



**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA
E.S.E.**

MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL

CÓDIGO: SIAU-D-05

PAGINA 1

VERSIÓN: 02

FECHA:2021-04-19



RAZÓN SOCIAL: E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA

NIT: 890005098-5

DIRECCIÓN: Carrera 5 N. 1-43 Filandia - Quindío

TELÉFONO: 7582080

CORREO ELECTRÓNICO: hospitalfilandiaquindio@yahoo.com

ALCANCE: E.S.E. BAJO NIVEL DE COMPLEJIDAD

REPRESENTANTE LEGAL: ALFONSO ECHEVERRI GUTIERREZ **TELÉFONO:**
3147938768

CORREO ELECTRONICO: secretaria@hsvpfilandia.gov.co

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 2
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

Contenido

1. INTRODUCCION	3
2. DEFINICIONES.....	4
3. MARCO NORMATIVO	9
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	11
Control de puerta	13
Servicio de urgencias	14
Consulta externa	14
Atención al usuario:	14
Laboratorio:.....	16
5. PARA RECORDAR:.....	17
6. BIBLIGRAFIA	20

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 3
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

1. INTRODUCCION

La ESE Hospital San Vicente de Paul de Filandia, 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 medios 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, a todos los ciudadanos.

En nuestra oficina de atención al usuario y en los servicios priorizados de la ESE Hospital San Vicente de Paul de Filandia, en el proceso de asignación de citas y facturación, se brindara atención preferencial a los usuarios que se encuentren en las condiciones contempladas en este manual, es decir, 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 y pacientes de alto costo.

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.

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 4
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

2. DEFINICIONES

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

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

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

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

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

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 5
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

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.

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

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

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

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

OPORTUNIDAD: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 6
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

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.

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

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

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

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

[Escriba aquí]



**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA
E.S.E.**

MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL

CÓDIGO: SIAU-D-05

PAGINA 7

VERSIÓN: 02

FECHA:2021-04-19

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 DEINFORMACIÓN: 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. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

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 3º., la definición de niño o niña: “Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años”.

ADOLESCENTE: El Código de la Infancia y la Adolescencia incorporó en el artículo 3º., 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

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 8
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

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.

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.

ENFERMEDAD DE ALTO COSTO: Las enfermedades de alto costo incluidas en el Plan Obligatorio de Salud, son aquellas que representan una alta complejidad técnica en su manejo y tratamiento. Adicionalmente representan una gran carga emocional y económica

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.

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 9
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

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.

POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA: El género no se relaciona con la sexualidad. Lo que hace a un hombre o una mujer real es la forma en que se identifican, no la forma en que alguien clasifica su cuerpo. Existen personas trans-género, heterosexuales, homosexuales, lesbianas o bisexuales.

3. MARCO NORMATIVO

NORMATIVIDAD	REFIERE:
Constitución Política de Colombia de 1991	Establece en el artículo 366 que: “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, de la población son finalidades sociales del Estado” y que “será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable”.
Ley 1171 de 2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.

[Escriba aquí]



**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA
E.S.E.**

MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL

CÓDIGO: SIAU-D-05

PAGINA 10

VERSIÓN: 02

FECHA:2021-04-19

Circular 000001 del 7 de enero de 2014	Las EPS 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.
Decreto 19 de enero 10 de 2012.	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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.
Decreto 1660 de 2003	Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.
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.

[Escriba aquí]



**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA
E.S.E.**

MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL

CÓDIGO: SIAU-D-05

PAGINA 11

VERSIÓN: 02

FECHA:2021-04-19

Ley 1098 de 2006	Código de Infancia y adolescencia.
Resolución 1378 de 20015.	Por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor

4. OBJETIVO

Garantizar la atención de manera preferente, de todos los 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 en la E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA, 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.

5. ALCANCE

Desde 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 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), quienes son población de Protección Constitucional especial, hasta el proceso de atención y evaluación de la percepción del usuario y su familia.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 12
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Confidencialidad de su información y la guarda del secreto profesional.
2. Un trato amable y cortés.
3. Ser identificado por su nombre.
4. Que sus sentimientos sean respetados y no vulnerados.
5. Que se respeten sus creencias culturales y religiosas..
6. Ser informado sobre su estado de salud,.
7. Manifestar su voluntad y consentimiento para aceptar y participar en su proceso de atención.
8. Ser informado sobre los costos económicos
9. Recibir tratamiento sin discriminación de raza, color, religión, sexo, origen, discapacidad, orientación sexual o modalidad de pago.
10. Recibir información del nombre del médico que lo va a atender.
11. Acceder a los datos, documentos e informes de su historia clínica
12. Opinar mediante la formulación de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Tratar con dignidad y respeto al personal humano y profesionales que lo atienden y respetar la intimidad de los demás
2. Pagar los copagos establecidos.
3. Dar información, clara y completa al profesional, al equipo de salud que lo atiende y a las instituciones hospitalarias.
4. Cumplir con las normas de la IPS y dar un buen uso a los equipos e instalaciones.
5. Avisar mínimo 2 horas antes, si no va asistir a la consulta o procedimiento.
6. Hacer uso de los servicios de salud solo cuando sea necesario.
7. Recibir las instrucciones del tratamiento indicadas por los profesionales de la salud.

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 13
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

8. Adoptar un estilo de vida saludable evitando el consumo de sustancias nocivas y ambientes dañinos.
9. Cumplir con los horarios de atención.
10. Hacer proceso de afiliación y/o desafiliación completo.
11. Asistir a las reuniones de proyectos de detención temprana y protección específica.
12. Prestar a la institución documento de identidad y su carnet.
13. Solicitar el cambio de documento de identidad al cumplir la mayoría de edad

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Atención preferencial.

Control de puerta: El asignado en el control de la puerta de ingreso identificara las personas con atención preferencial.

Saludaran 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 prestara la atención debida y se deberá responder de inmediato.

El personal de la institución está en el deber de 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, se le realizará el préstamo de la misma dejando un documento de identidad, el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas, o en su defecto, se buscará el apoyo del personal auxiliar, para que se traslade con una silla

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 14
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

de ruedas y acompañe al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirija.

Servicio de urgencias: Cuenta con una rampa, para que las personas de atención preferencial que se encuentre en condición de discapacidad física, puedan acceder al servicio. Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: Los niños, 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. En la ventanilla de facturación se hace la recepción de documentos de la persona que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindar la atención oportuna e integral.

Consulta externa: Para este servicio se deberá acceder caminando y/o 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 al servicio de urgencias, para que se les realice el préstamo de la misma, dejando un documento de identidad el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas; cuando la persona solicite camilla por su condición física, esta también le será prestada en el servicio de urgencias.

Atención al usuario: Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución.

Es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, en esta oficina se cuenta con una señalización 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.

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 15
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, podrán solicitar apoyo para acceder a la asignación de citas.

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, os 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, 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 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 soluciones frente a cada uno de los obstáculos. Además deben tener en cuenta que:

- ✚ Las personas con atención preferencial tienen autonomía.
- ✚ Las personas con atención preferencial son ciudadanos como cualquier otro. Tomar de manera natural el trato que van a brindar.
- ✚ 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

[Escriba aquí]



**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA
E.S.E.**

MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL

CÓDIGO: SIAU-D-05

PAGINA 16

VERSIÓN: 02

FECHA:2021-04-19

de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos o quienes ejerzan sus funciones. (Código de lo contencioso administrativo).

- ✚ Sugerir a los entes administrativos y asistenciales, la inclusión de ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones, para la atención de las personas con atención preferencial.
- ✚ Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contra las personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad.

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

Laboratorio: Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma de muestras en el segundo piso del bloque de urgencias, a este solamente es posible acceder por medio de las escaleras; cuando el usuario no tenga la posibilidad de acceder a este servicio, el analista de cuentas o cualquiera de los colaboradores de la institución en el servicio de urgencias, deberá informar al servicio de laboratorio para que las personas encargadas de la toma de muestras, puedan desplazarse hacia el piso de urgencias y allí tomar las muestras para los exámenes que necesite el usuario. Área Hospitalización: Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital. El edificio cuenta con ascensores para acceder a los diferentes servicios del hospital, además en la zona de parqueo, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes; cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá acercarse a la oficina de información y pedir prestada una silla, para lo cual deberá dejar su documento de identidad, el cual le será devuelto cuando se regrese la silla.

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 17
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

En la finalización del servicio luego de haber retroalimentado al usuario sobre los pasos a seguir, el personal debe medir la satisfacción del usuario con una encuesta sobre la expectativa del servicio previa a la atención y el beneficio que obtuvo con la prestación del mismo. Las preguntas deben enfocarse principalmente a:

- ✚ Eficacia: preguntar si quedó satisfecho con la información y el servicio ofrecido sobre el servicio o los pasos a seguir, y con el servicio prestado.
- ✚ Eficiencia: preguntar si fue suficiente el tiempo y modo de atención.
- ✚ Efectividad: preguntar si se ha satisfecho la necesidad que originó la solicitud.

Medir la satisfacción del usuario permite identificar las debilidades del servicio, facilita la formulación de acciones de mejora y genera un cambio positivo en la percepción de los ciudadanos hacia la ESE Hospital San Vicente de Paul de Filandia.

9. PARA RECORDAR:

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

Perspectiva de género servicio de urgencias: El trato con las mujeres debe ser sin discriminación, evitando la re victimización. 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 el 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, tales como: Centros de Atención e investigación integral a las víctimas de delitos

[Escriba aquí]



**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA
E.S.E.**

MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL

CÓDIGO: SIAU-D-05

PAGINA 18

VERSIÓN: 02

FECHA:2021-04-19

sexuales, Centros de Atención e investigación integral contra la violencia intrafamiliar, los 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:

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. 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 Vicente de Paul, 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.

[Escriba aquí]



**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA
E.S.E.**

MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL

CÓDIGO: SIAU-D-05

PAGINA 19

VERSIÓN: 02

FECHA:2021-04-19

Discapacidad cognitiva y/o mental: 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 Vicente de Paul de Filandia para la Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado Interno.

Víctimas: Explicar el rol de quien atiende como profesional. 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 Vicente de Paul de Filandia.

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

Atención telefónica: 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: Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.

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

[Escriba aquí]

	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA E.S.E.	
	MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL	CÓDIGO: SIAU-D-05
		PAGINA 20
		VERSIÓN: 02
	FECHA:2021-04-19	

se formen bien. La velocidad recomendada es levemente menor a la usada en persona.

- ✚ Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
- ✚ Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
- ✚ Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
- ✚ Mantener un trato de respeto con el usuario.
- ✚ Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.
- ✚ Si la persona es invidente, y trae perro guía, se debe dejar entrar al animal, este es compañero del usuario y lo ayuda a orientar.

10. BIBLIOGRAFIA

- ✚ 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.
- ✚ Circular externa 049 del 2 de abril de 2008 título VII Protección al Usuario.

[Escriba aquí]