



La seguridad
es de todos

Mindefensa



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2019

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

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

www.hospitalmilitar.gov.co

Hospital Militar Central @HOSMILC

Código: CA-CORE-PR-01-FT-05_V01

CARACTERIZACION DE USUARIOS -2019

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

INTRODUCCIÓN

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

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

PRESENTACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

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

1.2 Objetivos Específicos

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

2. Acciones específicas de la Caracterización de Usuarios

- Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados

- Identificar el lenguaje que debe ser utilizado para comunicar las acciones dependiendo el grupo de interés que impacte la comunicación
- Identificar los elementos tangibles e intangibles que generan fidelización de los usuarios con el Hospital.

3. Políticas de Participación Ciudadana

3.1 Transparencia

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

3.2 Servicio al ciudadano

- Adecuar oferta institucional
- Diseñar o mejorar nuevos servicios
- Proponer planes de capacitación para funcionarios
- Priorización de canales de comunicación según los usuarios

3.3 Rendición de cuentas

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

3.4 Gobierno en línea

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

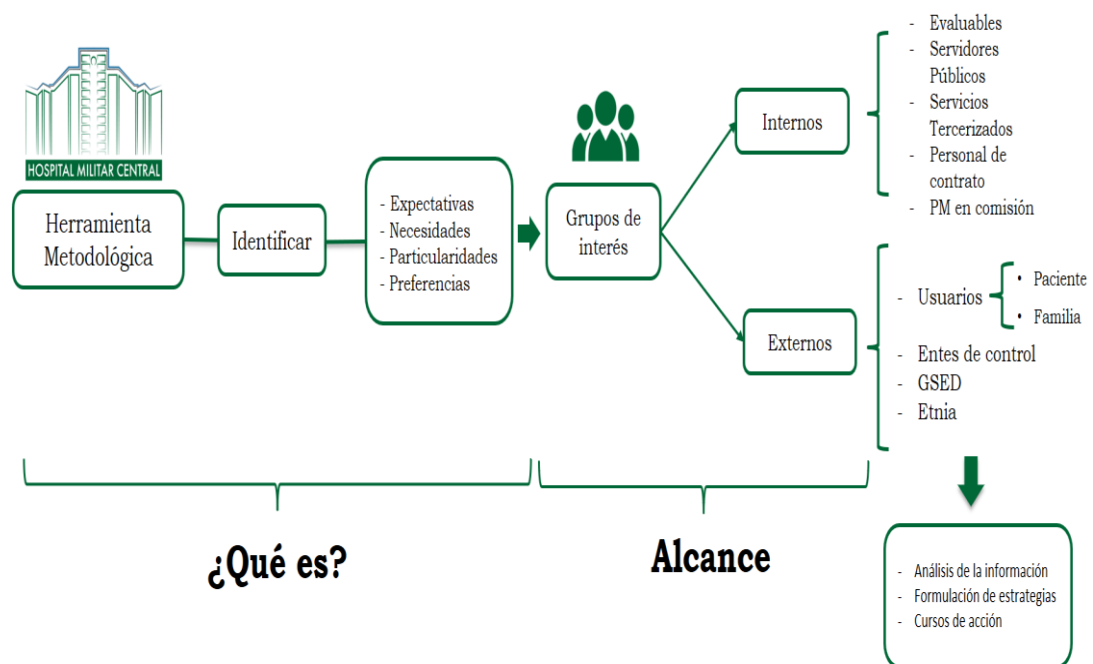
4. Alcance



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

5. Metodología

Caracterización de usuarios

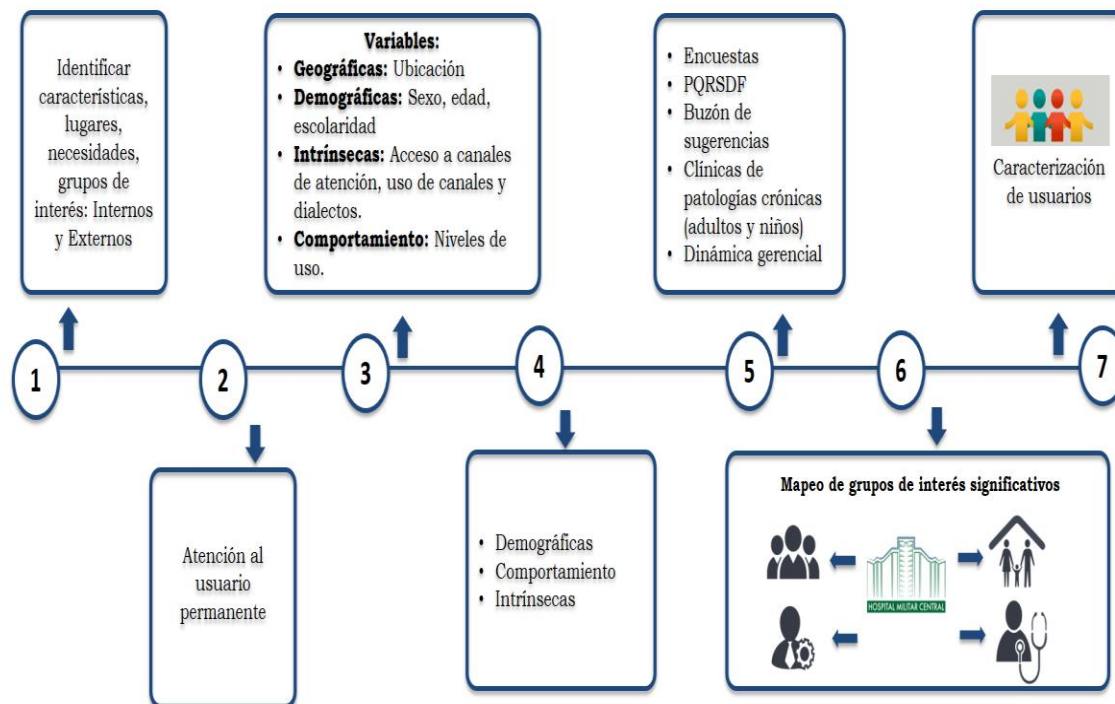


Fuente: Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés emitida por DAFP, Secretaría de Transparencia, DNP, PNSC.



5.1 Ruta de Implementación

Ruta de implementación



Fuente: grupos internos de trabajo HOMIL

6. Caracterización Usuarios Hospital Militar Central 2019

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

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.

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

- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

6.1 Personas Naturales

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

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

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

6.1.1 Usuario: Paciente Servicio Urgencias

Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Call Center: 3 59 88 88

² Ibit pag 10

Conmutador: 3 48 68 68

Dirección: Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Horario de atención Urgencias: 24 horas

Cobertura:

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

Variables Demográficas:

Edad: Según la pirámide poblacional para el año 2018, se evidencia que los grupos predominantes en la consulta de urgencias son el grupo de edad de 0 a 4 años, grupo de 20 a 24 años y tendencia incremental desde los 65 años de edad.

Género: Se evidencia que el 51% de la población que asistente a urgencias en 2018 correspondió al género masculino y el 49% al género femenino.

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: Paciente multiconsultante según patología crónica, maternas de alto riesgo y población infantil.

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

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

Población: proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá y Cundinamarca.

Intensidad de Uso: Se observa como las enfermedades infecciosas del tracto respiratorio superior, enfermedades infecciosas intestinales y del sistema genitourinario comprenden un tercio de la totalidad de consultas de urgencias, así como usuarios con presencia de enfermedades mentales (trastornos mentales y de comportamiento agudos y transitorios), como las mas relevantes.

Variables Intrínsecas

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

Lugares de Encuentro: Servicio de atención en pediatría y adultos, atención de triage 1,2,3,4 y 5. Acceso a

Canales: Atención Presencial

Uso de canales: Atención de urgencias (pediatría, adultos y maternidad) y Central de Referencia y Contrarreferencia

Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente. Para el año 2018, se evidencia que las causas más frecuentes de consulta en urgencias para la población, se relacionan con enfermedades del sistema respiratorio traumatismos y otras enfermedades infecciosas y parasitarias, atención de maternidad.

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

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

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

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

Organización /sector del cual depende:

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

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

Temas De Interés

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

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

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

Enlace: <http://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/?idcategoria=68>

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co, www.hospitalmilitar.gov.co

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Referencia y Contrarreferencia: 3 48 68 68 Ext 5461 - 5475

6.1.2 Usuario: Paciente Servicio Consulta Externa

Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Dirección: Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Call Center: 3 59 88 88

Horario de atención:

- Laboratorio Clínico: 7:00am a 9:00am
- Atención Consultorios: 7:00 am a 5:00 pm Clínica de Heridas: 7:00am a 1:00pm

Cobertura:

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

Variables Demográficas:

Edad: Según la pirámide poblacional para el año 2018, se evidencia que los grupos predominantes en la consulta de urgencias son el grupo de edad de 0 a 4 años, grupo de 20 a 24 años y tendencia incremental desde los 65 años de edad. la distribución de atenciones de consulta externa de acuerdo a género y grupo etario, se evidencia que la mayor proporción se encuentra en el grupo de 45 a 59 años en el grupo de mujeres y en cuanto al género masculino, la mayor parte de atenciones se concentran en el grupo de 18 a 29 años

Género: Se evidencia que el 51% de la población que asistente a urgencias en 2018 correspondió al género masculino y el 49% al género femenino.

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

Estrato Socioeconómico: del estrato 1 al estrato 6.

Escolaridad: Básica Primaria al nivel superior.

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

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

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

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

Intensidad de Uso: Las atenciones en consulta externa durante el año 2018, teniendo en cuenta todas las especialidades, la mayor intensidad de uso se encuentra en especialidades como medicina física y rehabilitación, cuidado paliativo y radioterapia que se atribuyen a enfermedades crónicas y su manejo en el entorno intra y extra hospitalario. Así mismo, se evidencia que la mayor frecuencia de consulta se relaciona con eventos del sistema osteomuscular y tejido conectivo, seguido de enfermedades del sistema circulatorio y traumatismos o eventos de causa externa y la atención de enfermedades mentales (trastornos mentales y de comportamiento agudo y transitorio).

Variables Intrínsecas

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

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

Acceso a Canales: Atención presencial en consulta externa de pediatría, adultos y maternidad. Correo Electronico.

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

Conocimiento:

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

Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente. Para el año 2018, se evidencia que las causas más frecuentes de consulta en urgencias para la población adulta e infantil, se relacionan con enfermedades del sistema respiratorio, traumatismos y otras enfermedades infecciosas y parasitarias.

Beneficios Buscados:

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

Comportamiento del usuario: Demandante y multiconsultante (adulto mayor y pediátrico) por especialidades y supra especialidades médicas y quirúrgicas, atención de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en los servicios de salud.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

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

Organización /sector del cual depende:

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

Temas De Interés

Asignación de citas: Prioridad asignación de citas pacientes fuera de Bogotá.

Asignación de citas en línea mediante los canales digitales disponibles.

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

Canal De Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

<http://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/?idcategoria=68>

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co

www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co Laboratorio Clínico

Enlace: <https://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=106>

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

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Asignación de citas: Central de Citas y Central telefónica



6.1.3 Usuario: Paciente Hospitalizado

Variables Geográficas

Horario de visitas:

Unidad de Cuidado Intensivo - UCI Intermedia: 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Pediátrica: 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Coronaria, Quirúrgica y Posquirúrgica: 11:00 a.m. a 12:00 m. y 5:00 p.m. a 6:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Neonatal: 24 horas

Hospitalización: 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

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

Variables Demográficas:

Edad: Según la pirámide poblacional de 2018, en el área de hospitalización, se evidencia una proporción concentrada en el grupo de 0 a 4 años, 20 a 24.

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

Estrato Socioeconómico: del estrato 1 al estrato 6.

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

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

Intensidad de Uso: Atención de enfermedades infecciosas y parasitarias, neoplasias y enfermedades de la sangre/órganos hematopoyéticos o trastornos que afectan el mecanismo de la inmunidad.

Variables Intrínsecas

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

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

Acceso a Canales: Atención Presencial

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

Conocimiento:

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

Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Permanente. Para el año 2018, se evidencia que las causas más frecuentes de consulta en urgencias para la población, se relacionan con enfermedades del sistema respiratorio traumatismos y otras enfermedades infecciosas y parasitarias.

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

Comportamiento del usuario: Demandante de atención integral por especialidades y supra especialidades de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en salud

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.



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

Organización /sector del cual depende:

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

Temas De Interés

- Acompañamiento a pacientes hospitalizados y sus familias: Personal militar de las Coordinaciones Militares.
- Clínicas Médicas: Vinculación de pacientes, de acuerdo al criterio médico.
- Clínica de Anticoagulación
- Clínica de la Diabetes
- Clínica de la Enfermedad Pulmonar
- Clínica del Riesgo Cardiovascular
- Clínica de Enfermedades de Chagas
- Terapia Nutricional Clínica
- Clínica de las Heridas
- Medicina Hiperbárica

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Enlace: <http://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/?idcategoria=68>

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co



Correo electrónico citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co

Enlace: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/contenido-de-apoyo-homic/agendas-citas-medicas>

Laboratorio Clínico: Enlace: <https://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria>

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

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Call Center: 3 59 88 88

Usuario: Paciente Imágenes Diagnosticas

Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Horario de atención: 24 horas

Cobertura:

- Atención de urgencias y patologías crónicas mediante imágenes diagnosticas de baja, mediana y alto nivel de complejidad en salud.
- Facilidad de disponibilidad de imágenes diagnósticas en los diferentes Establecimientos de Sanidad Militar del País.

Variables Demográficas:

Edad: Todas las edades.

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

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

Intereses: Recibir atención médica especializada en imágenes diagnósticas.

Lugares de Encuentro: Edificio de Imágenes Diagnosticas y radiología en urgencias del Hospital.

Acceso a Canales: Atención presencial, correo electrónico.

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

Conocimiento:

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

Variables de Comportamiento

Nivel de uso: Permanente.

Beneficios Buscados:

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

Comportamiento del usuario:

- Demandante de atención para imágenes diagnósticas.
- Atención integral de paciente oncológico en imagenología.
- paciente con múltiples fracturas, paciente geriátrico.
- Diagnóstico temprano de cáncer de mama principalmente.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

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

Organización /sector del cual depende:

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

Temas De Interés

Asignación de citas:

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

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Enlace: <http://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/?idcategoria=68>

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co

www.hospitalmilitar.gov.co

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

Enlace: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/contenido-de-apoyo-homic/agendas-citas-medicas>

Correo electrónico para asignación de citas de resonancia magnética:

citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co tel. 3486868 ext 6945/5410

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos:

- Orden médica.

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

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

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

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

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

Off Line

Conmutador: 3 48 68 68 ext

Central de Citas

[Usuario: Niños y Adolescentes](#)

[Variables Geográficas](#)

Ubicación: Hospital Militar Central

Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

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

Call Center: 3 59 88 88

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

[Variables Demográficas:](#)

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

Sexo: masculino y femenino

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

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 de las Fuerzas Militares (Beneficiarios).

Población: proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá, Cundinamarca, Tolima y Boyacá.

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

Variables Intrínsecas

Intereses: Recibir atención médica especializada en pediatría y subespecialidades.

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

Acceso a Canales: Atención Presencial

Uso de canales: Atención consulta externa, urgencias, hospitalización y Referencia, y Contrarreferencia.

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

Variables de Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente y Permanente.

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

Comportamiento del usuario: Paciente en compañía del adulto responsable durante la atención integral de integral por especialidades y supra especialidades de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en salud.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

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

Organización /sector del cual depende:

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

Temas De Interés

Asignación de citas: Prioridad asignación de citas pacientes fuera de Bogotá.

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

Escolaridad: Pacientes pediátricos hospitalizados con larga estancia - Aula Hospitalaria para continuar actividades de escolaridad.

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.

Canal de Atención



On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co

Laboratorio Clínico: Enlace: <https://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=106>

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

Off Line

Conmutador: 3 48 68 68

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

Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Teléfono: 3 48 68 68

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

Variables Demográfica

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

Género: femenino y masculino.

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

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

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

Población: proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá, Cundinamarca, Tolima y Boyacá.

Intensidad de Uso:

- Frecuente
- Manejo de patologías crónicas de forma integral.
- Atención integral del trauma y procesos de rehabilitación.
- Procesos de rehabilitación integral.

Variables Intrínsecas

Intereses: Recibir una atención inclusiva que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en

un caso particular, para 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

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

Conocimiento:

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

Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente y Permanente.

Beneficios Buscados:

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

Comportamiento del usuario:

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

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

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

Organización /sector del cual depende:

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

Tipo de usuario: beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional

Temas de Interés

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

Canal de Atención

On line

Página Web: www.hospitalmilitar.gov.co

Enlace: <http://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/?idcategoria=68>

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co

Correo electrónico: asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co

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

Enlace: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/contenido-de-apoyo-homic/agendas-citas-medicas>

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

Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Usuarios: Dirección General de Sanidad Militar - DGSM:

Variables Geográficas

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

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

Variables Demográfica

Intensidad de Uso: Las tres primeras causas de razón de uso de los afiliados de las Fuerzas Militares: tomando como referente el 2018.

- Servicio de Urgencias: 1. Enfermedades no trasmisibles, 2. Condiciones materno perinatales, 3. Signos y síntomas mal definidos.
- Consulta Externa: 1. Enfermedades no trasmisibles 2. Lesiones y 3. Condiciones materna y perinatales.
- Hospitalización: 1. Enfermedades no trasmisibles 2. Condiciones trasmisibles y nutricionales y 3. Condiciones maternas perinatales.

Intensidad de uso por Fuerza:

- Afiliados al Ejército Nacional: La población de ejército para la vigencia del 2018 fue 95.872 usuarios de los cuales 18.974 (19.80%) acudió al servicio de consulta externa, 20.730 (22%) de los usuarios acudieron al servicio de urgencias, el 3.954 (19.1%) de los usuarios acudió a urgencias y fueron hospitalizados y finalmente 3.268 (17.2%) de los usuarios usaron el servicio de consulta externa y fueron hospitalizados.
- Armada Nacional: La población de la Armada para la vigencia del 2018 fue 16.422 usuarios de los cuales 3.692 (22.5%) acudió al servicio de consulta externa, 3.840 (23.4%) de los usuarios acudieron al servicio de urgencias, 624 usuarios (16.3%) de los usuarios acudió a urgencias y fueron hospitalizados y finalmente 551 (4.9%) usuarios usaron el servicio de consulta externa y fueron hospitalizados.
- Fuerza Aérea: La población para la vigencia del 2018 fue 17.117 usuarios de los cuales 3.341 (19.5%) acudió al servicio de consulta externa, 3.815 (23.4%) de los usuarios acudieron al servicio de urgencias, 786 usuarios (4.6%) de los usuarios acudió a urgencias y fueron hospitalizados, y finalmente 728 (19.1%) usuarios usaron el servicio de consulta externa y fueron hospitalizados.

Variables Intrínsecas

- Dirección General de Sanidad Militar es una entidad pública perteneciente Subsistema de las Fuerzas Militares el cual conforma la Fuerza Pública del País.
- Entidad conformada por las Direcciones de Sanidad Armada, sanidad Ejército y Fuerza Área, Dispensarios a nivel regional y nacional, Batallón de Sanidad Militar.

- Con el Hospital Militar Central posee un convenio interinstitucional para la atención de los pacientes de tercer III y cuarto nivel IV de complejidad.
- La DGSM es el principal cliente que posee el Hospital Militar

Variables De Comportamiento

Nivel de uso:

- Permanente.
- prestación de servicios de salud en mediana y alta complejidad en salud, para el personal militar de las Fuerzas Militares y sus familias (beneficiarios) y personal civil que labora en el Ministerio de Defensa Nacional con derecho en salud a la Sanidad Militar

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
- Atención de pacientes con patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en prestación de servicios de salud para los afiliados y beneficiarios del Subsistema de las Fuerzas Militares.

Tipología Organizacional

Origen del Capital: Público.

Tamaño de la Entidad: Entidad de Salud de las Fuerzas Militares con cobertura a nivel nacional de las Fuerzas Militares (Sanidad Armada, Sanidad Fuerza Aérea, Sanidad Ejército y Hospital Militar Central). Es la entidad Prestadora de Servicios de Salud de las Fuerzas Militares

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 son el personal afiliado y beneficiario de Ejército Nacional, Fuerza Aérea y Armada Nacional del Ejército Nacional, Fuerza Aérea y Armada Nacional así como el Hospital Militar Central.

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

Usuario: Funcionarios de planta

Variables Geográficas

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

Variables Demográfica

Edad: (25 a 30 años: 38 funcionarios 3%) (31 a 35 años: 83 funcionario 7%) (36 a 40 años: 122 funcionarios 10%) (de 41 a 45 años: 100 funcionarios 8%) (46 a 50 años: 194 funcionarios 16%) (51 a 55 años: 262 funcionarios 22%) (56 a 60 años 319 funcionarios 27%) (61 a 65 años: 76 funcionarios 7%) (1196 funcionarios de planta).

Género: Mujeres son 826 que corresponde al 70% y Hombre 368 que corresponde al 30%

Actividad Económica: Empleados de planta Dependientes del Sector Defensa

Denominación: Auxiliar de servicios: 438 (36%) Servidor Misional en Sanidad Militar 312 (26%) Auxiliar para apoyo en seguridad y defensa 255 (21%)

Estrato Socioeconómico: Estrato 1 (0,3%). Estrato 2 (26%). Estrato 3 (51%). Estrato 4(18%). Estrato 5 (%2,7). Estrato 6 (2%)

Escolaridad: Bachiller (5%) Técnico / tecnólogo (47%) Universitario (21. %) Especialista (23%) Maestría (1,7%) Doctorado (0,7%)

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

Ingresos: Desde \$1,100,000 a \$1,500,000 (275 funcionarios 23%) 1,500,000 a 1,900,000 (498 funcionarios 42%) 2,000,000 a 2,700,000 (93 funcionarios 8%) 2,800,000 a 3,400,000 (189 funcionarios 16%) 3,500,000 a 4,300,000 (20 funcionarios 2%)

Variables Intrínsecas

Intereses: Estabilidad Laboral, Carrera Administrativa, atención medica en salud a los afiliados.

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

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

Uso de canales: Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y Contrarreferencia, laboratorio Clínico, áreas administrativas, Bienestar y Subdirección de Docencia E Investigación.

Conocimiento:

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

Variables De Comportamiento

Nivel de uso:

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

Beneficios Buscados:

- Estabilidad laboral
- Carrera Administrativa
- Bienestar laboral

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

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

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

Organización /sector del cual depende:

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

Tipo de usuario:

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

Temas De Interés

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

Canal De Atención

Canales disponibles:

- Atención presencial: Atención al usuario, Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Contrarreferencia.
- Atención virtual: Pagina web, interacción redes sociales,
- Atención telefónica: canales telefónicos, Call center y conmutador central.

Usuarios: Contratistas y/o Proveedores

Variables Geográficas

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

Variables Demográfica

Edad: (19 a 25 años: 227 contratistas 20%) (26 a 30 años: 273 contratistas 25%) (31 a 35 años: 189 contratistas 17%) (36 a 40 años: 167 contratistas 15%) (41 a 45 años: 90 contratistas 8%) (46 a 50 años: 78 contratistas 7%) (51 a 55 años: 43 funcionarios 4%) (56 a 60 años: 26 funcionarios 3%) (61 a 63 años: 6 contratistas 0,5%) 67 años: 1 funcionario) (74 años: 1 funcionario) (1108 empleados por prestación de servicios).

Género: 853 mujeres corresponden al 76% / 255 Hombres que corresponde al 24%.

Actividad Económica: Contratistas del Hospital Militar

Estrato Socioeconómico: Estrato 1 (4%) Estrato 2 (32%) Estrato 3 (46%) Estrato 4(12%) Estrato 5(3%) Estrato 6(2%).

Escolaridad: Bachiller (5%) Técnico / tecnólogo (47%) Universitario (21. %) Especialista (23%) Maestría (1,7%) Doctorado (0,7%).

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

Ingresos: \$415,000 a 1,000,000 (19 OPS 2%) 1,000,000 a 1,300,000 (180 OPS 16%) 1,300,000 a 1,800,000 (444 OPS 40%) 1,850,000 a 2,350,000 (36 OPS 3,2%) 2,350,000 a 2,800,000 (282 OPS 25%) 2,850,000 a 3,300,000 (17 OPS 1,4%) 3,400,000 a 4,000,000 (89 OPS 8%) 4,100,000 a 5,000,000 (14 OPS 1,3%).

Variables Intrínsecas

Intereses: Carrera Administrativa, Nombramiento con funcionario de planta.

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

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

Uso de canales: Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y Contrarreferencia, laboratorio Clínico, áreas administrativas, Bienestar y Subdirección de Docencia E Investigación.

Conocimiento:

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

Variables De Comportamiento

Nivel de uso:

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

Beneficios Buscados:

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

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

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

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario: Contratistas en áreas asistenciales y administrativas en el nivel técnico y profesional

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

Canal De Atención

Canales disponibles:

- Atención presencial: Atención al usuario, Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Contrarreferencia.
- Atención virtual: Pagina web, interacción redes sociales,
- Atención telefónica: canales telefónicos, Call center y conmutador central.

Usuario: Personal Militar en Comisión

Variables Geográficas

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

Variables Demográfica

Edad:(25 a 29 años: 4 militares 4,5%) (30 a 35 años: 27 militares 31%) (36 a 40 años: 33 militares 38%) (41 a 45 años: 12 militares 14%) (46 a 54 años: 11 militares 13%) (87 empleados).

Sexo: 14 mujeres: 16% y 73 Hombres: 84%

Actividad Económica: Dependientes Empleados al sector defensa

Escolaridad: Bachilleres, técnicos/tecnólogos, universitario, Especialista y Maestría.

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

Ingresos 1.5 smlv a 10 smlv

Variables Intrínsecas

Intereses: Estabilidad Laboral, Carrera Administrativa, atención medica en salud a los afiliados.

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

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

Uso de canales: Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y Contrarreferencia, laboratorio Clínico, áreas administrativas, Bienestar y Subdirección de Docencia E Investigación.

Conocimiento:

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

Variables De Comportamiento

Nivel de uso:

- Realización de actividades laborales en los diferentes especialidades asistenciales y áreas administrativas de acuerdo al nivel de formación en calidad de Suboficial en comisión administrativa, Oficial Militar 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
- Seguridad y salud en el trabajo

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

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

Organización /sector del cual depende:

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

Tipo de usuario:

- Funcionarios: Suboficial en comisión administrativa, Oficial Militar en Comisión Administrativa.
- Beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares

Temas De Interés

- Jornadas de actualización en temas de interés específico del desempeño laboral.

Canal De Atención

Canales disponibles:

- Atención presencial: Atención al usuario, Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Contrarreferencia.
- Atención virtual: Pagina web, interacción redes sociales,
- Atención telefónica: canales telefónicos, Call center y conmutador central.

7. Referencias bibliográficas

- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. 2018
- GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS. Guía para Entidades Públicas. 2016



- Plan Estratégico Institucional 2019 -2022. Hospital Militar Central
- PORTAFOLIO DE SERVICIOS. Hospital Militar Central. 2019
- Pagina Web <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=598> pqr. Página institucional para consulta de autorizaciones <https://saludsis.mil.co/>
<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=598> pqr
- ASIS Análisis de Situación en Salud 2018. Hospital Militar Central

Elaboro:

AREA ATENCIÓN AL USUARIO