



<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD



### EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

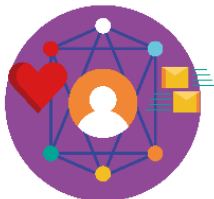
*Esta sección le pertenece al área de calidad*



*Esta sección le pertenece al área de calidad*




*Esta sección le pertenece al área de calidad*



*Esta sección le pertenece al área de calidad*




	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## SANTIAGO DE CALI, AGOSTO 2022

### CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	NORMATIVA .....	3
4.	DEFINICIONES.....	5
5.	RIESGOS.....	8
6.	CONTENIDO.....	9
7.	INDICADORES .....	16
8.	ANEXOS .....	16
9.	BIBLIOGRAFIA.....	17
10.	CONTROL DE REGISTROS.....	18
11.	ELABORO, REVISO Y APROBÓ.....	18

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## 1. OBJETIVO

Brindar atención preferencial a los usuarios del **Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E** quienes padecen condiciones especiales físicas, mentales y sensoriales; a adultos de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con bebés en brazos, niños, niñas y adolescentes, personas que han sido víctimas de violencia, pacientes con enfermedades de alto costo.

## 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de alguna información y/o servicio requerido por el usuario preferente, (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los 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.


Este manual de priorización se tendrá en cuenta y se aplicará en cada uno de los servicios con los cuales cuenta el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E (HDMCR); como lo son Servicio de Urgencias, Servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Medicina Interna, Hospitalización y demás áreas del Hospital. Los funcionarios deberán velar por la aplicación de este.

## 3. NORMATIVA

A través de Leyes, resoluciones, decretos y otros, la República de Colombia ha buscado garantizar que las entidades prestadoras de servicios, atiendan de manera preferencial a todas aquellas personas que se encuentren en situaciones especiales, como lo son las discapacidades, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, víctimas de violencia, desplazados, niños, niñas y adolescentes, y pacientes de alto costo; esto sin que vea afectada la calidad y oportunidad de los servicios prestados.

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.

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

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención”.

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 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 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

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

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

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.

Resolución 1378 de 2015 Por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor.

#### **4. DEFINICIONES**


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

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

**DISCAPACIDAD:** Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, “significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”.

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

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

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

**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.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

**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

**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.

**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.

**PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD:**

Que está en prisión o privado de libertad.

**REO:**


Es la persona que después de haber terminado un procedimiento en su contra y al habersele encontrado culpable del o los delitos, se encuentra pagando una pena privativa de libertad.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## 5. RIESGOS

RIESGOS	ACCIONES
Alteración del orden debido a la priorización de los pacientes y su atención rápida.	<p>Implementación de información visual que dé cuenta acerca de la prioridad que se le dará a los pacientes con condiciones especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una ventanilla para la atención de los pacientes que se les debe atender de manera prioritaria.</li> <li>• Seguimiento del conducto regular ante seguridad y autoridades.</li> </ul>
Riesgos físicos a los pacientes	<p>Implementación y facilitación de sillas de ruedas, camillas, muletas, asientos, entre otros objetos, a los pacientes que tienen discapacidades físicas que le impiden el movimiento y el desplazamiento en el Hospital.</p>
Complicación del estado de salud de una mujer en estado de embarazo y a su proceso de gestación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y/o preguntar a las mujeres que ingresen al Hospital si se encuentra en estado de embarazo y así mismo brindar atención prioritaria.</li> </ul>
Procesos disciplinarios y legales por la no implementación de la priorización de los pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación y aplicación de las leyes, normas y disposiciones legales para la priorización de pacientes en las entidades prestadoras de salud en Colombia.</li> </ul>




	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## 6. CONTENIDO

### Descripción del procedimiento Priorización de pacientes en el área administrativa


N°		PROCESO Y CARGO RESPONSABLE	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	<p><b>Identificar paciente</b></p> <p>Teniendo en cuenta las características de priorización (ver Punto 7, atención priorizada), se debe identificar al paciente.</p>	<p>Atención al Usuario</p> <p>Colaboradores administrativos y asistenciales de los diferentes puntos de atención.</p>	<p>Teniendo en cuenta las características de priorización se debe identificar al paciente y brindarle el servicio requerido.</p>	
2	<p><b>Entregar Turno priorizado</b></p> <p>Una vez identificado el paciente de acuerdo con las características (ver Punto 7, atención priorizada), se asigna turno priorizado de acuerdo con el servicio requerido y se direcciona a la ventanilla correspondiente.</p>	<p>Atención al Usuario</p> <p>Información</p> <p>Orientación</p>	<p>Turno priorizado</p>	<p><b>Nota:</b> los turnos priorizados tienen asignado un color dependiendo el servicio (<b>Colores de acuerdo a disponibilidad</b>).</p> <p>Los colores son asignados e informados al personal interno, iniciando la jornada laboral.</p>
3	<p><b>Direccionar usuario</b></p> <p>al servicio requerido e informar que debe acercarse a la ventanilla para entregar turno y documento.</p> <p>(Ver punto No 7 Protocolo)</p>	<p>Información</p> <p>Orientación</p>	<p>Documento de identificación Turno</p>	<p>El empleado debe comunicarse con el usuario de acuerdo con lo siguiente: Saludo Llamar paciente por su nombre ¡Tome asiento, en un momento será llamado!</p>

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

4	<p><b>Llamar a usuario priorizado</b></p> <p>Teniendo en cuenta el turno asignado, se procede a llamar al paciente por su nombre.</p>	<p>Atención al Usuario</p> <p>Admisionador</p> <p>Facturador</p>	<p>Documento de identificación</p> <p>Turno</p>	<p>El empleado debe informar y direccionar al usuario hacia su siguiente paso. (Es importante dar prioridad a este tipo de usuarios priorizados en mayor proporción a la atención regular sin descuidar los tiempos de atención para esta última).</p>
---	---	--	---	--

#### Priorización de pacientes en el área administrativa

N°		PROCESO Y CARGO RESPONSABLE	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	<p><b>Atención preferencial</b></p> <p>Brindar atención de manera prioritaria y de calidad a todos aquellos pacientes y usuarios que tengan discapacidades físicas, mentales y/o sensoriales; mujeres en estado de embarazo y/o con bebé en brazos, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, reclusos, desplazados, personas víctimas de violencia y con enfermedades de alto costo y enfermedades huérfanas.</p>	<p>Área administrativa</p> <p>Jefes y funcionarios de cada área administrativa</p>	<p>Manual de priorización de pacientes.</p>	<p>Información, Admisión, Anexos, Autorizaciones, Facturación, Citas Presenciales,</p>
2	<p><b>Atención preferencial</b></p> <p>Se brindará el servicio asistencial dando prioridad a los usuarios o pacientes con discapacidades físicas, mentales y/o sensoriales; mujeres en estado de embarazo y/o con bebé en brazos, adultos mayores,</p>	<p>Área asistencial</p> <p>Jefes y funcionarios de cada área asistencial.</p>	<p>Manual de atención al usuario.</p>	<p>Servicios de urgencias, Apoyo diagnóstico, Servicios de hospitalización, Servicios ambulatorios.</p>

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

niños, niñas y adolescentes, reclusos, desplazados, personas víctimas de violencia y con enfermedades de alto costo y enfermedades huérfanas			
--	--	--	--

### **ATENCIÓN PREFERENCIAL**

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. debe prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los usuarios en condiciones especiales físicas, mentales y sensoriales; a adultos de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con bebés en brazos, niños, niñas y adolescentes, personas que han sido víctimas de violencia y pacientes con enfermedades de alto costo.

Los servidores públicos del Hospital que pertenecen a los puntos de Atención al Usuario deben tener especial consideración con los tres grupos mencionados, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y darles prioridad en la atención.

Se permitirá el acceso de perros guías, sillas de ruedas, bastones y demás elementos y ayudas que requieran las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.

Estas personas deberán ser atendidas en el menor tiempo posible por los funcionarios del Hospital desde que ingresan al mismo y ser ingresados a los servicios que requiera.

Para facilitar la comunicación entre los pacientes con discapacidades de audición y los funcionarios del Hospital, se hará por medio escrito y dejando constancia de lo mismo.


### **PROTOCOLO**

Dar la bienvenida a las personas que ingresen al Hospital por cualquiera de los servicios (hospitalización, consulta externa, urgencias, ayudas diagnósticas, laboratorio, etc.) de manera cordial, amable y respetuosa.

Saludar de manera amable con expresiones como: Buenos días, buenas tardes, tenga un buen día. Expresiones que manifiesten actitud de servicio: ¿En qué puedo ayudarle? ¿Qué necesita?

Informar que no debe hacer filas y ubicarlos en un espacio donde puedan estar cómodos en el que se pueda facilitar asientos.

Pedir a una funcionaria colaboración al paciente para realizar el proceso de gestión frente al servicio que necesita.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: (Información, Admisión, Anexos, Autorizaciones, Facturación, Citas Presenciales y otros). Desde el área administrativa, todos los servicios deberán atender y brindar el servicio de manera prioritaria a los pacientes y usuarios que padezcan o se encuentren en las condiciones especiales que en este documento se han enunciado, deberán evitar que dichas personas realicen largas filas, y esperen por largos lapsos de tiempo para la atención que requieren.

Los funcionarios de estas áreas ofrecerán instrumentos que faciliten la movilización y el desplazamiento de los pacientes, como sillas, sillas de ruedas, muletas, entre otros. Adicionalmente, vigilarán que los espacios y sillas seleccionadas para la atención prioritaria se encuentren a disposición de dichas personas y no sean invadidas por el resto de los usuarios.

**Para este tipo de pacientes, la administración tiene designado como protocolo, la entrega de turno por color para cada servicio requerido.**

Entiéndase por prioridad:

<b>ATENCIÓN PRIORIZADA</b>
Mujeres en estado de Gestación
Mujeres con bebés en brazos
Adulto mayor de 62 años
Personas con Discapacidad
Personas con patologías que requieran atención priorizada como las mencionadas en el punto N° 3 (Alcance)


### **Citas**

Para las citas por servicio Ambulatorio, los turnos se entregan en la ventanilla de Información ubicada en la entrada principal.

Para las citas por servicio Ambulatorio prioritarias, los turnos se entregan en la oficina del área Ambulatorio.

### **Facturación**

Se asigna una caja para realizar facturación prioritaria en la cual toda persona que se identifique como prioridad para la atención se le brindará un turno especial en el módulo de orientación.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## Autorizaciones

Toda persona que se identifique como prioridad para la atención se le brindará un turno especial en el módulo de orientación. (Colores sujetos a disponibilidad).

**ATENCIÓN EN PORTERÍA:** Las personas encargadas de la portería y de la seguridad, deberán recibir a todos los pacientes y usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, saludarlos amablemente y de manera rápida identificar a aquellas personas que requieran de atención preferencial como lo son las mujeres en estado de embarazo o con bebés en brazos, personas con discapacidades físicas, pacientes con enfermedades de alto costo y enfermedades huérfanas, niños, niñas y adolescentes, personas víctimas de violencia y personas desplazadas. Por consiguiente, orientar hacia un espacio donde se brinde información, atención y servicio rápido y de calidad.

Si en el ingreso hay personas que requieran de sillas en sala preferenciales, sillas de ruedas, el personal de portería y gestionará y hará el préstamo al paciente durante su estadía en el Hospital, además direccionará al paciente.


**SERVICIO DE URGENCIAS:** En el servicio de urgencias se encuentran señalizaciones donde se muestra que se brindará prioridad a las personas en condiciones especiales. En esta área no existen barreras físicas como gradas o escalones que impidan el ingreso de personas en sillas de ruedas, en camillas o en muletas.

Se realizará el ingreso del paciente, se tomarán los datos necesarios para el sistema e inmediatamente se le brindará la atención requerida. (Ver procedimiento Triaje y atención urgencias (URGE-P-005-06)

**CONSULTA EXTERNA:** Es el área donde se encuentran las especialidades con las que cuenta el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo allí se dará atención preferencial a todos los pacientes que se encuentren en condiciones especiales de salud: personas con discapacidades físicas, cognitivas y/o sensoriales, mujeres en estado de embarazo, con bebés en brazos, pacientes con enfermedades de alto costo y quienes padezcan de enfermedades huérfanas, adultos mayores, niños, niñas, adolescentes, personas desplazadas y víctimas de violencia.

A las personas anteriormente mencionadas, el proceso de ingreso al Hospital se realizará de manera más rápida, no será necesario hacer filas. Se realizará el proceso de registro y facturación de manera prioritaria y asistencial. Finalmente, se indicará al paciente el lugar en que le brindarán el servicio.

**LABORATORIO:** En esta área del Hospital Mario Correa Rengifo también se dará prioridad y atención rápida aquellas personas en condiciones especiales de salud como el padecimiento de enfermedades huérfanas y de alto costo, personas con discapacidad,

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

mujeres en estado de embarazo y/o con bebés en brazos, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, personas víctimas de violencia, desplazadas y reclusos . Se agilizará el proceso de registro y toma de exámenes, muestras y todos aquellos procesos que le competan al área con atención humanizada y ágil.

**HOSPITALIZACIÓN:** En esta área de atención, también se dará prioridad a las personas de atención rápida y de calidad a las personas con discapacidades físicas, sensoriales y/o cognitivas, mujeres en estado de embarazo, personas en sillas de ruedas, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con enfermedades de alto costo y enfermedades huérfanas, personas víctimas de violencia y desplazadas. Se brindará acomodación prioritaria a ellos y realización de procedimientos y servicios de forma rápida.

### **ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

Las oficinas de Atención al Usuario del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, están orientadas a (1). Atender y orientar al usuario, (2). Gestionar quejas, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones; y (3). Monitorear la satisfacción del usuario.

Atención al usuario: Se enfoca en escuchar de manera activa y atenta al usuario, familiares y/o acompañantes, con el fin de brindar la información o el servicio solicitado sirviéndose de las herramientas tecnológicas y de gestión que el Hospital le dispone. Se brinda especial atención a los usuarios con condiciones especiales como lo son discapacidades, mujeres en estado de embarazo, personas con bebés en brazos, personas desplazadas, víctimas de violencia, con enfermedades de alto costo y enfermedades huérfanas.

Para lo cual tiene diferentes canales de comunicación donde los usuarios podrán participar de manera activa y constante:

PQRSYF, Atención al Usuario: Canal modo de contacto telefónico línea telefónica 6023180020 Ext. 114-115.

CALL CENTER Canal modo de contacto telefónico: 6023230825

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA Canal modo de contacto telefónico: 6023718066 y el celular 3245899225


Correspondencia, documentos escritos, incluyendo los comentarios virtuales.

Correo electrónico Atención al Usuario: [siau@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:siau@hospitalmariocorrea.gov.co)

Correo electrónico quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: [quejas@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:quejas@hospitalmariocorrea.gov.co)

Correo citas especialistas: [citas@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:citas@hospitalmariocorrea.gov.co)

Sitio web: <http://www.hospitalmariocorrea.org>

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

Oficina de atención al usuario, ubicada en el primer piso.

Buzones de sugerencias con formatos para diligenciar y depositar quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, en los diferentes servicios.

Chat con el usuario.


Gestión de quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones: Este proceso emprende procesos para que los comentarios de los pacientes y sus familiares o acompañantes se tengan en cuenta, se reciban, se gestionen y se brinde una solución oportuna, precisa y que responda a su demanda. Este proceso se facilita con el uso del sistema Panacea.

Monitoreo de la satisfacción del usuario: Este se lleva a cabo mediante encuestas realizadas a los pacientes y usuarios del Hospital indagando acerca de la satisfacción con el servicio prestado. Cuando se obtienen los indicadores de esto, se ejecutan planes de mejora que finalmente se convierten en insumos para el modelo de mejoramiento Institucional.

### **DERECHOS DE LOS PACIENTES**

1. A recibir tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
2. A Recibir atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
3. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y claro con el profesional de la salud tratante.
4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos
5. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente puede ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
7. A recibir información sobre los canales, formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias.
8. A respetar la decisión de aceptar o rehusar procedimientos previo diligenciamiento del consentimiento informado incluso a lo referente a la donación de órganos.
9. A recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
10. A morir dignamente.

11.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## DEBERES DE LOS PACIENTES

1. Velar por su autocuidado integral de su salud, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el médico tratante.
3. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud, cumplir las normas de la institución, cuidar las instalaciones.
4. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
5. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que requiera para efectos del servicio.
6. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.


## 7. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORUMULA
Adherencia a socialización derechos y deberes	$\frac{\text{Numero de usuarios que respondieron SI a la socializacion de los derechos y deberes}}{\text{Total de usuarios evaluados}}$
Verificación de derechos y deberes	$\frac{\text{Numero de PQRS por incumplimiento de derechos y deberes}}{\text{Total de PQRS}}$

## 8. ANEXOS





	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## 9. BIBLIOGRAFIA

Congreso de Colombia. (2012). 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. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322>

Congreso de Colombia. (2007). Ley 1171 de 2007. Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27907>

Congreso de Colombia. (1997) Ley 387 de 1997. Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y esta estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia. Recuperado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/ley-387-de-1997.pdf>


Congreso de Colombia. (1997). Ley 361 de 1997. Recuperado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0361\\_1997.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0361_1997.html)

Congreso de Colombia. (2011). Ley 1438 de 2011. Recuperado de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf)

Congreso de la república. (2008). Ley 1251 del 27 de noviembre de 2008. Recuperado de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1251\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1251_2008.htm)

Ministerio de Salud y de la Protección Social. (2014). Atención especial y preferencial al adulto mayor. Recuperado de <http://www.valledelcauca.gov.co/salud/publicaciones.php?id=26601>



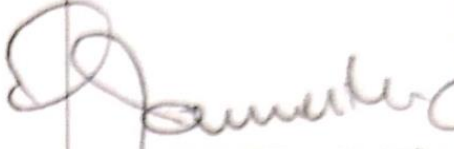
Ministerio de Salud y de la Protección Social. (2010). Ley 1392 de 2010/ Ley 1438 de 2011. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PENT/Paginas/enfermedades-huerfanos.aspx>.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	<b>MANUAL DE ATENCION PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD</b>	

## 10. CONTROL DE REGISTROS

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES O CAMBIOS
01	Agosto 2018	Elaborado por primera vez.
02	Agosto 2022	Actualización del documento donde se incluyen criterios para atención a pacientes con discapacidad.

## 11. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

<p>Elaborado por:</p>  <p><b>ASTRID SOFÍA ROMERO AGREDO</b> Jefe Oficina de Atención al Usuario</p>	<p>Revisado por:</p>  <p><b>WILLIAN ROMERO</b> Subgerente Científico</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p><b>LUZ YAMILETH GARZÓN SÁNCHEZ</b> Gerente</p>
--	---	---