

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 2 de 31	

1. 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 E.S.E Hospital Departamental San Antonio De Padua , se cuenta con una ventanilla 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 Pacientes con trastornos 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.

2. OBJETIVOS

- Garantizar una atención preferencial, oportuna, digna, exclusiva y adecuada a las necesidades específicas de las personas y grupos poblacionales que requieren un enfoque diferencial en la prestación de los servicios de salud en la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identifica y priorizar a las personas que requieren atención preferencial.
- Implementar estrategias diferenciadas de atención para grupos poblacionales vulnerables o con necesidades particulares.
- Capacitar al personal en la atención con enfoque diferencial.
- General mecanismos de seguimiento y evaluación de la atención preferencial.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 3 de 31	

3. ALCANCE

Este protocolo aplica a todos los procesos de atención al usuario dentro de la institución, incluyendo atención presencial, telefónica, digital o por cualquier otro canal disponible.

Población objetivo (atención preferencial):

- Personas con discapacidad.
- Mujeres embarazadas o lactantes.
- Personas mayores.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas con enfermedades crónicas o con movilidad reducida.
- Personas de grupos étnicos (indígenas, afrodescendientes, etc.).
- Comunidad LGBTQ+.
- Víctimas del conflicto armado o personas en situación de desplazamiento.
- Personas privadas de la libertad (PPL).
- Migrantes y población en situación de calle o vulnerabilidad social.

4. MARCO CONCEPTUAL

○ Atención Preferencial

Se entiende como el conjunto de acciones que buscan garantizar el acceso ágil, digno, humanizado y eficiente a los servicios institucionales para personas o grupos que, por su condición física, social, cultural o económica, enfrentan barreras para ejercer plenamente sus derechos. Esta atención implica prioridad en los turnos, adecuación de los espacios, lenguaje claro, entre otras medidas.

○ Enfoque Diferencial

Es una perspectiva que reconoce la diversidad de condiciones, identidades, trayectorias y necesidades de las personas. Este enfoque permite diseñar e implementar acciones que no sean homogéneas, sino adaptadas a las realidades particulares de los grupos poblacionales históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad.

El enfoque diferencial promueve la equidad y la justicia social, superando el tratamiento uniforme y genérico de las personas, para garantizar igualdad real de acceso y disfrute de derechos.

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 4 de 31	

○ **Equidad**

La equidad implica dar a cada persona lo que necesita para tener las mismas oportunidades. En el contexto de atención institucional, significa que algunos usuarios requieren un trato diferenciado para superar las desventajas estructurales o particulares que enfrentan.

○ **Accesibilidad**

La accesibilidad hace referencia a la eliminación de barreras físicas, comunicativas, culturales y actitudinales que impiden o dificultan el acceso a servicios. Incluir medidas de accesibilidad universal garantiza que todas las personas, sin discriminación, puedan acceder y beneficiarse de los servicios ofrecidos.

○ **Grupos Poblacionales con Necesidades Diferenciales**

Son aquellos colectivos que, por condiciones sociales, físicas, culturales, de género o étnicas, requieren una atención específica. Esto incluye, entre otros:

- Personas con discapacidad
- Personas mayores
- Mujeres embarazadas o lactantes
- Niños, niñas y adolescentes
- Personas con enfermedades crónicas
- Pueblos étnicos (indígenas, afrodescendientes)
- Comunidad LGBTIQ+
- Víctimas del conflicto armado
- Personas migrantes o en situación de calle

○ **Enfoque de Derechos Humanos**

Este enfoque reconoce a todas las personas como titulares de derechos, y al Estado y las instituciones como garantes de su cumplimiento. Implica que los servicios deben brindarse con base en los principios de dignidad, igualdad, participación, no discriminación, y atención prioritaria a los más vulnerables.

5. DEFINICIONES

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,

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 5 de 31	

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.

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.

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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 6 de 31	

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 motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar 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.

Niños y niñas de 0 a 6 años: (primera infancia).

Niños, niñas y adolescentes: en general, debido a su derecho a la protección especial y a que sus derechos prevalecen sobre los de los demás.

Enfermedad Mental: Es una condición que afecta el pensamiento, las emociones el comportamiento y /o las relaciones sociales de una persona, causando un deterioro significativo en su funcionamiento diario, en su capacidad para afrontar el estrés formal de la vida.

Persona Privada De La Libertad: Se refiere aquellas personas que se encuentran bajo custodia del Estado, ya sea de manera preventiva o como resultado de una condena judicial, y cuya libertad de movimiento a sido restringida en centros de reclusión.

Este grupo de población requieren atención Institucional con enfoque diferencial considerando factores como el género, la orientación sexual, el grupo étnico, la condición mental física, o el hecho de ser mujeres gestantes o madres.

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:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 7 de 31	

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

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 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.

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.

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 8 de 31	

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.

LGTBI: Categoría que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de genero diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexual e Intersexual.

6. 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 9 de 31	

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

— Salud Integral, Impacto Real —

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 10 de 31	

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 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

— Salud Integral, Impacto Real —

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 11 de 31	

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 por ciento (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 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.

7. DESCRIPCIÓN: ATENCIÓN PREFERENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL.

La atención preferencial con enfoque diferencial es una estrategia Institucional orientada a garantizar el acceso efectivo, oportuno, digno y equitativo a los servicios, priorizando a personas o grupos en situación de vulnerabilidad o que enfrentan barreras estructurales para el ejercicio pleno de sus derechos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 12 de 31	

Personas con discapacidad.

- Mujeres embarazadas o lactantes.
- Personas mayores de 63 años.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas con enfermedades crónicas o con movilidad reducida.
- Personas de grupos étnicos (indígenas, afrodescendientes, etc.).
- Comunidad LGBTQ+.
- Víctimas del conflicto armado o personas en situación de desplazamiento.
- Personas privadas de la libertad (PPL).
- Migrantes y población en situación de calle o vulnerabilidad social.

8. IDENTIFICACIÓN DE POBLACIÓN PREFERENCIAL

La responsabilidad de identificar a la población preferencial recae principalmente en el personal de salud y administrativo que tiene contacto inicial con los pacientes; por sus características particulares, tienen derecho a recibir atención prioritaria o con condiciones especiales para garantizar el acceso efectivo y la calidad del servicio.

8.1 Durante la admisión o ingreso al hospital:

- Se pregunta al usuario sobre su situación (edad, embarazo, discapacidad, etc.).
- Se solicita documentación que acredite condiciones especiales (carné de discapacidad, certificado médico).
- El personal observa señales visibles o recibe información de familiares.

8.2 A través de la historia clínica:

- Registro de condiciones médicas o sociales relevantes.
- Anotación de pertenencia a grupos especiales.

9. IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN

- Permite ofrecer atención prioritaria o adaptada.
- Facilita la eliminación de barreras de acceso.
- Garantiza el cumplimiento de derechos y normativas de los usuarios.
- Mejora la planificación de recursos y servicios en la Institución.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 13 de 31	

10. RIESGOS:

Riesgos	Acciones
Alteración del orden debido a la priorización de los pacientes y su atención rápida.	Implementación de información visual que dé cuenta acerca de la prioridad que se les dará a los pacientes con condiciones especiales. • Crear una ventanilla para la atención de los pacientes que se les debe atender de manera prioritaria. • Seguimiento del conducto regular ante seguridad y autoridades.
Riesgos físicos a los pacientes	Implementación y facilitación de sillas de ruedas, camillas, muletas, asientos, entre otros objetos, a los pacientes que tienen discapacidades físicas que le impiden el movimiento y el desplazamiento en el Hospital.
Complicación del estado de salud de una mujer en estado de embarazo y a su proceso de gestación.	Identificar y/o preguntar a las mujeres que ingresen al Hospital si se encuentra en estado de embarazo y así mismo brindar atención prioritaria.
Procesos disciplinarios y legales por la no implementación de la priorización de los pacientes.	Implementación y aplicación de las leyes, normas y disposiciones legales para la priorización de pacientes en las entidades prestadoras de salud en Colombia.

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES

Ítems	Identificación del Paciente	Proceso y cargo responsable	Registro	Observaciones
1	Identificar a los pacientes teniendo en cuenta las características de priorización.	Atención al Usuario. Colaboradores administrativos y asistenciales de los diferentes puntos de atención.	Una vez identificado el paciente se brinde el servicio requerido	Ficha Preferencial

— Salud Integral, Impacto Real —

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

2	Entrega de turno priorizado, Una vez identificado el paciente de acuerdo con las características	Atención al Usuario. Orientadores	Turno priorizado	Ficha Preferencial color azul para facturar.
3	Direccionar usuario al servicio requerido e informar que debe acercarse a la ventanilla para entregar turno y documento.	Información Orientación	Documento de identificación Turno preferencial	El empleado debe comunicarse con el usuario de acuerdo con lo siguiente: Saludo Llamar paciente por su nombre ¡Tome asiento, en un momento será llamado!
4	Llamar a usuario priorizado, teniendo en cuenta el turno asignado, se procede a llamar al paciente por su nombre.	Atención al Usuario Admisiones y Facturador	Documento de identificación Turno	El colaborador debe informar y direccionar al usuario hacia su siguiente paso. (Es importante dar prioridad a este tipo de usuarios priorizados en mayor proporción a la atención regular sin descuidar los tiempos de atención para esta última

12. ATENCIÓN PREFERENCIAL

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila, debe prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los usuarios en condiciones especiales físicas, mentales y sensoriales; a adultos de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con bebés en brazos, niños, niñas y adolescentes, personas que han sido víctimas de violencia y pacientes con enfermedades de alto costo.

Los servidores públicos del Hospital que pertenecen a los puntos de Atención al Usuario deben tener especial consideración con los tres grupos mencionados, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y darles prioridad en la atención.

— Salud Integral, Impacto Real —

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 15 de 31	

La ESE debe garantizar ayudas que requieran las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento; estas personas deberán ser atendidas en el menor tiempo posible por los funcionarios del Hospital desde que ingresan al mismo y ser ingresados a los servicios que requiera.

Para facilitar la comunicación entre los pacientes con discapacidades de audición y los funcionarios del Hospital, se hará por medio escrito y dejando constancia de lo mismo.

13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN

Dar la bienvenida a las personas que ingresen al Hospital Departamental San Antonio de Padua, por cualquiera de los servicios (hospitalización, consulta externa, urgencias, ayudas diagnósticas, laboratorio, etc.) de manera cordial, amable y respetuosa.

Saludar de manera amable con expresiones como: Buenos días, buenas tardes, tenga un buen día. Expresiones que manifiesten actitud de servicio: ¿En qué puedo ayudarle? ¿Qué necesita?

Informar que no debe hacer filas y ubicarlos en un espacio donde puedan estar cómodos en el que se pueda facilitar asientos.

Pedir a una funcionaria colaboración al paciente para realizar el proceso de gestión frente al servicio que necesita.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: (Información, Admisión, Anexos, Autorizaciones, Facturación, Citas Presenciales y otros). Desde el área administrativa, todos los servicios deberán atender y brindar el servicio de manera prioritaria a los pacientes y usuarios que padezcan o se encuentren en las condiciones especiales que en este documento se han enunciado, deberán evitar que dichas personas realicen largas filas, y esperen por largos lapsos de tiempo para la atención que requieren.

Los funcionarios de estas áreas ofrecerán instrumentos que faciliten la movilización y el desplazamiento de los pacientes, como sillas, sillas de ruedas, entre otros. Adicionalmente, vigilarán que los espacios y sillas seleccionadas para la atención prioritaria se encuentren a disposición de dichas personas y no sean invadidas por el resto de los usuarios.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 16 de 31	

Citas

Para las citas por servicio Ambulatorio, los turnos se entregan en la ventanilla de Información Atención al usuario ubicada en la entrada principal de la Institución.

Facturación

Se asigna una caja para realizar facturación prioritaria en la cual toda persona que se identifique como prioridad para la atención se le brindará un turno especial en el módulo de orientación.

Central de Autorizaciones

Toda persona que se identifique como prioridad para la atención se le brindará un turno especial en el módulo de orientación.

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

ATENCIÓN EN PORTERÍA: Las personas encargadas de la portería y de la seguridad, deberán recibir a todos los pacientes y usuarios del Hospital Departamental San Antonio de Padua, saludarlos amablemente y de manera rápida identificar a aquellas personas que requieran de atención preferencial como lo son las mujeres en estado de embarazo o con bebés en brazos, personas con discapacidades físicas, pacientes con enfermedades de alto costo y enfermedades huérfanas, niños, niñas y adolescentes, personas víctimas de violencia y personas desplazadas. Por consiguiente, orientar hacia un espacio donde se brinde información, atención y servicio rápido y de calidad.

Si en el ingreso hay personas que requieran de sillas en sala preferenciales, sillas de ruedas, el personal de portería y gestionará y hará el préstamo al paciente durante su estadía en el Hospital, además direccionará al paciente.

SERVICIO DE URGENCIAS: En el servicio de urgencias se encuentran señalizaciones donde se muestra que se brindará prioridad a las personas en condiciones especiales. En esta área no existen barreras físicas como gradas o escalones que impidan el ingreso de personas en sillas de ruedas, en camillas o en muletas.

Se realizará el ingreso del paciente, se tomarán los datos necesarios para el sistema e inmediatamente se le brindará la atención requerida. Teniendo en cuenta la clasificación de triage en atención de urgencias.

CONSULTA EXTERNA: Es el área donde se encuentran las especialidades con las que cuenta el Hospital Departamental San Antonio de Padua, allí se dará atención preferencial a todos los pacientes que se encuentren en condiciones especiales de salud: personas con discapacidades físicas, cognitivas y/o sensoriales, mujeres

— Salud Integral, Impacto Real —

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 17 de 31	

en estado de embarazo, con bebés en brazos, pacientes con enfermedades de alto costo y quienes padezcan de enfermedades huérfanas, adultos mayores, niños, niñas, adolescentes, personas desplazadas y víctimas de violencia.

A las personas anteriormente mencionadas, el proceso de ingreso al Hospital se realizará de manera más rápida, no será necesario hacer fila; se asignará turno con ficha preferencial para el proceso de facturación de manera prioritaria y asistencial. Finalmente, se indicará al paciente el lugar en que le brindarán el servicio.

LABORATORIO: En esta área del Hospital también se dará prioridad y atención rápida aquellas personas en condiciones especiales de salud como el padecimiento de enfermedades huérfanas y de alto costo, personas con discapacidad mujeres en estado de embarazo y/o con bebés en brazos, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, personas víctimas de violencia, desplazadas y reclusos. Se agilizará el proceso de registro y toma de exámenes, muestras y todos aquellos procesos que le competan al área con atención humanizada y ágil.

HOSPITALIZACIÓN: En esta área de atención, también se dará prioridad a las personas de atención rápida y de calidad a las personas con discapacidades físicas, sensoriales y/o cognitivas, mujeres en estado de embarazo, personas en sillas de ruedas, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con enfermedades de alto costo y enfermedades huérfanas, personas víctimas de violencia y desplazadas. Se brindará acomodación prioritaria a ellos y realización de procedimientos y servicios de forma rápida.

15. ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

Las oficinas de Atención al Usuario del Hospital Departamental San Antonio de Padua están orientadas a:

1. Atender y orientar al usuario.
2. Gestionar quejas, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones.
3. Monitorear la satisfacción del usuario.

Atención al usuario: Se enfoca en escuchar de manera activa y atenta al usuario, familiares y/o acompañantes, con el fin de brindar la información o el servicio solicitado sirviéndose de las herramientas tecnológicas y de gestión que el Hospital le dispone.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 18 de 31	

Se brinda especial atención a los usuarios con condiciones especiales como lo son discapacidades, mujeres en estado de embarazo, personas con bebés en brazos, personas desplazadas, víctimas de violencia, con enfermedades de alto costo y enfermedades huérfanas.

Para lo cual tiene diferentes canales de comunicación donde los usuarios podrán participar de manera activa y constante.

Bahías de estacionamiento: Parte complementaria de la estructura de la vía utilizada como zona de transición entre la calzada y el andén destinada al estacionamiento de vehículos; con el fin de garantizar la movilidad de las personas con movilidad reducida.

16. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CORREOS INSTITUCIONALES.

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

CONOCE NUESTROS
Canales de Acceso



Presenciales

 Cra 2E No. 11 - 17 Avenida Libertadores La Plata - Huila

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

 318 827 0007

 siau@esesanantoniodepadua.gov.co

Virtuales

 Hospitaldelaplata.gov.co

 ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua

 hosp.sanantoniodepadua

Asignación de Citas

 Hospitaldelaplata.gov.co

 323 563 9162

 317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 AM - 6:00 PM
SÁBADOS 7:00 AM - 11:00 AM



Salud Integral, Impacto Real

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 19 de 31	

Medios de Atención al Ciudadano



MEDIOS DE CONTACTO

SIAU

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

☎ 318 827 0007
 ✉ siau@esasanantoniodepadua.gov.co
 Luisa Fernanda Castañeda González

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

☎ 316 693 1629
 ✉ referenciaycontrareferencia@esasanantoniodepadua.gov.co
 ✉ coordinacionreferencia@esasanantoniodepadua.gov.co
 Jefe Katherine Tevar

IAMI Y VACUNACIÓN

☎ 608 8370149 Ext.167
 ✉ iami@esasanantoniodepadua.gov.co
 Sergio Javier Trujillo Priolego

 Hospitaldeplata.gov.co
 [ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua](https://www.facebook.com/ESEHospitalDepartamentalSanAntonioDePadua)
 [hosp.sanantoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.sanantoniodepadua)
 Cra 26 No. 11 - 17, Avenida Libertadores, La Plata - Huila

Líneas de comunicación solicitud de citas especializadas Call Center.



Línea de Atención Asignación de Citas

 hospitaldelaplata.gov.co
 323 563 9162
 317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 - 5:00 PM
SÁBADOS 7:00 - 11:00 AM



 Cra 2 E # 11 - 17, Avenida Libertadores Salida Neiva La Plata, Huila
 ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua
 [hosp.sanantoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.sanantoniodepadua)



¡CANCELA TU CITA A TIEMPO Y DALE LA OPORTUNIDAD A OTROS!

CON ESTO NOS AYUDAS A:

- ✓ Reducir las largas filas y mejorar la experiencia de atención.
- ✓ Mejorar la accesibilidad a los usuarios de la zona rural.
- ✓ Descongestionar las agendas, permitiendo la asignación más rápida de nuevas citas.
- ✓ Ceder el cupo a otro usuario que lo necesita, garantizando atención oportuna.
- ✓ Optimizar el tiempo del personal de salud, evitando retrasos en la atención.

PARA CANCELAR LLAMANOS O ESCRIBENOS:

 323 563 9162
 317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 AM - 5:00 PM
SÁBADOS 7:00 AM - 11:00 AM

Cancela con 24 horas de anticipación

¡Gracias por tu Compromiso!
 Tu responsabilidad mejora la atención en salud.



Salud Integral, Impacto Real

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 20 de 31	

Horarios de atención en las siguientes áreas, cal center, programación de cirugías y toma de laboratorios.



MEDIOS DE CONTACTO

CALL CENTER:
Solicitud de citas Especializadas

3235639162
 3172340077
<https://hospitaldelapata.gov.co/solicitud-de-citas/>
citas@esesanantoniodepadua.gov.co
 Lider: Yuli Elcira Medina.

Observación: autorización vigente y orden médica.

PROGRAMACIÓN DE CIRUGIAS:

3172348927
cirugia@esesanantoniodepadua.gov.co
 Presencial área central de autorizaciones consulta externa
 Coordinadora: Jefe Cindy Lorena Sanabria
 Central de autorizaciones: Lorena Jurado
 Horario: 8:00 am a 11:00 am ~ 2:00 pm a 5:00 pm

LABORATORIO:

Toma de muestras: Presencial
 Horario: de lunes a sábado de 7:00 am a 10:00 am

hospitaldelapata.gov.co
[Facebook](#)
[Twitter](#)
[Instagram](#)

E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua
 Calle 35 No. 10 - 12
 Avenida Libertadores La Plata - Huila

17. BASE DE DATOS CORREO ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA

AREA	CORREO ELECTRÓNICO
Activos	activosfijos@esesanantoniodepadua.gov.co
Almacén	almacencentral@esesanantoniodepadua.gov.co
Almacén	almaceninsumos@esesanantoniodepadua.gov.co
Archivo	archivo@esesanantoniodepadua.gov.co
Armado	armado.cuentas@esesanantoniodepadua.gov.co
Asesor	asesoradministrativo@esesanantoniodepadua.gov.co
Auditoria	auditoria.cuentasmedicas@esesanantoniodepadua.gov.co
Auditoria	auditoriocalidad@esesanantoniodepadua.gov.co
Calidad	calidad@esesanantoniodepadua.gov.co
Habilitación	calidadhabilitacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Cartera	cartera@esesanantoniodepadua.gov.co
Central	autorizaciones@esesanantoniodepadua.gov.co
Cirugía	cirugia@esesanantoniodepadua.gov.co

Salud Integral, Impacto Real

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 21 de 31	

Citas	citas@esesanantoniodepadua.gov.co
Cobro	cobrocoactivo@esesanantoniodepadua.gov.co
Contabilidad	contabilidad@esesanantoniodepadua.gov.co
Contratación	contratacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Contratación EAPB	contratacioneapb@esesanantoniodepadua.gov.co
Control	meci@esesanantoniodepadua.gov.co
Referencia y Contrarreferencia	coordinacionreferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Costos	costos@esesanantoniodepadua.gov.co
Epidemiología	epidemiologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Estadística	estadistica@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacionanexos@esesanantoniodepadua.gov.co
Facturación	facturacionelectronica@esesanantoniodepadua.gov.co
Farmacia	farmacia@esesanantoniodepadua.gov.co
Financiera	financiera@esesanantoniodepadua.gov.co
Gerencia	gerencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Ambiental	gestionambiental@esesanantoniodepadua.gov.co
Ginecología	ginecologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Hospitalización	hospitalizacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Humanización	humanizacion@esesanantoniodepadua.gov.co
IAMII	iami@esesanantoniodepadua.gov.co
Indicadores	indicadores@esesanantoniodepadua.gov.co
Jefe Consulta Externa	jefeconsultaexterna@esesanantoniodepadua.gov.co
Jurídico	juridica@esesanantoniodepadua.gov.co
Laboratorio	laboratorio@esesanantoniodepadua.gov.co
Mercadeo	mercadeo@esesanantoniodepadua.gov.co
MIPG	mipg@esesanantoniodepadua.gov.co
Nomina	nomina@esesanantoniodepadua.gov.co
Pagos	pagos@esesanantoniodepadua.gov.co
Pediatría	pediatria@esesanantoniodepadua.gov.co
Planeación	planeacion@esesanantoniodepadua.gov.co
Presupuesto	presupuesto@esesanantoniodepadua.gov.co
Psicología	psicologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Radiología	radiologia@esesanantoniodepadua.gov.co
Rayos	rayosx@esesanantoniodepadua.gov.co
Recepción	recepcion.cuentas@esesanantoniodepadua.gov.co

— Salud Integral, Impacto Real —

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

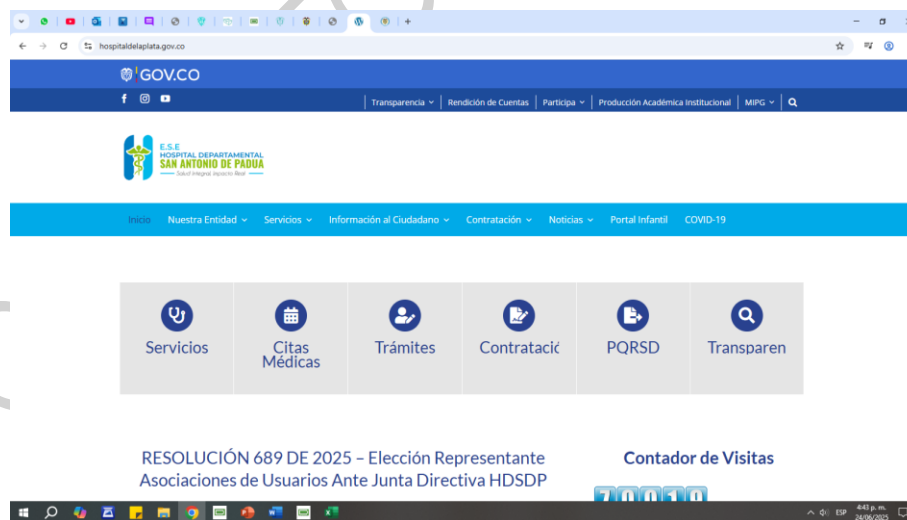
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 22 de 31	

Recursos	recursoshumanos@esesanantoniodepadua.gov.co
Referencia	referenciaycontrareferencia@esesanantoniodepadua.gov.co
Revisor	revisorfiscal@esesanantoniodepadua.gov.co
Seguridad	seguridadpaciente@esesanantoniodepadua.gov.co
Seguridad	SGSST@esesanantoniodepadua.gov.co
SIAU	siau@esesanantoniodepadua.gov.co
Sistemas	sistemas@esesanantoniodepadua.gov.co
Subgerencia	subgerencia.asistencial@esesanantoniodepadua.gov.co
Tesorería	tesoreria@esesanantoniodepadua.gov.co
Trabajo	trabajosocial@esesanantoniodepadua.gov.co
UCI	UCI@esesanantoniodepadua.gov.co
Urgencias	urgencias@esesanantoniodepadua.gov.co
Ventanilla	ventanilla@esesanantoniodepadua.gov.co

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

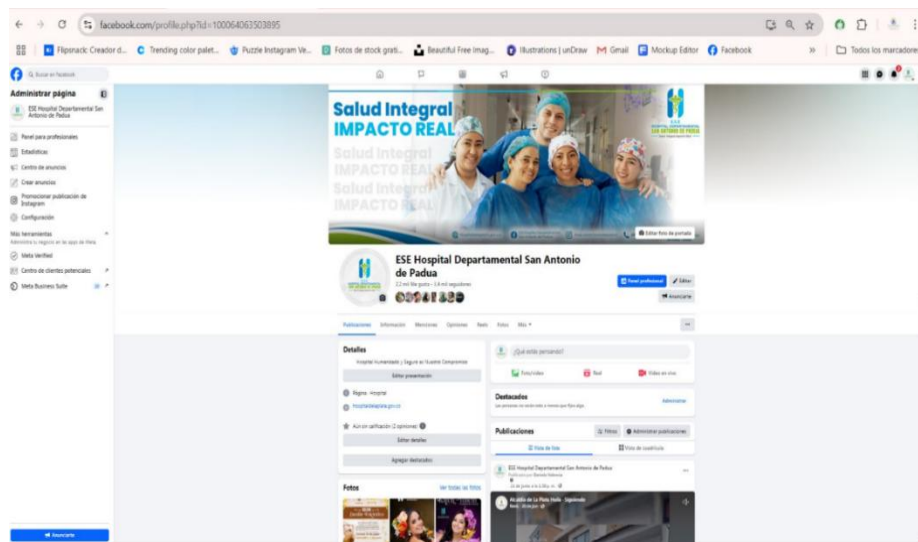


— Salud Integral, Impacto Real —

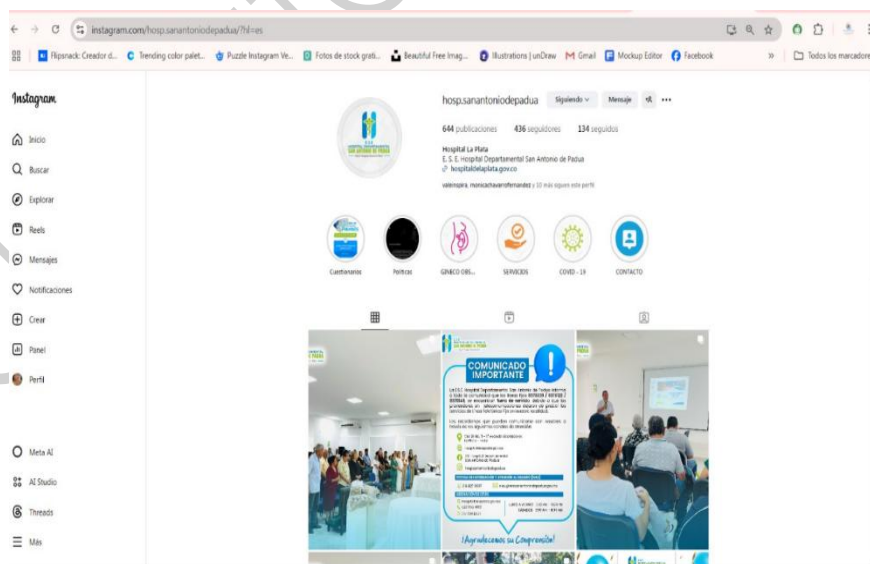
"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 23 de 31	

Facebook



Instagram



— Salud Integral, Impacto Real —

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 24 de 31	

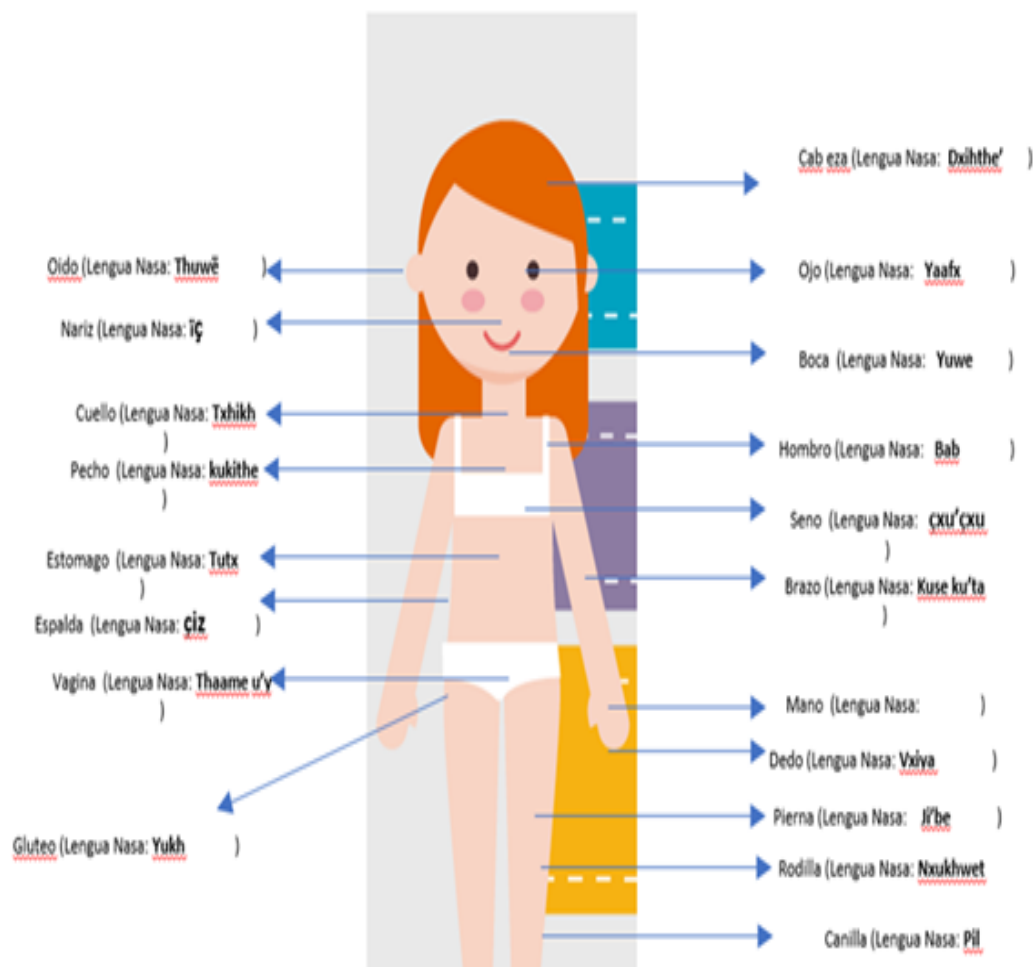
Ayudad didácticas a pacientes en dialecto NASA YUWE

Figura 1.

Señale que parte del cuerpo le duele
Lengua Nasa: Mta'sxwe mteek a'ka

Derecho
Lengua Nasa: Paçu

Izquierdo
Lengua Nasa: Jebu



Salud Integral, Impacto Real

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 25 de 31	

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

Figura 2.

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

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

Figura 3.

¿Ha presentado?
Lengua Nasa: Txäjx üusyupak

	Vomito	Lengua Nasa: <u>Pugaga</u>
	Diarrea	Lengua Nasa: <u>Üçixç</u>
	Fiebre	Lengua Nasa: <u>Kwekwesek</u>
	Mareos	Lengua Nasa: <u>Tüütüu</u>
	Dificultad para respirar	Lengua Nasa: <u>üusya ajäme</u>

— Salud Integral, Impacto Real —

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

Figura 4.

¿Desde cuándo presenta los síntomas? Lengua Nasa: Baaçxk wětme üüthe

	Desde cuando presenta vomito (Baaçxk pugagaya takh?)	Lengua Nasa: Tawn eenteteçää
	Desde cuando presenta diarrea (Baaçxk üçixçya takh?)	Lengua Nasa: Tekh ki'sunxaja
	Cuanto hace que tiene fiebre (kwekwe seknxak ma'z eentenxa u'jweck	Lengua Nasa: Teeçx a'tenxaja
	Cuantos días presenta mareos (Maz eentenxa tüütüü üusthe'?)	Lengua Nasa: e'z a'te thaakhnxaja
	Desde cuando le dificulta para respirar (Baaçxk üuse'sya ajäme	Lengua Nasa: Setx a'tenxaja

1 a 8 días (lengua nasa:)

15 días (lengua nasa:)

1 mes (lengua nasa:)

Mas de 2 mes (lengua nasa:)

6 meses (lengua nasa:)

1 año (lengua nasa:)

Figura 5.

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

	A tomado remedios naturales (Jxuth yu'çe tutxpanik?)	No he tomado. Lengua Nasa: txäixnxuhp 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

Figura 6.

Información general:
Dialecto NASA: Ji"yuwa

Castellano	Nasa Yuwe
¿Cuál es su Nombre?	I'k ma'w yaas? (F) ldx ma'w yaas (M)
¿Qué 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

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 28 de 31	

- 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.

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 Paralítico	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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 29 de 31	

18. REFERENCIAS

<https://www.hospitalpitalito.gov.co/images/DOCUMENTOS/1-Ley-1712/2019/6-planeacion/2-Manuales/MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL.pdf>

<https://hospitalhormiga.gov.co/wp-content/uploads/2024/07/MANUAL-DE-ATENCION-DIFERENCIAL.pdf>

[Ley 1751 de 2015 - Gestor Normativo](#)

<https://hospitalmariocorrea.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/Manual-de-atencion-preferencial-al-usuario.pdf>

<https://www.google.com/search?q=atencion+preferencial&og=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 2011. 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

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL	Fecha: 10/02/2026	
		Código: MA-GSI-PT-006	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN SIAU	Versión: 04	
		Página No. 30 de 31	

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.

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.

19. CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	15/08/2019	Proyección documental por primera versión
02	27/01/2021	Se ajusta a nueva plataforma estratégica
03	16/02/2022	Se actualiza con intervenciones a población indígena y con discapacidad auditiva y visual.
04	10/02/2026	Se actualizan medios de comunicación, áreas con ventanilla preferencial, grupos étnicos. El protocolo es de atención preferencial con enfoque diferencial, Actualización correos institucionales, nuevo mapa de procesos institucional y plataforma estrategica 2024 2028

Elaborado por: Nombre: LAURA ANDREA MEDINA BOTERO Cargo: Trabajadora Social Firma:	Fecha: 27/01/2021
Nombre: CAROLINA YASNO GÓMEZ Cargo: Auxiliar Área de la Salud Firma:	
Actualiza: Nombre: LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZÁLEZ Cargo: Coordinadora Oficina Atención al Usuario Firma:	Fecha: 03/02/2026
Revisado por: Nombre: BLANCA NUBIA RODRÍGUEZ SÁEZ Cargo: Asesora de Calidad Firma:	Fecha: 06/02/2026
Aprobado por: Nombre: JOSÉ ANTONIO MUÑOZ PAZ Cargo: Gerente Firma:	Fecha: 10/02/2026