



La seguridad
es de todos

Mindefensa



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2022

MAYOR GENERAL MÉDICO

CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ

DIRECTORA GENERAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL

Código: CA-CORE-PR-01-FT-05_V02

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -2022

Página | 2

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

INTRODUCCIÓN

La Entidad realiza la caracterización de usuarios, con el fin de reconocer e identificar las características, necesidades e intereses, para acceder a la prestación de un servicio, así como 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.

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, GRUPOS DE VALOR 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 valor de la entidad.
- Caracterizar los diferentes grupos de valor con los cuales el Hospital tiene relación directa interna (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 (usuarios, entes de control, GESED, 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.
- Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad, de acuerdo a la caracterización de usuarios para fomentar la interacción entidad- comunidad.

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. Caracterización de Usuarios con enfoque a las Políticas Institucionales de Gestión y Desempeño

Conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a continuación se señala la información de la caracterización en el marco de siguientes políticas:

3.1 Servicio al Ciudadano

El ejercicio de la caracterización de usuarios, permite identificar las necesidades, intereses, preferencias y expectativas de los usuarios, ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés; insumo para la oferta

institucional y formulación de una estrategia que contemple acciones de mejora útiles para el servicio al ciudadano, así como la oferta de canales adecuados para la atención e información efectiva al usuario.

Página | 5

De igual manera el Hospital cuenta con protocolos, procedimientos y directrices para el manejo de las PQRS, Guía de atención incluyente e implementa sensibilización a sus colaboradores en lengua de señas que permiten mejorar la comunicación y/o atención a la población en condición de discapacidad que acude al HOMIL.

Canales de Atención:

La Entidad pone a disposición de la ciudadanía canales de atención que le permiten interactuar con los usuarios, fortaleciendo la participación ciudadana, dentro de estos canales se encuentran los siguientes:

- Atención presencial en la Oficina de Atención al Usuario: Primer piso Edificio Principal
- Atención presencial en la Oficina de Registro y Correspondencia: Primer piso Edificio Principal
- Página Web Institucional: www.hospitalmilitar.gov.co
- Link PQRS. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- <https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=51935>
- Contac Center : (57) 601 359 88 88 Bogotá D.C y (57) 601 3486868 Bogotá D.C
- E-mails: atencionalusuario@homil.gov.co, asignacioncitas@homil.gov.co
citasresonancia@homil.gov.co
- Chat www.hospitalmilitar.gov.co Horario Chat Atención al Usuario: Lunes a viernes de 7: am a 4 pm
- WhatsApp:321 4400984 Atención al Usuario
- App-aplicación móvil.
- Redes sociales HOMIL: Facebook <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>
- Twitter: <https://twitter.com/HOMILCOL> e Instagram [hospitalmilitarcentral](https://www.instagram.com/hospitalmilitarcentral)

3.2 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Los ejercicios de caracterización de usuarios, permiten identificar la población objeto, conocer necesidades y expectativas en materia de información y realizar acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas en sus componentes de información, diálogo y responsabilidades, estas se realizan en la etapa previa y de implementación.

La Entidad ha generado espacios de diálogo fortaleciendo la interacción con sus usuarios, ciudadanos, grupos de valor y de interés en donde se divulga información útil, oportuna y en lenguaje claro y comprensible, como parte fundamental de una efectiva rendición de cuentas adecuada para una buena gestión pública, en donde se identifican necesidades en temas de información, medios y canales de participación de forma presencial y/o virtual, permitiendo espacios de diálogo, seguimiento y retroalimentación.

3.3 Trámites

Con respecto a los trámites y servicios, la Entidad ha realizado las siguientes acciones:

- **Inscripción de 10 trámites inscritos en aplicativo SUIT Sistema Único de Información de Trámites – SUIT de la Función pública así:**

1. Certificado nacido vivo

2. Atención Inicial de Urgencias
3. Certificado de Defunción
4. Historia Clínica
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios
8. Exámenes de Laboratorio Clínico
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología
10. Donación voluntaria de Sangre

- **Realización de Estrategia de Racionalización de Trámites** en donde se evidencian las mejoras de los trámites en el aplicativo www.suit.gov.co y éstos pueden ser consultados en la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co / Portal del paciente en la siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=70692>
Con respecto a los Trámites en línea o parcialmente en línea la Entidad identifica a los usuarios mediante el mecanismo de acceso: usuario y contraseña.
Las acciones de racionalización de trámites implementadas por el HOMIL, ha permitido reducción de tiempos de respuesta y disminución de costos al usuario evitando su desplazamiento,

A continuación se relacionan los Trámites parcialmente y totalmente en línea del HOMIL racionalizados en el aplicativo SUIT de la Función Pública así:

Trámites parcialmente en línea:

1. **Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web**
<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=306>



2. **Resultados de Exámenes de Laboratorio Clínico**
<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=57774>



3. Resultados de Estudios anatomopatológicos y /o citología

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



Resultados de patología

En esta sección podrá consultar en línea los resultados de exámenes de Patología realizados en las instalaciones del Hospital Militar Central.

☐ Trámite en línea ☒ Trámite sin costo ☐ Duración:

HACER TRÁMITE

4. Expedición de carné donantes de sangre

<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=67279>



Carné de donantes

En esta sección podrá solicitar y consultar el Carnet de Donantes que lo acredita como donador de órganos y sangre emitido por el Hospital Militar Central.

☐ Trámite en línea ☒ Trámite sin costo ☐ Duración:

HACER TRÁMITE

Trámite totalmente en línea

1. Historia Clínica

<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=70712>



Solicitud de historias clínicas de pacientes

En esta sección podrá solicitar y consultar de manera virtual la historia clínica detallada de los pacientes atendidos en el Hospital Militar Central.

☐ Trámite en línea ☒ Trámite sin costo ☐ Duración:

HACER TRÁMITE CONSULTAR ESTADO DEL TRÁMITE

- **Aplicación de encuestas de percepción del uso de los trámites mediante la página web:**

La Entidad ha dispuesto en la página web institucional, 5 encuestas que se encuentran en cada aplicativo de los trámites parcialmente y totalmente en línea, esto con el fin de conocer la percepción del uso de los trámites.

- **Divulgación de trámites:**

El HOMIL realiza difusión continua de información de trámites a través de la página web institucional, en el respectivo Banner y en la sección de transparencia en el numeral 5. Trámites y Servicios direccionados a la plataforma Gov.co lo cual puede ser consultado en la URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=83959>

De igual forma la Entidad realiza campañas permanentes de divulgación de trámites y servicios mediante redes sociales del HOMIL: Facebook

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

Twitter: <https://twitter.com/HOMILCOL> e Instagram [hospitalmilitarcentral](https://www.instagram.com/hospitalmilitarcentral)

3.4 Gobierno en Línea antes Gobierno Digital

Política transversal que brinda beneficios tanto para los usuarios, ciudadanos, grupos de valor e interés, así como para las entidades del estado.

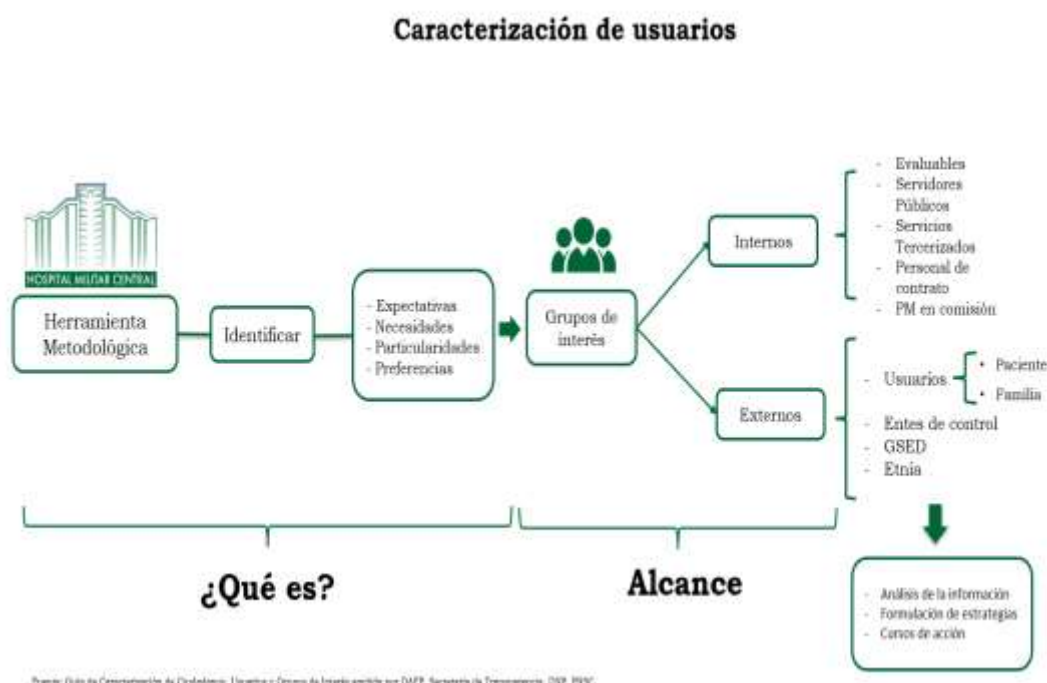
La entidad ha implementado sistemas de información que facilitan la accesibilidad al usuario, mejorando la calidad y oportunidad de la comunicación y logrando así procesos seguros y eficientes.

4. Alcance

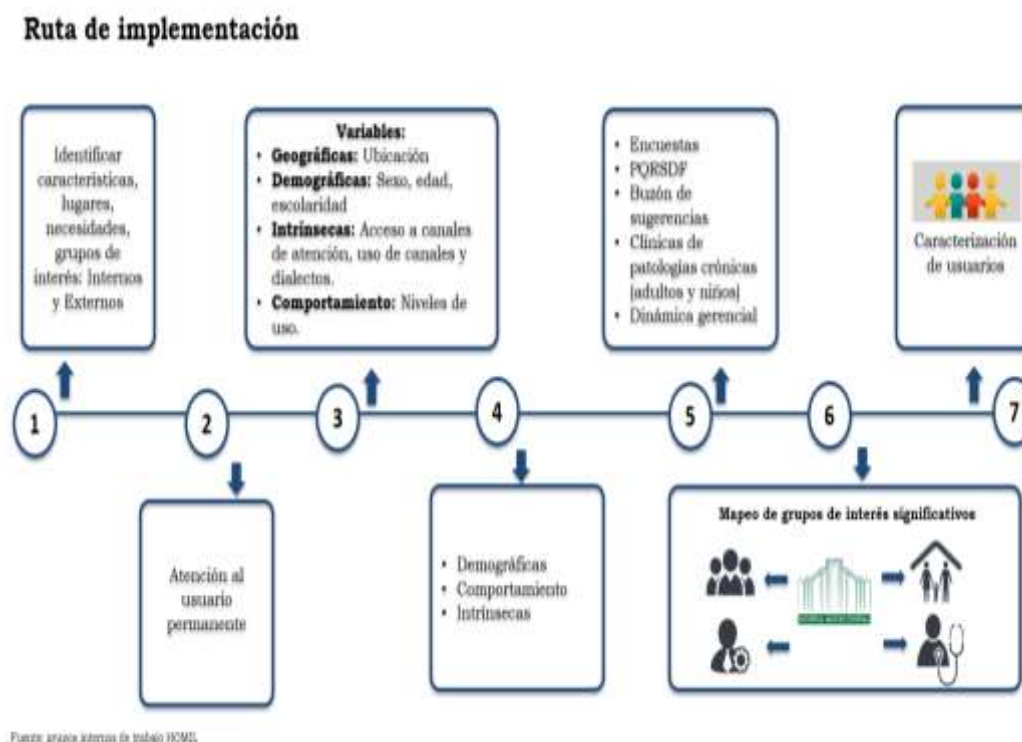
- Caracterizar los diferentes grupos de valor con los cuales el Hospital tiene relación directa interna (usuario, estudiantes, servidores públicos, personal de contrato, personal militar en comisión, servicios tercerizados aseo-seguridad-alimentación).
- Caracterizar los grupos de valor externos con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

5. Metodología

Página | 9



5.1 Ruta de Implementación



6. Caracterización Usuarios Hospital Militar Central 2022

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 y responsabilidad.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

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

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

6.1.1 Usuario: Paciente Servicio Urgencias



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central
Contac Center: 3 59 88 88 y/o 3 48 68 68
Dirección: Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
Horario de atención Urgencias: 24 horas

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:
72.596

Ejército:

Las atenciones brindadas en el área de Urgencias del Hospital Militar Central a los usuarios pertenecientes al Ejército, se realizaron un total de 34.014 prestaciones, las cuales, comparadas con las 44.696 valoraciones realizadas durante el año 2020, muestran una reducción del 23.9%, aunque es un dato superior al descenso de 5.7% registrado entre 2018 a 2019. Al revisar datos se evidencia un aumento en la atención del triage 3 al 74.54% en comparación al 2020.

Se evidencia que el 56% de la población que acudió a Urgencias en el 2021 son de género masculino y el 44% al género femenino, un incremento de 2 puntos porcentuales en la participación de los hombres en comparación con el año 2020. Se evidencia que para el año 2021 el grupo de edad que reportó más consultas en el área de urgencias fue el de mayores de 80 años

Los índices demográficos muestran la asistencia al servicio de Urgencias de 22.280 usuarios en el año 2021 comparada con 26298 en el año 2020 que evidencia una disminución del 15.2% en el número de personas de ejército que acudieron al servicio de urgencias. La población del Ejército que acudió al servicio de urgencias tiene una marcada tendencia al envejecimiento, así como, se evidencia la participación de población joven dentro de los usuarios de ejército que acuden a urgencias de HOSMIL.

Para el año 2021, se evidencia que las causas más frecuentes de consulta en Urgencias para la población del Ejército fue por situaciones especiales correspondiente a SARS-CoV-2. Con 15.4%, seguido situaciones de traumatismos, envenenamientos que presentó un incremento del 0.8% con relación al año 2020, estos dos capítulos fueron los únicos que presentaron incremento, las otras causas se vieron reducidas incluidas aquellas del sistema respiratorio.

Armada Nacional

Para el año 2021 se realizaron en el área de Urgencias un total de 5.970 atenciones, presentando un descenso de 2,5% en relación al año 2020. La pirámide poblacional mostró que los grupos de edad en las que se concentraron las atenciones fueron de 0 a 4 años, de 35 a 39 años y mayores de 80 años. Sin embargo, se presenta una reducción de la consulta en la población masculina con edades entre los 20 a 24 años. En las mujeres la concentración de atenciones se refleja de forma más notoria en los grupos etarios de menores de 35 a 39 años y mayores de 80 años.

Para el año 2021, los meses con mayor número de atenciones fueron noviembre y diciembre, de las cuales el 10,1% correspondieron al diagnóstico de infección por COVID -19, se evidenció un predominio de consultas en el género masculino con 54,8%, comportamiento que es similar al presentado el año inmediatamente anterior.

Los índices demográficos del servicio de Urgencias muestran una reducción de la población consultante de 12.1% en relación al año anterior, reducción que pudo generarse con relación a la emergencia en salud por COVID-19.

Fuerza Aérea

Durante el año 2021 se registraron 4.396 atenciones de la Fuerza Aérea Colombiana (FAC) en el área de urgencias del Hospital Militar Central, cuando se compara con las 3.613 atenciones para el año 2020, se observa un aumento del 21,6% para el último año. Se observa que en el 2021 la relación de atención mujer/hombre se mantiene, se atendió un mayor número de hombres en relación con las mujeres en 2021. La zona de procedencia con mayor atención es Bogotá con el 90,5%.

En cuanto a la distribución de atenciones de acuerdo con la clasificación de triage al ingreso de urgencias, urgencia no vital fue la clasificación de triage más frecuente con el 49,1%, seguida de la urgencia de baja complejidad con el 22,3%, urgencia vital 24,0% y emergencia 1,4%.

En cuanto a la atención por sexo se muestra se mantiene desde el año 2020, el 50,3% fue para el sexo masculino y el 49,7% para el sexo femenino.

El grupo de edad con mayor frecuencia de consulta en el año 2021 a Urgencias, fue de 45 a 59 años, seguido de 80 años y más, situación que se mantiene constante con el año 2020. Los índices demográficos en la atención en el servicio de urgencias muestran que se tiene una tendencia al envejecimiento

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 del Subsistema De Salud de Las Fuerzas Militares

Ocupación:

Pensionados y/o retirados del Subsistema de Salud De Las Fuerzas

Población:

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

Intensidad de Uso:

Ejército Nacional

Al revisar el número de atenciones del Ejército en el área de Urgencias por mes, se evidencia un promedio de 2.835 atenciones en el año 2021, valor inferior al de años previos (3.725 en 2020, 5.831 en el 2019 y de 6.185 en 2018.) que refleja el impacto de las medidas determinadas por el Gobierno Nacional ante la pandemia generada por el COVID- 19. Se puede visualizar un descenso en la intensidad de uso del servicio de urgencias para población ejército durante la primera mitad del 2021 y a partir del mes de julio de 2021 y hasta diciembre se inicia un incremento sostenido hasta diciembre, lo cual concuerda con el levantamiento paulatino de las medidas de confinamiento.

La distribución de la atención en los tres grupos etarios principales fue menores de 18 años en enfermedades del sistema respiratorio con 16.4%, para el rango de 18 a 59 los traumatismos y en mayores de 60 años los códigos para situaciones especiales que corresponde a COVID -19

Armada Nacional: La intensidad de uso del servicio de Urgencias en general presenta un incremento de 21.4%. El análisis de los diagnósticos, evidenció que para los menores de 59 años el evento más común es el relacionado con los traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa, se evidenció una predominancia de la infección por COVID-19, lo cual se encuentra en concordancia con el comportamiento de la pandemia, que presentó un aumento de casos para el año 2021. Así mismo, se evidencia como segunda causa las enfermedades infecciosas del tracto respiratorio superior, equivalente a COVID-19.

En el servicio de Urgencias se identificaron dentro de las causas más frecuentes el trauma y las infecciones del tracto respiratorio superior para todos los grupos de edad, lo que implica actividades de educación en medidas de prevención a la comunidad y para el caso de grupos de riesgo como niños y adultos mayores, enfatizar en la vacunación.

Fuerza Aérea: La intensidad de uso del servicio de Urgencias en general presentó un predominio de atención a situaciones especiales correspondiente a COVID-19, situación que se mantiene desde el año 2020 y aumento en 9,7 puntos porcentuales para el año 2021; en segundo lugar se encuentran los traumatismos y en tercer lugar las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo constituyendo los principales eventos de consulta de urgencias de la fuerza aérea, observándose un comportamiento similar al año 2020.

Variables Intrínsecas

Intereses:

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

Lugares de Encuentro:

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

Acceso a Canales:

Atención Presencial

Uso de canales:

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

Variables de Comportamiento

Página | 15

Nivel de uso:

Permanente. Para el año 2021, 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 al Subsistema de Salud de 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:

Página | 16

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 valor e interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que puede ser consultada en la sección de transparencia en donde se evidencia la publicación de información de interés general y del evento de Rendición de Cuentas de la Entidad en la cual los usuarios participan activamente.

Uso de canales:

Presencial, telefónico al Contac center 57 (601) 3598888 y/o 3486868, Bogotá D.C y correo electrónico institucional 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 a viernes 07:00 a 04:00 p.m.

Aplicación para Android: Hospital Militar Central PQRSDF

Whatsapp: 3214400984

Trámite de Asignación de citas médicas

Página | 17



Correo electrónico para asignación de citas médicas:

asignacioncitas@homil.gov.co

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas:

citasresonancia@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. Tener en cuenta lo siguiente:

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

Entrega de Resultados

Página | 18

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

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente y totalmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Servicio de Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Servicio de Urgencias
3	Certificado de defunción		Servicio de Patología
4	Historia clínica	Solicitud copia de Historia Clínica por medio digital (página web). Trámite totalmente en línea	Área de Bioestadística e Historias Clínicas
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud. Trámite parcialmente en línea	Área de Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Servicio de Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Área de Admisiones

8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web. Trámite parcialmente en línea	Servicio de Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Banco de sangre

Uso de Canales de Información



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-L8xntmMXET6crEqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Off Line

Contac center: 3598888 y/o 3486868 opción 1 luego opción 4

Central de Citas 3598888

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

6.1.2 Usuario: Paciente Servicio Consulta Externa



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central
Dirección: Tv. 3c No. 49-02, Bogotá
Contact Center: 3 59 88 88 y/o 3486868

Horario de atención:

- Laboratorio Clínico: 6:30am 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)
- 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

Ejército Nacional

Se analiza la información procedente del área de consulta externa para usuarios del Ejército en el periodo 2021. Se prestaron 141.670 atenciones una diferencia del 3.97% con relación al 2020, año en el cual se prestaron 136.250 atenciones en consulta externa, las atenciones médicas para el 2021 fueron 98.728. Se evidencia

que la mayor proporción de población usuaria de los servicios de consulta externa médica es beneficiaria, seguida de la población cotizante en un 34%.

Se realiza análisis de causas agrupadas por capítulo, se evidencia que la mayor frecuencia se relaciona con enfermedades del sistema musculo esquelético y el tejido conectivo y los traumas y envenenamientos. Las neoplasias, los trastornos paroxísticos y las artropatías son los más predominantes en pacientes atendidos en consulta externa y pertenecientes a Ejército. En el caso de traumatismo, envenenamiento y otras lesiones la amputación traumática sigue en ascenso, mientras que los esguinces y torceduras descienden. Por último, para el caso de las enfermedades del sistema genitourinario, la insuficiencia renal crónica descendió, contrario a la hiperplasia de próstata y hemorragia vaginal que presentan incremento.

El comportamiento de las enfermedades por grupos de edad, se observa que en los menores de 18 años los trastornos mentales y de comportamiento ocupan el primer puesto en proporción con 18% un incremento de 4 puntos porcentuales con relación al 2020, en el grupo de 18- 49 años los diagnósticos por traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas con 20.3% son las principales causas de consulta externa y en los mayores de 60 años las enfermedades del sistema circulatorio que son propias de los procesos crónicos del adulto mayor representan el 14.6%.

Se observa de manera general que las neoplasias ocupan el primer lugar como causa de consulta con proporciones del 4.35% en menores de 18 años, 8.5% en el grupo de 18- 59 años y del 10.5% en mayores de 60 años. Las neoplasias son más representativas en los pacientes pensionados con un 10.2% y beneficiarios con 8.1%, los traumatismos o lesión de la rodilla o pierna son la primera causa en los cotizantes con 9.8%

Armada Nacional

La distribución de los pacientes que asistieron a consulta externa en el año 2021, muestra una mayor concentración en los mayores de 80 años y en el grupo de 35 a 39 años, siendo este último el más predominante en los hombres. En cuanto a la distribución por género, se evidenció que la mayor proporción de consultas atendidas fue en pacientes del género masculino, siendo este un comportamiento similar al de 2020. Para el 2021 se presentó un incremento de 8,5% en relación al año inmediatamente anterior.

Para la Fuerza Armada Nacional los índices demográficos muestran que la población atendida se encuentra en edades superiores a los 65 años. La distribución de atenciones de acuerdo a tipo de afiliación, evidenció un predominio de los beneficiarios en la consulta externa con 46.5%.

En relación al tipo de afiliación, se encontró que para los beneficiarios las consultas más frecuentes fueron por enfermedades del sistema musculo esquelético y el tejido conectivo, mientras que para los cotizantes fueron los traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas y para los pensionados las enfermedades del sistema circulatorio.

La distribución de causas mostró que para los beneficiarios las consultas más frecuentes fueron los trastornos episódicos y paroxísticos, en los cotizantes el traumatismo o lesión de la rodilla o la pierna y en los pensionados, el glaucoma. Así mismo, se encontró que para los menores de 18 años predominaron los trastornos mentales presentando el mismo comportamiento que en los años 2019 y 2020, seguido de las malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas. Para el grupo de 18 a 59 años se establecieron

como causas principales los traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas seguida de las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo. En los mayores de 60 años fueron más frecuentes las enfermedades del ojo y sus anexos y las enfermedades del sistema circulatorio.

Fuerza Aérea

La primera causa de consulta Externa para los usuarios de la FAC fueron los traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa la herida de la cabeza ocupó el primer lugar, aumentando 1.8 puntos porcentuales comparado con el año 2020, el segundo diagnóstico que fue esguinces y torceduras del tobillo y tercer diagnóstico fractura de la epífisis inferior del radio para este capítulo también presentaron un aumento porcentual.

En la segunda causa de consulta corresponde a enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo, se encontró el dolor en miembro como el diagnóstico más frecuente, el segundo diagnóstico fue lumbago no especificado el cual, tuvo un aumento con respecto al año anterior, y el tercer diagnóstico fue el síndrome de articulación condrocostal.

Para la tercera causa de consulta fue las enfermedades del aparato genitourinario, el principal diagnóstico de consulta fue la infección de vías urinarias.

La intensidad de uso en el servicio de consulta externa presentó un aumento en 61,3% en 2021 en relación con el año anterior. De acuerdo con la distribución de atenciones en consulta externa por servicio se encontró que la mayoría correspondieron a Urología, Anestesiología, Cardiología, Hemato-oncología y Nefrología constituyendo el 21,2% de las atenciones, con respecto al año 2020 presentaba en primer lugar al servicio de Hemato-oncología como el de más alto porcentaje de atención, seguido de Urología y Nefrología.

En los menores de 18 años la causa más frecuente fueron los trastornos en el desarrollo psicológico, en el grupo de edad de 18 a 59 años y en mayores de 60 años fueron las neoplasias, situación similar al año 2020.

De acuerdo con la distribución de causas agrupadas por capítulos según el tipo de afiliación, las causas más frecuentes en los beneficiarios, cotizantes y pensionados son las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo, situación que cambio con respecto al 2020 donde la causa más frecuente fueron las neoplasias para los diferentes tipos de afiliación.

Al revisar la distribución de causas agrupadas por subcapítulos de acuerdo con el tipo de afiliado, se encuentra que las neoplasias es la causa más frecuente en los tres grupos, situación que se mantuvo en relación al año anterior, los trastornos de tejidos blandos y dorsopatías ocuparon el segundo y tercer lugar

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 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 Nacional

Para el año 2021 se observa un notorio descenso de los servicios de urgencias y consulta externa médica, las hospitalizaciones presentaron incremento en esta vigencia comuna alta participación de COVID 19 como diagnóstico lo cual es el resultado del impacto de la emergencia sanitaria declarada desde el año 2020.

Armada Nacional Nacional:

La intensidad de uso del servicio de consulta externa en el año 2021 tuvo un incremento en las especialidades médicas, mostró un mayor número de consultas por paciente en el servicio de Medicina General, seguido por Cuidado paliativo y Adolescentes Pediatría. Las principales causas fueron las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo, seguido de las enfermedades del ojo, los traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa, contrastando con el resultado del año 2020, en el cual las principales causas fueron las neoplasias, las enfermedades del aparato genitourinario, ocupando las enfermedades del sistema musculoesquelético y el tejido conectivo el tercer lugar en frecuencia.

Fuerza Aérea:

Enfermedad del sistema osteomuscular, musculo esquelético y tejido conectivo, enfermedades urinarias para el año 2021. En hospitalización la atención de pacientes con COVID-19 fue predominante, especialmente en el grupo poblacional de la tercera edad, es importante tener en cuenta que la patología quirúrgica de apendicitis y colecistitis ocupa un buen porcentaje de la carga hospitalaria

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.

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

Nivel de Uso Permanente. Para el año 2021, se evidencia que el aumento de consultas virtuales a los pacientes quienes definen su preferencia en la atención.

Beneficios Buscados:

Página | 25

- 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

Asignación de citas:

Prioridad asignación de citas pacientes fuera de Bogotá.

Asignación de citas en línea mediante los canales digitales disponibles.

Capacidad Instalada:

90 Consultorios de Consulta Externa, 27 salas de procedimientos, 5 salas de terapia, y 4 cámaras- cabinas

Intereses y Preferencias:

Página | 26

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 Contac center inicia con el prefijo de Bogotá D.C 3598888 y/o 3486868 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 a viernes 07:00 a 04:00 p.m._

Aplicación para Android: Hospital Militar Central PQRSDF

Whatsapp: 3214400984

Información para trámite de Asignación de citas medicas

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co

Contac center: 3598888 y/o 3486868 opción 1 luego opción 4

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas:

citasresonancia@homil.gov.co

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos:

Página | 27

- 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

Chat en Línea: www.hospitalmilitar.gov.co (lunes a viernes Horario: de 7:00 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.

Adicionalmente la Entidad implementó por página web el trámite totalmente en línea para:

- Solicitud copia de Historia Clínica por medio digital

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios



Trámite de citas medicas

Correo electrónico para asignación de citas médicas:
asignacioncitas@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

- 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 adopta 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.

Atención inclusiva:

Pacientes con limitación auditiva: Profesional en educación especial, interprete, guía intérprete 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 que permiten el acceso a la Infraestructura de la Entidad
- Cartilla de deberes y derechos traducidos en Braille.

Entrega de Resultados

Página | 29

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

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente y totalmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Servicio de Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Servicio de Urgencias
3	Certificado de defunción		Servicio de Patología
4	Historia clínica	Solicitud copia de Historia Clínica por medio digital (página web). Trámite totalmente en línea	Área de Bioestadística e Historias Clínicas
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud. Trámite parcialmente en línea	Área de Consulta Externa

6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Servicio de Farmacia	Página 30
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Área de Admisiones	
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web. Trámite parcialmente en línea	Servicio de Laboratorio clínico	
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Patología	
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Banco de sangre	

Off Line

Contac center: 3598888 y/o 3486868 opción1 luego opción 4

Central de Citas 3598888

Teléfono citas resonancias: 3486868 ext. 6945 / 5410

Uso de canales de Información



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>

Página | 31

Youtube

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

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Off line

WhatsApp: 3214400984

Asignación de citas: Contac Center 3598888 y/o 3 48 68 68

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



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Contac Center: 3 59 88 88 y/o 3 48 68 68

Dirección: Tv. 3C No. 49-02, Bogotá

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

Página | 32

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Neonatal: 24 horas

Hospitalización: Piso 5 y 6 de 10:00 a 11:00 am
Piso 7 y 8 10:00 a 11:00 am
Piso 9 está permitido el acompañamiento de uno de los progenitores
Piso 10 de 02:00 a 03:00 pm
Piso 11 y 12 10:00 a 11:00 am
En caso de aumento de casos COVID se pueden presentar restricciones.

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

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.

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.

Página | 33

Intensidad de Uso:

Ejercito: Las atenciones en el área de hospitalización durante el año 2021 tuvieron una tendencia de ascenso desde el mes de febrero, hasta el mes de julio que presenta descenso, los promedios de hospitalización mes fueron 852 un valor muy inferior respecto a las 1.087 del 2019.

Es de resaltar frente al uso de servicios que en el caso de hospitalización los tiempos promedio de días de estancia fueron los menores observados en el periodo analizado, de igual manera la intensidad de uso presentó reducciones que implican para el año 2022 generar una importante campaña para que los usuarios que requieren atenciones periódicas retornen a los programas y actividades de seguimiento.

Se evidencia que COVID 19, enfermedades del aparato digestivo y genitourinario son los primeros capítulos de hospitalización, desplazando a las enfermedades del sistema circulatorio, y neoplasias a otros puestos como motivo de hospitalización para Fuerza Ejercito en el año 2021. Se evidencia que los eventos más comunes se relacionan con COVID 19, las enfermedades de vesícula biliar y neoplasias.

Armada Nacional: La intensidad de uso en el servicio de hospitalización un comportamiento con tendencia al aumento de 9,1%. Las especialidades con mayor proporción de diagnósticos en el área de hospitalización, encontrándose en primer lugar Medicina Interna seguido de Ginecología y Obstetricia y Cirugía General, comportamiento que fue similar al evidenciado en 2020.

Las principales causas agrupadas de morbilidad para el 2021 en el servicio de hospitalización fueron las enfermedades del sistema digestivo, seguidas en frecuencia por las neoplasias y las enfermedades del sistema genitourinario. Las causas de hospitalización más frecuentes muestran las neoplasias como las más frecuentes seguido por el Covid-19 mostrando el alto impacto de la pandemia en la morbilidad, coincidiendo con el resultado obtenido para el año 2020.

El análisis de causas de hospitalización evidenció que para los menores de 18 años se presentó una mayor frecuencia de las neoplasias, en el grupo de 18 a 59 años predominaron las enfermedades del aparato digestivo y en los pacientes mayores de 60 años la infección por COVID-19.

Según el tipo de afiliación, se evidenció que las causas más frecuentes en los beneficiarios fueron las neoplasias, en los cotizantes las enfermedades del sistema digestivo y para los pensionados las enfermedades del sistema circulatorio, mostrando un comportamiento similar al evidenciado en 2020.

Fuerza Aérea: Se realiza análisis de la distribución poblacional en el año 2021, encontrando un aumento del 13% del pacientes hospitalizados con relación al 2020, la población con la mayor concentración de pacientes egresados del servicio de hospitalización se encontraba en el grupo de edad 80 años y más. La zona de procedencia con mayor atención es Bogotá con el 94,2%.

El número de atenciones hospitalarias para la fuerza aérea en promedio año para el 2021 aumento 0,7% en relación con el año 2020. Al analizar las atenciones hospitalarias por sexo el 54,6% de los pacientes fueron hombres. En el grupo de edad con más atenciones para hombres y mujeres fue el de mayores de 80 años

seguido de 45 a 59 años. Según el tipo de afiliación de usuario mostró un predominio de beneficiarios hospitalizados con el 44.3%, situación que no cambió con respecto al año 2020.

Los índices demográficos de los pacientes hospitalizados muestran según el índice de vejez de 45 que representa que, de cada 100 personas hospitalizadas, 45 son mayores de 65 años lo que sugiere que la población con atención en hospitalización de la fuerza aérea es una población envejecida.

De acuerdo con la distribución de atenciones por especialidad se encontró que la mayoría correspondieron a Medicina Interna, Cirugía General y Urología constituyendo el 55,5% de las atenciones, con respecto al año 2020 el porcentaje de hospitalización por estos tres servicios aumentó, para Medicina Interna fue el mayor aumento con 7,4 puntos porcentuales.

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:

Ejército Nacional

Los usuarios de Ejército en el área de hospitalización, evidencian una proporción concentrada en el grupo de 80 y más años.

Para el año 2021 se observa que continúa la tendencia de atención al diagnóstico referente a COVID 19 que representó el 15.8% frente al 4.8% del 2020, situación concordante con el comportamiento de casos a

nivel nacional, las enfermedades del aparato digestivo fueron desplazadas a un segundo lugar, sin embargo, su participación porcentual se mantiene en 13%. La población del ejército atendida en hospitalización durante el 2021, se evidencia que COVID 19 es la primera causa, le siguen las neoplasias y las enfermedades de vesícula biliar, conductos biliares y páncreas representan el 3.6%.

Página | 35

Armada Nacional:

Para el año 2021 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 como ampliar el análisis de este evento incluyendo desenlaces de supervivencia y progresión de la enfermedad. Llama la atención el incremento de patologías quirúrgicas como enfermedades de vesícula biliar, conductos biliares y páncreas.

En todos los servicios se presentó un incremento importante en el número de atenciones, así como un envejecimiento de la población que acude en búsqueda de atención según lo evidenciado en los índices demográficos.

Fuerza Aérea:

Se presentó en el servicio de hospitalización un aumento en 16,9% en 2021 en relación al año anterior.

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.

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.
- Se mantiene la Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la producción de aire medicinal en sitio para uso hospitalario, que otorga el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, respondiendo con suficiencia a la demanda de aire medicinal para la atención de pacientes generada por los diferentes picos asociados al SARSCOV2.
- Se mantiene la certificación de Buenas Prácticas de Elaboración (BPE) en la Central de Adecuación de Medicamentos, otorgada por el INVIMA en el año 2020.
- Se implementa el proceso de formulación en línea, respecto a la prescripción de medicamentos, la cual permite obviar la impresión de fórmulas, logrando desde la farmacia acceder en tiempo real a la información por medio del Sistema DGH, logrando un proceso de dispensación más efectivo.
- Se realiza la adquisición de nuevos equipos Médicos y Terapéuticos de alta tecnología, que permiten mantener a la Institución como líder en innovación y prestación de servicios de alta calidad y tecnología de punta “Equipo de Ondas Focales para el tratamiento de Patologías Crónicas y Degenerativas del Sistema Osteomuscular y Equipo de Electrodiagnóstico”.
- Microscopio Quirúrgico: Ayuda a los cirujanos de ambas especialidades a facilitar los procedimientos de operación y microcirugía más complejos abordando así mismo nuevas perspectivas en la cirugía de ambas especialidades.
- Máquinas de anestesia de última generación: Mide el ahorro de anestesia en tiempo real.
- Servicio Salas de cirugía.
- Sala Inteligente: Permite la visualización de una cirugía por video para educación y docencia y congresos.
- Equipo de laparoscopia y cirugía abierta con fluorescencia
- Adecuación y modernización del Servicio de Banco de Sangre, obteniendo nuevamente la certificación de CUMPLE como banco de sangre Categoría A, otorgada por el INVIMA.
- Ampliación del portafolio del Servicio de Laboratorio Clínico, a partir de la inclusión de nuevas pruebas diagnósticas, como lo son: Test de Aliento para detección de *Helicobacter Pylori*, Agregación Plaquetaria, Cultivo Especial para Micobacterias, Electrolitos en Sudor, Alérgenos confirmatorios y nuevas técnicas como lo son Turbidimetría y/o Nefelometría Cinética e Inmunofluorescencia indirecta (IFI).

Clínicas Médicas:

Vinculación de pacientes, de acuerdo al criterio médico.

Página | 37

- 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 Contac center 57 (601) 3598888 y/o 3486868, 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 a viernes 07:00 a 04:00 p.m.

Aplicación para Android: Hospital Militar Central PQRSDF

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Correo electrónico: citasresonancia@homil.gov.co

Chat en Línea: www.hospitalmilitar.gov.co

Lunes a viernes de 7:00 p.m. a 4:00 p.m.

Uso de canales de Información

Página | 38



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 y totalmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Servicio de Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Servicio de Urgencias
3	Certificado de defunción		Servicio de Patología
4	Historia clínica	Solicitud copia de Historia Clínica por medio digital (página web). Trámite totalmente en línea	Área de Bioestadística e Historias Clínicas
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud. Trámite parcialmente en línea	Área de Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Servicio de Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Área de Admisiones

8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web. Trámite parcialmente en línea	Servicio de Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Banco de sangre

Página | 39

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Whatsapp: 3214400984

Para trámite de citas medicas

Teléfono citas resonancias: 3486868 y/o 3598888

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

Contac center: 3598888 y/o 3486868 opción 1 luego opción 4

Teléfono Atención al Usuario: 3486868 ext. 3025

6.1.4 Usuario: Paciente Imágenes Diagnósticas



Variables Geográficas

Página | 40

Ubicación:

Hospital Militar Central – Edificio Imágenes Diagnósticas
Tv. 3 C No. 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:

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:

Imaginario 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

Nivel de uso: Permanente.

Beneficios Buscados:

- Atención de imágenes diagnosticas de bajo, mediano y alto nivel de complejidad.
- Disponibilidad de imágenes diagnosticas 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.

Página | 42

Uso de canales:

Presencial, telefónico al Contac center 57 (601) 3598888 y/o 3486868, 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:

- 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.
- Se mantiene el Registro de la Practica "Registro para el empleo de material REG-0176 ante el Servicio Geológico Colombiano, hasta el 13 de marzo de 2029 y Vigencia de 10 años.
- Adquisición de nuevos equipos Médicos y Terapéuticos de alta tecnología, que permiten mantener a la Institución como líder en innovación y prestación de servicios de alta calidad y tecnología de punta: Endosonografo, Manómetro anorectal y esofágico de vías altas y bajas, Equipo para la videocolonoscopia, la cual es una técnica de imagen mediante fibra óptica que ofrecen posibilidades diagnósticas y terapéuticas

Canal de Atención

On line

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas:

citasresonancia@homil.gov.co

Teléfono: 3486868 y/o 3598888

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 a viernes de 7:00 p.m. a 4:00 p.m.

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co

Uso de canales de Información



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-L8xntmMXET6crEqO6Fhg>

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente y totalmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Servicio de Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Servicio de Urgencias
3	Certificado de defunción		Servicio de Patología
4	Historia clínica	Solicitud copia de Historia Clínica por medio digital (página web). Trámite totalmente en línea	Área de Bioestadística e Historias Clínicas
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud. Trámite parcialmente en línea	Área de Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Servicio de Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Área de Admisiones
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web. Trámite parcialmente en línea	Servicio de Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Banco de sangre

Off Line

Página | 45

Conmutador: 3 48 68 68

Central de Citas 3598888

6.1.5 Usuario: Niños y Adolescentes



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Tv. 3c No. 49-02, Bogotá

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

Contac Center: 3 59 88 88 y/o 3486868

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:

Página | 46

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 Contac center 57 (601) 3598888 y/o 3486868, 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 a viernes 07:00 a 04:00 p.m.

Aplicación para Android: Hospital Militar Central PQRSDF

Whatsapp: 3214400984

Para trámite de citas médicas

Página | 49

Correo electrónico para asignación de citas médicas:
asignacioncitas@homil.gov.co

Correo electrónico para asignación de citas de imágenes diagnósticas:
citasresonancia@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 a viernes de 7:00 p.m. a 4:00 p.m.

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente y totalmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Servicio de Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Servicio de Urgencias
3	Certificado de defunción		Servicio de Patología
4	Historia clínica	Solicitud copia de Historia Clínica por medio digital (página web). Trámite totalmente en línea	Área de Bioestadística e Historias Clínicas
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud. Trámite parcialmente en línea	Área de Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Servicio de Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Área de Admisiones
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web. Trámite parcialmente en línea	Servicio de Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web. Trámite parcialmente en línea.	Servicio de Banco de sangre

Off Line

Contac center: 3598888 y/o 3486868 opción 1 luego opción 4

Correo electrónico citas imágenes diagnosticas: citasresonancia@homil.gov.co

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 No. 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. Así mismo, la información correspondiente a los Derechos y Deberes de los pacientes en la entidad fueron transcritos a braille para facilitar su acceso a personas con discapacidad sensorial

Por otro lado, se incluye en los videos institucionales la información en lengua de señas para mejorar la accesibilidad de los contenidos en video que se divulgan por canales internos y externos de la entidad, a continuación la relación de videos hasta la fecha:

2021

TÍTULO	LINK
Voluntades anticipadas	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/531442138207564
Día internacional de las personas sordas	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/182370040564515
Derechos del paciente	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1271469029935246



Premio servicio de pediatría - Nestle	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/787307131962603	Página 52
Recomendaciones para mujeres	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/2964977697051394	
No bajes la guardia	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/671817487551444	
Recomendaciones para madres lactantes	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/896078191264053	
Semana Mundial de la Lactancia Materna 2021	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/874046746536306	
No bajes la guardia	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/4120565361372314	
Curso XXXIII Residentes de Medicina Física y Rehabilitación	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/178384661047169	
No bajes la guardia	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/3109133285971780	
Día de las personas sordas	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/211171390950446	
Noticiero homil informa - emisión no. 08	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1264453170694698	
Auxiliar de informe	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/208601391363734	
Día Internacional de Lucha Contra Cáncer de Mama 2021	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/479366673107579	
Nombramiento Dra. Aida García	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1277398952732741	
"Así se construye memoria"	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/210909611120008	
Día Mundial de la Diabetes 2021	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/315848103381112	
Riesgos en Salud	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/651527115963987	
Día Mundial de la Diabetes 2021	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/348324050386405	



Día Mundial de la Diabetes- Actividad Física	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/227318792743310	Página 53
Salud oral	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/334983814828087	
Villancico en lengua de Señas	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/339496197652433	
Saludo navideño de la Primera Dama de la Nación, Dra. María Juliana	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/4626381137458310	
Para la familia del Hospital Militar Central solo puedo tener	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1248670582320479	
Mensaje Fin de Año 2021 Mayor General Clara Esperanza Galvis	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/615718102997095	

2022

TÍTULO	LINK
Tips para tener una buena salud oral	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/335898861723612
Nicoll Romero - Usuaría HOMIL	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/4813985442032681
¿Ya conoces la estrategia del queso suizo?	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/234298688898738
Día Mundial Contra el Cáncer 2022	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/2468793316590329
Capsulas del Homil	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/705365900623478
Capsulas del Homil	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/298949688890596
Capsulas del Homil	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1369003953531207
Capsulas del Homil	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/496102421916898
Feliz día de la mujer HOMIL	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/692310448616661
Capsulas del Homil	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1677191599279445
HOMIL Informa	https://www.youtube.com/watch?v=IwAR386AG_2JG6dLKOXG62_yJxBGVsu-nADMHZovex6FHEO0tHV3mA2qfA-4Q&v=66Q8TYzqj2w&feature=youtu.be&ab_channel=HospitalMilitarCentralColombia
Conoce la historia de Brayan Alexander Nempeque	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/274030014938309



Feliz Día de La Madre 2022	https://fb.watch/dDcCy9dTWG/	Página 54
Día Mundial del Reciclaje	https://fb.watch/dDcOUuKlma/	
Historia Soldado Regular, Johan Cordero	https://fb.watch/dDcUm2wPW2/	
Historia Sm (R) Luis Alberto Vásquez Peralta -Marcapaso	https://fb.watch/dDcZxIC9Pu/	

Del mismo modo, de la mano con el Área de Rehabilitación, se han hecho intervenciones en casos específicos:

- Durante el 2022 se estableció articulación con el Área de Rehabilitación, con el objetivo de realizar acompañamiento a los niños que son atendidos con diagnóstico de “Alteraciones en el desarrollo”.
- Se realizan tableros de comunicación para los pacientes que son atendidos desde el consultorio o desde UCI, esto con la finalidad de lograr establecer un sistema de comunicación con sus familiares o personas de su contexto próximo.

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

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 construidos 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 Contac center 57 (601) 3598888 y/o 3486868, 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: citasresonancia@homil.gov.co

Chat en Línea:

www.hospitalmilitar.gov.co lunes a viernes Horario: De 7:00 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.

Uso de canales de Información



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 y totalmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Servicio de Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Servicio de Urgencias
3	Certificado de defunción		Servicio de Patología
4	Historia clínica	Solicitud copia de Historia Clínica por medio digital (página web) Trámite totalmente en línea	Área de Bioestadística e Historias Clínicas
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud. Trámite parcialmente en línea	Área de Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Servicio de Farmacia

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

Canal de Atención

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Contac center: 3598888 opción 1 y luego 4

Correo electrónico citasresonancia@homil.gov.co

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 Relevo. 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 Relevo 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 petionario 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.

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 con discapacidad visual 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

Página | 60



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central
Dirección: Tv. 3c No. 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.

La entidad cuenta con Procedimiento Atención presencial y virtual HOMIL, en donde se señala la atención a grupos étnicos acogiendo el Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP

[ftp://10.10.144.21/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20\(Control%20Documental\)/1.%20DIRECCION%20GENERAL/5.%20ATENCION%20AL%20USUARIO/3.%20PROTOCOLOS/01%20PT%20Atenci%F3n%20Presencial%20y%20Vrtual%20\(1\).pdf](ftp://10.10.144.21/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20(Control%20Documental)/1.%20DIRECCION%20GENERAL/5.%20ATENCION%20AL%20USUARIO/3.%20PROTOCOLOS/01%20PT%20Atenci%F3n%20Presencial%20y%20Vrtual%20(1).pdf)

Variables Demográficas

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, lengua de señas y aplicación al procedimiento de atención a grupos étnicos acorde a Protocolo de Servicio al Ciudadano emitido por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.

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, teleconsulta.

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

Beneficios Buscados:

- Atención integral de la patología de ingreso.

Comportamiento del usuario:

Página | 62

- 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 Contac center 57 (601) 3598888 y/o 3486868, 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

Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co

Correo electrónico: citasresonancia@homil.gov.co

Chat en Línea: www.hospitalmilitar.gov.co lunes a viernes Horario: De 7:00 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

Uso de canales de Información



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 y totalmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Servicio de Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Servicio de Urgencias
3	Certificado de defunción		Servicio de Patología
4	Historia clínica	Solicitud copia de Historia Clínica por medio digital (página web) Trámite totalmente en línea	Área de Bioestadística e Historias Clínicas
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud. Trámite parcialmente en línea	Área de Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Servicio de Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Área de Admisiones
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web. Trámite parcialmente en línea	Servicio de Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web. Trámite parcialmente en línea	Servicio de Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre por página web. Trámite parcialmente en línea	Servicio de Banco de sangre

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Contac center: 3598888 opción 1 luego opción 4

Teléfono Atención al Usuario: 3486868 ext. 3025

Atención en Consulta:

Página | 65

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

6.1.8 Usuarios: Dirección General de Sanidad Militar - DIGSA



Variables Geográficas

Ubicación Principal:

Centro Empresarial Elemento Contace 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: Atención a situaciones especiales correspondiente a SARS-CoV-19. Traumatismo, enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo, Enfermedades del sistema respiratorio y enfermedades del aparato genitourinario

Hospitalizaciones: Atención a situaciones especiales a SARS-CoV-19. Enfermedades del aparato digestivo. Enfermedades del aparato genitourinario.

Consulta Externa: Enfermedad del sistema musculo esquelético y tejido conectivo, Traumatismos, envenenamientos y algunas otras circunstancias de causas externas y Enfermedades del sistema genitourinario

Intensidad de uso Afiliados Armada Nacional Nacional

Urgencias: Traumatismos, envenenamientos y algunas otras circunstancias de causas externas, Atención a situaciones especiales correspondiente a SARS-CoV-19. Enfermedades del sistema respiratorio

Hospitalizaciones: Enfermedades del sistema digestivo. Neoplasias y Enfermedades del sistema genitourinario.

Consulta Externa: Enfermedad del sistema osteomuscular y tejido conectivo. Enfermedades del ojo y sus anexos- Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa.

Intensidad de uso Afiliados Fuerza Aérea

Urgencias: Situaciones especiales correspondiente a COVID-19. Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa. Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo.

Hospitalizaciones: situaciones especiales que corresponden a COVID-19. Enfermedades del aparato digestivo. Enfermedades del sistema genitourinario.

Consulta Externa: Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo. Neoplasias. Enfermedades del sistema genitourinario.

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 Nacional, 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 Dirección General de Sanidad Militar - 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 Contac center 57 (601) 3598888 y/o 3486868, Bogotá D.C y los correos electrónicos atencionalusuario@homil.gov.co

6.1.9 Usuario: Funcionarios de planta



Variables Geográficas

Ubicación:

Hospital Militar Central

Dirección: Tv. 3c No. 49-02, Bogotá

Teléfono: 3 48 68 68

Variable Demográfica

Edad: 20 a 30 años: 24 funcionarios, 31 a 40 años: 192 funcionarios, 41 a 50 años: 252 funcionarios, de 51 a 60 años: 423 funcionarios, de 61 a 70 años: 104 funcionarios. 995 funcionarios de planta.

Género: Mujeres 677 y Hombres 318

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.

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.

Uso de canales de Información

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>

Página | 72

Instagram Hospital Militar Central Colombia

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Teléfono Atención al Usuario: 3486868 ext. 3025

6.1.10 Usuarios: Contratistas y/o Proveedores



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Dirección: Tv. 3c No. 49-02, Bogotá

Teléfono: 3 48 68 68

Variables Demográficas

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

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

Género: 899 mujeres / 319 Hombres.

Actividad Económica: Contratistas del Hospital Militar, servicios asistenciales 906 y servicios administrativos 312

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: 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:

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

Uso de canales de Información



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

6.1.11 Usuario: Personal Militar en Comisión



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Dirección: Tv. 3c No. 49-02, Bogotá

Teléfono: 3 48 68 68

Variables Demográficas

Página | 76

Edad: 20 a 30 años: 2, 31 a 40 años: 30, 40 a 49 años: 10, 50 a 59 años: 3.

Género: Femenino: 14 y Masculino: 31.

Grados: Oficiales 22, Suboficiales 22. Sacerdote 1

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, Suboficiales y soldados profesionales 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.

Uso de canales de Información

Página | 78



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

Página | 79

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
- Temas de Interés

6.2.1 Usuario: Convenios Docencia- Servicio vigentes Hospital Militar Central

GOBIERNO EN LÍNEA - CARACTERIZACION 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				
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.				
Alcance	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				
	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	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	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 Practicas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud
	Universidad El Bosque	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	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 ---

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

Página 183

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
	Acorpol Asociación Colombiana de Oficiales en Retiro - Policía Nacional	Carrera 14 B No. 106-08 2140446 - 2140602 acorpol@gmail.com acorpol@hotmail.com www.acorpol.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 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.	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	No Registra
	Asoproetica Asociación de veedores ciudadanos proetica	calle 37 n° 15-30 2326489 311 4854421 asoproetica1@yahoo.com	No Registra	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	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	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	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	No Registra
	Pocigueica Centro de excadetes y oficiales navales pocigueica	CALLE 125 19 89 OF 406, BOGOTA 6372229	No Registra	No Registra	No Registra



POBLACION OBJETIVO		GEOGRAFICO	INTRINSECO	TIPOLOGIA (Para organizaciones)	TEMAS DE INTERES
ASOCIACIONES	Asurca Asociacion de Suboficiales de caballeria	Carrera 15 n° 28a - 35 2851513 ext. 107 3115060187	No Registra	No Registra	No Registra
	Asurfac Asociacion de suboficiales retirados de la Fuerza Aerea	Carrera 61N° 96-02 6363835 Fax. 6363836 asurfac@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
	Asociación Nacional de Usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional	Carrera 13 n° 27-00 ofi 917b 6067924 - 3347982 asusaludmp@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
	Cooleguizamo Cooperativa de Suboficiales Candido Leguizamo	Carrera 16 A N° 30-33 2887009 - 3405420 Celulares 3102116594 - 3103031247 Email: cooleguizamo@outlook.com www.cooleguizamo.com.co	No Registra	No Registra	No Registra
	Centro de Ex Cadetes y Oficiales Navales "POCIGUEICA"	Calle 37 15-30 Brrio Teusaquillo 2458765 - 7006585 - 2455208 centronavalpocigueica@yahoo.com	No Registra	No Registra	No Registra
	VECOLSALUD Veeduría Colombiana de Salud de las Fuerzas Militares	Carrera 55 No. 152B - 68 Apto 201 Torre 1 Mazuren 3162288740 - 3153550440 Aprcom039@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
	Asociación de Usuarios Hospital Militar Central - ASUHOSMIL	Carrera 15 28 A -35 Oficina 05 3427204 hernandonbastogomez@yahoo.com	No Registra	No Registra	No Registra

6.2.3 Usuario: Entidades Públicas de Control

Página | 86

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 | 87

- 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:

Área Atención Al Usuario
Hospital Militar Central