



SALUD CON CALIDAD Y CALIDEZ NUESTRA RAZÓN DE SER

REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
Hospital San Francisco  
E.S.E.



## MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO

---

Barrio Santa Teresa, Calle 7 No. 23 - 61 NIT 800.201.197-7 Tel. (094) 7760127 Ciénaga de Oro - Córdoba

Bra. pury.



## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO

Versión: 1

Fecha: 2018.04.25

### INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro, 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 calidad tanto humana como tecnológica, a todos los ciudadanos.

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, adultos mayores, las embarazadas. 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.

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.

### OBJETIVO GENERAL

Garantizar la atención prioritaria a todos los niños y niñas, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Establecer un entorno seguro de la atención en salud dentro del hospital.



## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO

Versión: 1

Fecha: 2018.04.25

- ❖ Capacitar e implementar en todas las áreas de atención de la E.S.E. hospital san francisco mecanismos de atención preferencial a los grupos priorizados.
- ❖ Eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.

### ALCANCE

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

### DEFINICIÓN Y SIGLAS

#### 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.

#### 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 yanciano. 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.

#### ATENCIÓN PREFERENCIAL:

Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, para cualquier trámite referente a la atención en la institución.



## MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO

Versión: 1

Fecha: 2018.04.25

### ATENCION 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 comun.

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

### CALIDAD DEL SERVICIO:

Conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del Cliente.

### CONTINUIDAD:

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

### ENFERMEDAD MENTAL:

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

### 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.



## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO

Versión: 1

Fecha: 2018.04.25

### 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.

### 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.

### 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".

### SEGURIDAD:

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

P. C. C. 2018



## MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO

Versión: 1

Fecha: 2018.04.25

### DESCRIPCION DE LA ATENCION PREFERENCIAL

#### ATENCION AL USUARIO:

Atención al usuario SIAU, La oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos 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, niña, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, Así mismo en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, acceder a la asignación de citas de orden prioritario.

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.
- ✓ Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, se puede constituir en un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos o quienes ejerzan sus funciones. (Código de lo contencioso administrativo).
- ✓ Sugerir a los entes administrativos y asistenciales, la inclusión de ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones, para la atención de las personas con atención preferencial.

 SALUD CON CALIDAD Y CALIDEZ, NUESTRA RAZÓN DE SER	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL</b> <b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO</b>	Versión: 1  Fecha: 2018.04.25
--	---	-------------------------------------

- ✓ Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contra las personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad.

### ***PORTEÑÍA:***

Los vigilantes identificaran 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. Los vigilantes de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de la institución verificará constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para darle las orientaciones pertinentes. Si el usuario necesita de silla de ruedas, el vigilante le realizará el 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, el vigilante buscará el apoyo del servicio de mensajería, para que se traslade con una silla 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 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.



## MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO

Versión: 1

Fecha: 2018.04.25

### **CONSULTA EXTERNA:**

Los consultorios se encuentran ubicados en un lugar propio, dentro de la institución para así lograr brindar una atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado, quienes son población de Protección Constitucional especial, y de los cuales según la ley 1751 en su artículo 11, habla sobre la atención preferencial y oportuna que deben tener este tipo de población. Para este servicio se puede acceder en silla de ruedas además existen baños para el personal discapacitado; cuando el usuario necesite silla de ruedas, todos las personas que presten sus servicios en la institución deberán prestarle la atención integral requerida, si el usuario necesita una silla de ruedas, y tiene acompañante, éste deberá acercarse a la ventanilla de las auxiliares de enfermería, 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 puesto de enfermería del servicio

### **LABORATORIO:**

Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma de muestras ubicado en el pasillo de la entrada principal de la institución, es de fácil acceso para los usuarios; cuando el usuario accede al servicio de urgencias y necesita algún tipo de exámenes el personal asistencial encargado toma la muestra en dicho servicio sin necesidad que el usuario se desplace al laboratorio, luego se informara el resultado de los mismos. El acceso al mismo está habilitado para el personal preferencial que solicite el servicio.

### **ÁREA HOSPITALIZACIÓN:**

Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital. La institución cuenta con escaleras y rampas para acceder al área de hospitalización 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.



	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO</b>	Versión: 1  Fecha: 2018.04.25
---	---	-------------------------------------

### Para recordar:

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

1. Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
2. Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
3. Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
4. Mantener un trato de respeto con el usuario.
5. Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.
6. 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.

### Para tener en cuenta:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad cognitiva
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja/ persona con acondroplastia.
(El) ciego.	Persona ciega
Semividente	Persona con discapacidad visual persona con baja visión.
(el ) sordo	Persona con discapacidad auditiva
Mudo	
Sordomudo	



**MANUAL DE ATENCION  
PREFERENCIAL  
ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO**

Versión: 1

Fecha: 2018.04.25

	audición. Estas personas no son sordas. Pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo amplificador.
Invalido minusválido	Persona con discapacidad
Tullido	Discapacidad física.
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	persona con amputacion
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	
Esquizofrénico	
Epileptico	
Víctima de...	Persona que experimento o tiene/ persona en situación de
Aquejado por.	Persona que tiene...
Padece	
Sufre por	

ELABORADO POR :	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinación de calidad   Adela Castaño Saez Auditora	Oficina de sistema de información y atención al usuario SIAU  <u>Eva Santana Lobo</u> Eva Santana Lobo Coordinadora de SIAU	Gerencia  <u>Andrea Ceballos</u> Andrea Ceballos Terán gerente