

 <p><b>HOSPITAL</b> <b>ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud, nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN PREFERENCIAL</b></p>	Código: 44-002-005
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 1 de 5

DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
<b>NOMBRE:</b>	ATENCIÓN PREFERENCIAL
<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA Y CALIDAD
<p><b>1. OBJETIVO:</b> Brindar atención preferencial a las personas mayores de 60 años, Gestantes, menores de 5 (cinco) años y personas con alguna discapacidad, garantizando el acceso oportuno a los servicios de salud.</p>	
<p><b>1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Implementar en los puntos de atención de la ESE, mecanismos de atención preferencial a los grupos priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.</li> </ul>	
<p><b>2. ALCANCE:</b> 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 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. Finaliza con el proceso de atención y con un usuario y su familia satisfechos.</p>	
<p><b>3. ENFOQUE DIFERENCIAL:</b> se tienen identificadas las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, para el goce efectivo de sus derechos.</p> <p>Los tipos de Enfoque Diferencial tenidos en cuenta son: de género y orientación sexual, de etnia y raza, cultural, idioma y dialecto, discapacidad física, mental y cognitiva, primera infancia, adulto(a) mayor y mujeres gestantes, morbilidad y alto riesgo, violencia y desplazamiento y zonas de difícil acceso.</p>	
<p><b>4. RESPONSABLES (TALENTO HUMANO):</b> Consulta Externa, SIAU, Servicio Farmacéutico, Laboratorio Clínico, Imagenología, Hospitalización, Odontología, Urgencias y Puesto de salud Pueblo Tapao.</p>	
<p><b>5. DEFINICIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>ATENCIÓN PREFERENCIAL:</b> 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.</li> <li>✓ <b>PERSONA CON DISCAPACIDAD:</b> 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.</li> </ul>	



- ✓ **DISCAPACIDAD:** Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, “significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.
- ✓ **DEFICIENCIA:** Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.
  - **MENTAL:** alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica.
  - **COGNITIVA:** alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.
  - **SENSORIAL VISUAL:** alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.
  - **SENSORIAL AUDITIVA:** Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.
  - **MOTORA:** Alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad.
- ✓ **ATENCIÓN INTEGRAL:** Es la provisión continua y con calidad, de una atención orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, para las personas en el contexto de su familia y comunidad. Dicha atención está a cargo de personal de salud competente a partir de un enfoque biopsicosocial, quienes trabajan como equipo de salud coordinado y contando con la participación de la comunidad.
- ✓ **ACCESIBILIDAD:** Se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura. Es la posibilidad que tiene el Usuario, para utilizar los servicios de salud, que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ **OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional, para gestionar el acceso a servicios.
- ✓ **SEGURIDAD:** Es el conjunto de elementos estructurales; procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas, que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

- ✓ **PERTINENCIA:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren con la mejor utilización de los recursos, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- ✓ **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.
- ✓ **RESPECTO 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. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

#### 6. CONDICIONES:

- ✓ Conocimiento de Red de Servicios, Planes de Beneficio y contratos con EPS.
- ✓ Apoyo del proceso de Auditoría.
- ✓ Adecuados canales de comunicación.
- ✓ Asignación del servicio solicitado (citas, medicamentos, exámenes de laboratorio) antes de 48 horas de la solicitud del mismo.
- ✓ Garantizar entrega de medicamentos pendientes en el domicilio del usuario en un tiempo inferior a 48 horas.
- ✓ Garantizar atención preferencial en todos los procesos de la Institución.

#### 7. RECURSOS:

**7.1 EQUIPOS BIOMÉDICOS:** No aplica

**7.2 DISPOSITIVOS MÉDICOS:** No aplica

**7.3 MEDICAMENTOS:** No aplica

#### 7.4 INSUMOS:

Documentos de identificación.

Red de Servicios.

Planes de Beneficios.

Resumen de contratos.

Silla de ruedas y/o persona guía para ubicar el usuario.

Ventanillas señalizadas para atención preferencial.

Sistemas de información.

## 8. EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):

- ✓ El funcionario responsable del SIAU, el personal de portería o los funcionarios de los diferentes procesos, realizan filtro de Usuarios mayores de 60 años, gestantes, menores de cinco (5) años y personas con alguna discapacidad, que solicitan algún servicio.
- ✓ Indaga al Usuario sobre la necesidad o demanda requerida.
- ✓ Recepciona los documentos del usuario y lo ubica en sitio determinado para la espera del servicio.
- ✓ Para la entrega de fichas para solicitar consulta médica se marca con una P (Preferencial) la ficha y se ubica al usuario en la ventanilla de consulta externa destinada para la atención preferencial.
- ✓ El funcionario gestiona el servicio solicitado y realiza la facturación correspondiente, entregándole al usuario por escrito el servicio asignado y facturado.
- ✓ Si el requerimiento del usuario es la entrega de medicamentos, los funcionarios del Servicio Farmacéutico serán los encargados de darle prioridad en la atención. En caso de quedar medicamentos pendientes para la entrega, se le harán llegar dentro de las próximas 48 horas.
- ✓ Si el requerimiento es una atención de Urgencias, se orientará la atención preferencial en el Triage y si en esta se determina que la atención debe ser por Consulta Externa se informa al SIAU para la consecución del servicio.

## 9. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS:

Atención preferencial al usuario mayor de 60 años, Gestantes, menores de cinco (5) años y personas con alguna discapacidad, en las 48 horas siguientes a la solicitud del servicio.

## 10. BASE NORMATIVA:

- ✓ Constitución política: Artículo 1. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de republica 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 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 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

 <p><b>HOSPITAL</b> <b>ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud, nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN PREFERENCIAL</b></p>	Código: 44-002-005
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 5 de 5

- ✓ Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999
- ✓ Ley 1098 de 2006. Código de Infancia y adolescencia
- ✓ Ley 1438 de 2011. Capítulo II: Atención integral para personas con discapacidad. Las acciones de la salud deben incluir la garantía a la salud del discapacitado, mediante atención integral
- ✓ 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
- ✓ Resolución 3100 de 2019. Sistema Único de habilitación

**BIBLIOGRAFÍA:**

- Manual de Servicio al Ciudadano. Sistema Integrado de Gestión. Ministerio de Justicia y del Derecho. (2020). Disponible en: [www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Transparencia\\_MJD/Servicio\\_Ciudadano/Manual%20de%20servicio%20al%20ciudadano.pdf?ver=2020-09-07-101402-683](http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Transparencia_MJD/Servicio_Ciudadano/Manual%20de%20servicio%20al%20ciudadano.pdf?ver=2020-09-07-101402-683)
- Ministerio de Salud y Protección Social. Promoción social. Disponible en: [www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/promocion-social.aspx](http://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/promocion-social.aspx)



Certificado No. SC 5858-1

