

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

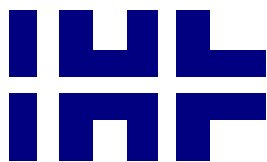
**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

# MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL



<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

### 1. CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:

#### Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Silvia Ines Castillo Velasco	Profesional Universitario	Atención al Usuario	02 de Febrero de 2018
Revisión	Farid Barrera Molina	Asesora de Calidad	Calidad	05 de Febrero de 2018
Aprobación	Comité de Control Interno y calidad, Acta No.002			10 de Abril de 2018
	Resolución No. 125 del 10 de Abril de 2018	Gerente	Gerencia	10 de Abril de 2018

Estado:	Preparación:	Revisión:	<input checked="" type="checkbox"/>	Aprobación:	
---------	--------------	-----------	-------------------------------------	-------------	--

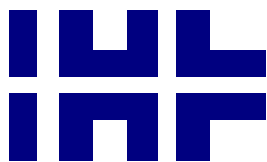
#### Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	Resolución No. 125 del 10/04/2018	Levantamiento Inicial de procesos y procedimientos	Gerencia

#### Lista de distribución

VERSIÓN	FECHA	CARGO	FIRMA
1.0		Original – Oficina de calidad	
1.0		Copia controlada – Subgerencia Técnico Científica	
1.0		Copia controlada – Líder ó coordinador de proceso	

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 2
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

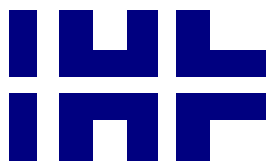
## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

### TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. DEFINICIÓN Y SIGLAS.....	5
5. DESCRIPCIÓN.....	17
6. ANEXOS: .....	21
7. REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFIA:.....	23



<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 3
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

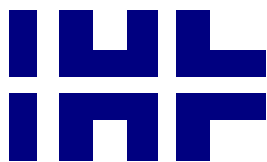
## **MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, 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 Departamental San Antonio de Pitalito, se cuenta con una ventanilla o un espacio para la atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a niños, niñas, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los enfermos mentales y personas que sufren de enfermedades huérfanas.

Con este manual buscamos garantizar los derechos de nuestros usuarios entre los que se encuentran: Recibir atención humanizada oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 4
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

### 2. OBJETIVOS

- Garantizar la atención de manera preferente a todos los niños, niña, adolescente, adultos mayores, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad personas que sufren enfermedades huérfanas y población en desplazamiento.
- Implementar en todos los puntos de atención de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, 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 brindada.

### 3. ALCANCE

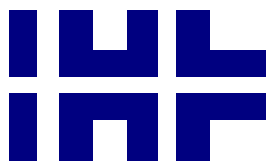
Inicia con la solicitud de alguna información y/o servicio requerido por el usuario preferente, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, y las personas que sufren de enfermedades huérfanas quienes son población de Protección Constitucional especial y .finaliza con la atención oportuna y eficiente.

### 4. DEFINICIÓN Y SIGLAS 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 enfermos mentales, y personas que sufren de enfermedades huérfanas, 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.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 5
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

**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.

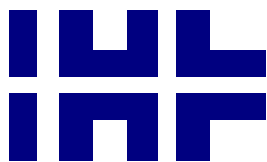
**SENSORIAL VISUAL:** alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.

**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

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 6
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

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.

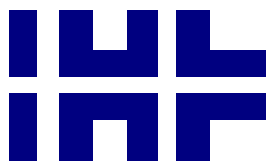
**PERTINENCIA:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren con la mejor utilización de los recursos, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

**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,

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 7
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

**ACCESO Y ACCESIBILIDAD FISICA Y DE INFORMACION:** 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.

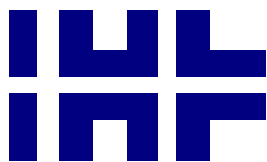
El Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), incorporó en el artículo 3°, la definición de niño o niña: "Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años".

**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.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 8
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

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

**ACTITUDINALES:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad, de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

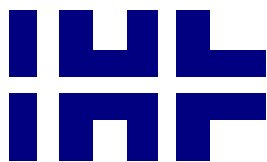
**COMUNICATIVAS:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

**FISICAS:** 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 ARQUITECTONICAS:** 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.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 9
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

**5. MARCO LEGAL:** El gobierno colombiano, en múltiples actos administrativos: leyes, Decretos, resolución, circulares y otros, ha vigilado y procurado porque en toda entidad pública o privada se dé una atención preferencial, oportuna y de calidad a la población de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo.

Constitución política:

Artículo 1. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de 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.

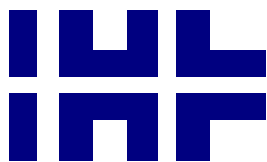
Ley 1171 de 2007 Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores:

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.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Punto 3. Disponer en sus oficinas tanto de personal como de infraestructura adecuada, para la atención de sus necesidades, incluyendo herramientas logísticas y tecnológicas idóneas que permitan una atención personalizada, ágil, eficiente y eficaz. Para esto se deberá disponer de una ventanilla preferencial y se ubicaran anuncios visibles indicando tal situación. Los funcionarios que hagan parte de estas oficinas deberán atender, orientar, acompañar, gestionar y responder de forma clara, veraz y oportuna, las solicitudes que se presenten, a través de los diferentes canales de comunicación que para el efecto establezcan las entidades.

Decreto 19 de enero 10 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

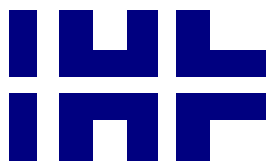
Artículo 12: Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, 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.

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.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Artículo 47. Eliminación de barreras arquitectónicas. La construcción, ampliación y reforma de los edificios abiertos al público y especialmente de las instalaciones de carácter sanitario, se efectuarán de manera tal que ellos sean accesibles a todos los destinatarios de la presente ley. Con tal fin, el gobierno dictara normas técnicas pertinentes, las cuales deberán contener las condiciones mínimas sobre barreras arquitectónicas a las que deben ajustarse los proyectos, así como los procedimientos de inspección y de sanación en caso de cumplimiento de estas disposiciones.

Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la "convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad"

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.

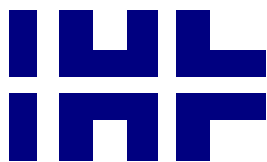
Ley 1438 de 2011. Capítulo II: las acciones de la salud deben incluir la garantía a la salud del discapacitado, mediante la atención integral del grupo de personas para atención prioritaria:

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 estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectorial e interdisciplinaria que le garanticen las mejores condiciones de salud"

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 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.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Ley 1098 de 2006: Código de Infancia y adolescencia.

### 6. DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIONDE LA NORMA

Atención preferencial.

Portería: Los guardas de seguridad identificarán las personas con atención preferencial, saludarán cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, con actitud de cordialidad, 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.

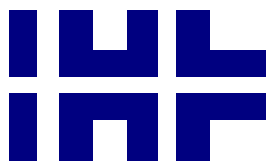
Los guardas de seguridad de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de atención al usuario hará rondas Constantemente por la sala de espera para verificar si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para darle las orientaciones pertinentes. Si el usuario necesita de silla de ruedas, el guarda de seguridad o el personal de atención al usuario le realizarán el préstamo de la misma para el traslado del usuario sin acompañante, lo hará el personal de atención al usuario, para que lo traslade hasta el área de la Institución a la cual se dirija.

Facturación Principal: se tiene destinada una ventanilla exclusiva para las personas que requieran atención preferencial, se recepciona la documentación que la persona necesita para ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindar la atención oportuna e integral.

Consulta externa: Está ubicada en la entrada principal de la institución, dentro de esta se encuentra una ventanilla de atención 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 carro hasta la entrada del edificio 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

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

atención integral requerida, si el usuario necesita una silla de ruedas, y tiene acompañante, éste deberá acercarse a solicitarla con los guardas de seguridad.

Atención al usuario: Es la 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. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, solicitar colaboración para acceder a los servicios. 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, 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 funcionarios de cada servicio, deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, igualmente será responsabilidad de cada coordinador procurar en sus funcionarios una fuerte adherencia de la política de humanización y así evitar barreras de comunicación, de aptitud o actitud de atención, que 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:

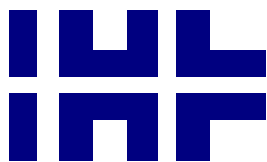
\*Las personas con atención preferencial tienen autonomía.

\*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

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

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. \*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, pues 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.

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, y personas que sufren enfermedades huérfanas.

Laboratorio: Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma de muestras en el primer piso en consulta externa, sin barreras de acceso.

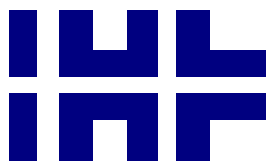
Área Hospitalización: Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital.

En la zona de parqueo, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad.

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.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

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.

### Atención a personas con discapacidad auditiva y visual

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito cuenta con una Auxiliar de enfermería calificada en lenguaje de señas, Además existe información escrita u hojas informativas en situaciones en las que no se requiere demasiada interacción.

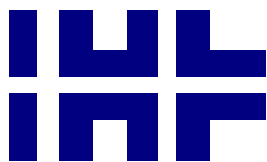
Para las personas con disminución visual o ciegas también se prestan ayudas auxiliares para ofrecer una comunicación efectiva para pacientes y familiares Estos servicios están basados en materiales en Braille en la señalización de la institución.

Toda la información que por lo general se entrega por escrito debe comunicarse de forma efectiva, incluso la orientación médica general, ayuda para leer por parte de las auxiliares de atención al usuario.

El Hospital se encuentra con la “modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos”, cuando sea necesario, para evitar actos de discriminación por discapacidad, salvo el caso que dicha modificación “alterara fundamentalmente la naturaleza del servicio, del programa o de la actividad”. Esto significa que la entidad debe realizar cambios en la manera habitual de trabajo para adaptarse a las personas con discapacidades en varios tipos de situaciones, como por ejemplo: - Tomarse más tiempo para explicar un procedimiento a un paciente con discapacidad cognitiva y que podría presentar dificultades de comprensión; - Programar una cita médica a una hora específica para adaptarse a un paciente con un desorden de ansiedad que tiene dificultades para esperar en

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	





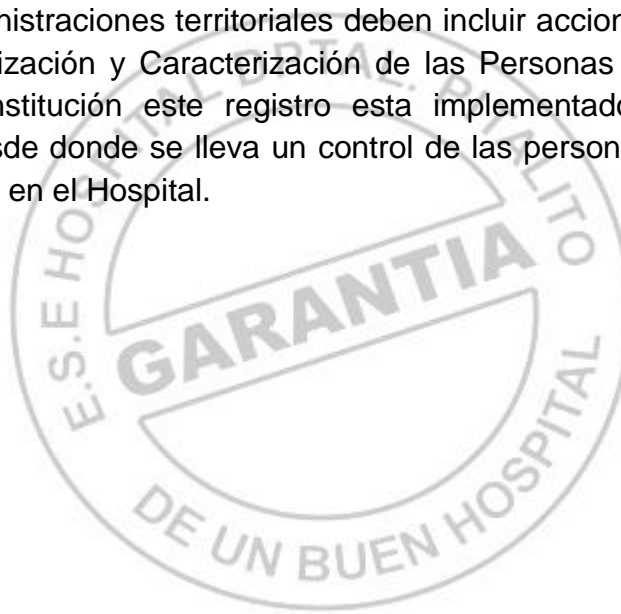
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

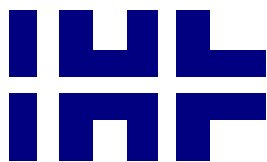
## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

una sala de espera con mucha gente, - Ofrecer asistencia para ayudar a un paciente con discapacidad visual que no tenga acompañamiento a realizar sus actividades y necesidades básicas.

El Ministerio de Salud y Protección Social, desarrolló un aplicativo web con el fin de facilitar y dar agilidad al proceso de captura y/o recolección de información, y de localización y caracterización de las personas con discapacidad, desde los municipios, distritos y departamentos. Éste instrumento en línea, permite acceder al formulario electrónico desde cualquier Unidad Generadora de Datos UGD del país. Adicionalmente se ha articulado al Sistema de Información de la Protección Social –SISPRO -De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 1618 de 2013, las administraciones territoriales deben incluir acciones para fortalecer el Registro de Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad –RLCPCD, en la institución este registro está implementado por la oficina de Epidemiología desde donde se lleva un control de las personas con discapacidad que son atendidas en el Hospital.



<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT: 891.180.134-2

**CODIGO DEL  
FORMATO  
HSP-AU-MC03  
10/04/2018  
1.0**

## MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

### 7. REFERENCIAS Y 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. • Ley 1751 del 16 de febrero de 2015
- Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la "convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999.
- Ley 850 de 2003. Participación y control social
- Ley 1122 de 1 septiembre de 2007. "Por el cual se hacen las modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en salud y se dictan otras disposiciones.

<b>Redactado por:</b> Silvia Inés Castillo Velasco Coordinadora de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Farid Barrera Molina Asesora de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad	<b>Hoja:</b> 1
<b>Fecha de redacción:</b> 09 de Enero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b> 08 de Marzo de 2018	<b>Fecha de aprobación:</b> 10 de Abril de 2018	
<b>Versión:</b> 2018	<b>Revisión No. 1.0</b> <b>Acta No. 002</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> Resolución 125 del 10 de Abril de 2018	