

**E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO
DE SESQUILÉ**

**PROTOCOLO
PARA LA DE
ATENCION
PREFERENCIAL**



*Servir es nuestro compromiso,
humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.*

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1 FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018	

JUSTIFICACION

La ESE Hospital San Antonio de Sesquilé, 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 usuarios que habitan el municipio de Sesquilé y Gachancipá.

La ESE Hospital San Antonio de Sesquilé, se cuenta con una oficina de atención al usuario (SIAU), ventanillas y espacios dispuestos para la atención preferencial, es decir, puntos especiales, en donde se da prioridad a niños y niñas en brazos, adultos mayores, las gestantes, las personas con algún tipo de discapacidad.

La atención preferencial busca garantizar los derechos de los 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.

ALCANCE

La atención priorizada alcanza la población de todos los niños y niñas en brazos, adultos mayores, gestantes, personas con algún tipo de discapacidad que demanden servicios de salud en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y que atendiendo sus necesidades requieren un manejo ágil, oportuno, seguro y de calidad para ellos y sus acompañantes.

OBJETIVOS

- Garantizar la atención de manera preferente, de todos los niños y niñas en Brazos, adultos mayores, las gestantes, las personas con algún tipo de discapacidad.
- Implementar en los puntos de atención de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé (Sesquilé y Gachancipá), mecanismos de atención preferencial a los grupo priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.



 E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1 FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018	

MARCO NORMATIVO

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, adultos mayores, las gestantes, las personas con algún tipo de discapacidad.

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 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.

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.

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

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

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 o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

Artículo 12: Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra cosa.

Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.

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

Artículo 1: Los principios que inspiran la presente Ley, se fundamentan en los artículos 13, 47, 54 y 68 de la Constitución Nacional, los cuales reconocen en consideración a la dignidad que le es propia, a las personas en situación de discapacidad en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social y a 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.

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 tentativa:

 E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ: Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO: Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

B) Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construyan o fabriquen en 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, autocinemas, 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 señalado con el símbolo internacional de accesibilidad.

Artículo 31 requisito de los perros de asistencia: Para los efectos del presente decreto, tendrán la calidad de perros de asistencia, aquellos ejemplares cuyos usuarios acrediten que estos han sido adiestrados en centros nacionales o internacionales, por personal calificado que pertenezcan o sean homologados, por la Asociación Colombiana de Zooterapia y actividades afines, o por la entidad que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, o quien haga sus veces autorice.

El carnet que expida las referidas asociaciones deberá contener:

1. Foto del ejemplar
2. Nombre y raza a la que pertenece
3. Nombre e identificación, del usuario o propietario del animal
4. Fecha de expedición y expiración
5. Vigencia de las vacunas y centro de capacitación.

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.



 E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ: Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO: Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

En todo caso, el usuario o propietario, deberá estar en las condiciones de acreditar que el animal cumple con los requisitos sanitarios correspondientes y que no padece ninguna enfermedad transmisible al hombre, entendido por tales las incluidas en el cuadro de Antropozoonosis vigente en cada momento. En todo caso, el perro de asistencia deberá estar vacunado contra la rabia, con tratamiento periódico de equinococosis, exento de parásitos externos y haber dado resultado negativo a las pruebas de leishmaniasis, leptospirosis y brucelosis.

El carnet que expida las referidas asociaciones deberá contener:

1. Foto del ejemplar
2. Nombre y raza a la que pertenece
3. Nombre e identificación, del usuario o propietario del animal
4. Fecha de expedición y expiración
5. Vigencia de las vacunas y centro de capacitación.

En todo caso, el usuario o propietario, deberá estar en las condiciones de acreditar que el animal cumple con los requisitos sanitarios correspondientes y que no padece ninguna enfermedad transmisible al hombre, entendido por tales las incluidas en el cuadro de Antropozoonosis vigente en cada momento. En todo caso, el perro de asistencia deberá estar vacunado contra la rabia, con tratamiento periódico de equinococosis, exento de parásitos externos y haber dado resultado negativo a las pruebas de leishmaniasis, leptospirosis y brucelosis.

Artículo 32. Condiciones generales de uso de perros de asistencia: Los perros deberán contar con su correspondiente arnés, chaleco de identificación según la categoría del perro, de acuerdo a las prácticas internacionales de identificación canina. El prestador del servicio podrá exigir que el perro de asistencia lleve colocado el bozal

Con la entrada en vigencia de la ley 1751 del 16 de febrero de 2015, Se amplía:

De acuerdo con las normas internacionales, el perro llevara colocado un chaleco verde cuando este en proceso de adaptación y en este caso deberá estar acompañado, además de su usuario del instructor profesional; cuando el animal termino su entrenamiento y está adaptado con su usuario, portara un chaleco rojo.

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.

El grupo de personas para atención prioritaria:

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

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.



 E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

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 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.

GLOSARIO DE TERMINOS

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños y niñas en brazos, adultos mayores, gestantes, personas con algún tipo de discapacidad), 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

 E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”

Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

DEFICIENCIA

Es toda perdida o anormalidad de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.

MENTAL

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

COGNITIVA

Alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.

SENSORIAL VISUAL

Alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.

SENSORIAL AUDITIVA

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

MOTORA

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

ATENCIÓN INTEGRAL

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

ACCESIBILIDAD

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1 FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018	

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

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

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 3°, 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 3°, la definición, “se entiende por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”.

ENFERMEDAD MENTAL

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

BARRERAS

Cualquier tipo de obstáculo que impida o dificulte el efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

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

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ: Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO: Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

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 contruidos que impiden o dificultan el acceso o el desplazamiento y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad
- **BARRERAS ARQUITECTÓNICAS:** Son los impedimentos al libre desplazamiento de las personas, que se presentan al interior de las edificaciones. Podemos definir las barreras arquitectónicas como todos aquellos obstáculos físicos, que limitan la libertad de movimientos de las personas y la accesibilidad en vías públicas, espacios libres y edificios.

RAMPA

Superficie inclinada que supera desniveles entre pisos.

ADULTO MAYOR

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

DESCRIPCIÓN DEL MECANISMO:

1. Control de ingreso

Las personas encargadas del ingreso de personal ajeno a la institución identificarán los usuarios que requieren atención preferencial, saludaran cordialmente, inmediatamente les ofrecerán ayuda y será el usuario quien decida aceptarla o no, en el caso de que la respuesta sea negativa solo se dará orientación solicitada en cuanto a lugar, información, servicio o persona requerida.

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 misma.

2. Servicio de urgencias

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo.



 E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ: Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO: Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

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, adultos mayores, gestantes, las personas con algún tipo de discapacidad.

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.

3. Consulta externa

Cuenta con rampa para el acceso de niños, niñas, adultos mayores, gestantes, personas con algún tipo de discapacidad, igualmente se cuenta con una ventanilla en facturación y asignación de citas de uso preferencial (señalizada) y espacio demarcado para la ubicación de silla de ruedas.

4. 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, adultos mayores, gestan, 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. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, acceder a la asignación de citas con especialistas.

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, gestantes, 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. De manera permanente, los colaboradores de cada servicio, revisarán que no haya barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, permitiendo que el servicio sea accesible e incluyente. Además se tiene en cuenta que:

- Las personas con atención preferencial tienen autonomía.
- Las personas con atención preferencial son ciudadanos que tienen los mismos derechos y deberes que los demás.
- 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.



 E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1 CODIGO: MA4-PAP1	
	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018		

- 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.
- 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.

5. Laboratorio Clínico:

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.

6. Área de internación adultos y pediátrica :

Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital. El área de hospitalización cuenta con rampa para el acceso, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes en el acceso principal de la entidad

DIVULGACION:

El presente protocolo se socializara a todo el personal que labora en la institución, y se evaluara su adherencia de manera periódica.

INSTRUMENTO DE VERIFICACION PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL.		
	ELABORÓ: Liliana Lancheros Bernal- profesional del talento Humano REVISÓ. Diana Marcela Gantiva Cifuentes -Asesor de calidad APROBO. Dra. Sonia Piedad Montero Díaz-Gerente	Versión: 1	
	CODIGO: MA4-PAP1	FECHA DE EMISION: 01-OCTUBRE-2018	

CRITERIOS DE EVALAUCIÓN	SI	NO
El personal conoce el presente protocolo	✓	
Se le da prioridad en las filas de facturación, asignación de citas a las personas en condición de discapacidad	✓	
Las mujeres en estado de gestación son atendidas en el servicio de urgencias de manera preferencial	✓	
Existe señalización visible informando al usuario que población tiene prioridad y atención preferencial.	✓	
La institución garantiza accesibilidad a personas en condición de discapacidad. (rampas. Barandas, antideslizantes)	✓	