
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01


PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PREFERENCIAL

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 2 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

INTRODUCCIÓN


La E.S.E Hospital Regional Occidente, se encuentra comprometida en brindar una atención centrada en el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención humanizada y de calidad, para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y mecanismos de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios, para ofrecer servicios de salud con calidad tanto humana como tecnológica, para todos los ciudadanos en nuestra oficina de atención al usuario, en los servicios priorizados de la E.S.E, se cuenta la atención preferencial, en donde se da prioridad a niños menores de 5 años, adultos mayores, embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad.

Con este manual buscamos garantizar los derechos de nuestros usuarios entre los que se encuentran: Recibir atención humanizada oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 3 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

OBJETIVOS

- Garantizar la atención de manera preferente, de todos los niños menores de 5 años, adultos mayores, embarazadas y las personas con algún tipo de discapacidad.
- Implementar en todos los puntos de atención de la E.S.E mecanismos de atención preferencial a los grupos priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 4 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

DEFINICIONES

Atención Preferencial: Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo), para cualquier trámite referente a la atención en la institución.


Persona en condición de discapacidad: Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Discapacidad: Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, “significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Deficiencia: Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.

Mental: Alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica.

Cognitiva: Alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 5 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

Sensorial Visual: alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.

Sensorial Auditiva: Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.

Motora: Alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad.


Atención Integral: Es la provisión continua y con calidad, de una atención orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, para las personas en el contexto de su familia y comunidad. Dicha atención está a cargo de personal de salud competente a partir de un enfoque biopsicosocial, quienes trabajan como equipo de salud coordinado y contando con la participación de la comunidad.

Accesibilidad: Se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura. Es la posibilidad que tiene el Usuario, para utilizar los servicios de salud, que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional, para gestionar el acceso a servicios.

Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales; procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas, que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren con la mejor utilización de los recursos, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 6 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

Continuidad: Es el grado en el que los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basadas en el conocimiento científico.

Inclusión social: Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un buen servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

RESPONSABLES

Alta Gerencia:


- Garantizar el ejercicio efectivo de todos los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad.
- Garantizar los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos para el desarrollo de este procedimiento.
- Vigilar el cumplimiento y socialización de la normatividad legal vigente para la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad en aras de la ejecución de este procedimiento.
- Dirigir el proceso de selección de personal de acuerdo con las necesidades de la E.S.E para la atención integral a la población en condición de discapacidad.

Personal de la E.S.E:

- Implementar el protocolo de atención en salud con enfoque diferencial para población vulnerable y con algún tipo de discapacidad.
- Solicitar la necesidad de capacitación para el manejo en la atención de este tipo de población.
- Garantizar los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad y su inclusión a los servicios.

Población vulnerable y con algún tipo de discapacidad, familiar o cuidador:

- Participar activamente en todas las actividades programadas por la E.S.E en pro de mejorar la calidad de vida según su condición.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 7 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

Personal asistencial a cargo:

- Garantizar los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad y su inclusión a los servicios.
- Implementar las políticas y objetivos propuestos en el presente documento.
- Identificar las necesidades de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad en busca de acciones correctivas.
- Reportar cualquier tipo de riesgo que pueda afectar la integridad de las personas en condición de discapacidad


DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Ingreso a la E.S.E:

- Los funcionarios identificarán las personas con atención preferencial.
- Saludar cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, con actitud de Cordialidad con la persona, inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber que si la persona no lo desea no se les puede obligar a recibirla, en este caso solo se les dará orientación hacia el lugar donde deben ir; cuando el usuario realice una consulta, se le prestará la atención debida y se deberá responder de inmediato.
- Los funcionarios de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de Atención que requieran. Adicionalmente, el personal de la institución verificar constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para darle las orientaciones pertinentes.
- Si el usuario necesita de silla de ruedas, el personal que esté de turno le realizará el préstamo de la misma dejando un documento de identidad, el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas.

Servicio de urgencias:

- Cuenta con una rampa, para que las personas de atención preferencial que se encuentre en condición de discapacidad física puedan acceder al servicio.
- Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: los niños menores de 5 años, adultos mayores, embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 8 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01


- La auxiliar de turno hace la recepción de documentos de la persona que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindarla atención oportuna e integral.

Consulta externa:

- En este servicio se encuentra ubicada la ventanilla donde se hará atención preferencial los niños menores de 5 años, adultos mayores, embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, quienes son población de Protección Constitucional especial, y de los cuales según la ley 1751 en su artículo 11, habla sobre la atención preferencial y oportuna que deben tener este tipo de población.
- Para este servicio se puede acceder caminando o en silla de ruedas dentro del servicio; todo el personal asistencial, administrativo y vigilancia que presten sus servicios en la E.S.E, deberán prestarle la atención integral requerida, si el usuario necesita una silla de ruedas, y tiene acompañante, éste deberá acercarse a la oficina de SIAU ubicada en el área de consulta externa para que se les realice el préstamo de la misma, dejando un documento de identidad el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas.

Atención al Usuario:

- Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución. Es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, en esta oficina se cuenta con el espacio para la atención preferencial.
- En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentadas por la comunidad de personas de cualquier tipo o grado de discapacidad, niños menores de 5 años, adultos mayores, embarazadas, ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio.
- Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la institución a mejorar el acceso a la información, a la comunidad y a los espacios físicos dispuestos para la atención a las personas con atención preferencial. Es el servicio el que debe ajustarse a las necesidades de la comunidad y no al contrario. Por lo tanto, los colaboradores de cada servicio deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, hacen que su servicio no sea accesible o incluyente y comprometerse a proponer e incorporar solución es frente a cada uno de los obstáculos. Además, deben tener en cuenta que:
 - Las personas con atención preferencial tienen autonomía.
 - Las personas con atención preferencial son ciudadanos como cualquier otro.
 - Tomar de manera natural el trato que van a brindar.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 9 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

- Desde una visión clínica, las personas sordas de nacimiento no son mudas dado que producen sonidos, hablan, pero con un lenguaje diferente. La Lengua de señas colombiana fue reconocida por la ley 324 de 1996.
- Para las personas sordo-ciegas, es natural el contacto físico durante la interacción.
- Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, se puede constituir en un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos o quienes ejerzan sus funciones. (Código de lo contencioso administrativo).
- Sugerir a los entes administrativos y asistenciales, la inclusión de ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones, para la atención de las personas con atención preferencial.
- Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contralras personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad.

De acuerdo con la ley 1618 de 2013, las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, incluirán en sus presupuestos anuales, en forma progresiva, en el marco fiscal a mediano plazo, las partidas necesarias para hacer efectivas las acciones contenidas a favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y atención preferencial.

Laboratorio:

- Nuestra institución cuenta con un laboratorio para el procesamiento de muestras en todos los servicios.


Área de Hospitalización:

- Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital; cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá pedir prestada una silla, para lo cual deberá dejar su documento de identidad, el cual le será devuelto cuando se regrese la silla.

Para recordar:

Es importante tener en cuenta por todos los colaboradores de la institución que:

- Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
- Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
- Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante
- Mantener un trato de respeto con el usuario.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 10 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

- Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.
- Si la persona es invidente, y trae perro guía, se debe dejar entrar al animal, este es compañero del usuario y lo ayuda a orientar.
- Una buena presentación genera confianza en el servicio desde el primer contacto con el ciudadano, por lo que se recomienda usar la vestimenta adecuada y en completo estado de aseo y orden, de acuerdo con el rol profesional que desempeñe cada una de las personas vinculadas en todos los escenarios de atención.

Comportamiento:

- Expresión del rostro: los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del personal que lo atiende, y al que pretende manifestarle su situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.

Postura:


- La postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a la E.S.E. No obstante, la columna debe estar flexible.

Lenguaje:

- Se recomienda vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado.


Cumplir con el horario:

- Los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad. También el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 11 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

DIVULGACION

El presente protocolo se socializará a todo el personal que labora en la institución, y se evaluará su adherencia de manera periódica.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Página 12 de 12
		CÓDIGO: 100-2
	PROTOCOLOS	VERSIÓN: 01

**INSTRUMENTO DE VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DEL
PROTOCOLO DE ATENCION DIFERENCIAL**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
El personal conoce el presente protocolo		
¿Se le da prioridad en las filas de facturación, asignación de citas a las personas en condición de discapacidad?		
¿Las mujeres en estado de gestación son atendidas en el servicio de urgencias de manera preferencial?		
¿Existe señalización visible informando al usuario que población tiene prioridad y atención preferencial?		
La institución garantiza accesibilidad a personas en condición de discapacidad. (rampas. Barandas, antideslizantes) ?		