PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

INTRODUCCIÓN

La **ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**, 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 de alta calidad tanto humana como tecnológica, para todos los ciudadanos en nuestra oficina de atención al usuario y en los servicios priorizados de la **ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA** , se cuenta con una ventanilla o un espacio para la atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a 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.

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.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

OBJETIVOS

- Garantizar la atención de manera preferente, a todos los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas.

- Implementar en todos los puntos de atención de la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA mecanismos de atención preferencial al grupo 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.

ALCANCE

Inicia con la solicitud de alguna información y/o servicio requerido por el usuario referente, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas, quienes son población de Protección Constitucional especial. Finaliza con el proceso de atención y con un usuario y su familia satisfechos.

MARCO CONCEPTUAL:

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, para cualquier trámite referente a la atención en la institución.

PERSONA EN CONDICION 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

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

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 perdida o anormalidad 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.

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

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

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.

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.

RESPETO POR DERECHOS DE LOS USUARIOS**:**
La atención debe promover el reconocimiento de las personas como sujetos principales de su propia salud. El respeto de los derechos exige actuar de manera responsable y con transparencia en todos los aspectos en torno al servicio que se le presta dentro de la institución.

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

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejor la calidad de vida de las personas con discapacidad.

ACCESO Y ACCESIBILIDAD FÍSICA Y DE INFORMACIÓN
Condiciones y medidas pertinentes, que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas en condición de discapacidad, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales.

NIÑO/NIÑA:
Etimológicamente, el término "niño" viene del latín infans que significa "el que no habla". Los romanos utilizaban este término para designar a las personas desde su nacimiento hasta los 7 años de edad. El significado evolucionó a través de los siglos y las culturas, hasta llegar a ser usado para nombrar al ser humano, en la etapa que comprende desde su nacimiento hasta la adultez. Esta concepción del niño, sin embargo, era muy amplia y la definición de mayoría de edad variaba dependiendo de la cultura. El Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), incorporó en el artículo 3°., la definición de niño o niña: "Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12años".

ADOLESCENTE: El Código de la Infancia y la Adolescencia incorporó en el artículo 3°., la definición, "se entiende por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad".

ENFERMEDAD MENTAL**:** Es una alteración de tipo emocional, cognitivo y/o comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. Lo que dificulta a la persona su adaptación al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo.

PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD:
Que está en prisión o privado de libertad.

REO**:** Es la persona que después de haber terminado un procedimiento en su contra y al habérsele encontrado culpable del o los delitos, se encuentra pagando una pena privativa de libertad.

BARRERAS QUE IMPIDEN EL ACCESO AL USUARIO:
Cualquier tipo de obstáculo que impida o dificulte el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

- ACTITUDINALES: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad, de las

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

- COMUNICATIVAS: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

- FÍSICAS: Aquellos obstáculos materiales tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso o el desplazamiento y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS:
Son los impedimentos al libre desplazamiento de las personas, que se presentan al interior de las edificaciones. Podemos definir las barreras arquitectónicas como todos aquellos obstáculos físicos, que limitan la libertad de movimientos de las personas y la accesibilidad en vías públicas, espacios libres y edificios.

RAMPA:
Superficie inclinada que supera desniveles entre pisos.

ADULTO MAYOR:
El concepto de adulto mayor presenta un uso relativamente reciente, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos persona de la tercera edad y anciano. En tanto, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

DESPLAZADOS:
Personas o grupos de personas, que han sido obligadas a huir o abandonar sus hogares o sus Lugares habituales de residencia, en particular como resultado de (o con el propósito de evitar los efectos de), un conflicto armado, situaciones de violencia generalizada, violación de los derechos humanos y que no han cruzado fronteras nacionales internacionalmente reconocidas.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

CONFLICTO ARMADO:
Acciones que se desarrollan en el territorio entre sus fuerzas armadas y fuerzas armadas disidentes, o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un mando, ejerzan sobre una parte de dicho territorio un control tal, que les permita
realizar operaciones militares sostenidas y concertadas.

VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA**:**
El diccionario de la Real Académica de la Lengua nos ofrece 4 acepciones de la palabra.

VÍCTIMA:
Es una persona sacrificad[a] o destinad[a] al sacrificio; una persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra; una persona que padece daño por culpa ajena; y, por último, una persona que muere por culpa ajena.

MARCO LEGAL.

El gobierno colombiano, en múltiples actos administrativos: leyes. Decretos, resolución, circulares y otros, ha vigilado y procurado porque en toda entidad pública o privada se dé una atención preferencial, oportuna y de calidad a la población de 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.

Constitución política:
Artículo 1. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto y la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Ley 1171 de 2007 Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores:
Artículo 1: Objeto de la ley. La presente Ley tiene por objeto conceder a las personas mayores de 62 años, beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y propiciar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida.
Artículo 9: Ventanilla preferencial. Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público deberán establecer dentro de los (6) seis meses siguientes de la promulgación de la presente ley, una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Circular 000001 del 7 de enero de 2014:

Las EAPB y las IPS deberán garantizar una atención oportuna, integral y con calidad a la población adulta mayor, de acuerdo con las normas expedidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, desarrollando todas las acciones relacionadas con las normas y guías de obligatorio cumplimiento.

Punto 3. Disponer en sus oficinas tanto de personal como de infraestructura adecuada, para la atención de sus necesidades, incluyendo herramientas logísticas y tecnológicas idóneas que permitan una atención personalizada, ágil, eficiente y eficaz. Para esto se deberá disponer de una ventanilla preferencial y se ubicaran anuncios visibles indicando tal situación. Los funcionarios que hagan parte de estas oficinas deberán atender, orientar, acompañar, gestionar y responder de forma clara, veraz y oportuna, las solicitudes que se presenten, a través de los diferentes canales de comunicación que para el efecto establezcan las entidades.

Decreto 19 de enero 10 de 2012.
Por el cual se dictan normas para suprimir, reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.
Artículo 12: Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra cosa.
Artículo 13: Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores. Todas las entidades del Estado o particulares
que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.

Ley 361 de 1997.
Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Artículo 1: Los principios que inspiran la presente Ley, se fundamentan en los artículos 13, 47, 54 y 68 de la Constitución Nacional, los cuales reconocen en consideración a la dignidad que le es propia, a las personas en situación de discapacidad en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social ya las personas en situación de discapacidad severas y profundas, la asistencia y protección necesarias.
Artículo 47: Eliminación de barreras arquitectónicas. La construcción, ampliación y

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

reforma de los edificios abiertos al público y especialmente de las instalaciones de carácter sanitario, se efectuarán de manera tal que ellos sean accesibles a todos los destinatarios de la presente ley. Con tal fin, el gobierno dictara normas técnicas pertinentes, las cuales deberán contener las condiciones mínimas sobre barreras arquitectónicas a las que deben ajustarse los proyectos, así como los procedimientos de inspección y de sanación en caso de cumplimiento de estas disposiciones.

Ley 762 de 2002.
Por medio de la cual se aprueba la "convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999.
Artículo III: 1. Adoptar medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas la que se enumeran a continuación, sin que la lista sea taxativa:
B) Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construya no fabriquen sus territorios respectivos faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad.
C)Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad.

Decreto 1660 de 2003.
Artículo 7: Demarcación: Las autoridades de transporte y tránsito de las entidades territoriales, distritales y municipales, deben establecer zonas de estacionamiento y en los parqueos públicos ubicados en el territorio de su jurisdicción, sitios demarcados, tanto en piso como en señalización vertical, con el símbolo internacional de accesibilidad (NTC 4139), para el parqueo de vehículos automotores utilizados o conducidos por personas con movilidad reducida.
Artículo 8. Sitios especiales de parqueo: En desarrollo de lo previsto en el artículo 62 de la ley 361 de 1997, en los sitios abiertos al público tales como centros comerciales, supermercados, clínicas y hospitales, unidades deportivas, auto cinemas, unidades residenciales, nuevas urbanizaciones y en general en todo sitio donde existan parqueaderos habilitados para el uso público, se deberá disponer de sitios de parqueo, debidamente señalizados y demarcados, para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con las dimensiones internacionales, en un porcentaje mínimo equivalente al porciento (2%) del total de los parqueaderos habilitados. En ningún caso podrá haber menos de uno (1) espacio habilitado, debidamente señalizado con el símbolo internacional de accesibilidad.
Artículo 11: Sujetos de Especial Protección: "La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención".

Ley 1392 de 2010
Por medio de la cual se reconocen las enfermedades huérfanas como de especial interés y se adoptan normas tendientes a garantizar la protección social por parte del Estado Colombiano.

Ley 1346 de 2009
Por medio de la cual se aprueba la "CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD", adoptada por la Asamblea
General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Ley 1251 del 27 de noviembre de 2008 Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

Ley 1438 de 2011. Capítulo II:
Atención integral en salud a discapacitado. Las acciones de la salud deben incluir la garantía a la salud del discapacitado, mediante atención integral.

Resolución 1378 de 2015 Por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

DESCRIPCIÓN: ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Brinda **atención preferencial** a las mujeres embarazadas, a las personas que se encuentren acompañadas por un niño, a los adultos mayores de 60 años y a las personas con discapacidad, sin necesidad de que formen la cola para la atención.

IDENTIFICACION DE POBLACION PARA ATENCION PREFERENCIAL

Apoyo Grupo de seguridad (Vigilancia Portería)

Servicio de Consulta Externa:

- 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 Orientadores de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de la institución verificara 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 vigilante le realizará el traslado con una silla de ruedas y acompañará al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirija.

Servicio de urgencias:

- Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: Los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado.
- En la ventanilla de facturación se hace la recepción de documentos de la persona que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindarla atención oportuna e integral.

INTERVENCIÓN POR SERVICIOS ANTE LA PRESENCIA DE POBLACIÓN QUE REQUIERA ATENCIÓN PREFERENCIAL

Servicio Consulta externa:

- Se Cuenta con un orientador que identificaran las personas con atención preferencial.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

- En este servicio se encuentra ubicada la ventanilla de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado, 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 en carro hasta la entrada del inmueble y en silla de ruedas dentro del servicio; cuando el usuario necesite silla de ruedas, todos las personas que presten sus servicios en la institución deberán prestarle la atención integral requerida, si el usuario necesita una silla de ruedas, y tiene acompañante, éste deberá acercarse a la portería, para que se les realice el préstamo de la misma, cuando la persona solicite camilla por su condición física, está también le será prestada en el puesto de enfermería del servicio.
- Se cuenta con orientador 8 horas al día.

Oficina del Sistema de Atención e información al Usuario (SIAU)

- Se cuenta con una ventanilla para atención preferencial en la cual se orienta, brinda información al usuario y se asignan citas médicas presenciales para este grupo de población.
- Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la E.S.E SAN ANTONIO DE PADUA; es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y pacientes, en esta oficina se cuenta con una oficina para la atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, acceder a la asignación de citas presenciales.
- En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentadas por la comunidad de personas de cualquier tipo o grado de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas, siempre de una manera atenta y respetuosa, 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

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

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.
- Se debe tomar de manera natural el trato que van a brindar.
- 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.
- Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contralas personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad.

Servicio Laboratorio:

- Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma y procesamiento de muestras a pacientes hospitalizados o ambulatorios, que cumple con lo dispuesta para la atención a la población preferencial.

Parqueadero

- En la zona de parqueo, se encuentran delimitados los espacios de parqueadero para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes; sean estos clientes interno o externos.
- Cuando se identifica un usuario necesite apoyo con una silla de rueda o camilla, el orientador brindara la información al acompañante para el préstamo del dispositivo médico que se requiera. (solicitud de algún documento que lo identifique excepto la cedula, será devuelto una vez regresen el dispositivo en préstamo)

Para recordar:

- Es importante tener en cuenta por todos los colaboradores de la institución que se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

- 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.
- 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, puesto que este lo ayuda a orientar.

ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal más común por el que los ciudadanos acceden a los servicios de la ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA, entidad que tiene presencia de todos los usuarios del sur occidente Huilense y Nor Oriente Caucano. En la atención presencial juegan un papel importante elementos como los siguientes:

COMPORTAMIENTO PARA LA ATENCION AL USUARIO

- 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 usuario desde el primer momento de verdad.
- 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 de consulta.
- LENGUAJE: se recomienda vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado.
- DISPOSICION: se debe tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad y brindar un servicio al cliente de forma eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener sobre nuestros servicios, en lo posible según su condición guiarlo al lugar que requiera.

SUJETOS QUE INTERACTUAN

ENCARGADO DE LA SEGURIDAD -VIGILANTE:

INTERVENCION

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime para no obstaculizar la entrada.
- Saludarlo antes que el usuario lo haga y no mirarlo con desconfianza.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

- En ningún caso puede indagar acerca de la situación que lo motiva a solicitarlos servicios de la ESE Hospital San Antonio de Padua.
- Si requiere revisar maletas o paquetes, debe informarse primero la necesidad de hacerlo de manera cordial.
- Indicarle al usuario la ventanilla, servicio o habitación a la cual debe dirigirse el servicio.
- Nota: Según su condición. Ver casos especiales

PERSONAL DE CONSULTA EXTERNA

INTERVENCION

- Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos que lo traen ala ESE Hospital San Antonio de Padua.
- 2.Verificar que el usuario traiga consigo los documentos necesarios para acceder a los servicios requeridos.
- Informarle al usuario todo lo concerniente al servicio solicitado e indicar lugar en donde debe esperar y el tiempo aproximado de espera.
- Nota: Según su condición. Ver casos especiales

PERSONAL QUE PRESTA LA ATENCION (ASISTENCIAL / ADMINISTRATIVA)

INTERVENCION

- Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar.
- Escuchar con atención.
- Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.
- En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver, cuando regrese debe agradecer por la espera.
- Responder a las preguntas que formule el ciudadano, ofreciendo la información clara y completa.
- 6.Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información
- manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar
- el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de los mismos.
- Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.
  Nota: Según su condición. Ver casos especiales

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

CLASIFICACION DE POBLACION CON ATENCION PREFERENCIAL Y SU INTERVENCION

ATENCIÓN CON PERPESPECTIVA DE GÉNERO

MUJERES, VICTIMAS

INTERVENCION

- El trato con las mujeres debe ser sin discriminación, evitando la revictimización, evite cualquier comentario o lenguaje estigmatizante o concluyente sobre la conducta de la mujer y que esté basado en los estereotipos de rol de género.
- Deben hacerse uso apropiado de las instalaciones, de modo que la mujer víctima tenga privacidad y pueda hablar directamente con él o la profesional que vaya a atender su caso.
- El personal tiene que tener a su disposición los directorios de entidades que tienen obligaciones concretas en la ruta de atención de los distintos derechos de las mujeres Centros de Atención de las Comisarias de Familia y, en general, de toda la oferta institucional relacionada con la Atención a las Mujeres.
- Las mujeres cabeza de familia, las víctimas del conflicto armado, y de la violencia sexual o intrafamiliar, deben recibir un trato especial. Ellas tienen personas a su cargo, en la mayoría de los casos, niños o niñas, o personas en estado de discapacidad, y muchas veces tienen la imposibilidad de dejarlas a cargo de otra persona de su confianza, por lo que debe garantizarse la accesibilidad de sus acompañantes.

POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA.

INTERVENCION

- El trato debe ser sin discriminación, evite cualquier comentario o lenguaje estigmatizante o concluyente sobre la conducta y que esté basado en los estereotipos de rol de género.
- Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que entran a las instalaciones, hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población.
- No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos. Tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.
- Permitir que tengan un diálogo tranquilo. La persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma. Debe evitarse la posición de experticia.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

- Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir. Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer un reduccionismo a las causas de las vulneraciones.
- La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.
- Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, estos, con el "nombre que lo identifica", sin importar su apariencia física. Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones de la ESE Hospital San Antonio de Padua, se hace necesario preguntar por su "nombre jurídico o de nacimiento", debe evitarse la pregunta utilizando la frase: "nombre real".
- Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función.
- El personal tiene que tener a su disposición los directorios de entidades que tienen obligaciones concretas en la ruta de atención de los distintos eventos.

POBLACION ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES

INTERVENCIÓN

- La orientadora, organiza filas una de estas corresponde a la preferencial donde junto con el vigilante de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y el facturador asigna el turno de atención.
- En el caso de que el adulto mayor no refiere acompañante y su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
- Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.
- En la atención de las embarazada se dispone de jornadas en las mañanas de 7 am a 12 : 40 pm
- Las personas con bebe en brazos serán priorizadas en ventanillas en general

VÍCTIMAS

El vocablo víctima se refiere a la "persona que padece un daño por culpa ajena o por causa fortuita" y la expresión perjudicado designa a quien "ha sido víctima de daño o menoscabo material o moral"

INTERVENCION

- Los funcionarios de la ESE Hospital San Antonio de Padua deben evitar a toda costa revictimizar a quienes se consideran víctimas, lo que significa incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan la atención. Por lo tanto, quienes interactúen con ellas deben:
  Explicar el rol de quien atiende como profesional.

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

DOCUMENTO CONTROLADO

- No mostrar interés malsano en la vida privada y priorizar la obtención de información para cumplir con la actividad encomendada, estrictamente relacionada con la labor de los funcionarios encargados de la atención en la ESE Hospital San Antonio de Padua.
- Tener conocimiento notorio del trámite para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
- Atender a la víctima en un entorno adecuado, de privacidad y protección de la misma.
- Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
- Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
- Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

GRUPOS ÉTNICOS:
La zona del suroccidente del departamento de Huila, que limita con el nororiente caucano; cuenta con grupos indígenas, los cuales están afiliados a la Asociación Indígena del Cauca *AIC*-EPS-I, entidad Pública de carácter especial.

INTERVENCION
- Identificar si el ciudadano puede comunicarse en castellano, y de requerirse apoyo para la comunicación informar al jefe inmediato para solicitar apoyo de la entidad aseguradora AIC para la interpretación.
- Como alterativa la entidad a diseñado ayudas didácticas para tener una comunicación básica para apoyar:

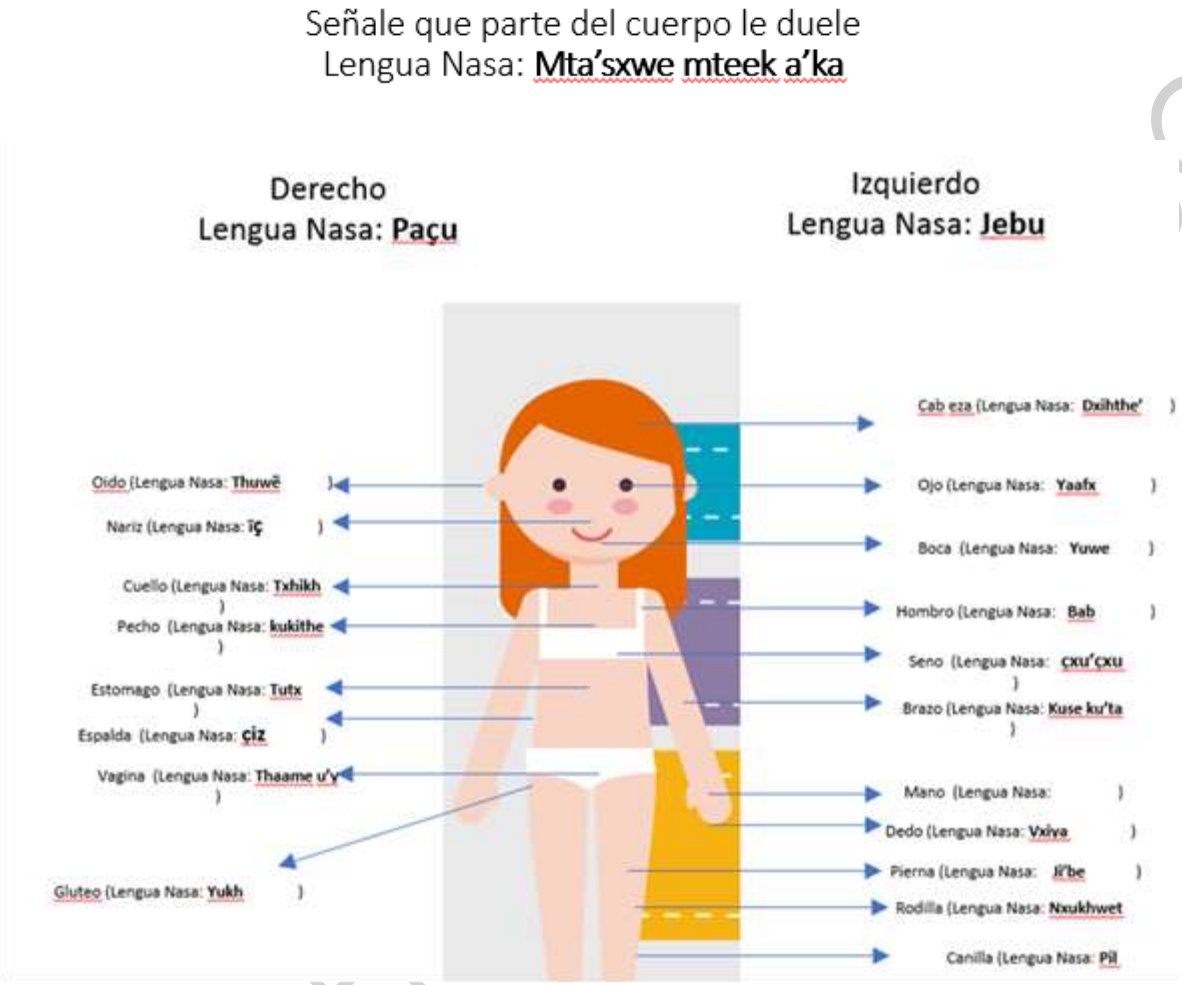
Parte del cuerpo afectada
Síntomas
Grado de dolor
Tiempo de inicio de sintomatología y tratamiento recibido antes del ingreso a la institución.
Estas ayudas estarán en los computadores de toda la institución y serán compartidos en los medio electrónicos (celular) y se dispondrán de impresiones de las mismas en todos los servicios.
Palabras comunes en la presentación en un servicio.

Una vez utilizadas las ayudas si se continua con dificultades en la interpretación insistir en los posible en ubicar un intérprete, mantener la calma y la actitud de servicio para solicitarle al usuario que intente manifestar su solicitud mediante señas, dibujos, escrito y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la compresión de lo manifestado.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Figura 1.



Nota: entre hombres y mujeres la única diferencia es los genitales (pene – lengua Nasa: **Thaame pihç**).

DOCUMENTO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Figura 2.

Indique el grado de dolor que siente
Lengua Nasa: Thaak a'kapan mkaajiyuwe

0	Sin dolor	Lengua Nasa: a'kame
1	Poco dolor	Lengua Nasa: Buçkweçxa a'ka
2	Dolor moderado	Lengua Nasa: Wehçxaa a'ka
3	Dolor fuerte	Lengua Nasa: sena a'ka
4	Bastante dolor	Lengua Nasa: senxuh a'ka
5	Dolor Intenso	Lengua Nasa: meh a'kayu

Figura 3.

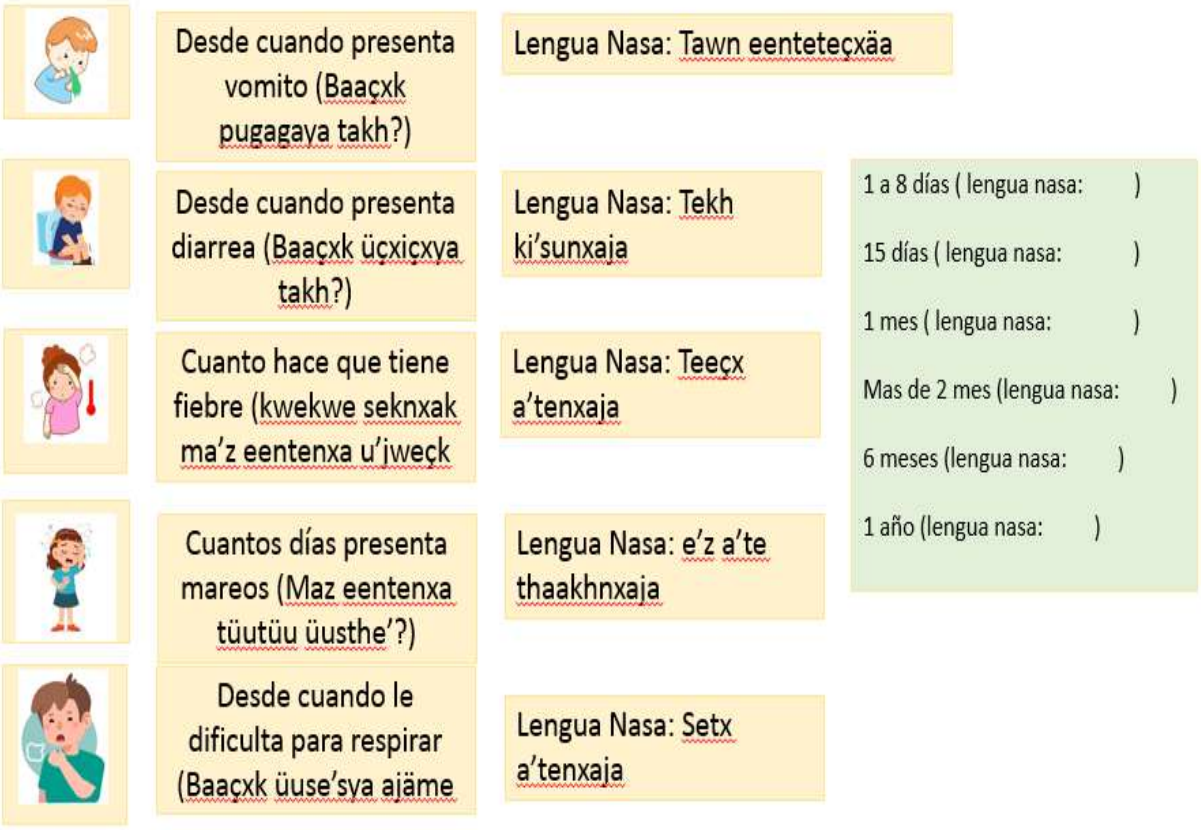
¿Ha presentado?
Lengua Nasa: Txäjx üusyuçpak

	Vomito	Lengua Nasa: Pugaga
	Diarrea	Lengua Nasa: Üçxïcx
	Fiebre	Lengua Nasa: Kwekwesek
	Mareos	Lengua Nasa: Tüutüu
	Dificultad para respirar	Lengua Nasa: üusya ajäme

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Figura 4.

¿Desde cuándo presenta los síntomas?
Lengua Nasa: Baaçxk wëtme üuthe



DOCUMENTO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Figura 5.

¿Ha consumido?
Lengua Nasa: Vxite yu'çe tudxpak

A tomado remedios naturales (Jxuth yu'çe tutxpanik?)

No he tomado. Lengua Nasa: txäjxnxuhp tudxmeyth.
Si estoy tomando: üu jxuth yuçe tudxnusth

A tomado otros medicamentos (Vxite yuçe tudxnuspaj?)

No he tomado ningún otro medicamento.
Lengua Nasa: Vxite yuçe tudxmeyth

DOCUMENTO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Figura 6.

Información general:
Lengua Nasa: Jiyuwa

Castellano	Nasa
Cual es su Nombre ?	I'k ma'w yaas? (F) Idx ma'w yaas (M)
Que edad tiene ?	Maz a'kafx ji'k
Buenos días	Ma'wg pe'th (M) Ma'wkwe pe'th (F)
Buenas tardes	Ma'wg fxi'z (M) Ma'kwe fxi'z (F)
Buenas noches	Ma'wg ikus (M) Ma'wkwe ikus (F)
Mi nombre es	U'ka xxxxxx yaasth (F) Adxa xxxxxx yaasth (M)
Soy Medico /a	U'ka yu'çenasth (F) Adxa yu'çenasth (M)
Soy enfermero /a	U'ka äçathegnasth (F) Adxa äçathegnasth (M)
Soy auxiliar de enfermería	U'ka äça atpu'çxnasth (F) Adxa äça atpu'çxnasth (M)
Gracias	Çxuu ik
Por favor	Meen

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

ATENCION A POBLACION EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

INTERVENCION GENERAL

- Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- No tratarlos como si fueran niños (hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos)
- Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
- Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.
- Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Es una afección del cuerpo o la mente (deficiencia) que hace más difícil que la persona haga ciertas actividades (limitación a la actividad) e interactúe con el mundo que la rodea (restricciones a la participación).

DISCAPACIDAD FISICA

Es aquella que ocurre al faltar o quedar muy poco de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional.

DISCAPACIDAD AUDITIVA:

Personas que presentan una falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual-gestual.

INTERVENCION

- Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos. Si resulta imposible la comunicación puede ofrecerle papel y lápiz para que se manifieste escribiendo y, así mismo, darle respuesta a su solicitud. No obstante, la respuesta debe ser clara y oportuna.

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Instalar en los computadores institucionales el abecedario y ayudas visuales para personas en condición de discapacidad auditiva.

Figura 6

Abecedario lenguaje de señas

DISCAPACIDAD VISUAL

Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión.

INTERVENCION

- Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga.
- Cuando se le entreguen documentos, ficha de turno (en el servicio de urgencias) o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.
- Para ayudar al usuario a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.

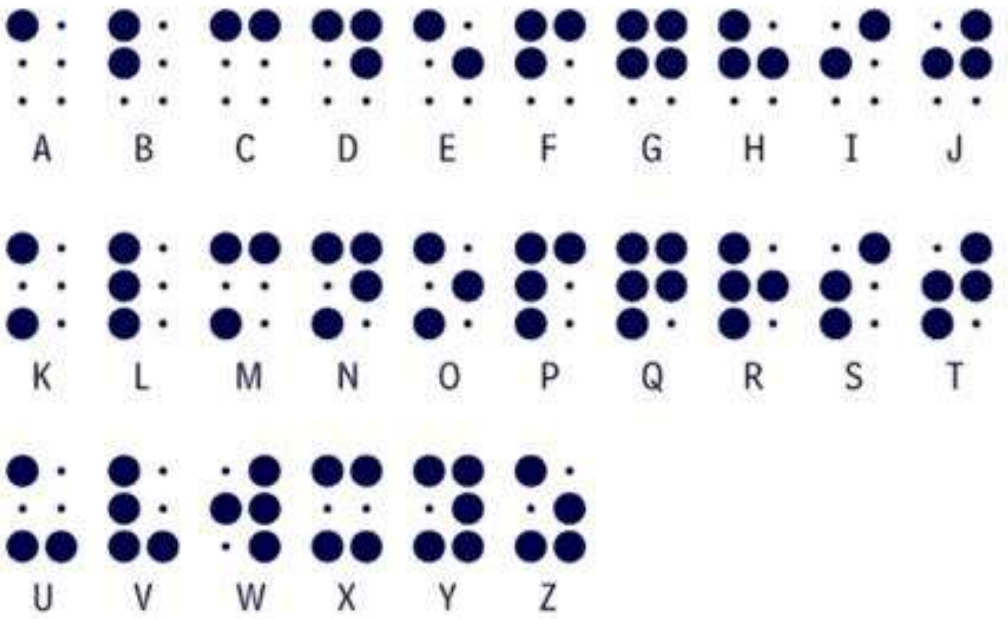
DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

- Se cuenta con el abecedario braille como apoyo a la comunicación en los servicios para personas en condición de discapacidad visual. Apoyados en el tutorial **https://www.pinterest.es/pin/832321574855140416/**

Figura 8

Abecedario sistema Braille para Lectura



"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Nota: recordar que el Braille se escribe de derecha a izquierda y se lee de derecha a izquierda en efecto espejo.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:

Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor.

INTERVENCION

- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad.
- A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención. Por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo en la que puede interactuar sin obstáculos visuales, tratándolo siempre según su edad cronológica.

DISCAPACIDAD COGNITIVA Y/O MENTAL

Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente.

INTERVENCION

- Para la comunicación con estos ciudadanos son de utilidad los mensajes visuales, para que reciba información específica y de fácil comprensión. Así mismo, se debe tener la mejor actitud de servicio, pues se requiere de paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.
- Formular preguntas cortas y evitar realizar comentarios que irriten o alteren al usuario.
- Si la situación lo requiere, informe al jefe inmediato para que solicite el acompañamiento de los psicólogos vinculados a la ESE Hospital San Antonio de Padua para el acompañamiento.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La institución cuenta con instrumentos o formas de contenido; por los cual se realiza el proceso de comunicación, entre ellos:

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el personal y el ciudadano a través de la red de teléfono celular de las diferentes áreas.

SERVICIO	CANAL	HORARIO	REQUISITOS	OBSERVACIONES
Consultas Con Especialistas	3235639261 608 8370339	Lunes a viernes 7:00 a.m. 5:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 11:00 a.m	✓Orden médica ✓Autorización de la EPS	
Citas Control Post-operatorios	3235639261 608 8370339	Lunes a viernes 7:00 a.m. 5:00 p.m. sábados 7:00 a.m. a 11:00 a.m	✓Orden médica ✓Autorización de la EPS	El control post operatorio aplica solo para pacientes operados en la institución.
IMAGENOLOGIA/ RAYOS X				
Rayos x Ecografía	3235639261 608 8370339	Lunes a viernes 7:00 a.m. 5:00 p.m. sábados 7:00 a.m. a 11:00 a.m	✓Orden médica ✓Autorización de la EPS	
CIRUGIA PROGRAMADA				
Programación de Cirugía	608 8370149 ext. 162 Presencial: ✓Consulta Externa, ✓Central de Autorizaciones	Lunes a Viernes 7:00a a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	✓Consentimiento original firmado por anestesiología. ✓Historia Clínica de anestesiología. ✓Resultados paraclínicos no mayor a dos meses	Pacientes de ortopedia para retiro de material de osteosíntesis se dejan en lista de espera, para solicitar material a la empresa proveedora
LABORATORIO CLINICO				
Toma de Muestras	Presencial	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 10:00 a.m.	✓Orden Médica ✓Autorización de servicios.	Entrega de resultados presencial o vía correo electrónico. Venir en ayunas Parciales de orina recoger la primera orina de la mañana
INSTITUCIÓN AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA INTEGRAL				
• Consulta Psicología • Consulta Terapia Física	608 8370148 ext.167 3235639261 608 8370339 Presencial	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 12:00 m. 2:00 a.m - 5:00 p.m	Recién nacidos hospitalizados: 24 horas del día.	Registro civil para nacidos dentro de la institución: Fotocopias documento de identidad de los padres ampliadas al 150%. Certificado DANE en original. Fotocopia huellitas del recién nacido
ALTO RIESGO OBSTETRICO				
•Consulta de Ginecoobstetricia (solo embarazadas) •Ecografía transvaginal •Ecografía detalle anatómico •Doppler feto placentario •Ecografía de translucencia nucal •Ecografías 3D y 4D	3235639261 608 8370339	Lunes, Martes, Jueves, Viernes 4:00 p.m. a 6:00 p.m. Miércoles 7:00 am a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	✓Orden Médica ✓Autorización Vigente	

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Tener en cuenta:

Tono de voz
se recomienda mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida y actitud de servicio. De lo contrario, con una voz monótona el usuario percibirá que lo atienden sin ganas. No obstante, no debe exagerarse en el volumen de la voz.

Lenguaje
Claro, preciso
Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.
Indagar si fue comprendida la información

Vocalización
Es importante suavizar los acentos, pronunciar las palabras claramente sin omitir ninguna letra y evitar regionalismos para facilitar la comprensión. Además, respirar entre cada palabra para lograr que estas se formen bien. La velocidad recomendada es levemente menor a la usada en persona.

Disposición:
Mostrar actitud de servicio ante la necesidad identificada en el usuario que requiere nuestro servicio.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Tabla1. Expresión incorrecta / expresión correcta

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESION CORRECTA
Discapacitado	Persona en condición de discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad cognitiva
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja con acondroplastia
(El) ciego	Persona ciega
Semividente	Persona con discapacidad visual Persona con baja visión
(El) sordo Mudo Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona hipoacúsica. Baja Audición Estas personas no son sordas. Pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo amplificador Invalido
Invalido, Minusválido Tullido Lisiado Paralitico	Persona en condición de discapacidad
Invalido, Minusválido Tullido Lisiado Paralitico	Persona en condición de discapacidad
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla el lenguaje oral
Retardo mental- enfermo mental	Persona con discapacidad Intelectual
Bobo- tonto- mongólico	Persona con discapacidad Intelectual
Neurótico	Neurótico Persona con neurosis

INTERVENCION

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre de la ESE y de la persona que atiende y enseguida ofreciendo ayuda.
- La postura se proyecta también mediante la voz. Por eso se recomienda mantener una postura relajada y natural.
- Evitar hablar con terceros durante el tiempo de la llamada, puesto que incomoda al interlocutor escuchar una conversación diferente a la sostenida con la persona que atiende. Además, porque obstaculiza la plena comprensión del mensaje o solicitud manifestada por el usuario.
- Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo, así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado. De lo contrario, ofrecer la información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas.

DOCUMENTO CONTROLADO

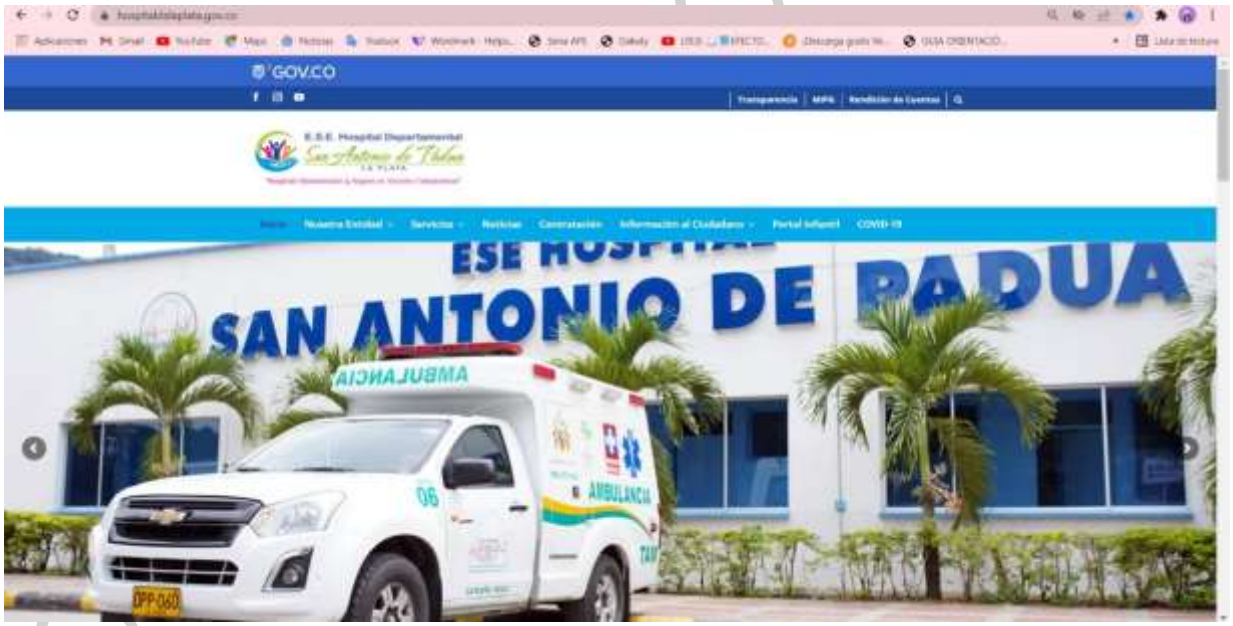
Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

- Cuando sea necesario transferir la llamada al área competente debe informar al usuario que procederá a pasarla, y solicitarle que espere unos minutos mientras se asegura que haya alguien y a quien se debe comunicar, además, se recomienda informar el número de las otras áreas si no se logra contactar con alguien de esta a área.
- En caso de no ser contestada la llamada en el área correspondiente, se deben tomar los datos de contacto del ciudadano e informarle que se comunicará a la persona competente para que le devuelva la llamada o se envíela información.

ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan en la ESE a través de tecnologías de información y comunicaciones. CORREO ELECTRONICO, PAGINAS WED Y REDES SOCIALES COMO FACEBOOK, INSTAGRAM.

Página Web

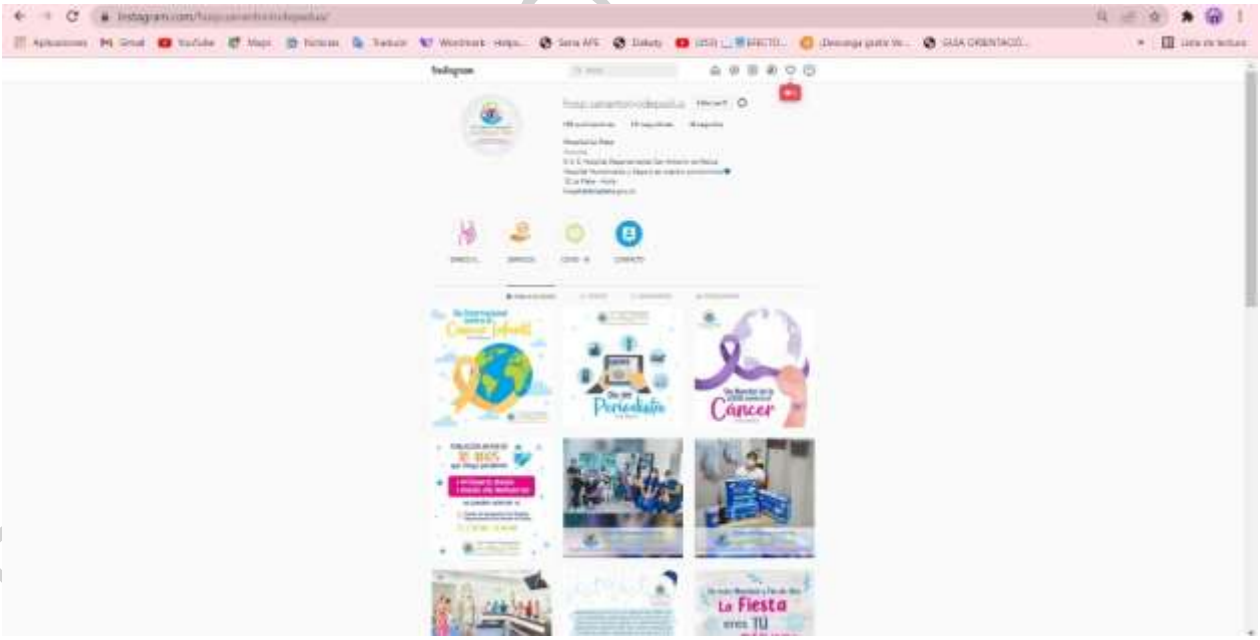


DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Facebook

Instagram



Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

REFERENCIAS

https://www.google.com/search?q=atencion+preferencial&oq=atencion+preferencial&aqs=chrome..69i57j0i512l9.6322j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Ley 1346 del 31 de Julio de 2009 por medio de la cual se aprueba "Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad". Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.

Ley 1438 del 19 de enero de 201. Atención preferente y diferencial para la infancia y la adolescencia.

Ley 1618 de febrero de 2013 por la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Constitución política 1991 "Toda la persona nace libre e igual ante la ley y goza de los mismos derechos, libertades y oportunidades.

Ley 100 de 1993.

Ley 1171 de 2007 Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.

Ley 1751 del 16 de febrero de 2015

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la "convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999.

Ley 850 de 2003. Participación y control social

Ley 1122 de 1 septiembre de 2007. "Por el cual se hacen las modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en salud y se dictan otras disposiciones".

Resolución 123 del 26 de enero de 2012. Manual de sistema Único de Acreditación en salud Ambulatorio y Hospitalario en Colombia.

Decreto 19 de enero 10 de 2012. Por el cual se dictan para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

Decreto 1660 de 2003.

Circular 000001 del 7 de enero de 2014 Las EPS y las IPS deberán garantizar una atención expedidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, desarrollando todas las acciones relacionadas con las normas y guías de obligatorio cumplimiento.

CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
1	**15/08/2019**	Se documenta por primera vez
2	**27/01/2021**	Se ajusta a nueva plataforma estratégica
3	**03/02/2022**	Se actualiza con intervenciones a población indígena y con discapacidad auditiva y visual.

Elaborado por: **Nombre:** Laura Andrea Medina Botero **Cargo:** Trabajadora Social **Firma** **Nombre**: Carolina Yasno Gómez **Cargo:** Auxiliar Área de la Salud **Firma:**	Fecha: 11 de enero 2022
Revisado por: **Nombre:** Monica Chavarro Fernández **Cargo**: Profesional Universitario **Firma**	Fecha: 27 de enero 2022
Aprobado por: **Nombre:** Gladys Duran Borrero **Cargo:** Gerente **Firma**	Fecha: 03 de febrero 2022

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

DOCUMENTO CONTROLADO

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"
Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.