



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021

MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL

CARACTERIZACION DE USUARIOS -2021

Página | 2

MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
Directora General
Hospital Militar Central



INTRODUCCIÓN

La elaboración de la caracterización de usuarios le permite al Hospital reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Actividad que permite, ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos institucionales, fortalecer la satisfacción en la prestación de los servicios y promover el cumplimiento a los Derechos y los Deberes de los usuarios.

En este sentido, el presente documento brinda información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

PRESENTACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Identificar las características, intereses, y necesidades de los usuarios internos y externos, con el fin de fortalecer la prestación de servicios de salud, mediante la atención humanizada, oportuna y con altos estándares de calidad y tecnología en el sector.

1.2 Objetivos Específicos

- Describir los grupos de interés de la entidad.
- Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad, de acuerdo a la caracterización de usuarios para fomentar la interacción entidad- comunidad.
- Fortalecer la atención a los grupos de interés de acuerdo a las características, intereses y necesidades en temas de información y orientación, para la prestación del servicio en las áreas asistenciales y administrativas del Hospital.
- Caracterizar los grupos de interés externos con los cuales el Hospital tiene relación indirecta (usuarios, entes de control, GESED, comunidad).
- Caracterizar los diferentes grupos de interés con los cuales el Hospital tiene relación directa interna (servidores públicos, personal de contrato, personal militar en comisión, servicios tercerizados aseo- seguridad- alimentación).

2. Acciones específicas de la Caracterización de Usuarios

- Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados
- Identificar el lenguaje que debe ser utilizado para comunicar las acciones dependiendo el grupo de interés que impacte la comunicación
- Identificar los elementos tangibles e intangibles que generan fidelización de los usuarios con el Hospital.

3. Políticas de Participación Ciudadana

3.1 Transparencia

- Garantizar el acceso a la información como derecho fundamental
- Conocer necesidades y expectativas en materia de información
- Identificar tipos de lenguajes que se requieren para la prestación del servicio

3.2 Servicio al ciudadano

- Adecuar oferta institucional
- Diseñar o mejorar nuevos servicios

- Proponer planes de capacitación para funcionarios
- Priorización de canales de comunicación según los usuarios

3.3 Rendición de cuentas

- Garantizar el acceso a la información
- Priorización de los canales de comunicación

3.4 Gobierno en línea

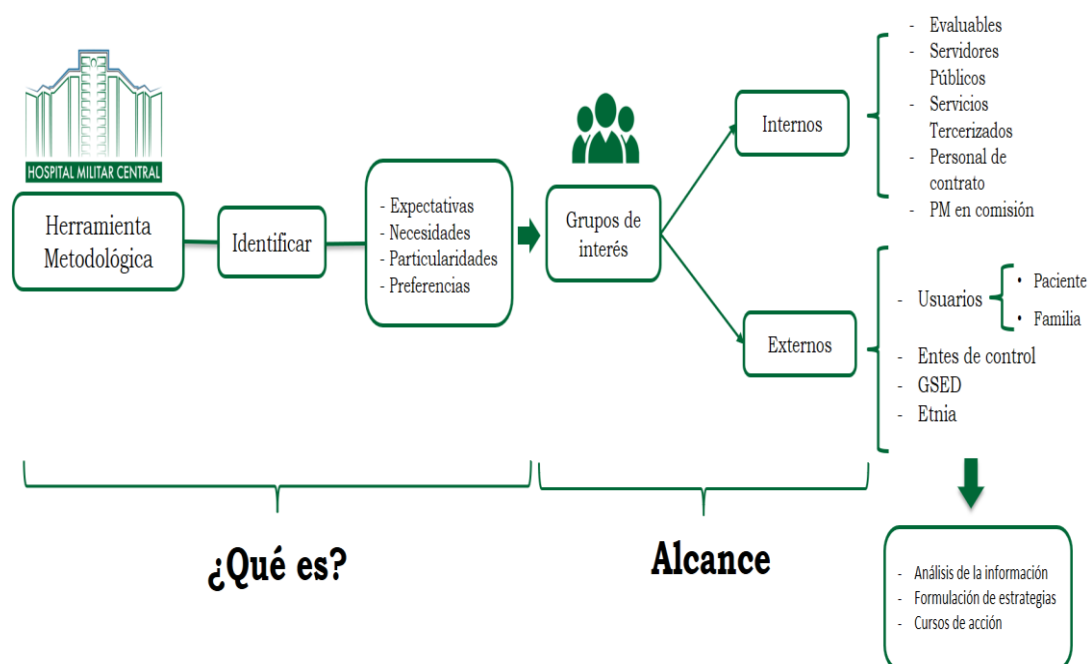
- Mejorar la calidad y oportunidad de la comunicación por medio de las tics
- Identificar que tramites electrónicos facilitan suprimir tramites presenciales al usuario

4. Alcance

- Caracterizar los diferentes grupos de interés con los cuales el Hospital tiene relación directa interna (usuario, estudiantes, servidores públicos, personal de contrato, personal militar en comisión, servicios tercerizados aseo- seguridad- alimentación)
- Caracterizar los grupos de interés externos con los cuales el Hospital tiene relación indirecta (entes de control, Grupo Social Empresarial de la Defensa-GSED, comunidad)

5. Metodología

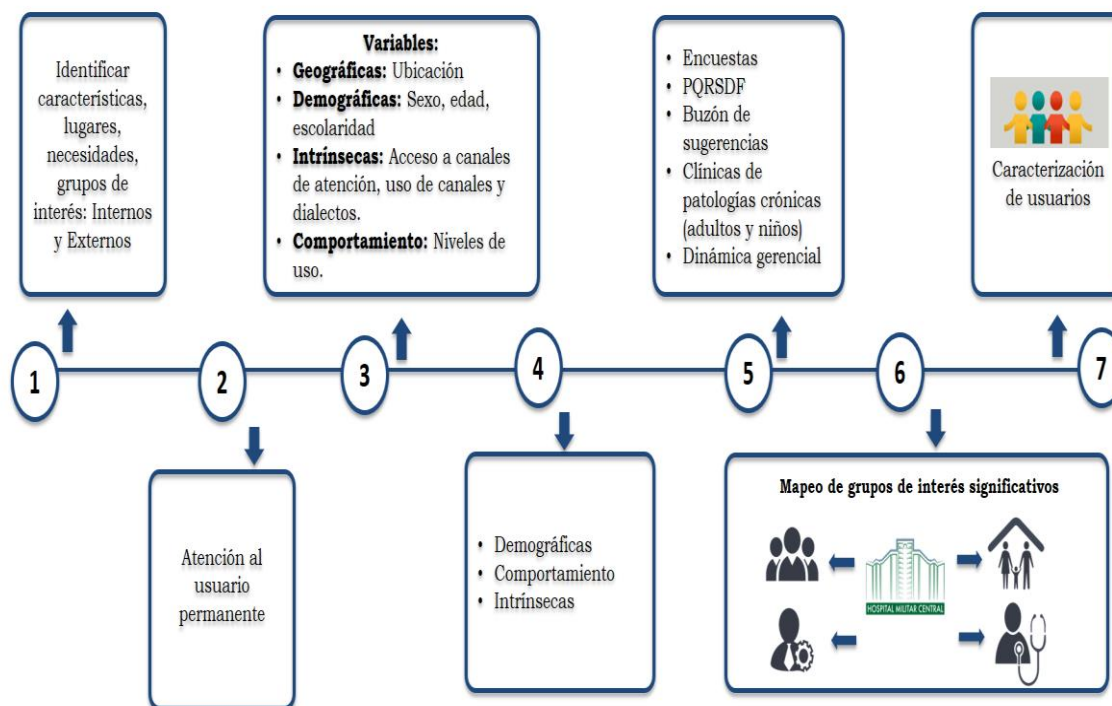
Caracterización de usuarios



Fuente: Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés emitida por DAFF, Secretaría de Transparencia, DNP, PNSC.

5.1 Ruta de Implementación

Ruta de implementación



Fuente: grupos internos de trabajo HOMIL

6. Caracterización Usuarios Hospital Militar Central 2021

Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para¹:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

¹ Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011. Pag 3

6.1 Personas Naturales

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo, son adaptados por el Hospital de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional. De igual forma la información de cada una de las variables fueron consultadas en los diferentes sistemas de información del Hospital, como son archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente, usuario o grupo de interés.²

Las variables que se implementaron en cada grupo de interés son:

- Variables geográficas
- Variables demográficas
- Variables Intrínsecas
- Variables de Comportamiento
- Tipología de la Organización
- Temas de Interés

6.1.1 Usuario: Paciente Servicio Urgencias



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Call Center: 3 59 88 88

Conmutador: 3 48 68 68

Dirección: Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Horario de atención Urgencias: 24 horas

² Ibit pag 10



Cobertura:

- Atención Nacional
- Atención de urgencias en general y patologías de alto costo a nivel nacional.
- Procedimiento de urgencias de las especialidades de Gastroenterología y Coloproctología
- Atención de especialidades y supra especialidades para atención de diagnósticos de mediano y alto nivel de complejidad en salud.

Variables Demográficas:

Edad:

En Ejército se evidencia que los grupos predominantes en la consulta de urgencias son el grupo de edad de 35-39 años (9.3) y de 80 y más (8.9), con un importante descenso en la población menor de 15 años con relación a las vigencias previas. Al observar de manera comparativa las pirámides poblacionales 2019 y 2020 se observan cambios significativos en los grupos referidos previamente.

Armada

La pirámide poblacional mostró que las atenciones se concentran en pacientes de los grupos de 0 a 4 años y en el de mayores de 80 años. Sin embargo, llama la atención una reducción de un punto porcentual en las atenciones en la población infantil de los 5 a los 14 años en relación al año anterior. En las mujeres la concentración de atenciones se refleja de forma más notoria en los grupos etarios de menores de 4 años y los mayores de 80 años). En los hombres se observa la mayor concentración en el grupo de 20 a 24 años y de 35 a 39 años.

Fuerza Aérea

El grupo de edad con mayor frecuencia de consulta en el año 2020 a urgencias, de la FAC fue de 45 a 59 años, seguido de 60 años y más, situación diferente con el año 2019 donde la edad con mayor frecuencia de consulta fue de 80 y más.

Actividad Económica:

Personal militar activo y retirado, personal civil del Ministerio de Defensa y sus familias quienes se encuentran como beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Estrato Socioeconómico:

Del estrato 1 al estrato 6.

Escolaridad:

Básica Primaria al nivel superior.



Vulnerabilidad:

Pacientes con patologías crónicas, maternas de alto riesgo y población infantil.

Régimen de afiliación:

Régimen especial de las Fuerzas Militares (Afiliados y Beneficiarios).

Ocupación:

Pensionados y/o retirados de las FFMM (incluidos beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM.

Población:

Proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de la región andina

Intensidad de Uso:

Se puede visualizar un descenso en la intensidad de uso del servicio de urgencias para población ejército durante todo el año 2020, con respecto a las medianas de cada año muestran una reducción del 3.1% en el 2019 comparado con el 2018, y del 28.8% entre 2019 y 2020. Los principales diagnósticos se encuentra en el caso de las enfermedades respiratorias que la rinoфарingitis aguda presentó un incremento relevante de 9.5%, posiblemente relacionada con la emergencia sanitaria por COVID-19.

Armada: La intensidad de uso del servicio de urgencias en general presenta un decremento de 22.2% en su mediana en relación a 2019, año en el cual se había incrementado.

Fuerza Aerea: La intensidad de uso del servicio de urgencias presenta un decremento de 42.1% en relación a 2019, año en el cual se había mantenido relativamente constante comparada con el año 2018.

Variables Intrínsecas

Intereses:

Recibir atención médica especializada en eventos asociados a enfermedad general en adultos, niños, adolescentes y maternidad.

Lugares de Encuentro:

Servicio de atención en pediatría y adultos, atención de Triage 1, 2, 3, 4 y 5.

Acceso a Canales:

Atención Presencial



Uso de canales:

Atención de urgencias (pediatría, adultos y maternidad) y Central de Referencia y Contrarreferencia.

Variables de Comportamiento

Nivel de uso:

Permanente. Para el año 2020, se evidencia que el mayor número de atenciones en el servicio de urgencias fueron patologías asociadas y atención al COVID.19.

Beneficios Buscados:

Prestación de servicios de salud de baja, mediana y alto nivel de complejidad, Atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo, maternidad y atención de Triage 4 y 5.

Comportamiento del usuario:

Demandante de atención integral por especialidades y supra especialidades de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en prestación de servicios de salud.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos:

Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario:

Afiliados y beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional.

Temas de Interés

Atención de alta complejidad:

Atención médica y quirúrgica de urgencias de alto nivel de complejidad para la población.

Geriatría:

Valoración y atención en el servicio de Urgencias para adulto mayor de 80 años.

Clasificación del Triage:

Adultos y Niños.

Maternidad:

Atención de mediana y alta complejidad

Intereses y Preferencias:

Por el rango de edad en la que se encuentran la mayoría de usuarios adultos mayores, prefieren asistir de forma presencial a realizar algunos trámites como lo es la asignación de citas médicas y reclamar resultados de exámenes paraclínicos.

Adicionalmente los usuarios también muestran interés en la consulta de información que se publica por diferentes medios a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que incluye la sección de transparencia que cuenta con publicación de información de interés general y la publicación del evento de Rendición de Cuentas de la Entidad en la cual los usuarios participando activamente.

Uso de canales:

Presencial, telefónico al Call center 57 1) 3598888, Bogotá D.C y los correos electrónicos atencionalusuario@homil.gov.co.

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Teléfono: 3486868 ext. 3025

Chat en línea: www.hospitalmilitar.gov.co lunes, miércoles y viernes 03:00 a 04:00 p.m.

Aplicación para Android: Hospital Militar Central PQRSDF

Whatsapp: 3214400984

Página | 12

Chat en Línea: www.hospitalmilitar.gov.co lunes, miércoles y viernes de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

Para trámite de citas medicas



Correo electrónico:

asignacioncitas@homil.gov.co

callcenter@homil.gov.co

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas:

citas.resonancias@homil.gov.co

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos:

- Orden médica.
- Autorización de servicios teniendo en cuenta la fecha de vencimiento de su sello para la asignación y para el cumplimiento de su cita.
- Si, su estudio es una resonancia contrastada debe tener el resultado de la creatinina no mayor a 90 días (3 meses).

Favor diligenciar en la orden médica los siguientes datos: nombre del paciente

- Número de documento.
- Número de teléfono de contacto.
- Edad del paciente.
-

Si es menor de edad diligenciar con los datos del acudiente.

Consulta:

El hospital informa que de acuerdo a la circular 029 del 29 de abril de 2020 de la secretaria de Salud de Bogotá, buscando la protección de los usuarios y la ciudadanía en general debido a la pandemia del COVID-19.

- Para los usuarios que requieren cita de control o formulación de medicamentos se puede realizar por tele consulta o video consulta.

Para entrega de Resultados

Resultados exámenes de patología

https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=11&cat_origen=305&archivo_origen=index.php&msg=5



Resultados exámenes de laboratorio

<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=57774>



Información de accesibilidad para la realización de trámites en el Hospital

N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo	Atención Presencial	Ginecología
2	Atención inicial de urgencia	Atención Presencial	Urgencias
3	Certificado de defunción	Atención Presencial	Patología
4	Historia clínica	Atención Presencial	Bioestadística
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Atención Presencial	Farmacia



7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios	Atención Presencial	Admisiones
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web	Banco de sangre

Uso de Canales



Página web: www.hospitalmilitar.gov.co es la página oficial del HOMIL donde se publica **información de carácter externo**, de interés para los usuarios y el público en general. Con los insumos de las unidades y áreas de la Institución, cumpliendo con los requerimientos de Gobierno Digital



Carteleras digitales: Pantallas ubicadas en el Lobby y en Consulta Externa, donde se proyectan videos institucionales y videoclips, **con información interna y externa de los servicios**



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Off Line

Call center: 3598888 opción 4

Central de Citas 3598888

Teléfono citas resonancias: 3486868 ext. 6945 / 5410

Página | 15

6.1.2 Usuario: Paciente Servicio Consulta Externa



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Dirección: Tv. 3c #No. 49-02, Bogotá

Call Center: 3 59 88 88

Horario de atención:

- Laboratorio Clínico: 7:00am a 9:00am
- Atención Consultorios: Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm (oftalmología y medicina interna) y sábados de 8:00am a 12:00 (cardiología, oftalmología y otras especialidades médicas y pediátricas)
- Teleconsulta: Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm. (Según solicitud del paciente)
- Clínica de Heridas: 7:00am a 4:00pm

Cobertura:

- Atención Nacional
- Atención de patologías crónicas
- Atención especializada en Pediatría, Ginecología y Obstetricia.
- Especialidades y supra especialidades médicas y quirúrgicas para atención de diagnósticos de mediano y alto nivel de complejidad en salud.
- Atención de carro taller móvil a nivel nacional para elaboración y reparación de prótesis.

Variables Demográficas

Página | 16

Edad:

En general el comportamiento de los usuarios de Ejército la distribución de atenciones de consulta externa de acuerdo a género y grupo etario, se evidencia que la mayor proporción se encuentra en el grupo de 45 a 59 años en el grupo de mujeres con el 23.03%. En cuanto al género masculino la mayor parte de atenciones se concentran en el grupo de 30 a 44 años con una proporción de 23.03%. Los patrones son similares a los encontrados en el análisis generado para 2019.

Se analizan datos de pirámide poblacional de usuarios atendidos en consulta externa para 2020. Se evidencia que predomina el grupo de mayores de 80 años con una participación del 9,4%, también se evidencia una importante participación del grupo de hombres de 35-39 años y 40-44, como se observa en la siguiente gráfica. Con relación a la composición por sexo el 42.84% corresponde a población femenina y el 57.16% a población masculina. A continuación, se muestran tablas de resumen.

Armada Nacional:

La pirámide poblacional de los pacientes que asistieron a consulta externa en el año 2020, muestra una mayor concentración en los mayores de 80 años. Para las edades comprendidas entre los 5 y 44 años se vio mayor afluencia en los hombres. Se realiza el análisis de la distribución por género encontrándose que la mayor proporción de consultas atendidas fue en pacientes del género masculino, siendo este un comportamiento similar al de 2019.

En relación a la distribución por grupos de etarios, se evidenció que el 44% de las consultas se concentraron en mayores de 60 años. En las mujeres la mayor concentración de consultas se encuentra en el grupo de 45 a 49 años al igual que en los hombres.

Género:

Con relación a la composición por género el 52% corresponde a población femenina y el 48% a la masculina.

Actividad Económica:

Personal militar activo y retirado, personal civil del Ministerio de Defensa y sus familias quienes se encuentran como beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Se evidencia que casi dos tercios de la totalidad de la población atendida en el servicio de consulta externa durante el 2019 es beneficiaria, seguida de la población cotizante en un 33%.

Estrato Socioeconómico:

Del estrato 1 al estrato 6.

Escolaridad:

Básica Primaria al nivel superior.

Vulnerabilidad:

Página | 17

Pacientes consultantes de diferentes especialidades, atención de patologías crónicas, maternas de alto riesgo y población infantil.

Régimen de afiliación:

Régimen especial de las Fuerzas Militares (Afiliados y Beneficiarios).

Ocupación:

Pensionados y/o retirados de las Fuerzas Militares (incluidos beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Población:

Los usuarios provienen de diferentes regiones del país, especialmente de la región andina.

Intensidad de Uso:

Ejército:

La intensidad de uso en el servicio de consulta externa se mantiene hasta el mes de mayo a partir de este mes desciende de manera sostenida hasta llegar a una mediana de 5.04, este descenso que es compatible con la situación descrita previamente para los servicios de urgencias y hospitalización muestra la afectación en los servicios generado por la emergencia sanitaria por COVID-19.

Se evidencia que la mayor frecuencia se relaciona con atención a patologías por neoplasias, seguido de enfermedades del sistema musculo esquelético y el tejido conectivo y enfermedades del sistema genitourinario, para el caso de las neoplasias llama la atención su incremento en 2.8% con respecto al 2019 lo que indica la necesidad de fortalecer las acciones preventivas oncológicas, en el caso de las neoplasias se observó la atención a tumores malignos de mama, próstata y tiroides. En el caso de las enfermedades del sistema musculo esquelético y del tejido conectivo, se observa incremento del síndrome de ojo seco con 9.6%, lumbago con 8.2% y dolor en miembro con 4.5%.

Por último, para el caso de las enfermedades del sistema genitourinario, la insuficiencia renal crónica presenta un aumento significativo del 23.3% en 2019 al 37.3% en 2020. Los otros dos diagnósticos corresponden a hiperplasia de próstata y hemorragia vaginal con 12% y 6% respectivamente.

Armada Nacional:

La intensidad de uso del servicio de consulta externa tuvo un descenso en la mediana en relación al año 2019 de 57,8% siendo de 1.6 consultas por usuario. Las principales causas de morbilidad agrupadas por capítulos en el servicio de consulta externa fueron las neoplasias, las enfermedades del aparato genitourinario y las enfermedades del sistema musculoesquelético y el tejido conectivo, teniendo un cambio en relación a 2019 en el que este último grupo fue la causa principal. Las causas, muestran una mayor frecuencia de las enfermedades neoplásicas, manteniéndose como la causa más frecuente en relación al 2019, en segundo lugar se encontraron los trastornos episódicos y paroxísticos.



Al realizar el análisis de acuerdo a los grupos etarios, se encontró que para los menores de 18 años predominaron los trastornos mentales presentando el mismo comportamiento que en 2019. Para el grupo de 18 a 59 años se establecieron como causas principales las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo.

En los mayores de 60 años fueron más frecuentes las neoplasias y las enfermedades del sistema genitourinario.

Fuerza Aérea:

Enfermedad del sistema osteomuscular, musculo esquelético y tejido conectivo, neoplasias y enfermedades del ojo y anexos.

Variables Intrínsecas

Intereses:

Recibir atención médica especializada para adultos, pediatría y ginecología en eventos asociados a enfermedad general y maternidad.

Lugares de Encuentro:

Servicio de atención en consulta externa de pediatría, maternidad y adultos en los recibos de atención de consulta y procedimientos del servicio de Consulta Externa primer piso, Edificio Fe en la Causa, Imágenes Diagnosticas, Clínica la Inmaculada (atención servicio de psiquiatría).

Acceso a Canales:

Atención presencial en consulta externa de pediatría, adultos y maternidad. Correo Electrónico.

Uso de canales:

Atención médica y quirúrgica a nivel de especialidades y supra especialidades por consulta externa.

Conocimiento:

- Conocimiento del perfil epidemiológico de los usuarios
- Atención integral del trauma
- Procesos de rehabilitación integral al personal militar víctima del conflicto armado
- Atención de patologías crónicas y de alto costo
- Clínicas multidisciplinarias para atención de enfermedades prevalentes dirigido a los pacientes crónicos en adultos, adulto mayor, adolescentes y niños.



Variables de Comportamiento

Página | 19

Nivel de uso:

Frecuente. Para el año 2020, se evidencia que las causas más frecuentes de consulta en urgencias para la población adulta e infantil, se relacionan con enfermedades del sistema respiratorio, traumatismos y otras enfermedades infecciosas y parasitarias.

Beneficios Buscados:

- Definición de diagnósticos por patología,
- Manejo medico por especialidades y supraespecialidades,
- Atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo,
- Atención y seguimiento de enfermedades prevalentes

Comportamiento del usuario:

Multiconsultante

Adulto mayor y pediátrico, por especialidades y supra especialidades médicas y quirúrgicas, atención de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en los servicios de salud.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos:

Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Temas de Interés

Página | 20

Asignación de citas:

Prioridad asignación de citas pacientes fuera de Bogotá.

Asignación de citas en línea mediante los canales digitales disponibles.

Capacidad Instalada:

Consultorios de Consulta Externa: 91, Procedimientos Menores: 27, Cámaras Cabinas: 4, Piscina Hidroterapia: 1, Vacunación: 1

Intereses y Preferencias:

Por el rango de edad en la que se encuentran la mayoría de usuarios adultos mayores, prefieren asistir de forma presencial a realizar algunos trámites como lo es la asignación de citas médicas y reclamar resultados de exámenes paraclínicos.

Adicionalmente los usuarios también muestran interés en la consulta de información que se publica por diferentes medios a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que incluye la sección de transparencia que cuenta con publicación de información de interés general y la publicación del evento de Rendición de Cuentas de la Entidad en la cual los usuarios participando activamente.

Uso de canales:

Presencial, telefónico al Call center 57 1) 3598888, Bogotá D.C y los correos electrónicos atencionalusuario@homil.gov.co

Canales de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Teléfono: 3486868 ext. 3025

Chat en línea: www.hospitalmilitar.gov.co lunes, miércoles y viernes 03:00 a 04:00 p.m._

Aplicación para Android: Hospital Militar Central PQRSDF

Whatsapp: 3214400984

Para trámite de citas medicas

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co, callcenter@homil.gov.co

Call center: 3598888 opción 4

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas:

citas.resonancias@homil.gov.co

Teléfono: 3486868 ext. 6083

Celular: 3004885190

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos:

- Orden médica.
- Autorización de servicios teniendo en cuenta la fecha de vencimiento para la asignación y para el cumplimiento de la cita.
- Si, su estudio es una resonancia contrastada debe tener el resultado de la creatinina no mayor a 90 días (3 meses).

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co

Correo electrónico: citas.resonancias@homil.gov.co

Chat en Línea: www.hospitalmilitar.gov.co (lunes, miércoles y viernes Horario: De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.)

Los trámites parcialmente en línea que tiene la entidad por página web son:

- Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud: Consulta Externa
- Resultados de Exámenes de laboratorio clínico: Laboratorio Clínico
- Expedición carné Donante de Sangre : Banco de Sangre
- Resultados de Estudios anatomopatológicos de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos Patología

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios



Para trámite de citas medicas

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co,

[callcenter @homil.gov.co](mailto:callcenter@homil.gov.co)

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas y resonancias magnéticas:
citas.resonancias@homil.gov.co

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos:

- Orden médica.
- Autorización de servicios teniendo en cuenta la fecha de vencimiento de su sello para la asignación y para el cumplimiento de su cita.
- Si, su estudio es una resonancia contrastada debe tener el resultado de la creatinina no mayor a 90 días (3 meses).

Favor diligenciar en la orden médica los siguientes datos: nombre del paciente

- Numero de documento.
- Número de teléfono de contacto.
- Edad del paciente.

Si es menor de edad diligenciar con los datos del acudiente.

Consulta:

El hospital informa que de acuerdo a la circular 029 del 29 de abril de 2020 de la secretaria de Salud de Bogotá, buscando la protección de los usuarios y la ciudadanía en general debido a la pandemia del COVID-19.

- Para los usuarios que requieren cita de control o formulación de medicamentos se puede realizar por tele consulta o video consulta.

Atención inclusiva:

Pacientes con limitación auditiva: Profesional en educación especial, interprete, guía interprete y tipología.

- Servicio a nivel nacional: Los usuarios del Servicio de Prótesis y Amputados a nivel nacional - Carro taller.
- Conocimiento y acceso al sistema de lecto escritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los softwares, JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Páginas web accesibles: Magnificadores de pantalla, acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Publicación de videos institucionales en lenguaje de señas y/o close caption

- Señalización visual. Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario
- Elementos de ayuda técnica: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal.

Para entrega de Resultados

Resultados exámenes de patología

https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=11&cat_origen=305&archivo_origen=index.php&msg=5



Resultados exámenes de laboratorio

<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=57774>





Información de accesibilidad para la realización de trámites en el Hospital

N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo	Atención Presencial	Ginecología
2	Atención inicial de urgencia	Atención Presencial	Urgencias
3	Certificado de defunción	Atención Presencial	Patología
4	Historia clínica	Atención Presencial	Bioestadística
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Atención Presencial	Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios	Atención Presencial	Admisiones
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web	Banco de sangre

Off Line

Call center: 3598888 opción 4

Central de Citas 3598888

Teléfono citas resonancias: 3486868 ext. 6945 / 5410

Uso de canales

Página | 25



Página web: www.hospitalmilitar.gov.co es la página oficial del HOMIL donde se publica **información de carácter externo**, de interés para los usuarios y el público en general. Con los insumos de las unidades y áreas de la Institución, cumpliendo con los requerimientos de Gobierno Digital



Carteleras digitales: Pantallas ubicadas en el Lobby y en Consulta Externa, donde se proyectan videos institucionales y videoclips, **con información interna y externa de los servicios**



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

WhatsApp: 3214400984

Asignación de citas: Call Center 3598888

Atención en Consulta:

En respuesta a la situación de salud pública presentada en 2020 declarada como pandemia por COVID-19 el servicio de consulta externa estableció para la atención presencial en el servicio de consulta externa, exámenes diagnósticos o procedimientos programados, lo siguiente:

- Llegar con un (1) solo acompañante
- No se permite el ingreso de menores de 18 años. Adultos mayores de 60 años y personas con situaciones respiratorias como acompañantes del paciente a la consulta

6.1.3 Usuario: Paciente Hospitalizado

Página | 26



Variables Geográficas

Horario de visitas:

Unidad de Cuidado Intensivo - UCI Intermedia: 02:00 p.m. a 3:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Pediátrica: 02:00 p.m. a 3:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Coronaria, Quirúrgica y Posquirúrgica: Por pandemia estas unidades no tienen visitas en razón a que ahora son áreas COVID

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Neonatal: 24 horas

Hospitalización: Piso 5 y 6 de 10:00 a 11:00 am
Piso 7 y 8 Continúa la restricción
Piso 9 está permitido el acompañamiento de uno de los progenitores
Piso 10 de 02:00 a 03:00 pm
Piso 11 y 12 hay restricción por ser área COVID.

Importante:

El hospital informa que de acuerdo a la circular 029 del 29 de abril de 2020 de la secretaria de Salud de Bogotá, buscando la protección de los usuarios y la ciudadanía en general debido a la pandemia del COVID-19.. Para brindar información de los pacientes hospitalizados en las de unidades de cuidados intensivos o unidades hospitalarias, así

- Unidad de Cuidado Intensivo UCI Pediátrica: Tel 3486868 Ext 5126
- Unidad de Cuidado Intensivo UCI: Coronaria Tel 3486868 Ext 5121, Médica Tel 3486868 Ext 5111 y Posquirúrgica Tel 3486868 Ext 5116
- Hospitalización: llamada telefónica al familiar y/o video llamada

Cobertura Geográfica:

Atención integral en hospitalización (adultos, maternidad y pediatría), atención y seguimiento de patologías de mediana y alto nivel de complejidad en los servicios médicos y quirúrgicos que brinda el Hospital.

Variables Demográficas

Página | 27

Edad:

Según la pirámide poblacional de 2019, en el área de hospitalización, se evidencia que el mayor número de hospitalización se presenta en el grupo de 18 a 29 años, de 30 a 44 años, 70 a 79 años y 80 años y más.

Ejército:

Los usuarios en el área de hospitalización, se evidencia una proporción concentrada en el grupo de 80 y más años con 9.5% proporción inferior a la registrada en 2019 de 12.3%, al igual que en los otros servicios se presenta una considerable reducción en el grupo de 0 a 4 años. En el número de usuarios que se hospitalizaron, fue más acentuada en la población femenina.

Para el año 2020 se observa que continúa la tendencia de incremento de las patologías de origen oncológico lo que implica un fortalecimiento en todos los niveles de atención de las actividades de detección temprana, así mismo ampliar el análisis de este evento incluyendo desenlaces de supervivencia y progresión de la enfermedad.

Las enfermedades crónicas marcan también una alta frecuencia lo que requiere fortalecer los planes de atención de las mismas, en los Establecimientos de Sanidad Militar para disminuir su diagnóstico tardío y la presentación de complicaciones que son un factor importante en la atención hospitalaria.

Armada:

Al analizar las atenciones hospitalarias se evidenció que el 55,6% de los pacientes fueron hombres. En el grupo de las mujeres el predominio de las atenciones hospitalarias se encontró en el grupo de 30 a 44 años al igual que en los hombres.

De acuerdo a la distribución de atenciones por especialidad se encontró que la mayoría correspondieron a Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia y Cirugía General, constituyendo el 51% de las atenciones, Para el año 2020, se observa que continúa la tendencia de incremento de las patologías de origen oncológico lo que implica un fortalecimiento en todos los niveles de atención de las actividades de detección temprana, así mismo ampliar el análisis de este evento incluyendo desenlaces de supervivencia y progresión de la enfermedad.

Las enfermedades crónicas marcan también una alta frecuencia lo que requiere fortalecer los planes de atención de las mismas, en los Establecimientos de Sanidad Militar para disminuir su diagnóstico tardío y la presentación de complicaciones que son un factor importante en la atención hospitalaria.

Fuerza Aérea:

Al analizar las atenciones hospitalarias el 50,4% de los pacientes fueron mujeres. En el grupo de edad con más atenciones para hombres y mujeres fue el de mayores de 80 años seguidos de 45 a 59 años. De acuerdo a la distribución de atenciones por especialidad se encontró que la mayoría correspondieron a Medicina Interna, Cirugía General y Ortopedia-Traumatología constituyendo el 46%, excepto por urología que disminuyó la frecuencia de atenciones para la fuerza aérea comparada con el año 2019.



Para el año 2020 se observa que continúa la tendencia de incremento de las patologías de origen oncológico lo que implica un fortalecimiento en todos los niveles de atención de las actividades de detección temprana. Se observa que las enfermedades crónicas ocupan un papel importante como causa de hospitalización y consulta en urgencias lo que hace necesario el fortalecimiento de planes de promoción y prevención para disminuir el riesgo de complicaciones asociadas a estas patologías.

En todos los servicios se presentó un descenso importante en el número de pacientes y de atenciones asociado a la pandemia por COVID-19, así como un envejecimiento de la población que acude a los diferentes servicios. De acuerdo al tipo de consultador crónico de urgencias se observa que acuden por múltiples diagnósticos no relacionados entre sí, lo que sugiere como oportunidad de mejora un abordaje integral con énfasis en adulto mayor.

Finalmente, el presente documento busca ser un insumo para la toma de decisiones con el fin de alcanzar una prestación de los servicios a los usuarios del ejército en las mejores condiciones de calidad y que respondan a las necesidades y prioridades reales de esta población, logrando así una optimización de los recursos y mejorar los desenlaces y metas en salud.

Actividad Económica:

Personal militar activo y retirado, personal civil del Ministerio de Defensa y sus familias quienes se encuentran como beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. El análisis de la distribución en la atención de acuerdo al tipo de afiliado, muestra que casi dos tercios de la población atendida en hospitalización durante el 2019 es beneficiaria seguida de cotizantes y jubilados. La densidad familiar muestra que por cada cotizante se hospitalizaron 2.2 beneficiarios.

Estrato Socioeconómico:

Del estrato 1 al estrato 6.

Régimen de afiliación:

Régimen especial de las Fuerzas Militares (Beneficiarios).

Población:

Los usuarios provienen de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá, Cundinamarca, Tolima, Huila y Boyacá.

Intensidad de Uso:

Atención de enfermedades por neoplasias se encuentran en el primer lugar, seguido de las enfermedades respiratorias de la vía inferior y otros trastornos del sistema urinario. El análisis de la distribución de acuerdo a tipo de afiliado muestra que casi dos tercios de la población atendida en hospitalización durante el 2020 es beneficiaria seguida de cotizantes y jubilados.

Las especialidades que relacionaron mayor número de atenciones en área de en el 2020 fueron medicina interna y sus subespecialidades, cirugía general, ginecología y pediatría.



Variables Intrínsecas

Intereses:

Recibir atención médica especializada en eventos asociados a enfermedad general y maternidad

Lugares de Encuentro: Unidades de hospitalización, pediatría, ginecología y adultos

Acceso a Canales: Atención Presencial

Uso de canales: Atención en hospitalización, unidades de cuidado intensivo pediátrico y de adultos, salas de cirugía y maternidad.

Conocimiento:

- Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.
- Clínicas multidisciplinarias para atención de enfermedades prevalentes dirigido a los pacientes crónicos en adultos, adulto mayor, adolescentes y niños.
- Atención integral maternidad

Variables de Comportamiento

Nivel de uso:

Permanente. Para el año 2020, se evidencia que el mayor número de atenciones en área de hospitalización fueron medicina interna, pediatría y cirugía general. Comportamiento atípico en la demanda de atención de unidad de cuidados intensivos como resultado de la pandemia por COVID. 19.

Beneficios Buscados:

Prestación de servicios de salud de alto nivel de complejidad en pediatría, especialidades médicas y quirúrgicas, atención integral en maternidad, atención especializada en Unidades de Cuidados Intensivos, Atención en medicina paliativa, atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo.

Comportamiento del usuario:

Demandante de atención integral por especialidades y supra especialidades de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en salud.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos:



Sostenibilidad financiera.

Página | 30

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Temas de Interés

- Acompañamiento a pacientes hospitalizados y sus familias por los Ángeles guardianes y el Personal militar de las Coordinaciones Militares.

Clínicas Médicas:

Vinculación de pacientes, de acuerdo al criterio médico.

- Clínica de Anticoagulación
- Clínica de la Diabetes
- Clínica de la Enfermedad Pulmonar
- Clínica del Riesgo Cardiovascular
- Clínica de Enfermedades de Chagas

Servicios de Terapia Nutricional Clínica, Clínica de las Heridas y Medicina Hiperbárica

Intereses y Preferencias:

Los usuarios también muestran interés en la consulta de información que se publica por diferentes medios a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que incluye la sección de transparencia que cuenta con publicación de información de interés general y la publicación del evento de Rendición de Cuentas de la Entidad en la cual los usuarios participando activamente.

Uso de canales:

presencial, telefónico al Call center 57 1) 3598888, Bogotá D.C y los correos electrónicos atencionalusuario@homil.gov.co

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Chat en línea: www.hospitalmilitar.gov.co lunes, miércoles y viernes 03:00 a 04:00 p.m.

Aplicación para Android: Hospital Militar Central PQRSDF

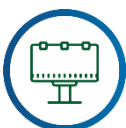
Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co, callcenter@homil.gov.co

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Correo electrónico: citas.resonancias@homil.gov.co

Chat en Línea: www.hospitalmilitar.gov.co. Lunes, miércoles y viernes de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.



Carteleras digitales: Pantallas ubicadas en el Lobby y en Consulta Externa, donde se proyectan videos institucionales y videoclips, **con información interna y externa de los servicios**



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia



Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

Página | 32

N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo	Presencial	Ginecología
2	Certificado de defunción	Presencial	Patología
3	Historia clínica	Presencial	Bioestadística
4	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Presencial	Farmacia
5	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios	Presencial	Admisiones
6	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
7	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
8	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web	Banco de sangre

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Whatsapp: 3214400984

Para trámite de citas medicas

Teléfono citas resonancias: 3486868 ext. 6083 – 6945 – 5410. Celular: 3004885190

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co, callcenter @homil.gov.co

Call center: 598888 opción 4

Teléfono Atención al Usuario: 486868 ext. 3025

6.1.4 Usuario: Paciente Imágenes Diagnósticas



Variables Geográficas

Ubicación:

Hospital Militar Central – Edificio Imágenes Diagnósticas
Tv. 3 c # 49-02, Bogotá

Horario de atención: 24 horas

Cobertura:

- Atención de urgencias y patologías crónicas mediante imágenes diagnosticas de baja, mediana y alto nivel de complejidad en salud.
- Facilidad de disponibilidad de imágenes diagnósticas en los diferentes Establecimientos de Sanidad Militar del País.
- Atención de urgencias y patologías crónicas mediante imágenes diagnosticas de baja, mediana y alto nivel de complejidad en salud como son Imágenes convencionales, Resonancia magnética nuclear, Tomografía axial computarizada, ecografía, radiografía e imagenología estudios especiales.



Entrega de resultados:

Página | 34

Tiempos de entrega que van desde las 48 horas después del examen hasta 8 días hábiles después de la toma del examen según la complejidad del mismo.

- Después de la toma del examen el usuario recibe un tiquet con la información respectiva para descargar los resultados (internet o teléfono inteligente – código QR)

Variables Demográficas

Edad: Todas las edades.

Vulnerabilidad:

Imaginarios de enfermedad de alta complejidad (según patología, crónica o aguda).

Población:

Proveniente de diferentes regiones del país, con presencia de alto porcentaje de enfermedades mentales, paciente oncológico, paciente con múltiples fracturas, paciente geriátrico y mujeres para diagnóstico temprano de cáncer de mama.

Intereses:

Recibir atención médica especializada en imágenes diagnósticas.

Lugares de Encuentro:

Edificio de Imágenes Diagnósticas y radiología en urgencias del Hospital.

Acceso a Canales:

Atención presencial, correo electrónico y telefónico.

Uso de canales:

Atención de urgencias, paciente hospitalizado y consulta programada. Correo Electrónico.

Conocimiento:

- Atención integral del trauma
- Procesos de rehabilitación integral al personal militar víctima del conflicto armado.

Variables de Comportamiento

Página | 35

Nivel de uso: Permanente.

Beneficios Buscados:

- Atención de imágenes diagnósticas de bajo, mediano y alto nivel de complejidad.
- Disponibilidad de imágenes diagnósticas en los diferentes Establecimientos de Sanidad Militar del país

Comportamiento del usuario:

- Solicitud de imágenes diagnósticas para definir diagnóstico.
- Atención integral de paciente oncológico en Imagenología.
- paciente con múltiples fracturas, paciente geriátrico.
- Diagnóstico temprano de cáncer de mama principalmente.

Intereses y Preferencias:

Por el rango de edad en la que se encuentran la mayoría de usuarios adultos mayores, prefieren asistir de forma presencial a realizar algunos trámites como lo es la asignación de citas médicas y reclamar resultados de exámenes paraclínicos.

Adicionalmente los usuarios también muestran interés en la consulta de información que se publica por diferentes medios a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que incluye la sección de transparencia que cuenta con publicación de información de interés general y la publicación del evento de Rendición de Cuentas de la Entidad en la cual los usuarios participando activamente.

Uso de canales:

Presencial, telefónico al Call center 57 1) 3598888, Bogotá D.C y los correos electrónicos atencionalusuario@homil.gov.co

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención



Organización /sector del cual depende:

Página | 36

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Temas de Interés

Asignación de citas:

- Prioridad asignación de citas pacientes fuera de Bogotá.
- Facilidad en la solicitud de citas por Internet.
- Atención especializada: Radiología intervencionista.
- Atención de alta complejidad y Diagnóstico por imagen de baja mediana y alta complejidad de consulta a nivel nacional.

Canal de Atención

On line

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas:

citas.resonancias@homil.gov.co

Teléfono: 3486868 ext. 6083 - 6945 – 5410

Celular: 3004885190

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos:

- Orden médica.
- Autorización de servicios teniendo en cuenta la fecha de vencimiento para la asignación y para el cumplimiento de la cita.
- Si, su estudio es una resonancia contrastada debe tener el resultado de la creatinina no mayor a 90 días (3 meses).

Importante:

Favor diligenciar en la orden médica los siguientes datos: nombre del paciente

- Numero de documento.
- Número de teléfono de contacto.
- Edad del paciente.

Si es menor de edad diligenciar con los datos del acudiente.

Chat en Línea: www.hospitalmilitar.gov.co lunes, miércoles y viernes De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Página | 37

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Historia clínica	Presencial	Bioestadística
2	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
3	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Presencial	Farmacia
4	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web	Banco de sangre

Off Line

Conmutador: 3 48 68 68

Central de Citas 3598888

6.1.5 Usuario: Niños y Adolescentes



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central Tv. 3c #. 49-02, Bogotá

Horario de atención: Atención Consultorios: 7:00 am a 5:00 pm

Call Center: 3 59 88 88

Cobertura Geográfica:

Atención de urgencias, Consulta Externa Especializada, Imágenes Diagnósticas, Laboratorio Clínico y Hospitalización.

Variables Demográficas

Edad: Niños de 0 a 4 años, de 5 a 9 años, preadolescentes de 10-a 14 años y adolescente de 15 a 19 años.

Sexo: masculino y femenino

Actividad Económica: Beneficiarios del Personal militar activo, personal militar retirado, personal civil del Ministerio de Defensa Nacional.

Estrato Socioeconómico: del estrato 1 al estrato 6.

Vulnerabilidad:

Paciente consultante según patología crónica, Patologías de Mediana y Alta Complejidad, en la población infantil y adolescente.

Régimen de afiliación:

Régimen especial del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.



Población:

Proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de los departamentos que conforman la región andina.

Intensidad de Uso:

Frecuente, aumento de la atención de acuerdo a ciclos estacionales por ser población en alto riesgo.

Variables Intrínsecas

Intereses:

Recibir atención médica especializada en pediatría y subespecialidades.

Lugares de Encuentro:

Servicio de atención en pediatría urgencias, consulta externa y unidades de hospitalización.

Acceso a Canales:

Atención Presencial y por medios electrónicos

Uso de canales:

Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y Contrarreferencia.

Conocimiento:

Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Variables de Comportamiento

Nivel de uso:

Frecuente y Permanente.

Beneficios Buscados:

Prestación de servicios de salud de mediano y alto nivel de complejidad, Atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo.

Comportamiento del usuario:



Paciente en compañía del adulto responsable durante la atención integral en los servicios de urgencias hospitalización, consulta externa e imágenes diagnósticas de las diferentes especialidades y supra especialidades, así como, la atención de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en salud.

Seguridad y control de acceso población infantil:

La entidad para el control de acceso de los menores de edad coloca un sello invisible en la muñeca del niño y del adulto acompañante, al ingreso que se puede evidenciar con una linterna de luz led a la salida del hospital, de no contar con el sello el personal de seguridad exige documentos de identidad que prueben el parentesco.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos:

Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Temas de Interés

Asignación de citas:

Prioridad asignación de citas patologías crónicas para pacientes fuera de Bogotá.

Pacientes con limitación auditiva:

Profesional en educación especial, intérprete, guía intérprete y tipología.

Atención en especialidades médicas y quirúrgicas:



Neonatología, Obstetricia, Pediatría y Supra Especialidades, Neuropediatría, Neumología Pediátrica, Inmunología y Alergología, Reumatología Pediátrica, Nefrología Pediátrica, Infectología Pediátrica, Gastroenterología Pediátrica, Genética, Endocrinología Pediátrica, Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) Pediátrica, Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) Neonatal.

Escolaridad:

Opción de continuar con el proceso de escolarización si afectar el plan terapéutico intrahospitalario para pacientes pediátricos hospitalizados con larga estancia. Presencia de Aula Hospitalaria para continuar actividades de escolaridad en el 9 piso con el aval y presencia de un docente de la Secretaría de Educación.

Responsabilidad Social:

La Fundación Ronald Mac Donald - espacio para entretenimiento y soporte de lavandería durante la estancia hospitalaria del paciente y acompañante.

Soporte nutricional madres lactantes:

Suministro de alimentación a la madre lactante para mantener lactancia materna exclusiva al lactante durante la hospitalización.

Intereses y Preferencias:

Para los niños y adolescentes que se encuentren en el servicio de hospitalización, la entidad les provee durante su estancia elementos tecnológicos que permiten avanzar las actividades escolares.

Uso de canales:

Presencial, telefónico al Call center 57 1) 3598888, Bogotá D.C y el correo electrónico atencionalusuario@homil.gov.co

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Teléfono: 3486868 ext. 3025

Chat en línea: www.hospitalmilitar.gov.co lunes, miércoles y viernes 03:00 a 04:00 p.m.

Aplicación para Android: Hospital Militar Central PQRSD

Whatsapp: 3214400984

**Para trámite de citas médicas**

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co, callcenter@homil.gov.co

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas:
citas.resonancias@homil.gov.co

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co

Chat en Línea: lunes, miércoles y viernes. De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo	Presencial	Ginecología
2	Atención inicial de urgencia	Presencial	Urgencias
3	Certificado de defunción	Presencial	Patología
4	Historia clínica	Presencial	Bioestadística
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Presencial	Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios	Presencial	Admisiones
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web por página web	Banco de sangre

Off Line

Conmutador: 3 48 68 68

Central de Citas: 3214400984

Call center: 3598888 opción 4

Teléfono Resonancias: 3486868 ext. 6083 6945 – 5410. Celular Resonancias 3004885190

Teléfono Atención al Usuario: 3486868 ext. 3025

6.1.6 Paciente con: Discapacidad física, discapacidad visual, auditiva, sordo ceguera, discapacidad mental, discapacidad múltiple



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central
Tv. 3c #. 49-02, Bogotá

Teléfono: 3 48 68 68

Cobertura Geográfica:

Atención de urgencias, consulta externa especializada, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, terapia física y rehabilitación y hospitalización.

Variables Demográficas

Edad: Niños, Adolescentes, Adulto joven, Adulto y Adulto Mayor

Género: femenino y masculino.

Vulnerabilidad: Discapacidad física, discapacidad visual, sordo ceguera, discapacidad mental, discapacidad múltiple, quien requiere apoyo para accesibilidad a los servicios, comunicación e información



Régimen de afiliación: Régimen especial de las Fuerzas Militares (Afiliados y Beneficiarios).

Ocupación: pensionados y/o retirados de las FFMM (incluidos beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM

Población: proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de la región andina.

Intensidad de Uso:

- Frecuente
- Manejo de patologías crónicas de forma integral.
- Atención en clínicas (programas) de pacientes crónicos
- Atención integral del trauma y procesos de rehabilitación.
- Procesos de rehabilitación integral.

Variables Intrínsecas

Intereses:

Recibir una atención inclusiva que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso a la atención.

Lugares de Encuentro:

Urgencias, Consulta Externa, Imágenes Diagnosticas, Edificio Fe en la Causa y áreas de Hospitalización.

Acceso a Canales:

Atención Presencial especial. El hospital cuenta con un profesional en educación especial, interprete, guía intérprete y tipología para la atención de usuarios con diferentes tipos de discapacidad.

Uso de canales:

Atención médica y quirúrgica a nivel de especialidades y supra especialidades

Conocimiento:

- Atención integral del trauma y de los procesos de rehabilitación
- Procesos de rehabilitación integral.

Variables de Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente y Permanente.

Beneficios Buscados:



- Atención integral servicios médicos y quirúrgicos,
- Procesos de rehabilitación integral

Comportamiento del usuario:

- Demandan prioridad en la atención,
- Demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades, médicas y quirúrgicas para pacientes niños, adolescentes, adultos y adulto mayor.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención.

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario:

Beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional

Temas de Interés

- Pacientes con limitación auditiva: Personal capacitado en lenguaje de señas.
- Servicio a nivel nacional: Los usuarios del Servicio de Prótesis y Amputados a nivel nacional - Carro taller.
- Se cuenta con espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida (silla de ruedas) al interior de la edificación.
- Se cuenta con baños públicos con baterías sanitarias-baños acondicionados para personas en condición de discapacidad.
- La entidad cuenta con estacionamientos para personas con discapacidad.
- El área de Urgencias cuenta con las ventanillas o puestos de atención al público, con el concepto de diseño universal, con el fin de que las personas usuarios de sillas de ruedas y talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.



- Se cuenta con atención prioritaria a la solicitud de usuarios con algún tipo de discapacidad en filas y el sistema de asignación de turnos en las áreas de urgencias, laboratorio clínico, y central de citas.
- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los softwares, JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Páginas web accesibles: Magnificadores de pantalla, acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Publicación de videos institucionales en lenguaje de señas y/o close caption
- Señalización visual. Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario
- Elementos de ayuda técnica: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- Espacios y servicios contruidos bajo el concepto de "Diseño Universal.

Intereses y Preferencias:

Para esta población su preferencia es asistir de forma presencial a realizar algunos trámites como lo es la asignación de citas médicas y reclamar resultados de exámenes paraclínicos.

Uso de canales:

Presencial, telefónico al Call center 57 1) 3598888, Bogotá D.C y correo electrónico atencionalusuario@homil.gov.co

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co

Correo electrónico citas.resonancias@ homil.gov.co

Chat en Línea:

www.hospitalmilitar.gov.co lunes, miércoles y viernes Horario: De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

- Información publicada en la página web en lenguaje sencillo, claro y comprensible y actualizada permanentemente.
- Publicación de videos institucionales en lenguaje de señas o / y close caption.
- Habilitar otros mecanismos digitales: correo, chat, redes sociales entre otras.
- Contar con una sección o ícono en la página web indicando que es un sitio accesible con información detallada actualizada continuamente



Carteleras digitales: Pantallas ubicadas en el Lobby y en Consulta Externa, donde se proyectan videos institucionales y videoclips, **con información interna y externa de los servicios**



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo	Presencial	Ginecología
2	Certificado de defunción	Presencial	Patología
3	Historia clínica	Presencial	Bioestadística
4	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Presencial	Farmacia
6	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
7	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
8	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web	Banco de sangre

Canal de Atención

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Central de Citas: 3214400984

Call center: 3598888 opción 4

Teléfono Resonancias: 3486868 ext. 6083 6945 - 5410

Celular Resonancias 3004885190

Teléfono Atención al Usuario: 3486868 ext. 3025

Atención en Consulta:

En respuesta a la situación de salud pública presentada en 2020 declarada como pandemia por COVID-19, el servicio de consulta externa estableció para la atención presencial en el servicio de consulta externa, exámenes diagnósticos o procedimientos programados, lo siguiente:

- Llegar con un (1) solo acompañante
- No se permite el ingreso de menores de 18 años. Adultos mayores de 60 años y personas con situaciones respiratorias como acompañantes del paciente a la consulta

Atención Telefónica:

Para el caso de la atención a población sorda, se puede optar por hacer uso del Centro de Relevó. Éste facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia.

La iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol). El servicio del Centro de Relevó está disponible de lunes a domingo, incluyendo festivos, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- El Hospital cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.
- Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura, ubicado en la página web del DNP, en el siguiente link:
<https://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/noticias/Documents/Balance%20pol%C3%ADtica%20de%20protecci%C3%B3n%20a%20la%20diversidad%20etnoling%C3%BC%C3%ADstica.pdf>

Atención Presencial.

Página | 49

Se brindara información clara y se explicara las veces que sea necesario y con calma al usuario que requiera información de los servicios en el Hospital. Se debe tener retroalimentación para verificar si la información brindada fue comprendida.

Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- Brindar la información con claridad, se sugieren expresiones como: “a su derecha está”, “a su izquierda encuentra” “adelante”, “atrás” u otras similares
- Indicar la entrega de documentos mediante el uso de expresiones como: “hago entrega de la documentación” o “al frente suyo se encuentra el formato”, con el fin de que la persona ciega esté debidamente informada.
- En caso de que la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo distraiga, no lo consienta, no le dé comida ni lo sujete por el arnés, permita el ingreso antes que su usuario.
- Crear ambientes sin riesgo eliminando obstáculos, señalizar vidrios y puertas transparentes.
- En caso de entrega de dinero, indicar a la persona con discapacidad visual el monto o valor.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

- Se dirige la comunicación a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Se solicita acompañamiento del funcionario intérprete en el Hospital, en caso de no contar con su presencia se solicita apoyo al centro de relevo.

6.1.7 Usuarios Grupos Étnicos que acuden al Hospital Militar



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Dirección: Tv. 3c #. 49-02, Bogotá

Teléfono: 3 48 68 68

Cobertura:

Atención de urgencias, consulta externa especializada, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, terapia física y rehabilitación y hospitalización.

Variables Demográficas

Página | 50

Edad: Niños, Adolescentes, Adulto joven, Adulto y Adulto Mayor

Género: Femenino y masculino.

Etnia: Indígena, afrocolombiana, negra, Raizal, Palenquera, ROM

Vulnerabilidad:

Patologías que requieren apoyo para accesibilidad a los servicios de alto nivel de complejidad para la atención.

Régimen de afiliación: Régimen especial del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

Ocupación: Beneficiarios de personal pensionados y/o retirados de las FFMM, militares activos vinculados a las FFMM

Idioma: Lenguas heterogéneas – español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas

Intensidad de Uso:

- Ocasional
- Atención y manejo integral de diagnóstico, atención y rehabilitación
- Manejo de patologías crónicas de forma integral.
- Atención integral del trauma y procesos de rehabilitación.
- Procesos de rehabilitación integral.

Variables Intrínsecas

Intereses:

Recibir una atención inclusiva que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para los usuarios provenientes de las diferentes etnias del territorio nacional.

El tratamiento y atención de las personas provenientes de las diferentes etnias, debe tomarse en consideración a que estos colectivos tienen derecho a recibir una atención en salud, con pertinencia cultural que tenga en cuenta sus cuidados preventivos, sus prácticas curativas y medicinas tradicionales.

Del mismo modo, el Hospital respeta y garantizar un enfoque intercultural en el tratamiento y atención de los pacientes provenientes de estas comunidades.

Lugares de Encuentro:

Urgencias, Consulta Externa, Imágenes Diagnosticas, Edificio Fe en la Causa y áreas de Hospitalización.

Acceso a Canales: Atención Presencial, telemedicina.

Uso de canales: Atención médica y quirúrgica a nivel de especialidades y supra especialidades.



Conocimiento:

- Atención médica y quirúrgica de alto nivel de complejidad.
- Atención integral del trauma y de los procesos de rehabilitación.
- Procesos de rehabilitación integral.

Variables de Comportamiento

Nivel de uso: Ocasional.

Beneficios Buscados:

- Atención integral de la patología de ingreso.

Comportamiento del usuario:

- Prioridad en la comunicación de acuerdo al idioma de origen: inglés, wayú, quechua, lengua de señas.
- Requiere atención integral por las especialidades y supra especialidades, médicas y quirúrgicas para usuarios niños, adolescentes, adultos y adulto mayor.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud.
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud.

Tipo de usuario: beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Temas de Interés

- Servicio de interpretación, lenguas nativas.
- Pacientes con limitación auditiva: Personal capacitado en lenguaje de señas.
- Servicio a nivel nacional: Los usuarios del Servicio de Prótesis y Amputados a nivel nacional - Carro taller.

- Páginas web accesibles: Magnificadores de pantalla, acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
 - Señalización visual. Información en lenguaje simple, explícito y breve.
 - Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
 - Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario
 - Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal.
-
- Intereses y Preferencias:
Para los niños y adolescentes que se encuentren en el servicio de hospitalización, la entidad les provee durante su estancia elementos tecnológicos que permiten avanzar las actividades escolares.
-
- Uso de canales:
Presencial, telefónico al Call center 57 1) 3598888, Bogotá D.C y los correos electrónicos atencionalusuario@homil.gov.co

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co

Correo electrónico citas.resonancias@homil.gov.co

Chat en Línea: www.hospitalmilitar.gov.co lunes, miércoles y viernes Horario: De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

- Información publicada en la página web en lenguaje sencillo, claro y comprensible y actualizada permanentemente.
- Publicación de videos institucionales en lenguaje de señas o / y close caption.
- Habilitar otros mecanismos digitales: correo, chat, redes sociales entre otras.
- Contar con una sección o ícono en la página web indicando que es un sitio accesible con información detallada actualizada continuamente



Carteleras digitales: Pantallas ubicadas en el Lobby y en Consulta Externa, donde se proyectan videos institucionales y videoclips, **con información interna y externa de los servicios**



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoQO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo	Presencial	Ginecología
2	Certificado de defunción	Presencial	Patología
3	Historia clínica	Presencial	Bioestadística
4	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Presencial	Farmacia
6	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
7	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
8	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web	Banco de sangre

Off line

Página | 54

Conmutador: 3 48 68 68

Central de Citas: 3214400984

Call center: 3598888 opción 4

Teléfono Resonancias: 3486868 ext. 6083 6945 – 5410 .Celular Resonancias 3004885190

Teléfono Atención al Usuario: 3486868 ext. 3025

Atención en Consulta:

En respuesta a la situación de salud pública presentada en 2020 declarada como pandemia por COVID-19, el servicio de consulta externa estableció para la atención presencial en el servicio de consulta externa, exámenes diagnósticos o procedimientos programados, lo siguiente:

- Llegar con un (1) solo acompañante
- No se permite el ingreso de menores de 18 años. Adultos mayores de 60 años y personas con situaciones respiratorias como acompañantes del paciente a la consulta

6.1.7 Usuarios: Dirección General de Sanidad Militar - DIGSA



Variables Geográficas

Ubicación Principal:

Centro Empresarial Elemento Calle 26 # 69-76 torre 3 piso 4 Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm PBX: 5713238555 - 018000-111335

Cobertura Geográfica:

Entidad del estado con cubrimiento a nivel nacional dirigida a las Fuerzas Militares.

Variables Demográficas

Intensidad de Uso:

Atención médica y quirúrgica de alto nivel de complejidad en los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa e imágenes diagnósticas.

Intensidad de uso por Fuerza

Intensidad de uso afiliado al Ejército

Urgencias: Enfermedades del sistema respiratorio, traumatismo, enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo

Hospitalizaciones: Enfermedad del sistema respiratorio, neoplasias, enfermedades del aparato digestivo.

Consulta Externa: Enfermedad del sistema musculo esquelético y tejido conectivo, enfermedades del sistema circulatorio, neoplasias.

Intensidad de uso Afiliados Armada Nacional

Urgencias: Enfermedades del sistema respiratorio, traumatismo, enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo

Hospitalizaciones: Enfermedad del sistema respiratorio, neoplasias, enfermedades del aparato digestivo.

Consulta Externa: Enfermedad del sistema osteomuscular, musculo esquelético y tejido conectivo, enfermedades del sistema circulatorio, traumatismo y algunas otras consecuencias de causa externa.

Intensidad de uso Afiliados Fuerza Aérea

Urgencias: Enfermedades del sistema respiratorio, enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo

Hospitalizaciones: enfermedades del sistema circulatorio, enfermedades del sistema respiratorio..

Consulta Externa: Enfermedad del sistema osteomuscular, musculo esquelético y tejido conectivo, y neoplasias.

Variables Intrínsecas

- Dirección General de Sanidad Militar es una entidad pública perteneciente Subsistema de las Fuerzas Militares el cual conforma la Fuerza Pública del País.
- Entidad conformada por las Direcciones de Sanidad Armada, sanidad Ejército y Fuerza Área, Dispensarios a nivel regional y nacional, Batallón de Sanidad Militar.
- Con el Hospital Militar Central posee un convenio interinstitucional para la atención de los pacientes de tercer III y cuarto nivel IV de complejidad.

- La DIGSA es el principal cliente que posee el Hospital Militar

Variables de Comportamiento

Nivel de uso:

- Permanente.
- prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad, para el personal militar del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y sus familias.

Beneficios Buscados:

- Prestación de servicios de salud de alto nivel de complejidad,
- Atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo,
- atención de Triage de clasificación 1, 2,3, 4 y 5.
- Atención de pacientes remitidos de toda la geografía nacional.
- Reserva estratégica en salud del Ministerio de Defensa Nacional

Comportamiento del usuario:

- Demandante de atención integral por especialidades y supra especialidades médicas y quirúrgicas
- Atención de pacientes con patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en las áreas médicas y quirúrgicas en servicios de salud para los afiliados y beneficiarios afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Tipología Organizacional

Origen del Capital: Público.

Tamaño de la Entidad:

El HOMIL es la Institución prestadora de los servicios de salud de las Fuerzas Militares a nivel nacional. Establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, con capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones.

Industria:

La Dirección General de Sanidad Militar garantiza la prestación de los servicios de salud a las Fuerzas en salud al personal afiliado y beneficiario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Tipo de cliente:

Los usuarios atendidos en el Hospital Militar Central corresponden al personal afiliado al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Temas de Interés

- Prestación de servicios de mediana y alta complejidad en las especialidades médicas y quirúrgicas para toda la población afiliada y beneficiaria del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

- Intereses y Preferencias:

Uso de canales digitales y consulta de información que se publica por diferentes medios a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que incluye la sección de transparencia que cuenta con publicación de información de interés general y la publicación del evento de Rendición de Cuentas de la Entidad en la cual los usuarios participan activamente

- Uso de canales:

Presencial, telefónico al Call center 57 1) 3598888, Bogotá D.C y los correos electrónicos atencionalusuario@homil.gov.co

6.1.8 Usuario: Funcionarios de planta



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central Transversal 3c N° 49-02

Variable Demográfica

Edad: 20 a 30 años: 28 funcionarios, 31 a 40 años: 194 funcionarios, 41 a 50 años: 292 funcionarios, de 51 a 60 años: 483 funcionarios, de 61 a 70 años: 110 funcionarios, 1076 funcionarios de planta.

Género: Mujeres 739 y Hombres 337

Actividad Económica: Empleados de planta Dependientes del Sector Defensa

Estrato Socioeconómico: Estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6

Escolaridad: Técnico / tecnólogo, Universitario, Especialista, Maestría, Doctorado

Régimen de afiliación:

Civiles familiares de militares o Militares de la reserva activa beneficiarios de sistema de salud de las FFMM.
Civiles afiliados a los Planes Obligatorios de Salud y prestaciones sociales.

Variables Intrínsecas

Intereses:

Estabilidad Laboral, Carrera Administrativa, atención médica en salud a los afiliados.

Lugares de Encuentro:

Áreas administrativas y asistenciales del Hospital, áreas de actividades deportivas o recreativas cuando son programadas.

Acceso a Canales: Atención Presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales

Uso de canales:

Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y contrarreferencia, laboratorio Clínico, áreas administrativas, Bienestar y Subdirección de Docencia E Investigación.

Conocimiento:

- Funcionamiento del Hospital Militar en el Sector Defensa
- Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

Variables de Comportamiento

Nivel de uso:

- Realización de actividades laborales en las diferentes especialidades asistenciales y áreas administrativas de acuerdo al nivel con contratación y clasificación laboral por competencias.
- Accesibilidad a los servicios de salud al personal que se encuentra afiliado en calidad de cotizantes y su grupo familiar como beneficiario.



Beneficios Buscados:

- Estabilidad laboral
- Carrera Administrativa
- Bienestar laboral
- Capacitación y formación en programas académicos relacionados con la actividad laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Reconocimiento social
- Compensación laboral

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario:

- Funcionarios de planta: Trabajadores Oficiales, Auxiliares de apoyo y seguridad, Profesional de apoyo y Seguridad, Asesor, Jefes de Área, Jefes de Oficina Asesora
- Beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares

Temas de Interés

- Carrera Administrativa.
- Jornadas de actualización en Temas de Interés específico del desempeño laboral.
- Temas de Bienestar Laboral,
- Programas de las Cajas de Compensación

- Intereses y Preferencias:

Los usuarios prefieren el uso de canales tecnológicos para la consulta de información que se publica por diferentes medios a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que incluye la sección de transparencia que cuenta con publicación de información de interés general y la publicación del evento de Rendición de Cuentas de la Entidad en la cual los usuarios participando activamente.

Canal de Atención

On line



Correo electrónico: A través de la plataforma Microsoft 365 es el canal por el cual se intercambian mensajes entre más de mil colaboradores. No te confundas, el **correo oficial es terminado en @homil.gov.co**



Intranet: Red informática de nuestro Hospital donde se publica información de las diferentes áreas y de interés exclusivo de los colaboradores del HOMIL. En esta también se publican las noticias del Boletín Informativo



Boletín Informativo: Publicación periódica de carácter interno, donde se comparten sucesos del HOMIL e información oficial



Página web: www.hospitalmilitar.gov.co es la página oficial del HOMIL donde se publica **información de carácter externo**, de interés para los usuarios y el público en general. Con los insumos de las unidades y áreas de la Institución, cumpliendo con los requerimientos de Gobierno Digital



Carteleras digitales: Pantallas ubicadas en el Lobby y en Consulta Externa, donde se proyectan videos institucionales y videoclips, **con información interna y externa de los servicios**



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoqO6Fhg>

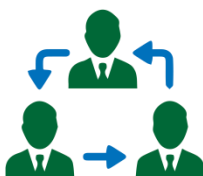
Instagram Hospital Militar Central Colombia

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Teléfono Atención al Usuario: 3486868 ext. 3025

6.1.8 Usuarios: Contratistas y/o Proveedores



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central Transversal 3c N° 49-02

Variables Demográficas

Edad: 20 a 30 años: 437 contratistas, 31 a 40 años: 375 contratistas, 41 a 50 años: 199 contratistas, 50 a 59 años: 82 contratistas, 60 a 69 años: 11 contratistas, más de 70 años: 1, 1.105 empleados por prestación de servicios.

Estrato Socioeconómico: Estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6

Escolaridad: Técnico / tecnólogo, Universitario, Especialista, Maestría, Doctorado

Género: 848 mujeres corresponden al 77% / 257 Hombres que corresponde al 23%.

Actividad Económica: Contratistas del Hospital Militar

Estrato Socioeconómico: 1, 2, 3, 4, 5

Escolaridad: Técnico / Tecnólogo, Universitario, Especialista, Maestría.

Régimen de afiliación: Civiles afiliados a los Planes Obligatorios de Salud y prestaciones sociales.

Variables Intrínsecas

Intereses: Carrera Administrativa, Nombramiento como funcionario de planta.

Lugares de Encuentro: Áreas administrativas y asistenciales del Hospital, áreas de actividades deportivas o recreativas cuando son programadas.

Acceso a Canales: Atención Presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales



Uso de canales:

Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y contrarreferencia, laboratorio Clínico, áreas administrativas, Bienestar y Subdirección de Docencia E Investigación.

Conocimiento:

- Funcionamiento del Hospital Militar en el Sector Defensa
- Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

Variables de Comportamiento

Nivel de uso:

- Realización de actividades laborales en las diferentes especialidades asistenciales y áreas administrativas.

Beneficios Buscados:

- Estabilidad laboral
- Bienestar laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Reconocimiento social

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario:

Página | 63

Contratistas en áreas asistenciales y administrativas en el nivel técnico y profesional en áreas administrativas, Auxiliar de Enfermería, Enfermería, Médico y Asistencial

Temas de Interés

- Carrera Administrativa.
- Jornadas de actualización en Temas de Interés específico del desempeño laboral.
- Temas de Bienestar Laboral,
- Programas de las Cajas de Compensación
- Intereses y Preferencias:
Los proveedores prefieren el uso de canales tecnológicos para la consulta de información que se publica por diferentes medios a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que incluye la sección de transparencia que cuenta con publicación de información de interés general y la publicación del evento de Rendición de Cuentas de la Entidad en la cual los usuarios participando activamente.

Canal de Atención



Correo electrónico: A través de la plataforma Microsoft 365 es el canal por el cual se intercambian mensajes entre más de mil colaboradores. No te confundas, el **correo oficial es terminado en @homil.gov.co**



Intranet: Red informática de nuestro Hospital donde se publica información de las diferentes áreas y de interés exclusivo de los colaboradores del HOMIL. En esta también se publican las noticias del Boletín Informativo



Boletín Informativo: Publicación periódica de carácter interno, donde se comparten sucesos del HOMIL e información oficial



Página web: www.hospitalmilitar.gov.co es la página oficial del HOMIL donde se publica **información de carácter externo**, de interés para los usuarios y el público en general. Con los insumos de las unidades y áreas de la Institución, cumpliendo con los requerimientos de Gobierno Digital



Carteleras digitales: Pantallas ubicadas en el Lobby y en Consulta Externa, donde se proyectan videos institucionales y videoclips, **con información interna y externa de los servicios**



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

6.1.9 Usuario: Personal Militar en Comisión



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central Transversal 3c N° 49-02

Variables Demográficas

Edad: 20 a 30 años:2, 31 a 40 años: 31, 40 a 49 años: 16, 50 a 59 años: 1.

Género: Femenino: 18 y Masculino: 32.

Grados: Oficiales 25, Suboficiales 21 y Soldados Profesionales 26

Actividad Económica: Dependientes Empleados al sector defensa

Escolaridad: Bachilleres, técnicos/tecnólogos, universitario, especialista, supra especialista y maestría.

Régimen de afiliación en salud: Beneficiarios del subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

Variables Intrínsecas

Intereses:

Estabilidad Laboral, Carrera Administrativa, atención médica en salud a los afiliados.

Lugares de Encuentro:

Áreas administrativas y asistenciales del Hospital, áreas de formación en salud, áreas de actividades deportivas o recreativas cuando son programadas.

Acceso a Canales: Atención Presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales

Conocimiento:

- Funcionamiento del Hospital Militar en el Sector Defensa
- Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Variables de Comportamiento

Nivel de uso:

- Realización de actividades laborales en las diferentes especialidades asistenciales y áreas administrativas de acuerdo al nivel de formación, en calidad de Oficial Superior o Subalterno y Suboficial en comisión administrativa.
- Accesibilidad a los servicios de salud al personal que se encuentra afiliado en calidad de cotizantes y su grupo familiar como beneficiario.

Beneficios Buscados:

- Continuidad en el Plan de carrera
- Capacitación y formación en programas académicos relacionados con la actividad laboral

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad:

Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario:

- Funcionarios: Personal de Oficiales y Suboficiales en comisión administrativa ó Comisión de estudios.
- Beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares

Temas de Interés

- Continuar el Plan de Carrera
- Desarrollo de capacidades de acuerdo a su grado en la Fuerza.

Canal de Atención



Correo electrónico: A través de la plataforma Microsoft 365 es el canal por el cual se intercambian mensajes entre más de mil colaboradores. No te confundas, el **correo oficial es terminado en @homil.gov.co**



Intranet: Red informática de nuestro Hospital donde se publica información de las diferentes áreas y de interés exclusivo de los colaboradores del HOMIL. En esta también se publican las noticias del Boletín Informativo



Boletín Informativo: Publicación periódica de carácter interno, donde se comparten sucesos del HOMIL e información oficial



Página web: www.hospitalmilitar.gov.co es la página oficial del HOMIL donde se publica **información de carácter externo**, de interés para los usuarios y el público en general. Con los insumos de las unidades y áreas de la Institución, cumpliendo con los requerimientos de Gobierno Digital



Carteleras digitales: Pantallas ubicadas en el Lobby y en Consulta Externa, donde se proyectan videos institucionales y videoclips, **con información interna y externa de los servicios**



HOMIL Informa: Noticiero del **Hospital Militar Central**. Video en el que se transmiten las noticias más relevantes de la Institución **de carácter interno y externo**



Redes Sociales: Interactuamos con nuestros usuarios a través de diferentes plataformas. En estas se comparten videos, piezas gráficas, invitaciones, transmisiones en directo e información de interés general, entre otros.

Síguenos en:

Facebook:

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>



Twitter

<https://twitter.com/homilcol>

Youtube

<https://www.youtube.com/channel/UC-L8xntmMXET6crEoqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

6.2 Personas Jurídicas

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública).

Es importante tener en cuenta, el listado variables son adaptados por el Hospital de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional.

De igual forma la información de cada una de las variables fueron consultadas en los diferentes sistemas de información del Hospital, como son archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al usuario o grupo de interés.

Las variables que se implementaron en cada grupo de interés son:

- Variables geográficas
- Variables Intrínsecas
- Tipología de la Organización
- Temáticas de Interés

6.2.1 Usuario: Convenios Docencia- Servicio vigentes Hospital Militar Central



GOBIERNO EN LÍNEA - CARACTERIZACIÓN USUARIOS				
Título	Caracterización Usuarios Hospital Militar Central			
Vigencia	2020			
Objetivo General	Identificar las características, intereses, y necesidades de los usuarios internos y externos, con el fin de fortalecer la prestación de servicios de salud, mediante la Descripción los grupos de interés de la entidad.			
Objetivos Específicos	Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad, de acuerdo a la caracterización de usuarios para fomentar la interacción entidad- comunidad.			
	Fortalecer la atención a los grupos de interés de acuerdo a las características, intereses y necesidades en temas de información y orientación, para la prestación			
Alcance	Caracterizar los grupos de interés externos con los cuales el Hospital tiene relación indirecta (usuarios, entes de control, GESED, comunidad).			
	Caracterizar los diferentes grupos de interés con los cuales el Hospital tiene relación directa interna (servidores públicos, personal de contrato, personal militar en			
POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
UNIVERSIDADES	Universidad Libre de Barranquilla Ubicación Principal: Sede principal antigua a Vía Puerto Colombia Km.7 Teléfono(s): (57) (5) 3673800, (57) (5) 3598922 Barranquilla. Dispersión: Además de la Sede Principal, posee la Sede Centro Cr46 48-170 Teléfono(S): (57) (5) 3673864 en Barranquilla. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 20	No Registra	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	Universidad Libre Barranquilla TEMA DE INTERES Pregrado Internado 1 AÑO
	Universidad Manuela Beltrán Ubicación Principal: Av. Circunvalar 60-00 Tel 5460600 Ext. 1350 1366 Bogotá Dispersión: Adicional a la sede principal cuenta con : UMB Chia-Cajicá: Centro Chia Km.2 vía Cajicá, UMB Bucaramanga Calle de los Estudiantes N° 10-20 Tel. 6525202 Bucaramanga. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 14	No Registra	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	Educación de Alta Calidad, Prácticas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud
	Universidad El Bosque Ubicación Principal: Carrera 7 B Bis No. 132 - 11 Tel. 6489000 Bogotá. Dispersión: solo cuenta con la sede principal. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 11	No Registra	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	Universidad del Bosque TEMA DE INTERES Pregrado Internado – posgrado medicina
	Escuela Colombiana de Rehabilitación Ubicación Principal: Av. carrera 15 No. 151-68 Barrio Cedritos / PBX: (57-1) 6270366 Bogotá Bogotá, Distrito Capital. Dispersión: solo cuenta con la sede principal. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central. Población: N° de estudiantes : 11	No Registra	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	

POBLACIÓN OBJETIVO		GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
UNIVERSIDADES	Universidad Nacional de Colombia	Universidad Nacional: Pública y Estatal Ubicación Principal: Carrera 45 N° 26-85 - Edificio Uriel Gutiérrez Tel. 3165000 Bogotá . Dispersión: otras sedes: Caribe, Manizales, Medellín, Orinoquía, Palmira, Tumaco y Amazonia. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 9	No Registra	Origen del Capital: Público Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	
	Universidad Militar Nueva Granada	Universidad Militar Nueva Granada: Cobertura Geográfica: Institución pública de educación superior, del orden nacional, dedicada a la docencia y la investigación ubicada en Bogotá, Colombia. Ubicación Principal: La sede principal está ubicada en Bogotá, en la Carrera 11 101 80 Bogotá - Colombia Conmutador: (57+1) 650 0000 - 34 3200 Dispersión: Ubicación Principal: En la actualidad la universidad cuenta con tres sedes. La sede principal está ubicada en Bogotá, en el cruce de la calle Cien con carrera Once, Carrera 11 101 80 Bogotá - Colombia Conmutador: (57+1) 650 0000 - 34 3200 y la facultad de Medicina se encuentra junto al Hospital Militar Central en la transversal 3 calle 49 la ciudad de Bogotá y un nuevo campus universitario en la periferia de la ciudad de Cajicá3. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 435.	No Registra	Origen del Capital: Público Tamaño de la Entidad: Gran empresa Industria: Institución pública de educación superior, del orden nacional, dedicada a la docencia y la investigación Tipo de Cliente: Aunque es una institución pública cuenta con autonomía financiera por lo cual entra en la categoría de "oficial y autónoma", con régimen orgánico especial, lo que la diferencia de las demás universidades públicas del país. Centro universitario adscrito al ministerio de defensa en el año 1980 mediante el decreto-ley 84/80.	Universidad Militar Nueva Granada TEMA DE INTERES Pregrado de medicina del quinto semestre en adelante – Internado – Posgrado medicina 1 y 2 especialidad
	Otras Universidades	Otras Universidades : Fundación Universitaria Ciencias de La Salud FUCS con sede Centro en Hospital San José y 3 sedes más (3 en Bogotá y 1 en Cúcuta) con 5 estudiantes en Hospital Militar Central, Universidad de la Sabana Km.7 Autop. Norte Tel. 861 5555 – 861 6666 en Bogotá con 2 sedes más en Bogotá y 3 estudiantes en Hospital Militar Central, Juan N. Corpas en Bogotá: Sede Principal: Carrera 111 No. 159 A 61 (Av. Corpas Km. 3 Suba) PBX: 662 2222 - en Bogotá y 2 estudiantes en Hospital Militar Central.	No Registra	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	*FUCS TEMA DE INTERES Pregrado Internado Postgrado medicina- Instrumentación QX- Citohistología. *Fundación Universitaria Juan N Corpas Posgrado medicina
	SENA Servicio Nacional de Aprendizaje	SENA: Establecimiento Público que busca la capacitación técnica del recurso humano; forma personas para vincularlas al mercado laboral, empleadas o subempleadas; y realiza actividades de desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico. Cobertura geográfica: a nivel nacional. Ubicación Principal: Establecimiento ubicado en la Calle 65 Nro. 11 - 70 en Chapinero, Bogotá Teléfono 5461600 Ext. 14408. Dispersión: Cuenta con 33 regionales ubicadas a lo largo y ancho del territorio colombiano. Cuenta con 76 sedes a nivel nacional. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 37.	No Registra	Origen del Capital: Público Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Institución que ofrece instrucción gratuita a millones de personas que se benefician con programas de formación complementaria y titulada y jalona el desarrollo tecnológico para que las empresas del país sean altamente productivas y competitivas en los mercados globalizados. Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio.	SENA TEMA DE INTERES Regencia de farmacia – Gestión documental y archivo - Técnico en radiología - Técnico en enfermería



POBLACIÓN OBJETIVO		GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
Estudiantes: Hospital Militar Central	• Ubicación: Hospital Militar Central Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá	• Edad: 22 a 28 años. 28 a 45 años. • Género: Hombres y Mujeres • Ocupación: Estudiantes de Pregrado, Estudiantes Postgrado • Estrato Socioeconómico: Clase Media y Media Alta.	• Nivel de uso: Frecuente y Permanente. Dedicación al estudio • Beneficios Buscados: Certificación de competencias en Programa de Prácticas Formativas en el Hospital Militar Central – Áreas del Talento Humano en Salud. Áreas Médicas: Prácticas Formativas en pregrado Prácticas Formativas en internado Prácticas Formativas en posgrado Otras Áreas del Talento Humano en Salud. Prácticas Formativas para programas profesionales de pregrado y posgrado Prácticas Formativas para los programas tecnológicos y técnicos Programas de Prácticas – Áreas de Apoyo en Salud. Programa de Graduado Observador en Programas académicos del Talento	Calidad en Educación: Certificación Normas Técnicas de Calidad, NTC 5555, Certificación Normas Técnicas de Calidad, NTC 5663, ISO 9001 - 2015	Grupos de Investigación: 17 grupos de investigación reconocidos por Colciencias. Servicios de apoyo a la investigación Asesorías de proyectos de investigación en áreas de la salud Evaluación de tecnologías en salud Asesoría especializada en temas relacionados con propiedad intelectual Rotación en investigación para estudiantes en diferentes niveles de formación en áreas de la salud Desarrollo de investigación en: Laboratorio de Innovación: Epidemiología Clínica Economía de la Salud Salud Pública Innovación en Salud ---

6.2.3 Usuario: Asociaciones de Usuarios – Dirección General de Sanidad Militar

Página | 71

POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
ASOCIACIONES	Acolsamaye Asociación colombiana de sargentos mayores del ejército	carrera 15 no. 28 a - 35 colsamaye2004@gmail.com	No Registra	No Registra
	Acolsure Asociación colombiana de suboficiales de las fuerzas militares en retiro	carrera 15 no. 28 a - 35 3236015 - 2851513 acolsurebta@yahoo.com	No Registra	No Registra
	Acore Asociación Colombiana de oficiales Retirados de las fuerzas militares	calle 70 n. 4 - 24 3450511 ext. 108 -101 acore@acore.org.co www.acore.org.co	No Registra	No Registra
	Acorpól Asociación Colombiana de Oficiales en Retiro - Policía Nacional	Carrera 14 B No. 106-08 2140446 - 2140602 acorpól@gmail.com acorpól@hotmail.com www.acorpól.com.co	No Registra	ACORPOL, entidad de derecho privado y carácter permanente, sin fines de lucro, orientada al mantenimiento y mejoramiento de los de los derechos de la oficialidad en retiro de la policía nacional.
	Acsurponal Asociación Colombiana de Suboficiales en Retiro de la Policía Nacional	Carrera 19 No. 32-54 3406874 acsurponal@hotmail.com acsurponal2005@hotmail.com www.acsurponal.com	No Registra	ACSURPONAL es una organización gremial de primer grado, sin ánimo de lucro y de derecho privado, integrada por suboficiales y personal de nivel ejecutivo de la policía nacional, con asignación de retiro o pensión.
	Aprobisor Asociación Probienestar Social de las Reservas de las Fuerzas Armadas de Colombia	carrera 13 n. 27 - 00 oficina 801a edificio Bochica 3427204 aprobisor@hotmail.com	No Registra	No Registra
	Ascove Asociación de Veteranos Excombatientes de Corea	Carrera 4 No. 6 A-14 2334524 - 2462625 Fax 2462524 ascove400@gmail.com	No Registra	No Registra
	Asimar Asociación de Infantes de Marina	Carrera 13 No. 27 - 00. Of 803 Ed. Bochica 3421137 asimarcolombia@hotmail.com	No Registra	No Registra
	Asoinfantería Asociación colombiana de suboficiales de infantería del ejército en retiro pasos de vencedores	carrera 13 no. 27 - 00 oficina 9 mecanice 3417373 - 3417263 asoinfanteria@gmail.com	No Registra	No Registra
	Asopado Asociación de soldados pensionados de Colombia	Carrera 16 A No. 30-42 3403568 - 3403569 asopecol.ejercitocolombia@hotmail. Com www.asopecol.org	No Registra	ASOPECOL somos una entidad de carácter gremial de primer grado sin ánimo de lucro, tiene como objeto social, velar por el Bienestar del Soldado Pensionado por Discapacidad y el fortalecimiento de su núcleo Familiar, donde promueve y desarrolla una serie de actividades y programas sociales, de carácter solidario que permita dignificar y mejorar la calidad de vida de sus Asociados.



POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
ASOCIACIONES	Asopado Asociación de soldados pensionados de Colombia	Carrera 16 A No. 30-42 3403568 - 3403569 asopecol.ejercitocolombia@hotmail. Com www.asopecol.org	No Registra	No Registra
	Asoproclub Asociación Nacional Pro defensa del Club hoy Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	Carrera 18 No. 33-30 Of. 308 - 309 Bogotá D.C. 3588996 asoproclub@gmail.com www.asoproclub.org	No Registra	No Registra
	Asoproetica Asociación de veedores ciudadanos proetica	calle 37 n° 15-30 2326489 311 4854421 asoproetica1@yahoo.com	No Registra	No Registra
	Asurca Asociación de suboficiales de caballería	carrera15 n. 28a - 35 2851513 ext. 107 3115060187 asurca96@hotmail.com	No Registra	No Registra
	Asurfac Asociación de suboficiales retirados de la fuerza aérea	cra 641 no. 94a-21 743 4415 asorfac@hotmail.com	No Registra	No Registra
	Asusalud Asociación nacional de usuarios del sistema de salud de las fuerzas militares y la policía nacional	carrera 13 n° 27 00 of 917b 6067924 - 3347982 usuariosasusaludmp@hotmail.com	No Registra	No Registra
	Cooleguizamo Cooperativa de Suboficiales Cándido Leguizamo	Carrera 16A No. 30-33 Teléfonos: 2887009 - 3405420 Celulares: 3102116594 - 310 303 1247 E-mail: cooleguizamo@outlook.com www.cooleguizamo.com.co	No Registra	No Registra
	Pocigueica Centro de excadetes y oficiales navales pocigueica	CALLE 125 19 89 OF 406, BOGOTÁ 6372229	No Registra	No Registra

POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
ASOCIACIONES	Asurca Asociación de suboficiales de caballería	carrera15 n. 28a - 35 2851513 ext. 107 3115060187 asurca96@hotmail.com	No Registra	No Registra
	Asurfac Asociación de suboficiales retirados de la fuerza aérea	cra 641 no. 94a-21 743 4415 asorfac@hotmail.com	No Registra	No Registra
	Asusalud Asociación nacional de usuarios del sistema de salud de las fuerzas militares y la policía nacional	carrera 13 n° 27 00 of 917b 6067924 - 3347982 usuariosasusaludmp@hotmail.com	No Registra	No Registra
	Cooleguizamo Cooperativa de Suboficiales Cándido Leguizamo	Carrera 16A No. 30-33 Teléfonos: 2887009 - 3405420 Celulares: 3102116594 - 310 303 1247 E-mail: cooleguizamo@outlook.com www.cooleguizamo.com.co	No Registra	No Registra
	Pocigueica Centro de excadetes y oficiales navales pocigueica	CALLE 125 19 89 OF 406, BOGOTÁ 6372229	No Registra	No Registra

6.2.4 Usuario: Entidades Públicas de Control

Página | 73

POBLACIÓN OBJETIVO		GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
ORGANISMOS DE CONTROL	Contraloría Nacional de la República	Contraloría General de la República ciudad de Bogotá Ubicación: Carrera 69 No# 44 - 35 Piso . Contralorías delegadas sectoriales / Contralorías delegadas generales / Gerencias Nacionales Cobertura geográfica: Nacional	Fuente de recursos: Públicos Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño grande Organización / sector del cual depende: Gobierno / Estatal. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Superior de Gobierno / Estatal. Industria: Entidad gubernamental destinada a la vigilancia y control de los gastos de la administración pública. Canales disponibles: Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m. (57) 518 7000 Extensiones: 21014 - 21015	Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa, Responsable de la interacción: Oficina Asesora Jurídica	
	Veeduría Distrital	Ubicación: Dirección: Avenida Calle 26 # 69-76, Edificio Elemento, torre 1, piso 8 Cobertura geográfica: distrital Bogotá	Fuente de recursos: Públicos Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediana Organización / sector del cual depende: Gobierno / Distrital. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades públicas. Industria: Órgano de control preventivo de Bogotá Canales disponibles: Conmutador: +57 (1) 335 8888 Línea gratuita: 01 8000 910671 Horario de Atención: Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa, Responsable de la interacción: Oficina Asesora Jurídica	
	Procuraduría General de la Nación	Ubicación principal: Carrera 5 # 15-80 Cobertura geográfica: Nacional	Fuente de recursos: Públicos Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño grande Organización / sector del cual depende: Superior de Gobierno / Estatal. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades públicas. Industria: Entidad u organismo del ministerio público encargado de representar a los ciudadanos ante el estado Canales disponibles: Horario de atención: 8 a.m. a 5 p.m. PBX: 57 1 587 8750 Horario de atención: 8 a.m. a 5 p.m. Notificaciones judiciales procesosjudiciales@procuraduria.gov.co	Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa, Responsable de la interacción: Oficina Asesora Jurídica	

7. Referencias bibliográficas

Página | 74

- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. 2018
- GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS. Guía para Entidades Públicas. 2016
- Plan Estratégico Institucional 2019 -2022. Hospital Militar Central
- PORTAFOLIO DE SERVICIOS. Hospital Militar Central. 2019
- ASIS Análisis de Situación en Salud 2021. Hospital Militar Central.
- Informes Atención al Usuario. Hospital Militar Central

Elaboró:

AREA ATENCIÓN AL USUARIO – AREA DE CALIDAD