



Mayor General
Carlos Alberto Rincón Arango
Director General
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

CARACTERIZACIÓN 2024



CARACTERIZACIÓN 2024

Mayor General Carlos Alberto Rincón Arango
Director General
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 2 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	6
2.1. OBJETIVO GENERAL	6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	7
3.1. SERVICIO AL CIUDADANO	7
3.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	8
3.3. TRÁMITES	8
3.4. GOBIERNO EN LÍNEA	11
4. METODOLOGÍA	11
4.1. RUTA DE IMPLEMENTACIÓN	12
4.2. MECANISMOS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EMPLEADOS	12
5. CARACTERIZACIÓN USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL	13
5.1. PERSONAS NATURALES	21
5.1.1. <i>Paciente Urgencias</i>	23
5.1.2. <i>Paciente Consulta Externa</i>	34
5.1.3. <i>Paciente Hospitalizado</i>	47
5.1.4. <i>Paciente Imágenes Diagnósticas</i>	57
5.1.5. <i>Niños y Adolescentes</i>	62
5.1.6. <i>Paciente con Discapacidad física, discapacidad visual, auditiva, sorda ceguera, discapacidad mental, discapacidad múltiple</i>	68
5.1.7. <i>Grupos Étnicos que acuden al Hospital Militar</i>	76
5.1.8. <i>Dirección General de Sanidad Militar – DIGSA</i>	81
5.1.9. <i>Funcionarios de planta</i>	87
5.1.10. <i>Contratistas y/o Proveedores</i>	93
5.1.11. <i>Personal Militar en Comisión</i>	97
5.2. JURÍDICAS	101
5.2.1. <i>Convenios Docencia- Servicio vigentes Hospital Militar Central</i>	101
6. CURSOS DE ACCIÓN	106

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 3 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



7. SEGUIMIENTO 106

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Ruta de implementación	12
Ilustración 2 Pirámide poblacional, área urgencias ejercito 2022-2023	24
Ilustración 3 Distribución usuarios de acuerdo con grupo de edad y sexo en área de urgencias, 2023	25
Ilustración 4 Pirámide poblacional, área urgencias fuerza armada 2022-2023	25
Ilustración 5 Distribución de atenciones en urgencias fuerza armada por grupo etario y género 2023	26
Ilustración 6 Pirámide poblacional, área urgencias fuerza aérea 2022-2023	27
Ilustración 7 Distribución de atenciones en urgencias fuerza aérea por grupo etario y género 2023	28
Ilustración 8 Resultados de la gestión HOMIL - Vigencia 2023	30
Ilustración 9 Pirámide poblacional, área consulta externa ejercito 2022-2023	35
Ilustración 10 Pirámide poblacional en consulta externa fuerza armada 2022-2023	37
Ilustración 11 Pirámide poblacional, área consulta externa fuerza aérea 2022-2023	38
Ilustración 12 Asignación citas médicas.....	42
Ilustración 13 Oportunidad de asignación de citas	42
Ilustración 14 Estudios de patología.....	44
Ilustración 15 Estudios de laboratorio	45
Ilustración 16 Pirámide poblacional, área hospitalización ejercito 2022-2023	48
Ilustración 17 Pirámide poblacional de egresos hospitalarios fuerza armada años 2022-2023	49
Ilustración 18 Pirámide poblacional, área hospitalización fuerza aérea 2022-2023	50
Ilustración 19 Estudiantes en prácticas formativas 2023 V2	101
Ilustración 20 Médicos en el programa observador	102
Ilustración 21 Producción científica	102
Ilustración 22 Convenios docencia- servicio	103

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 4 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



Índice de tablas

Tabla 1 Servicio al Ciudadano HOMIL.....	7
Tabla 2 Trámites HOMIL	8
Tabla 3 Caracterización Usuarios Hospital Militar Central	13
Tabla 4 Distribución de atenciones en consulta externa ejército por grupo etario y genero 2023	35
Tabla 5 Distribución de atenciones de acuerdo con grupo etario y género fuerza armada 2023	37
Tabla 6 Distribución de atenciones en consulta externa fuerza aérea por grupo etario y genero 2023	38
Tabla 7 Índices demográficos hospitalización ejercito 2018-2023.....	48
Tabla 8 Índices demográficos población servicio de hospitalización fuerza armada 2019-2023	50
Tabla 9 Índices demográficos hospitalización fuerza aérea 2019-2023	51
Tabla 10 Funcionarios HOMIL 2024	87
Tabla 11 Tipo de vinculación planta HOMIL 2024	88
Tabla 12 Contratistas HOMIL	93
Tabla 13 Edad Militares en Comisión	97
Tabla 14 Grado Militares en Comisión	97
Tabla 15 Asociaciones de Usuarios – Hospital Militar Central	103
Tabla 16 Asociaciones de Usuarios – Dirección General de Sanidad Militar	104

1. Introducción

El Hospital Militar Central tiene como misión *"Prestar servicios integrales especializados a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares centrados en el paciente y su familia y gestionar conocimiento a través de la academia y la investigación"*, por ello, constantemente adelanta acciones que contribuyan al cumplimiento de esta, siempre enfocados en reconocer e identificar características, necesidades e intereses para acceder a la prestación de servicios, así como las expectativas y preferencias de la población objeto a la que se dirige, ajustando la oferta institucional y presentado servicios focalizados en satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 5 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



El ejercicio de caracterización de usuarios del Hospital Militar Central HOMIL, surge, de la necesidad de identificar plenamente, las particularidades y características de los usuarios que acceden a los servicios que ofrece la Entidad, lo cual permitirá reconocer las oportunidades de mejora y fortalecer los canales de atención.

Es importante resaltar que esta caracterización se convierte en una herramienta fundamental para contribuir a los procesos de planeación, diseño y toma de decisiones en las estrategias de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano, Trámites, Rendición de Cuentas e Implementación y fortalecimiento de los Canales digitales

Para la elaboración de este documento, la oficina de atención al usuario adaptó la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Identificar las características, intereses, y necesidades de los usuarios internos y externos del Hospital Militar Central, con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de alto nivel de complejidad, mediante la atención humanizada, cualificada, oportuna, con estándares de calidad y tecnología de punta en el sector de la salud.

2.2. 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



orientación, para la prestación del servicio en las áreas asistenciales y administrativas del Hospital.

- Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad, para fomentar la interacción entre el Hospital y la comunidad.

3. Políticas de relacionamiento con la ciudadanía

3.1. Servicio al ciudadano

De acuerdo a los ejercicios previamente realizados de caracterización de usuarios, se han logrado identificar necesidades, intereses y preferencias de los grupos de valor, construyendo canales de atención e información efectiva para los ciudadanos.

Así mismo se cuenta con protocolos de atención, para el manejo de PQRS, guía de atención incluyente e implementación de actividades de sensibilización a colaboradores en lengua de señas, ampliando los canales de comunicación y atención para la población en condición de discapacidad que acude al HOMIL

Tabla 1 Servicio al Ciudadano HOMIL

Fuente: Elaboración propia

<u>ATENCIÓN PRESENCIAL</u>	• <u>Oficina de Atención al Usuario:</u> Primer piso Edificio Principal. De lunes a viernes de 7:00am a 6:00pm y sábados de 8:00am a 12:00m. • <u>Oficina de Registro y Correspondencia:</u> Primer piso Edificio Principal, de lunes a viernes de 7:00am a 4:30pm
<u>MEDIOS DE CONTACTO</u>	• <u>Teléfono fijo:</u> 3 48 68 68 Ext 3025. Atención al Usuario • <u>Página Web Institucional:</u> www.hospitalmilitar.gov.co. • Link PQRS. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. • <u>Chat</u> www.hospitalmilitar.gov.co • <u>Horario Chat Atención al Usuario:</u> lunes a viernes de 7: am a 4 pm

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



	· Correo Electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co · Buzones de Sugerencias: Presencial en diferentes servicios.
REDES SOCIALES HOMIL	· Facebook: https://www.facebook.com/hospital.militarcentral · Twitter: https://twitter.com/HOMILCOL · Instagram: https://www.instagram.com/homilcol/

3.2. Participación ciudadanía y Rendición de cuentas

El Hospital Militar Central, ha generado espacios de diálogo permanente con el objetivo de interactuar con los grupos de valor a través de ejercicios participativos, divulgando información sobre resultados y evaluación de las gestiones que se adelantan en cada uno de los servicios, de forma clara y comprensible, haciendo partícipes a los ciudadanos de cada uno de las acciones de participación y rendición de cuentas.

3.3. Trámites

Teniendo en cuenta las necesidades intereses y preferencias de los grupos de valor, el Hospital Militar Central, actualmente cuenta con los siguientes canales de atención e información efectiva para los ciudadanos.

Tabla 2 Trámites HOMIL

Fuente: Elaboración propia

<u>INSCRIPCIÓN DE 10 TRÁMITES INSCRITOS EN APLICATIVO SUIT</u> <u>SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</u>	
1. Certificado nacido vivo 2. Atención Inicial de Urgencias 3. Certificado de Defunción	6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



- | | |
|--|--|
| 4. Historia Clínica
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud | 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 |
|--|--|

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Permite evidenciar las mejoras en la realización de trámites en el aplicativo www.suit.gov.co. Los cuales 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 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 la reducción de tiempos de espera de los usuarios para la respuesta y ha facilitado la disminución de costos al usuario evitando su desplazamiento al Hospital.

TRÁMITES PARCIALMENTE EN LÍNEA

Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web



**Citas Médicas
Especialistas**

- Totalmente Línea
- Trámite con costo
- Duración: 10 minutos
- ¿Cuándo hacerlo?
En cualquier fecha

<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=306>

Resultados de Exámenes de Laboratorio Clínico



**Resultados
Laboratorio**

- Totalmente Línea
- Trámite con costo
- Duración: 3 minutos
- ¿Cuándo hacerlo?
En cualquier fecha

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 9 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



	https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=57774
	Resultados de Estudios anatomopatológicos y /o citología  Resultado Patología Totalmente Línea Trámite con costo Duración: 3 minutos ¿Cuándo hacerlo? En cualquier fecha

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 10 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



	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 Así mismo, 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 Instagram: https://www.instagram.com/homilcol/
--	--

3.4. Gobierno en línea

Es la Política transversal de Gobierno, que brinda beneficios tanto para los usuarios, ciudadanos, grupos de valor e interés, así como para las entidades del estado. Razón por la cual, el Hospital ha implementado sistemas de información que facilitan la accesibilidad al usuario, mejorando la calidad y oportunidad de la comunicación mediante procesos seguros y eficientes.

4. Metodología

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



4.1. Ruta de implementación

Para la elaboración de este documento, la oficina de Atención al Usuario adaptó la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, elaborada por Departamento Administrativo de la Función Pública

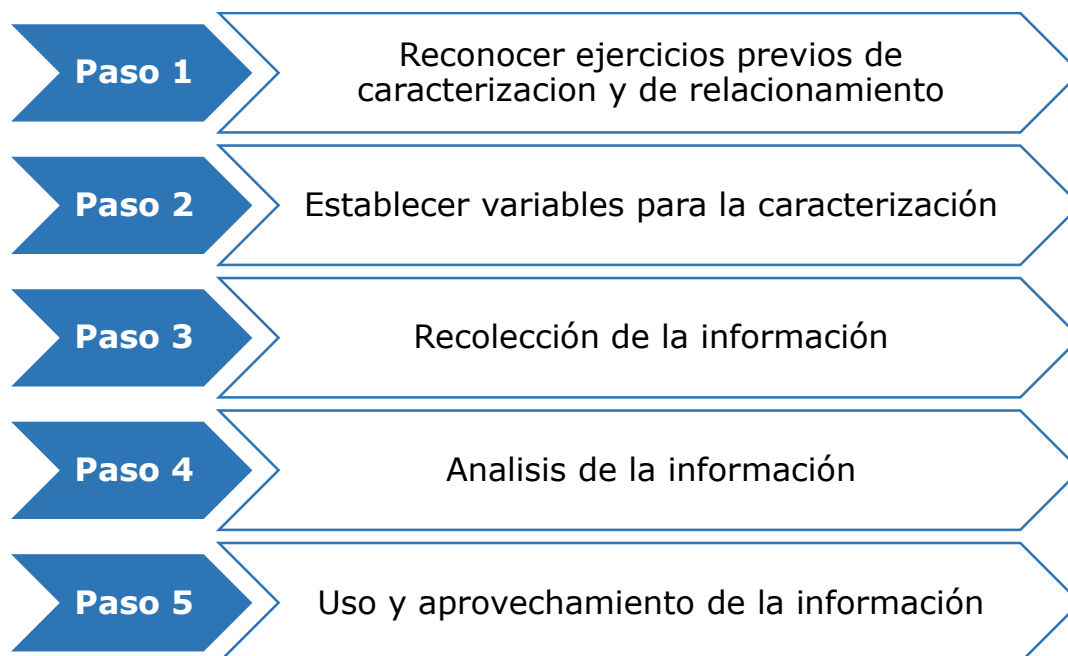


Ilustración 1 Ruta de implementación

Fuente: Adaptación "Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor", Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor

4.2. Mecanismos de levantamiento de información empleados

Para el levantamiento de la información se realiza una revisión documental de ejercicios de caracterización realizados previamente por la Entidad, para garantizar la integridad y pertinencia de la información, así mismo, se consultan documentos con información significativa para la construcción de este documento como:

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



ASIS_FAC_2023, ASIS_EJERCITO_2023, ASIS_ARMADA_2023 e Informe de Gestión HOMIL 2023, posteriormente se solicita a las 5 subdirecciones que conforman el Hospital Militar Central (Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, Médica, Docencia e Investigación Científica, Finanzas y Administrativa) información concerniente a proyectos, avances, nuevas tecnologías, comportamiento de usuarios o alguna referencia que pudiera ser de utilidad para esta caracterización.

5. Caracterización Usuarios Hospital Militar Central

A continuación, se presentan las principales variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios). Cabe aclarar que el listado de categorías y variables es una información indicativa, que es adoptada por el Hospital Militar Central de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional.

De este modo, la información de cada una de las variables fue consultada en los diferentes sistemas de información del Hospital Militar Central, (Archivos y registros públicos), sin necesidad de consultar directamente a los usuarios o grupos de interés.

Tabla 3 Caracterización Usuarios Hospital Militar Central

Fuente: Elaboración propia

PERSONA NATURAL	GRUPOS DE INTERES	VARIABLES	CATEGORÍAS
	<u>PACIENTE URGENCIAS</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center · Horario de atención · Cobertura
		Demográficas	· Tipo de usuario · Actividad Económica · Estrato Socioeconómico · Escolaridad · Vulnerabilidad · Régimen de afiliación · Ocupación

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



		Intrínsecas	· Intereses · Lugares de encuentro · Nivel de atención · Intensidad de uso
		De comportamiento	· Comportamiento del usuario · Nivel de uso · Beneficios Buscados
		Tipología de la organización	· Fuente de Recursos · Tamaño de la Entidad · Organización /sector del cual depende
		Temas de interés	
	<u>PACIENTE CONSULTA EXTERNA</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center · Horario de atención · Cobertura
		Demográficas	· Tipo de usuario · Actividad Económica · Estrato Socioeconómico · Escolaridad · Vulnerabilidad · Régimen de afiliación · Ocupación
		Intrínsecas	· Intereses · Lugares de encuentro · Nivel de atención · Intensidad de Uso
		De comportamiento	· Comportamiento del usuario · Nivel de Uso · Beneficios Buscados
		Tipología de la organización	· Fuente de Recursos · Tamaño de la Entidad · Organización /sector del cual depende
		Temas de interés	
	<u>PACIENTE CONSULTA EXTERNA</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center · Horario de atención

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 14 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



			· Cobertura
		Demográficas	· Tipo de usuario · Actividad Económica · Estrato Socioeconómico · Régimen de afiliación
		Intrínsecas	· Intensidad de uso · Intereses · Lugares de Encuentro · Acceso a Canales · Uso de canales · Conocimiento
		De comportamiento	· Beneficios Buscados · Comportamiento del usuario · Estancia hospitalaria
		Tipología de la organización	· Fuente de Recursos · Tamaño de la Entidad · Organización /sector del cual depende
		Temas de interés	
	<u>PACIENTE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center · Horario de atención · Cobertura
		Demográficas	· Edad · Vulnerabilidad · Población
		Intrínsecas	· Intereses · Lugares de Encuentro · Acceso a Canales · Uso de canales · Conocimiento
		De comportamiento	· Beneficios buscados · Comportamiento del usuario · Intensidad de uso de acuerdo al estudio
		Tipología de la organización	· Fuente de recursos · Tamaño dela entidad

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 15 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



			· Organización /sector del cual depende
		Temas de interés	
	<u>NIÑOS Y ADOLESCENTES</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center · Horario de atención · Cobertura
		Demográficas	· Edad · Sexo · Actividad Económica · Estrato Socioeconómico · Vulnerabilidad · Régimen de afiliación · Población
		Intrínsecas	· Intereses · Lugares de Encuentro · Acceso a Canales · Uso de canales · Conocimiento · Intensidad de Uso
		De comportamiento	· Nivel de uso · Beneficios Buscados · Comportamiento del usuario · Seguridad y control de acceso población infantil
		Tipología de la organización	· Fuente de recursos · Tamaño dela entidad · Organización /sector del cual depende
		Temas de interés	
	<u>PACIENTE CON: DISCAPACIDAD FÍSICA, DISCAPACIDAD VISUAL,</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center · Horario de atención · Cobertura
		Demográficas	· Tipo de usuario · Edad · Género

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 16 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



			· Vulnerabilidad · Régimen de afiliación · Ocupación
		Intrínsecas	· Intereses · Lugares de Encuentro · Acceso a Canales · Uso de canales · Conocimiento · Intensidad de Uso
		De comportamiento	· Comportamiento del usuario · Nivel de uso
		Tipología de la organización	· Fuente de recursos · Tamaño dela entidad · Organización /sector del cual depende
		Temas de interés	
	<u>GRUPOS ÉTNICOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL MILITAR</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center · Horario de atención · Cobertura
		Demográficas	· Tipo de usuario · Edad · Género · Pertenencia étnica · Vulnerabilidad · Régimen de afiliación · Ocupación · Idioma
		Intrínsecas	· Intensidad de Uso · Intereses · Lugares de Encuentro · Acceso a Canales · Uso de canales · Conocimiento
		De comportamiento	· Beneficios Buscados · Comportamiento del usuario

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 17 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



		Tipología de la organización	· Fuente de recursos · Tamaño de la entidad · Organización /sector del cual depende
		Temas de interés	
	<u>DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR</u> <u>- DIGSA</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center · Horario de atención · Cobertura
		Demográficas	· Intensidad de uso
		Intrínsecas	
		De comportamiento	· Nivel de uso · Beneficios Buscados · Comportamiento del usuario
		Tipología de la organización	· Origen del Capital · Tamaño de la Entidad · Industria · Tipo de cliente
		Temas de interés	
	<u>FUNCIONARIOS DE PLANTA</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center
		Demográficas	· Colaboradores · Actividad Económica · Socioeconómico · Escolaridad · Régimen de afiliación
		Intrínsecas	· Intereses · Lugares de Encuentro · Acceso a Canales · Uso de canales · Conocimiento

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 18 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



		De comportamiento	· Nivel de uso · Beneficios Buscados
		Tipología de la organización	· Fuente de Recursos · Tamaño de la Entidad · Organización /sector del cual depende · Tipo de usuario
		Temas de interés	
	<u>CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center
		Demográficas	· Colaboradores · Estrato Socioeconómico · Escolaridad · Estrato Socioeconómico · Escolaridad · Régimen de afiliación
		Intrínsecas	· Lugares de Encuentro · Acceso a Canales · Uso de canales · Conocimiento
		De comportamiento	· Comportamiento del usuario · Nivel de uso
		Tipología de la organización	· Fuente de recursos · Tamaño dela entidad · Organización /sector del cual depende · Tipo de usuario
		Temas de interés	
	<u>PERSONAL MILITAR EN COMISIÓN</u>	Geográficas	· Ubicación · Contact center
		Demográficas	· Edad · Género · Grados · Actividad Económica

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



			· Escolaridad · Régimen de afiliación en salud
		Intrínsecas	· Tipo de usuario · Intereses · Lugares de Encuentro · Acceso a Canales · Conocimiento
		De comportamiento	· Nivel de uso · Beneficios Buscados
		Tipología de la organización	· Fuente de recursos · Tamaño dela entidad · Organización /sector del cual depende
		Temas de interés	

PERSONAS JURIDICAS	<u>ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS FORMATIVAS</u>		
	<u>CONVENIOS DOCENCIA- SERVICIO VIGENTES HOSPITAL MILITAR CENTRAL</u>		
	<u>ASOCIACIONES DE USUARIOS</u>	Población Objetivo	
		Geográfico	
		Intrínseco	
		Tipología (Para Organizaciones)	
Temas de interés			

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

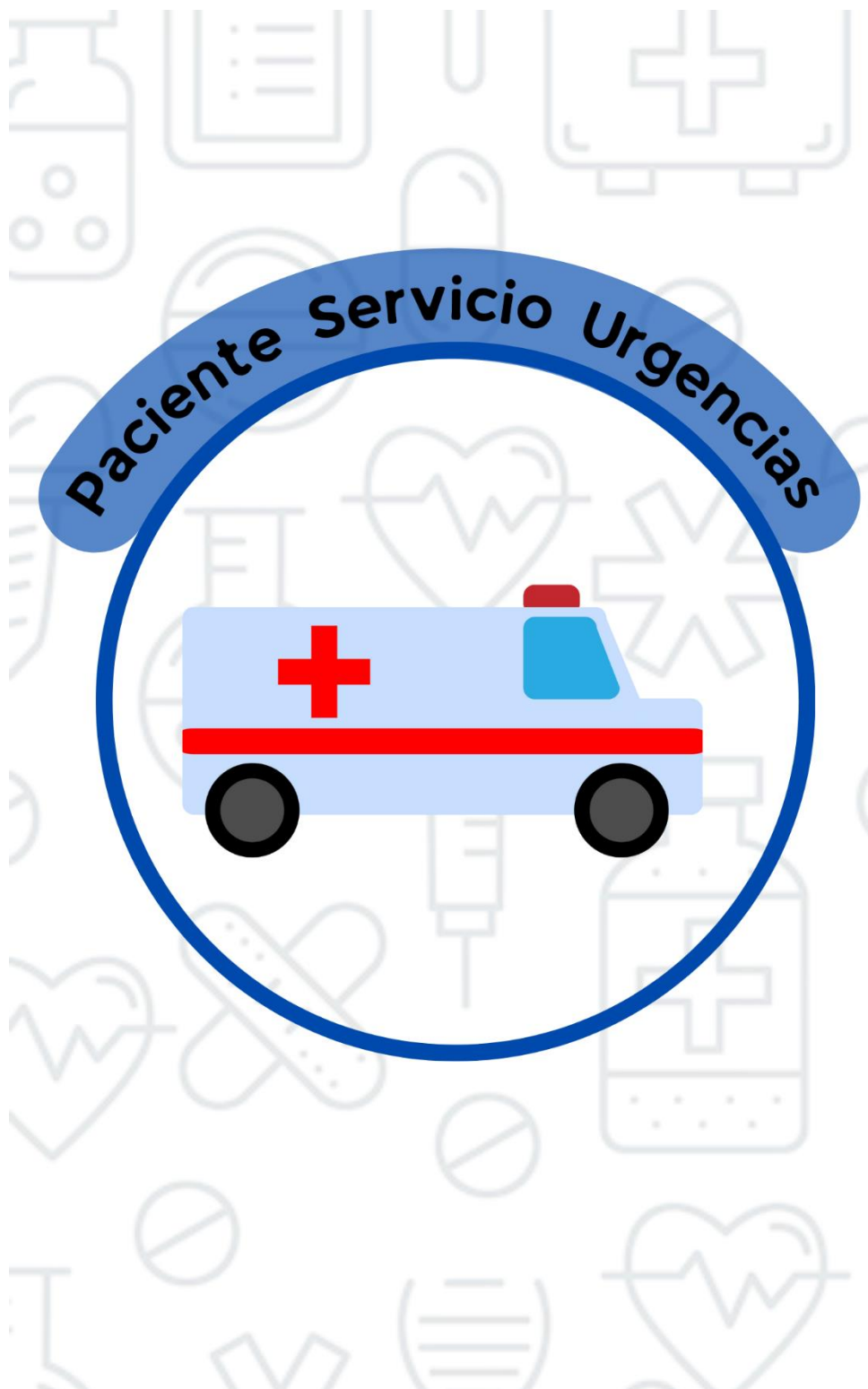
Conmutador: (+57) 601 348 6868



5.1. Personas Naturales

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 22 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



5.1.1. Paciente Urgencias

5.1.1.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68
 HORARIO DE ATENCIÓN	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.

5.1.1.2. Demográfica

Tipo de usuario

- ~ Afiliados y beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional. Demografía usuarios en el servicio de urgencias

Ejercito:

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

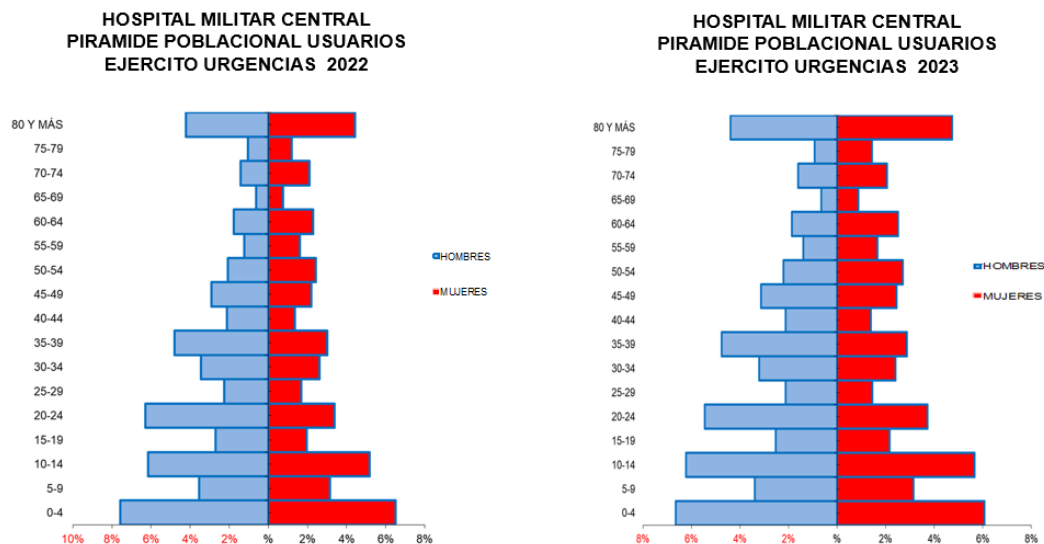


Ilustración 2 Pirámide poblacional, área urgencias ejercito 2022-2023
Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

~ Distribución de usuarios por grupo de edad y sexo en área de urgencias

QUINQUENIO	FEMENINO		MASCULINO		Total general	
	No	%	No	%	No	%
0 A 4 AÑOS	1723	52,2%	1578	47,8%	3301	12,7%
5 A 9 AÑOS	880	51,9%	817	48,1%	1697	6,5%
10 A 14 AÑOS	1614	52,3%	1470	47,7%	3084	11,9%
15 A 19 AÑOS	655	53,8%	563	46,2%	1218	4,7%
20 A 24 AÑOS	1415	59,4%	968	40,6%	2383	9,2%
25 A 29 AÑOS	551	59,3%	378	40,7%	929	3,6%
30 A 34 AÑOS	831	57,1%	625	42,9%	1456	5,6%
35 A 39 AÑOS	1234	62,3%	747	37,7%	1981	7,6%
40 A 44 AÑOS	550	60,2%	363	39,8%	913	3,5%

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



45 A 49 AÑOS	814	56,1%	638	43,9%	1452	5,6%
50 A 54 AÑOS	572	44,9%	703	55,1%	1275	4,9%
55 A 59 AÑOS	361	45,6%	431	54,4%	792	3,1%
60 A 64 AÑOS	485	42,7%	652	57,3%	1137	4,4%
65 A 69 AÑOS	168	42,3%	229	57,7%	397	1,5%
70 A 74 AÑOS	416	43,8%	533	56,2%	949	3,7%
75 A 79 AÑOS	238	38,8%	375	61,2%	613	2,4%
80 Y MAS AÑOS	1139	48,0%	1232	52,0%	2371	9,1%
Total general	13646	52,6%	12302	47,4%	25948	100,0%

Ilustración 3 Distribución usuarios de acuerdo con grupo de edad y sexo en área de urgencias, 2023
Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Armada:

~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

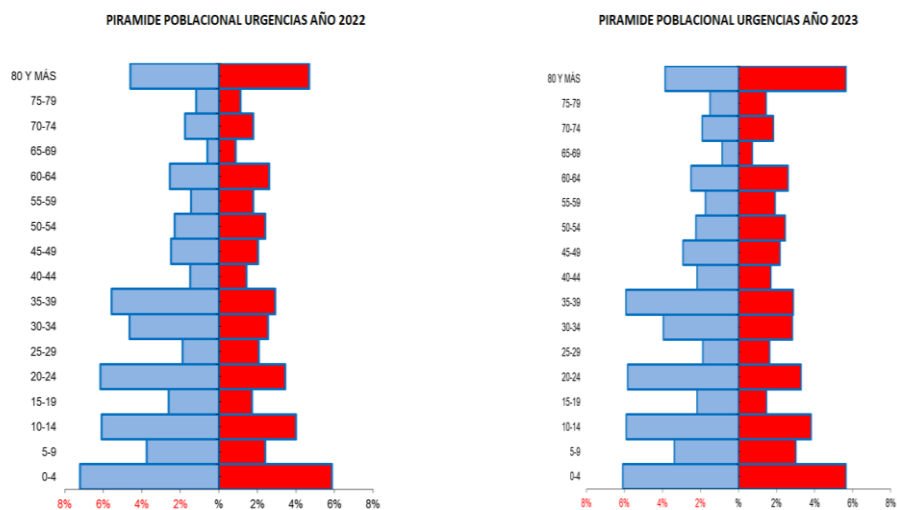


Ilustración 4 Pirámide poblacional, área urgencias fuerza armada 2022-2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



~ Distribución de atenciones en urgencias fuerza armada por grupo etario y género

Ciclo de vida	Femenino		Masculino		Total general	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Primera infancia (0- 5 años)	313	9,7	399	10,7	712	10,2
Infancia (6 a 11 años)	303	9,4	340	9,1	643	9,2
Adolescencia (12 a 17 años)	203	6,3	249	6,7	452	6,5
Juventud (18 a 28 años)	364	11,3	592	15,9	956	13,7
Adulthood (29- 59 años)	972	30,0	1220	32,8	2192	31,5
Persona mayor (60 y más años)	1080	33,4	922	24,8	2002	28,8
Total general	3235	100	3722	100	6957	100

Ilustración 5 Distribución de atenciones en urgencias fuerza armada por grupo etario y género 2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Fuerza aérea:

~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

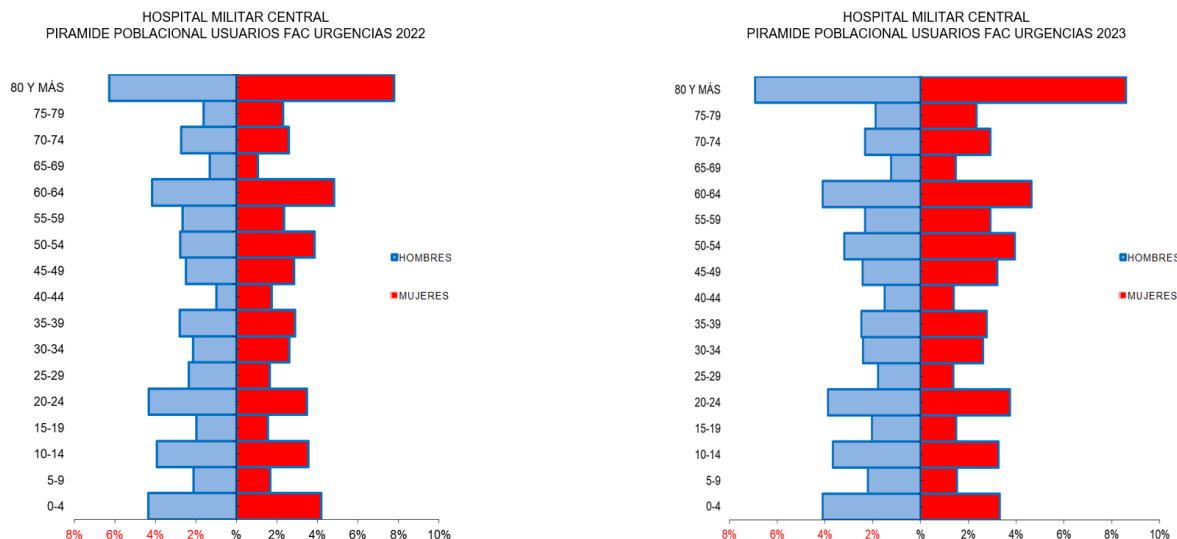


Ilustración 6 Pirámide poblacional, área urgencias fuerza aérea 2022-2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

~ Distribución de atenciones en urgencias fuerza aérea por grupo etario y género

QUINQUENIO	MASCULINO		FEMENINO		Total general	
	No	%	No	%	No	%
0 A 4 AÑOS	164	55,2%	133	44,8%	297	7,4%
5 A 9 AÑOS	88	59,1%	61	40,9%	149	3,7%
10 A 14 AÑOS	147	52,9%	131	47,1%	278	6,9%
15 A 19 AÑOS	81	57,4%	60	42,6%	141	3,5%
20 A 24 AÑOS	155	50,8%	150	49,2%	305	7,6%
25 A 29 AÑOS	71	56,3%	55	43,7%	126	3,1%
30 A 34 AÑOS	96	47,8%	105	52,2%	201	5,0%
35 A 39 AÑOS	99	47,1%	111	52,9%	210	5,2%
40 A 44 AÑOS	60	51,7%	56	48,3%	116	2,9%
45 A 49 AÑOS	97	42,9%	129	57,1%	226	5,6%

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 27 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



50 A 54 AÑOS	128	44,8%	158	55,2%	286	7,1%
55 A 59 AÑOS	93	44,3%	117	55,7%	210	5,2%
60 A 64 AÑOS	164	46,9%	186	53,1%	350	8,7%
65 A 69 AÑOS	49	45,4%	59	54,6%	108	2,7%
70 A 74 AÑOS	93	44,3%	117	55,7%	210	5,2%
75 A 79 AÑOS	75	44,4%	94	55,6%	169	4,2%
80 Y MAS AÑOS	277	44,6%	344	55,4%	621	15,5%
Total general	1937	48,4%	2066	51,6%	4003	100,0%

Ilustración 7 Distribución de atenciones en urgencias fuerza aérea por grupo etario y género 2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 28 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



5.1.1.3. Intrínsecas

Intereses

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

Nivel de Atención

- ~ *Atención de Triage* 1, 2, 3, 4 y 5. Servicio de atención en pediatría y adultos
- ~ *Atención de urgencias* (pediatría, adultos y maternidad) y Central de Referencia y Contrarreferencia

Intensidad de uso

Ejército:

- ~ Al revisar el número de atenciones del ejército en el área de urgencias por mes, se evidencia un promedio de 3.507 atenciones en el año 2023, valor inferior al de la vigencia previa de 3.662, sin alcanzar los números pre pandemia, en cuanto a la estacionalidad por meses se evidencia un ascenso desde enero a mayo y después un descenso que se mantiene estable hasta noviembre y el descenso mayor en el mes de diciembre (ASIS_Ejército, 2023, p. 15)

Armada

- ~ La intensidad de uso del servicio de urgencias en general presenta un incremento en el comportamiento de su mediana de 14.3% en relación al 2020 (ASIS_Armada, 2023, p. 11)

Fuerza aérea

- ~ La intensidad de uso del servicio de urgencias en general fue en promedio de 1.65, un incremento de 0.048 con relación a la vigencia previa y continúa siendo inferior a la de años pre pandemia (ASIS_FAC, 2023, p. 14)

5.1.1.4. De comportamiento

Comportamiento del usuario

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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. Con relación a la hora de atención, en la mañana y primeras horas de la tarde hay una mayor afluencia de pacientes, en particular entre las 08:00 a.m. y 11:00 a.m., hora de mayor atención, la cual se ha mantenido desde el año 2020.

Nivel de uso

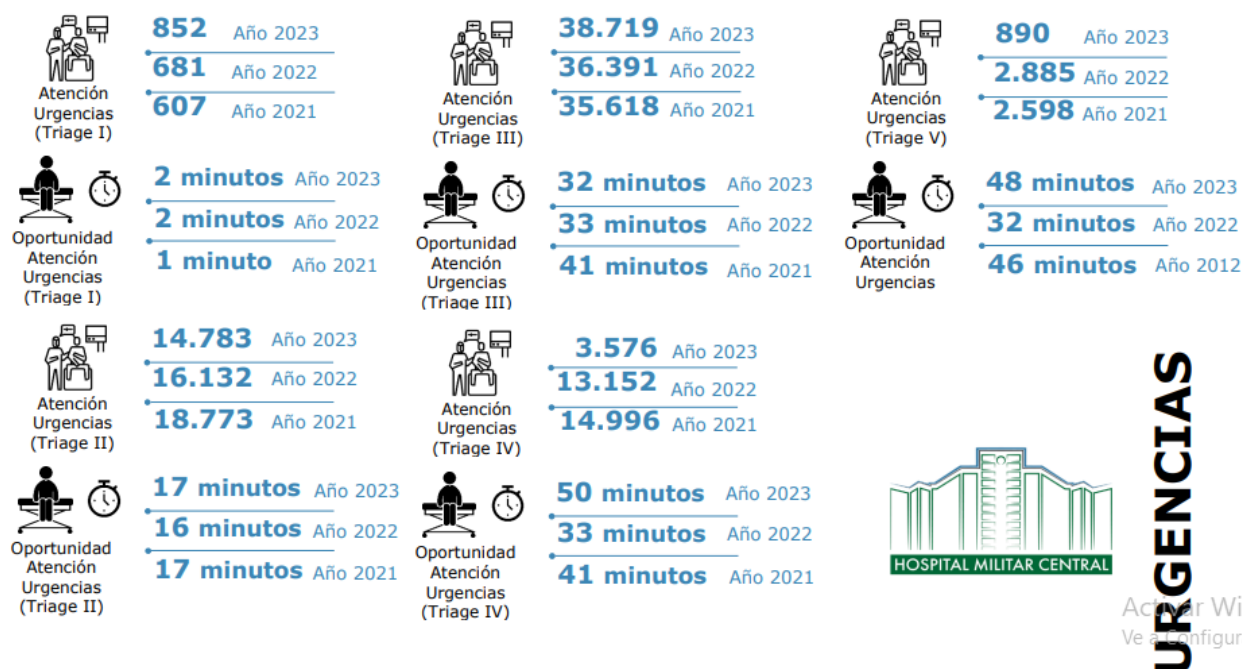


Ilustración 8 Resultados de la gestión HOMIL - Vigencia 2023

Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

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.

5.1.1.5. Tipología organizacional

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



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

5.1.1.6. Temas de interés

Atención de alta complejidad

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

Geriatría

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

Clasificación del Triage

- ~ Adultos y Niños.

Maternidad

- ~ Atención de mediana y alta complejidad

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



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





5.1.2. Paciente Consulta Externa

5.1.2.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68
 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.

5.1.2.2. Demográfica

Tipo de usuario

- ~ Afiliados y beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional. Demografía usuarios en el servicio de Consulta Externa.

Ejército

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

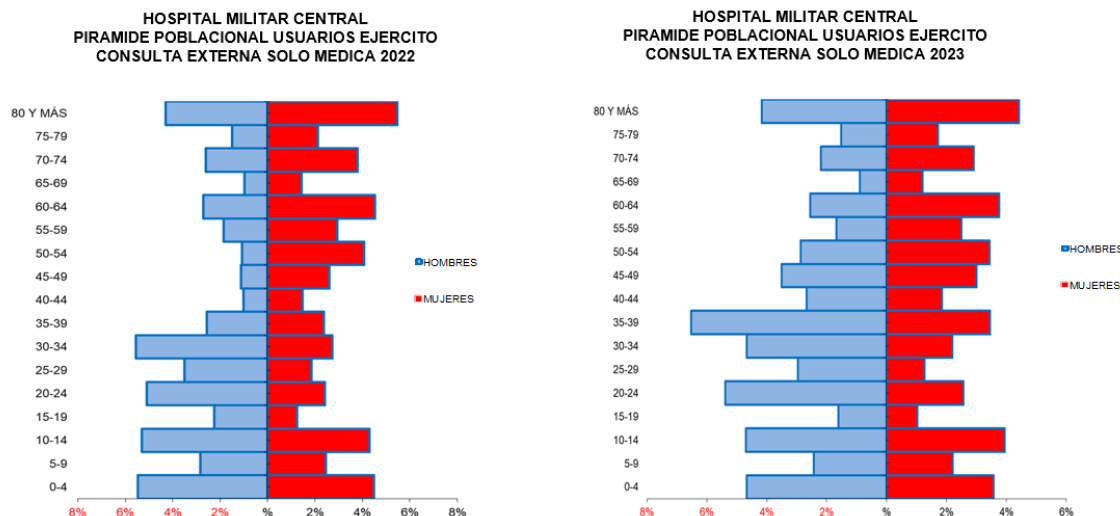


Ilustración 9 Pirámide poblacional, área consulta externa ejercito 2022-2023
Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

~ Distribución de atenciones en consulta externa de acuerdo con género y grupo etario

Se realiza análisis de la distribución de atenciones de consulta externa de acuerdo con género y grupo etario, se evidencia que la mayor proporción se encuentra en el grupo de 0 a 4 años con el 11% y 10.7% en los mayores de 10 a 14 años. (ASIS_Ejercito, 2023, p. 30)

Tabla 4 Distribución de atenciones en consulta externa ejército por grupo etario y genero 2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Grupo etario	Masculino		Femenino		Total general	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
0 A 4 AÑOS	1.570	56,6%	1.204	43,4%	2.774	7,9%
5 A 9 AÑOS	841	52,8%	753	47,2%	1.594	4,6%
10 A 14 AÑOS	1.592	54,5%	1.328	45,5%	2.920	8,4%

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



15 A 19 AÑOS	556	60,8%	359	39,2%	915	2,6%
20 A 24 AÑOS	1.948	69,1%	870	30,9%	2.818	8,1%
25 A 29 AÑOS	1.083	71,6%	429	28,4%	1.512	4,3%
30 A 34 AÑOS	1.967	72,6%	741	27,4%	2.708	7,8%
35 A 39 AÑOS	2.759	70,7%	1.146	29,3%	3.905	11,2%
40 A 44 AÑOS	1.079	63,8%	613	36,2%	1.692	4,8%
45 A 49 AÑOS	1.320	57,1%	991	42,9%	2.311	6,6%
50 A 54 AÑOS	995	46,8%	1.130	53,2%	2.125	6,1%
55 A 59 AÑOS	548	40,1%	820	59,9%	1.368	3,9%
60 A 64 AÑOS	847	41,0%	1.219	59,0%	2.066	5,9%
65 A 69 AÑOS	291	42,5%	393	57,5%	684	2,0%
70 A 74 AÑOS	723	43,3%	946	56,7%	1.669	4,8%
75 A 79 AÑOS	496	47,3%	553	52,7%	1.049	3,0%
80 Y MAS AÑOS	1.365	48,5%	1.449	51,5%	2.814	8,1%
Total general	19.980	57,2%	14.944	42,8%	34.924	100,0%

Armada:

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 36 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5

~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

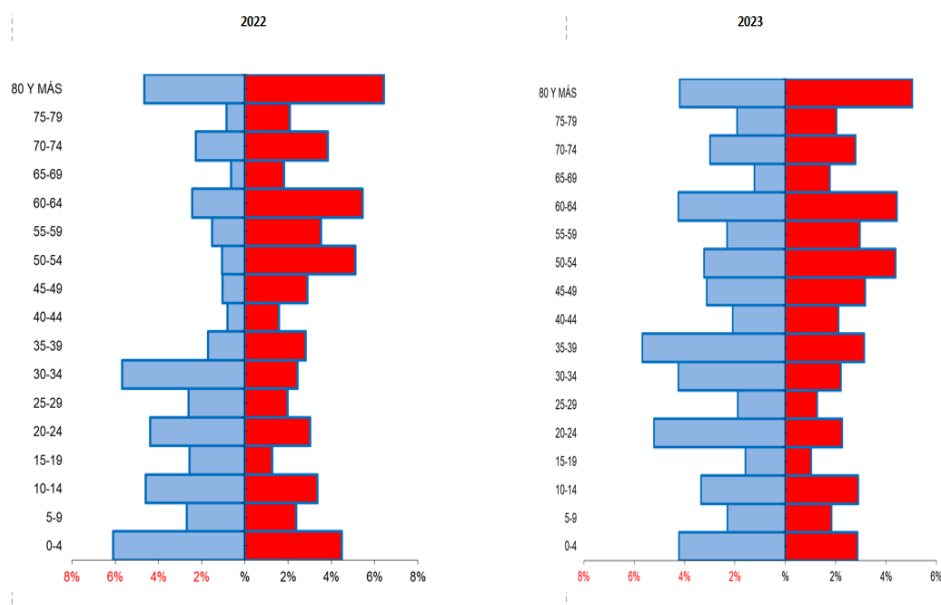


Ilustración 10 Pirámide poblacional en consulta externa fuerza armada 2022-2023
Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

~ Distribución de atenciones en consulta externa de acuerdo con género y grupo etario

En relación a la distribución por grupos de curso de vida, se evidenció que la mayor concentración de las consultas que equivale al 47.4% se concentraron en mayores de 60 años, comportamiento que fue similar tanto en hombres como en mujeres. En relación al género, el 51.1% de las consultas fueron en hombres (ASIS_Armada, 2023, p. 35)

Tabla 5 Distribución de atenciones de acuerdo con grupo etario y género fuerza armada 2023
Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Curso de vida	Femenino		Masculino		Total general	
	n	%	n	%	n	%
Primera infancia (0- 5 años)	405	3,4	582	4,6	987	4,0
Infancia (6 a 11 años)	482	4,0	620	4,9	1102	4,5
Adolescencia (12 a 17 años)	573	4,8	558	4,4	1131	4,6
Juventud (18 a 28 años)	540	4,5	1131	9,0	1671	6,8

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Adultez (29- 59 años)	3761	31,3	4258	33,9	8019	32,6
Persona mayor (60 y más años)	6250	52,0	5403	43,0	11653	47,4
Total general	12011	100	12552	100	24563	100

Fuerza aérea:

~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

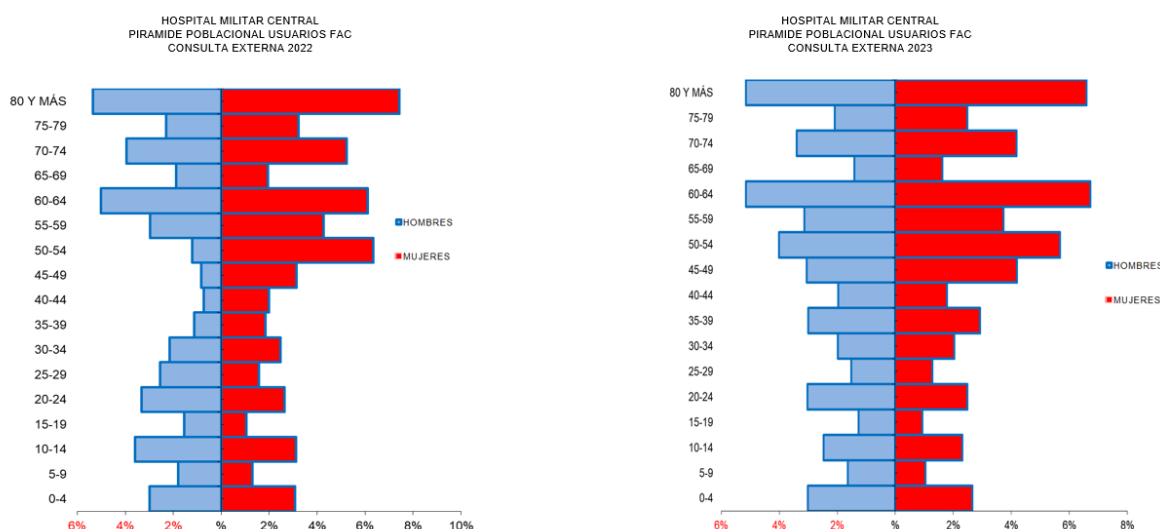


Ilustración 11 Pirámide poblacional, área consulta externa fuerza aérea 2022-2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

~ Distribución de atenciones en consulta externa de acuerdo con género y grupo etario

Los índices demográficos de los pacientes de consulta externa muestran según el índice de vejez de 27 que representa que, de cada 100 personas atendidas en consulta externa, 27 son mayores de 65 años, el índice de Friz descendió para el año 2023 lo que sugiere que la población atendida en consulta externa de la fuerza aérea es una población envejecida. A continuación, se muestra tabla de resumen con indicadores y cifras relacionadas (ASIS_FAC, 2023, p. 33)

Tabla 6 Distribución de atenciones en consulta externa fuerza aérea por grupo etario y genero 2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



QUINQUENIO	Año 2022	Año 2023	Diferencia 22-23
0 A 4 AÑOS	6,05%	5,68%	-0,37%
5 A 9 AÑOS	3,10%	2,68%	-0,43%
10 A 14 AÑOS	6,72%	4,78%	-1,93%
15 A 19 AÑOS	2,59%	2,20%	-0,39%
20 A 24 AÑOS	5,96%	5,52%	-0,44%
25 A 29 AÑOS	4,11%	2,80%	-1,31%
30 A 34 AÑOS	4,62%	4,01%	-0,61%
35 A 39 AÑOS	2,96%	5,92%	2,96%
40 A 44 AÑOS	2,72%	3,75%	1,04%
45 A 49 AÑOS	3,97%	7,26%	3,29%
50 A 54 AÑOS	7,56%	9,69%	2,13%
55 A 59 AÑOS	7,23%	6,87%	-0,35%
60 A 64 AÑOS	11,12%	11,87%	0,75%
65 A 69 AÑOS	3,83%	3,05%	-0,78%
70 A 74 AÑOS	9,19%	7,58%	-1,60%
75 A 79 AÑOS	5,52%	4,58%	-0,94%
80 Y MAS AÑOS	12,76%	11,75%	-1,01%

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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



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.

5.1.2.3. 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 Santo Tomás (atención servicio de psiquiatría).

Nivel de atención

- ~ Atención presencial en consulta externa de pediatría, adultos y maternidad.
- ~ Atención médica y quirúrgica a nivel de especialidades y supra especialidades por consulta externa.
- ~ 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ Clínicas multidisciplinarias para atención de enfermedades prevalentes dirigido a los pacientes crónicos en adultos, adulto mayor, adolescentes y niños.

Intensidad de Uso

Ejercito:

- ~ Al revisar la intensidad de uso en el servicio de consulta externa para la consulta médica de la Fuerza Ejercito se observa una media de 4.35, inferior a la del año 2022 que fue de 5.34 lo que puede obedecer a la reacomodación de los servicios posterior a la pandemia que obligo a los usuarios a posponer sus servicios ambulatorios. (ASIS_Ejercito, 2023, p. 32)

Armada:

- ~ La intensidad de uso del servicio de consulta externa tuvo un incremento en la mediana de 18,7% en relación al año anterior con un promedio de 4.3 consultas por usuario; La intensidad de uso de las especialidades médicas, mostró un mayor número de consultas por paciente en los servicios de radioterapia, trasplante y neuropsicología (ASIS_Armada, 2023, p. 24-25)

Fuerza aérea:

- ~ La intensidad de uso en el servicio de consulta externa presentó un descenso a 4.1 en 2023 con relación al año anterior, es decir en promedio cada usuario tuvo 4 atenciones al año (ASIS_FAC, 2023, p.34)

5.1.2.4. De comportamiento

Comportamiento del usuario

- ~ 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.

Nivel de Uso

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



~ *Asignación de citas médicas y procedimientos*

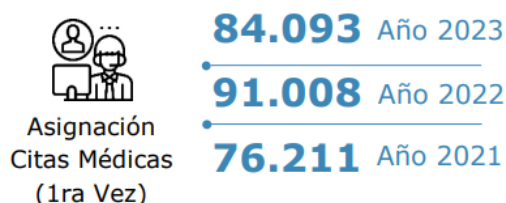


Ilustración 12 Asignación citas médicas

Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

~ *Oportunidad en asignación de citas por especialidades (1 vez)*

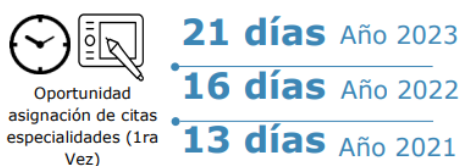


Ilustración 13 Oportunidad de asignación de citas

Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

~ *Estadística consulta programada y realizada*

Al 01 de junio 2024 se han programado 215.982 y se han realizado 99.516 citas médicas especializadas

CLASIFICACIÓN	NUMERO DE CITAS
CONSULTA PROGRAMADA	215.982
CONSULTA REALIZADA	99.516
CITAS INCUMPLIDAS	11.843
CITAS CANCELADAS	12.257

Beneficios Buscados

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



5.1.2.5. 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

5.1.2.6. Temas de interés

Capacidad Instalada

- ~ 69 Consultorios de Consulta Externa, 15 salas de procedimientos, 8 consultorios de procedimientos, 19 áreas de apoyo diagnóstico y terapéutico. (Fuente Informe de Gestión 2023-2024)

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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Trámites derivados de la atención

- ~ **Contac Center:** (57) 601 359 88 88 Bogotá D.C y (57) 601 3486868 Bogotá D.C. Opción 1 luego Opción 4. En el horario de lunes a viernes, Días hábiles, de 7:00am a 6:00pm
- ~ **Página Web Institucional:** www.hospitalmilitar.gov.co. Link Citas Médicas
- ~ **E-mails:** Citas para especialistas asignacioncitas@homil.gov.co, Citas para Imágenes Diagnosticas citasresonancia@homil.gov.co

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos en PDF:

- Orden médica u orden de servicios.
- Autorización vigente emitida para el Hospital Militar Central.
- Documento de Identidad del Paciente.
- Información de 2 números de teléfono de contacto.
- Si el estudio a realizar por imágenes diagnosticas es contrastado o con medio de contraste, debe anexar el resultado de una prueba de creatinina en sangre no mayor a 90 días.
- Si es menor de edad diligenciar con los datos del acudiente

Entrega de resultados

- ~ *Estudios patológicos*



Ilustración 14 Estudios de patología

Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

Resultados estudios de patología:

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

- ~ *Laboratorio clínico*

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Ilustración 15 Estudios de laboratorio
Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

Resultados estudios de laboratorio:
<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=57774>

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 45 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5





5.1.3. Paciente Hospitalizado

5.1.3.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá		
 CONTACT CENTER	3 48 68 68		
 HORARIO DE ATENCIÓN	Unidad de Cuidado Intensivo UCI Intermedia		07:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Unidad de Cuidado Intensivo UCI Pediátrica Intermedia		
	Unidad de Cuidado Intensivo UCI Coronaria, Quirúrgica y Posquirúrgica: Intermedia		
	Unidad de Cuidado Intensivo UCI Neonatal		24 horas
	Hospitalización		
	Piso 5 y 6		07:00am a 07:00 pm
	Piso7 y 8		
	Piso 9 (Está permitido el acompañamiento de uno de los progenitores)		
	Piso 10		
	Piso 11 y 12		
 COBERTURA	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.		

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 47 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



5.1.3.2. Demográfica

Tipo de usuario

- ~ Afiliados y beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional. Demografía usuarios en el servicio de Hospitalización.

Ejercito

- ~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

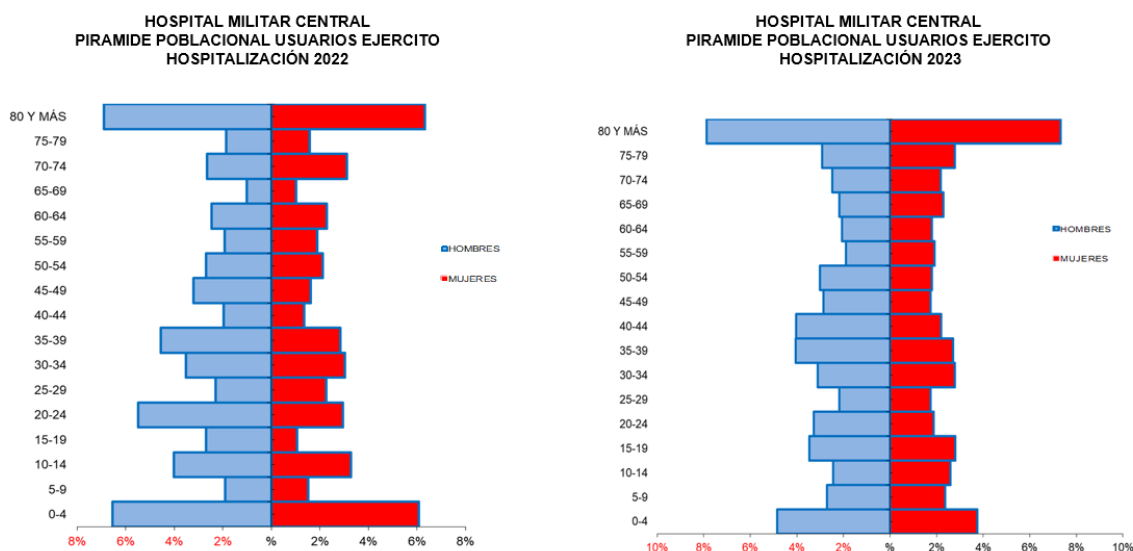


Ilustración 16 Pirámide poblacional, área hospitalización ejercito 2022-2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

- ~ Índices demográficos hospitalización

Tabla 7 Índices demográficos hospitalización ejercito 2018-2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Índice Demográfico	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Población total	8.751	9.811	7.345	8.551	8.647	8.622
Población Masculina	4.640	5.257	4.178	4.965	4.820	4.772
Población femenina	4.111	4.554	3.167	3.586	3.827	3.850
Índice de juventud	19,0%	18,0%	17,0%	15,5%	16,7%	15,3%
Índice de vejez	28,0%	27,0%	28,0%	28,4%	24,4%	30,0%
Índice de Friz	108,85	112,99	77,84	74,27	122,6	106,324

Armada

~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

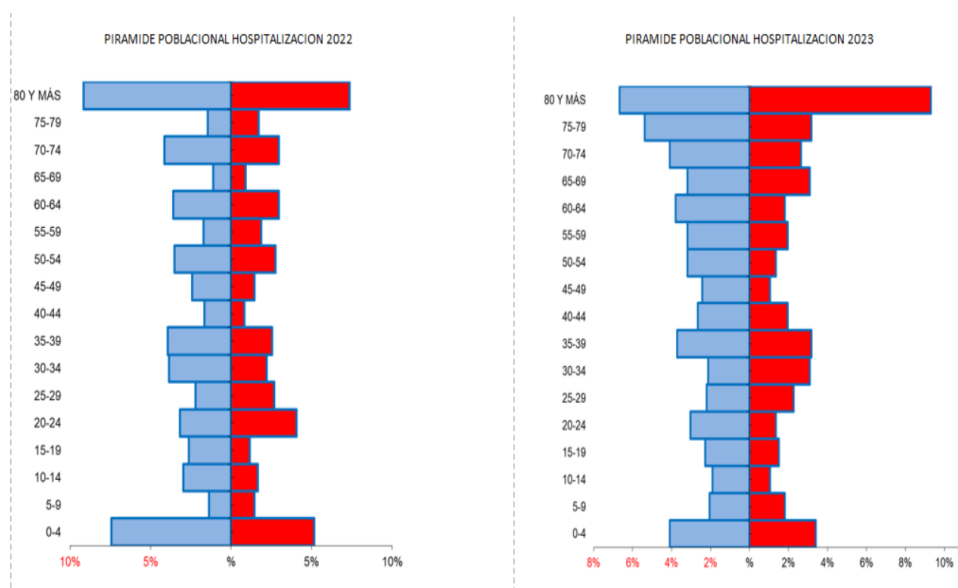


Ilustración 17 Pirámide poblacional de egresos hospitalarios fuerza armada años 2022-2023
Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



~ Índices demográficos hospitalización

Tabla 8 Índices demográficos población servicio de hospitalización fuerza armada 2019-2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Índice Demográfico	2019	2020	2021	2022	2023
Población total	1.457	1.142	1.335	1.452	1.321
Población Masculina	789	651	737	817	738
Población femenina	668	491	598	635	583
Índice de juventud	16	16	12	16	12,6
Índice de vejez	33	35	34	29	37,5
Índice de Friz	80	83	62	126	90

Fuerza aérea

~ Pirámide poblacional (Hombres – Mujeres)

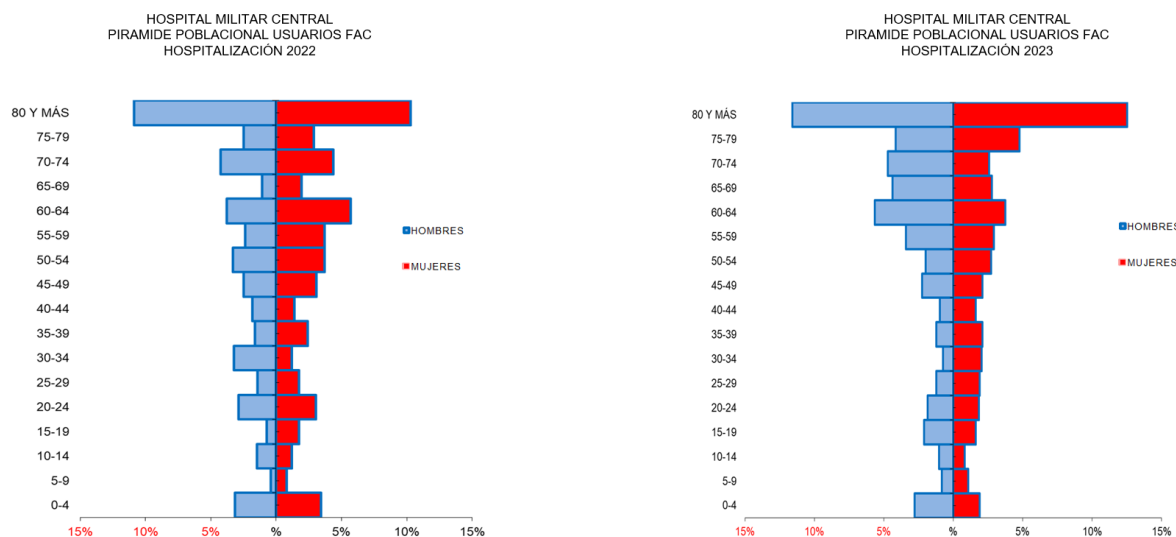


Ilustración 18 Pirámide poblacional, área hospitalización fuerza aérea 2022-2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



~ Índices demográficos hospitalización

Tabla 9 Índices demográficos hospitalización fuerza aérea 2019-2023

Fuente: Documento Análisis Situación en Salud 2023

Índice Demográfico	2019	2020	2021	2022	2023
Población total	1.459	1.341	1.515	1.488	1.468
Población Masculina	731	665	688	704	746
Población femenina	728	676	827	784	722
Índice de juventud	12%	12%	10%	11,60%	10,60%
Índice de vejez	45%	46%	45%	38,20%	47,50%
Índice de Friz	101	77,8	58,2	75,1	93,2

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).

5.1.3.3. Intrínsecas

Intensidad de uso

Ejército

- ~ Las atenciones en el área de hospitalización durante el año 2023 tuvieron una tendencia de ascenso desde el mes de febrero, hasta el mes de mayo, en junio que presenta descenso, se recupera en julio y desciende a partir de octubre, los promedios de hospitalización mes fueron 1.071 un valor cercano a las 1.087 del 2019 (ASIS_Ejército, 2023, p. 25)

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



Armada

- ~ La intensidad de uso en el servicio de hospitalización fue de 1,4 atenciones por cada paciente, presentando un comportamiento con tendencia al aumento, siendo de 27,3% en su mediana en relación al año 2020. (ASIS_Armada, 2023, p. 18)

Fuerza aérea

- ~ La intensidad de uso media en el servicio de hospitalización se mantuvo en 1.4 en relación con el año anterior (ASIS_FAC, 2023, p. 23)

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

5.1.3.4. De comportamiento

Beneficios Buscados

- ~ Prestación de servicios de salud de alto nivel de complejidad en pediatría, especialidades médicas y quirúrgicas, atención integral en maternidad,

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



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.

Estancia hospitalaria

Ejercito

- ~ La estancia hospitalaria durante el año 2023 para el ejército fue de 6.85 días, superior al promedio general como se observa en la gráfica que fue de 6.83 días, es de resaltar que es el dato inferior al registrado en vigencias previas. (ASIS_Ejercito, 2023, p. 24)

Armada

- ~ El análisis de los días de estancia por especialidad, mostró que Medicina Interna, Pediatría y Cirugía general tienen el mayor número de días, sin embargo, el servicio que cuenta con el máximo más significativo de 37 días fue cardiología. (ASIS_Armada, 2023, p. 15)

Fuerza aérea

- ~ Se realizó el análisis de los días de estancia de las atenciones por especialidad, encontrando que Medicina Interna y Cirugía general tienen el mayor número de días de estancia con una media de días de hospitalización de 8.82 días para medicina interna y 5.11 para cirugía general, valores superiores a los registrados en 2022 de 8.79 y 4,89 respectivamente, sin embargo, el máximo de días de estancia en las dos especialidades se redujo frente al año previo llegando a 47 en medicina interna en la vigencia 2022 fue de 55 y de cirugía de 29 en el año 2022 fue de 42. (ASIS_FAC, 2023, p. 43)

5.1.3.5. Tipología organizacional

Fuente de Recursos

- ~ Sostenibilidad financiera

Tamaño de la Entidad

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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

5.1.3.6. 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)
- ~ 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.
- ~ 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

Clínicas Médicas

Vinculación de pacientes, de acuerdo al criterio médico.

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



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

Intereses y Preferencias

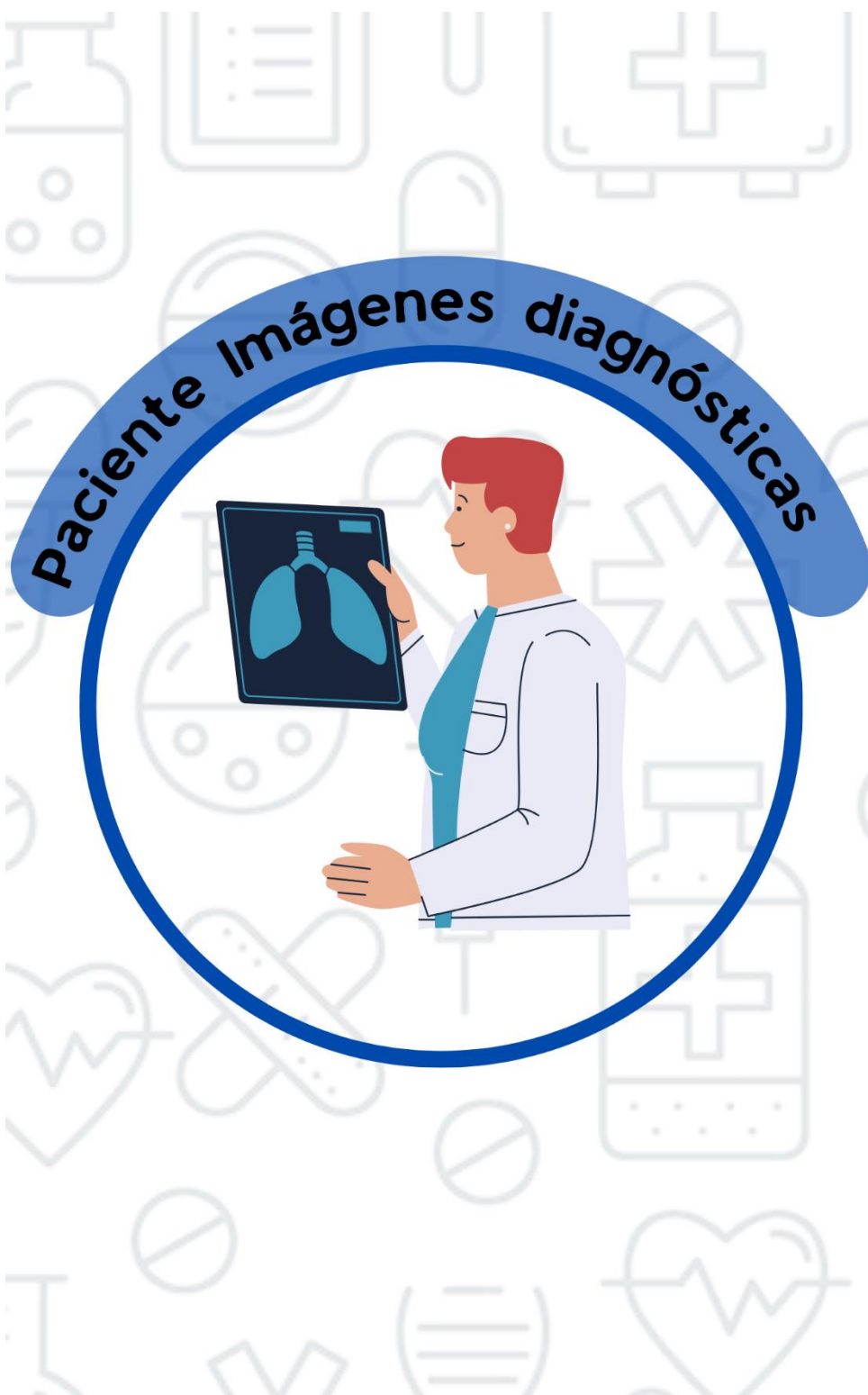
- ~ Los usuarios también muestran interés en la consulta de información que se publica por diferentes medios a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a través de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co que incluye la sección de transparencia que cuenta con publicación de información 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868





5.1.4. Paciente Imágenes Diagnósticas

5.1.4.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central – Edificio Imágenes Diagnósticas Tv. 3 C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68
 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.

5.1.4.2. Demográfica

Edad

~ Pacientes pertenecientes a todas las etapas del ciclo vital

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 57 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



Vulnerabilidad

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

Población

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

5.1.4.3. Intrínsecas

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, consulta programada y correo electrónico.

Conocimiento

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

5.1.4.4. De comportamiento

Beneficios buscados

- ~ Atención de imágenes diagnósticas de bajo, mediano y alto nivel de complejidad

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ Disponibilidad de imágenes diagnósticas en los diferentes establecimientos de Sanidad Militar del país

Comportamiento del usuario

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

Intensidad de uso de acuerdo al estudio

ESTUDIOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
RESONANCIA MAGNÉTICA (RNM)	2.902	3.397	3.329	3.283	12.911
TOMOGRAFÍA	6.156	6.780	6.800	6.553	26.289
ECOGRAFIA	4.983	5.325	5.637	5.506	21.451
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	10.270	11.659	11.543	11.361	44.833
ESTUDIOS ESPECIALES	466	272	245	251	1.234
MAMOGRAFÍA	132	121	79	85	417
DENSITOMETRÍA	605	638	580	512	2.335
BIOPSIA	124	213	202	203	742
INTERVENCIONISMO	1.630	1.926	2.048	2.352	7.956
ANGIOGRAFO-HEMODINAMIA	177	148	188	189	702
ANGIOGRAFÍA	239	224	202	189	854
TOTAL	27.684	30.703	30.853	30.484	119.724

5.1.4.5. 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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

5.1.4.6. Temas de interés

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.

Asignación de citas

- ~ Prioridad asignación de citas de 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 Práctica "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: Endosonografía, 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 60 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 61 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



5.1.5. Niños y Adolescentes

5.1.5.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68
 HORARIO DE ATENCIÓN	De acuerdo al servicio que demande el beneficiario (Consultar horarios de atención en apartados: Consulta externa, Urgencias, hospitalización e imágenes diagnósticas)
 COBERTURA	Atención de Urgencias, Consulta Externa especializada, Imágenes Diagnósticas, Laboratorio Clínico y Hospitalización.

5.1.5.2. Demográfica

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ Beneficiarios del Personal militar activo, personal militar retirado, personal civil del Ministerio de Defensa Nacional.

Estrato Socioeconómico

- ~ Del estrato 1 al estrato 6

Vulnerabilidad

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

Régimen de afiliación

- ~ Régimen especial del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Población

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

5.1.5.3. 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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Intensidad de Uso

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

5.1.5.4. 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 supraespecialidades, 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.

5.1.5.5. 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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

5.1.5.6. 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.

Derechos y Deberes paciente pediátrico

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Pacientes con discapacidad





5.1.6. **Paciente con Discapacidad física, discapacidad visual, auditiva, sorda ceguera, discapacidad mental, discapacidad múltiple**

5.1.6.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68
 HORARIO DE ATENCIÓN	De acuerdo al servicio que demande el beneficiario (Consultar horarios de atención en apartados: Consulta externa, Urgencias, hospitalización e imágenes diagnosticas)
 COBERTURA	· Atención de urgencias, consulta externa especializada, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, terapia física y rehabilitación y hospitalización.

5.1.6.2. Demográfica

Tipo de usuario

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

Edad

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ Pacientes pertenecientes a todas las etapas del ciclo vital

Género

- ~ Femenino y masculino

Vulnerabilidad

- ~ Discapacidad física, discapacidad visual, sordoceguera, discapacidad cognitiva, 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

5.1.6.3. 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

.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



Por otro lado, desde el Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, realiza el acompañamiento y asesoría en la construcción de las campañas de comunicación interna y externa, con el objetivo de fortalecer la pertenencia institucional fortalecer la comunicación con los grupos de interés y los usuarios; Es importante resaltar que la proyección de deberes y derechos de los usuarios en los televisores de las diferentes salas de espera cuenta con la interpretación de la información en lengua de señas, con el fin de llegar a nuestros usuarios en condición de discapacidad auditiva. (Informe de gestión, vigencia 2023 V2, 2023, p. 36)

Por otra parte, desde el Área de Rehabilitación, se han hecho intervenciones en casos específicos:

- ~ Se mantiene la 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 cuenta con 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.

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

5.1.6.4. De comportamiento

Beneficios Buscados

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



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.

5.1.6.5. 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

5.1.6.6. 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 - Carrotaller.
- ~ 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 los usuarios de sillas de ruedas y talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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 que permiten el acceso a la Infraestructura de la Entidad

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.

Canales de atención

Atención Telefónica

- ~ Para el caso de la atención a población con limitación auditiva, 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 peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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/Balanc%20pol%C3%ADtica%20de%20protecci%C3%B3n%20a%20la%20diversidad%20etnoling%C3%BC%C3%ADstica.pdf>

Atención Presencial

- ~ Se brindará información clara y se explicará 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 73 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 74 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5

Grupos étnicos





5.1.7. Grupos Étnicos que acuden al Hospital Militar
5.1.7.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68
 HORARIO DE ATENCIÓN	24 horas
 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%20Virtual%20(1).pdf

5.1.7.2. Demográfica

Tipo de usuario

~ Beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Edad

- ~ Pacientes pertenecientes a todas las etapas del ciclo vital

Género

- ~ Femenino y masculino.

Pertenencia étnica

- ~ 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.

5.1.7.3. Intrínsecas

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.

Intereses

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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.

Para el tratamiento y atención de pacientes pertenecientes a las diferentes etnias, se tienen en cuenta la pertinencia cultural validando los cuidados preventivos, prácticas curativas y medicinas tradicionales a las que haya lugar.

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.

5.1.7.4. De comportamiento

Beneficios Buscados

- ~ Atención integral de la patología de ingreso.

Comportamiento del usuario

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



5.1.7.5. 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.

5.1.7.6. Temas de interés

- ~ Servicio de interpretación, lenguas nativas



Dirección General de Sanidad Militar



DIGSA

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 80 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



5.1.8. Dirección General de Sanidad Militar – DIGSA

5.1.8.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Centro Empresarial Elemento Contace 26 # 69-76 torre 3 piso 4
 CONTACT CENTER	PBX: 5713238555 - 018000-111335
 HORARIO DE ATENCIÓN	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm
 COBERTURA	Entidad del estado con cubrimiento a nivel nacional dirigida a las Fuerzas Militares

5.1.8.2. Demográfica

Intensidad de uso:

Ejercito:

- ~ Para el año 2023 se observa reducción de las personas que acudieron al servicio de urgencias, con un incremento en la participación de las urgencias Triage 3 alcanzando el 61% y en promedio mes 3.507 atenciones y una intensidad de uso de 1.3, los principales diagnósticos tienen relación con los signos, síntomas y hallazgos anormales y las enfermedades respiratorias, que implican esfuerzos para educar a los usuarios en el uso adecuado del servicio de urgencias y campañas de protección específica como la vacunación en poblaciones vulnerables.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Es de resaltar frente al uso de servicios la estancia hospitalaria durante el año 2023 para el ejército fue de 6.85 días, inferior al promedio de la vigencia previa que puede obedecer a la optimización del manejo hospitalario, GPC, programas de egreso temprano, entre otros.

Los índices demográficos muestran que la población que acudió en el año 2023 involucra en mayor proporción el grupo de adultos mayores comportamiento compatible con la transición demográfica del país (ASIS_EJERCITO, 2023, p. 32).

Armada

- ~ En el servicio de Urgencias se identificaron dentro de las causas más frecuentes las infecciones del tracto respiratorio superior y el trauma, lo que implica la realización de 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. Adicionalmente se identifica un incremento en el triage de urgencias no vitales, lo que requeriría reforzar el uso prudente del servicio en los usuarios.

En la morbilidad analizada en el servicio de hospitalización se observa un predominio de las enfermedades del sistema genito urinario, así como de enfermedades del sistema digestivo reflejadas de predominio en patologías quirúrgicas abdominales. Así mismo, se vio un descenso de las enfermedades del sistema respiratorio dentro de las que predominan enfermedades infecciosas y crónicas, sin embargo, se deben mantener las actividades en prevención primaria como vacunación, así como secundaria y terciaria. En relación a la intensidad de uso del servicio de hospitalización, se evidencia un incremento para el año 2023.

En todos los servicios se mantuvo un comportamiento predominante de la carga de morbilidad por enfermedades no transmisibles en todos los servicios, y se identificó un predominio de población madura según los índices demográficos analizados. (ASIS_ARMADA, 2023, p. 33).

Fuerza aérea

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ Para el año 2023 en el servicio de urgencias se presentó un aumento de las urgencias no vitales alcanzando el 62.9% con una participación importante de los diagnósticos clasificados en el capítulo de signos, síntomas y hallazgos anormales y en segundo lugar los traumatismos, siendo necesario ante esta situación continuar con procesos educativos que fomenten el uso adecuado del servicio de urgencias.

En hospitalización la atención de pacientes con enfermedades del sistema digestivo, genito urinario y respiratorias fueron predominantes, requiriéndose un enfoque de seguimiento integral especialmente al alta de esta población para el seguimiento y diagnóstico de complicaciones asociadas a largo plazo principalmente en los casos de infección, es importante tener en cuenta que la patología quirúrgica de apendicitis y colecistitis ocupa un buen porcentaje de la carga hospitalaria siendo necesario continuar con los procedimientos de atención oportuna en este grupo poblacional que se ofrecen en el hospital, en procura de optimizar los tiempos de atención sin detrimento de la calidad.

En el área de consulta externa la atención de afecciones del sistema osteomuscular ocupa un papel predominante, siendo necesario fortalecer los planes integrales de atención en este grupo de sujetos en procura de recuperaciones tempranas, las neoplasias continúan siendo una causa frecuente de consulta y control. (ASIS_FAC, 2023, p. 40)

5.1.8.3. Intrínsecas

- ~ Dirección General de Sanidad Militar es una entidad pública perteneciente al 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

5.1.8.4. De comportamiento

Nivel de uso

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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.

5.1.8.5. Tipología organizacional

Origen del Capital

- ~ Público

Tamaño de la Entidad

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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.

5.1.8.6. 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 participando activamente.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868





5.1.9. Funcionarios de planta

5.1.9.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68

5.1.9.2. Demográfica

Tabla 10 Funcionarios HOMIL 2024

Fuente: Elaboración propia

TIPO DE VINCULACIÓN	
CARRERA ADMINISTRATIVA	222
EN PROVISIONALIDAD	46
LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION	810
PERIODO DE PRUEBA CARRERA ADMINISTRATIVA	25
TRABAJADOR OFICIAL	50
TOTAL	1153

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Tabla 11 Tipo de vinculación planta HOMIL 2024

Fuente: Elaboración propia

 Planta Administrativo <u>ADMINISTRATIVO</u>	381
 Planta Asistencial <u>ASISTENCIAL</u>	772
TOTAL	1153

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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.

5.1.9.3. 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.

5.1.9.4. De comportamiento

Nivel de uso

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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

5.1.9.5. 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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

5.1.9.6. 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.



Contratistas





5.1.10. Contratistas y/o Proveedores

5.1.10.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68

5.1.10.2. Demográfica

Tabla 12 Contratistas HOMIL
Fuente: Elaboración propia

 Contratistas	<u>ADMINISTRATIVO</u>	872
	<u>ASISTENCIAL</u>	324
	TOTAL	1196

Estrato Socioeconómico

~ Estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6

Escolaridad

~ Técnico / Tecnólogo, Universitario, Especialista, Maestría

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



Régimen de afiliación

- ~ Civiles afiliados a los Planes Obligatorios de Salud y prestaciones sociales

5.1.10.3. 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

5.1.10.4. De comportamiento

Nivel de uso

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

Beneficios Buscados

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



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

5.1.10.5. 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

5.1.10.6. 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



Personal Militar en comisión





5.1.11. Personal Militar en Comisión

5.1.11.1. Geográfica

 UBICACIÓN	Hospital Militar Central Tv. 3C No. 49-02, Bogotá
 CONTACT CENTER	3 48 68 68

5.1.11.2. Demográfica

Tabla 13 Edad Militares en Comisión

Fuente: Elaboración propia

EDAD	
20 a 30	5
31 a 40	37
41 a 50	20
51 a 60	2
20 a 30	5

Tabla 14 Grado Militares en Comisión

Fuente: Elaboración Propia

GRADOS		
CP	CABO PRIMERO	2
CR	CORONEL	4
CS	CABO SEGUNDO	1
CT	CAPITAN	6
MG	MAYOR GENERAL	1
MY	MAYOR	7
OE 16	CAPELLAN	1

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



SM	SARGENTO MAYOR	1
SP	SARGENTO PRIMERO	3
SS	SARGENTO SEGUNDO	15
ST	SUBTENIENTE	2
SV	SARGENTO VICEPRIMERO	16
T1	TECNICO PRIMERO	1
TC	TENIENTE CORONEL	1
TENIENTE	TENIENTE	2
TN	TENIENTE DE NAVÍO	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

5.1.11.3. Intrínsecas

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

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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.

5.1.11.4. 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

5.1.11.5. 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868



- ~ 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

5.1.11.6. Temas de interés

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



5.2. Jurídicas

5.2.1. Convenios Docencia- Servicio vigentes Hospital Militar Central

5.2.1.1. Estudiantes en Prácticas Formativas

1.923 estudiantes en
prácticas formativas (Acumulado)

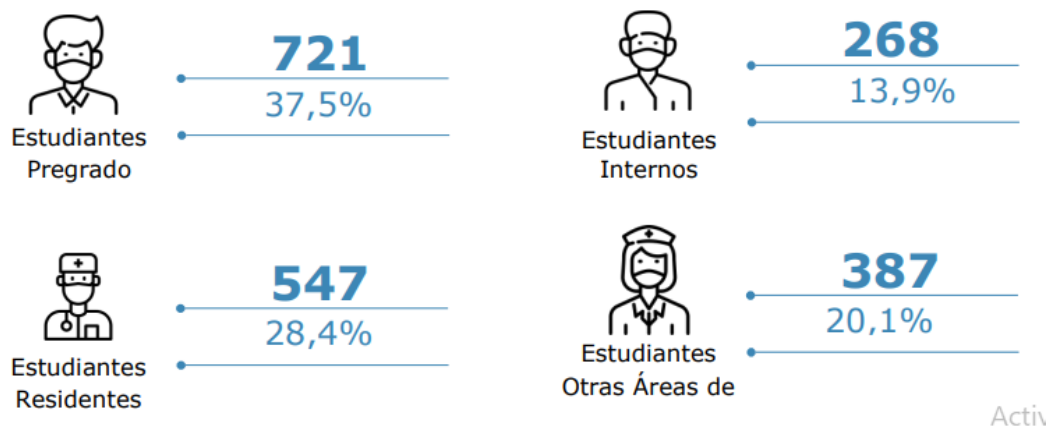


Ilustración 19 Estudiantes en prácticas formativas

Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

39 médicos en el programa graduando observador (Acumulado)



Ilustración 20 Médicos en el programa observador

Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

Producción Científica

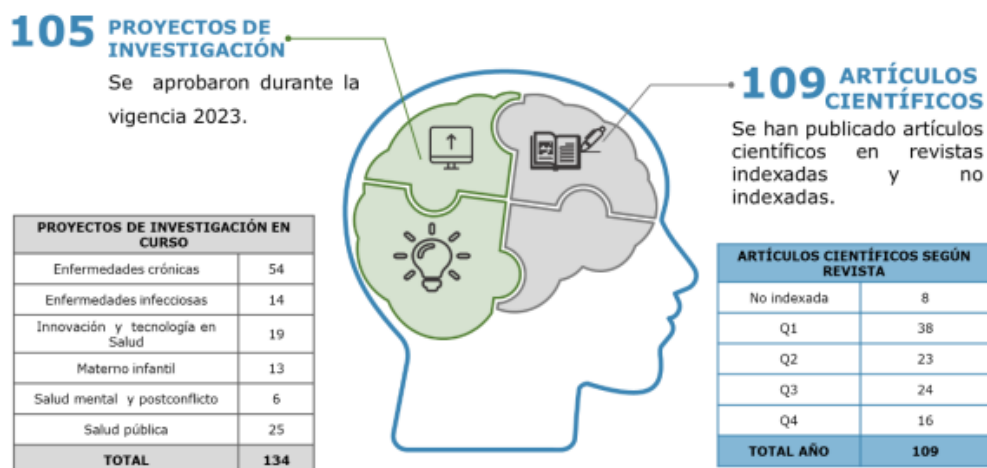


Ilustración 21 Producción científica

Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



5.2.1.2. Convenios Docencia - Servicio vigentes Hospital Militar Central

17 Convenios Docencia - Servicio



Ilustración 22 Convenios docencia- servicio

Fuente: Informe de gestión, vigencia 2023 V2

5.2.1.3. Asociaciones de usuarios

Asociaciones de Usuarios – Hospital Militar Central

Tabla 15 Asociaciones de Usuarios – Hospital Militar Central

Fuente: Adaptación rendición de cuentas

POBLACIÓN OBJETIVO	
ASOCIACIONES	
ASOHOSMIL	
GEOGRÁFICO	Hospital Militar Central
INTRÍNSECO	Reuniones mensuales
TIPOLOGÍA (PARA ORGANIZACIONES)	Hospital de alta complejidad

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 103 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



TEMAS DE INTERÉS	Prestación de servicios asistenciales y administrativos a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el Hospital Militar Central
-------------------------	--

Asociaciones de Usuarios – Dirección General de Sanidad Militar

Tabla 16 Asociaciones de Usuarios – Dirección General de Sanidad Militar

Fuente: Adaptación rendición de cuentas

ENTIDADES DE CONTROL	
POBLACIÓN OBJETIVO	
Contraloría Nacional de la República	
GEOGRÁFICO	· Contraloría General de la República ciudad de Bogotá · Carrera 69 No# 44 - 35 Piso · Contralorías delegadas sectoriales · Contralorías delegadas generales · Gerencias Nacionales · Cobertura geográfica: Nacional
INTRÍNSECO	· 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
TIPOLOGÍA (PARA ORGANIZACIONES)	· Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa · Responsable de la interacción: Oficina Asesora Jurídica

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 348 6868



POBLACIÓN OBJETIVO	
Veeduría Distrital	
GEOGRÁFICO	· Ubicación: Avenida Calle 26 # 69-76, Edificio Elemento, torre1, piso 8 · Cobertura geográfica: Distrital Bogotá
INTRÍNSECO	· 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 publicas · 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.
TIPOLOGÍA (PARA ORGANIZACIONES)	· Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa, Responsable de la interacción: Oficina Asesora Juridica
ENTIDADES DE SALUD CON LOS CUALES EL HOSPITAL MILITAR TIENE CONTRATOS VIGENTES PARA SERVICIOS ESPECÍFICOS (EXTRAHOSPITALARIOS)	
POBLACIÓN OBJETIVO	
Procuraduría General de la Nación	
GEOGRÁFICO	· Ubicación principal: Carrera 5 # 15-80 · Cobertura geográfica: Nacional
INTRÍNSECO	· Fuente de recursos: Públicos · Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño grande · Organización/sector del cual depende: : Superior de Gobierno / Estata · 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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 105 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



	PBX: 57 1 587 8750 Horario de atención: 8 a.m. a 5 p.m. Notificaciones judiciales procesosjudiciales@procuraduria.gov.co
TIPOLOGÍA (PARA ORGANIZACIONES)	· Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa · Responsable de la interacción: Oficina Asesora Jurídica

6. Cursos de acción

El Hospital Militar Central contempla el “DESARROLLO DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO” en concordancia con el proceso de fortalecimiento organizacional y el mejoramiento continuo de los procesos desarrolla auditorías internas y externas encaminadas a verificar el cumplimiento a las normas, lineamientos y procedimientos internos y externos a ejecutar por las diferentes áreas y/o servicios.

Estableciendo planes de mejoramiento a cargo de las Subdirecciones, Oficinas, Unidades y Servicios, detallando las acciones necesarias para dar cumplimiento y fortalecimiento a los estándares de calidad generando mejoramiento continuo de los procesos, basados en las características de cada uno de los grupos de interés que atiende, desde una mirada más intersectorial.

Durante la vigencia 2023 el HOMIL realizó el seguimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento cuya finalidad es el mejoramiento continuo de los procesos. (Informe de gestión, 2023)

7. Seguimiento

Reconociendo la importancia de mantener la atención de más alta calidad para todos los grupos de usuarios, anualmente se realizan ejercicios de evaluación de las gestiones que se adelantan desde cada una de las subdirecciones y servicios que conforman la institución, entre ellos informe de gestión, caracterización, rendición de cuentas, seguimiento a adherencia a guías y protocolos de atención

Así mismo realiza:

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 106 de 107

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



- ~ Seguimiento a adherencia a guías y protocolos de atención para garantizar al paciente una atención oportuna y de calidad y a su grupo familiar la información necesaria para realizar el seguimiento al estado de salud.
- ~ Realiza autoevaluaciones de seguimiento para verificar el cumplimiento de los estándares de Habilitación de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3100 de 2019, cumpliendo con los objetivos estratégicos de la institución y mantener los resultados que permitan mantener las condiciones para atender la visita del ente certificador
- ~ Como parte integral de la gestión realiza autoevaluaciones de seguimiento a los estándares de acreditación utilizando una escala de calificación (de 1 a 5) para verificar el cumplimiento de los parámetros en salud ambulatoria y hospitalaria de acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Acreditación en Salud Versión 3.1 y la Resolución 0595 de 2018, con el fin de alcanzar la meta fijada en la mega y objetivos estratégicos de la institución
- ~ Seguimiento a los requerimientos y acciones a ejecutar por las áreas y/o servicios en las cuales se cuentan con certificaciones, con el fin de establecer planes de mejoramiento a cargo de las Subdirecciones, Oficinas, Unidades y Servicios mediante el cual se detallan las acciones necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos de cada estándar y fortalecer el mejoramiento continuo del proceso
- ~ El seguimiento y control de las enfermedades prevalentes y patologías crónicas proporciona al paciente un manejo integral de su enfermedad, evita complicaciones y permite tener mejores resultados en salud.
- ~ Seguimiento y control de la atención básica y especializada de personas con enfermedades prevalentes con el fin de asegurar al paciente un manejo integral de su patología con oportunidad, seguridad y humanización enfocada tanto al usuario interno como externo para brindar bienestar a los afiliados, beneficiarios y sus familias del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, contribuyendo a elevar su moral y calidad de vida.
- ~ Desde el grupo gestor de humanización se realiza el seguimiento de las quejas o reclamos que interpusieron los usuarios o acompañantes por trato no humanizado (Informe de gestión, 2023)

Elaborado por:

Oficina de Atención al Usuario

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868