
 MEDIPOHDS <i>Servimos con Calidad</i>	PROTOCOLO	COD: P-035
	ATENCION PREFERENCIAL	VERSION: 01
		09/09/2016



	PROTOCOLO	COD: P-035
	ATENCION PREFERENCIAL	VERSION: 01
		09/09/2016


PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL

MEDIPOHDS

2021

SINCELEJO



	PROTOCOLO	COD: P-035
	ATENCION PREFERENCIAL	VERSION: 01
		09/09/2016

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la atención preferencial de adultos mayores, embarazadas, niños/niñas, personas en condición de discapacidad, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, con el fin de garantizar un trato digno, ágil, humanizado y mejorar así la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las atenciones brindadas en **MEDIPOHDS IPS**, además para la medición de la oportunidad en la atención.

3. RESPONSABLE


Todos los colaboradores de **MEDIPOHDS IPS**.

4. RECURSOS

Computador, Internet, software, Impresora, útiles de oficina.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Usuario/Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **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 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.


	PROTOCOLO	COD: P-035
	ATENCION PREFERENCIAL	VERSION: 01
		09/09/2016

- **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 anormalidad de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.
- **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.
- **Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impida o dificulte el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad.
- **Adulto mayor:** 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.
- **Enfermedad de alto costo:** Las enfermedades de alto costo incluidas en el Plan Obligatorio de Salud, son aquellas que representan una alta complejidad técnica en su manejo y tratamiento. Adicionalmente representan una gran carga emocional y económica.

6. ACTIVIDADES RECEPCION DEL USUARIO

- **Portería:** El orientador identificarán las personas con atención preferencial, saludará cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber que si la persona



	PROTOCOLO	COD: P-035
	ATENCION PREFERENCIAL	VERSION: 01
		09/09/2016

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; el personal de la institución verificara constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la institución sin ser atendida, para darle las orientaciones pertinentes. Si el usuario necesita silla de ruedas o camilla, el orientador le ayudará y trasladará al usuario, hasta el área de la institución a la cual se dirija.


- **Recepción:** 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, todas las personas que presten sus servicios en la institución deberán prestarle la atención integral requerida.
- **Consulta externa:** La atención preferencial para los niños/niñas, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado, quienes son población de Protección Constitucional especial, y de los cuales según la ley 1751 en su artículo 11, habla sobre la atención preferencial y oportuna que deben tener este tipo de población, por tal motivo, en el software SIOS desde la asignación de la cita, admisión, hasta la atención de la misma, existe un icono a la derecha en forma de estrella denominado “asignar prioridad”, de inmediato se asigna y se ubica el usuario de primero en la lista de atención, en un color distintivo e indicando “cita prioritaria”.

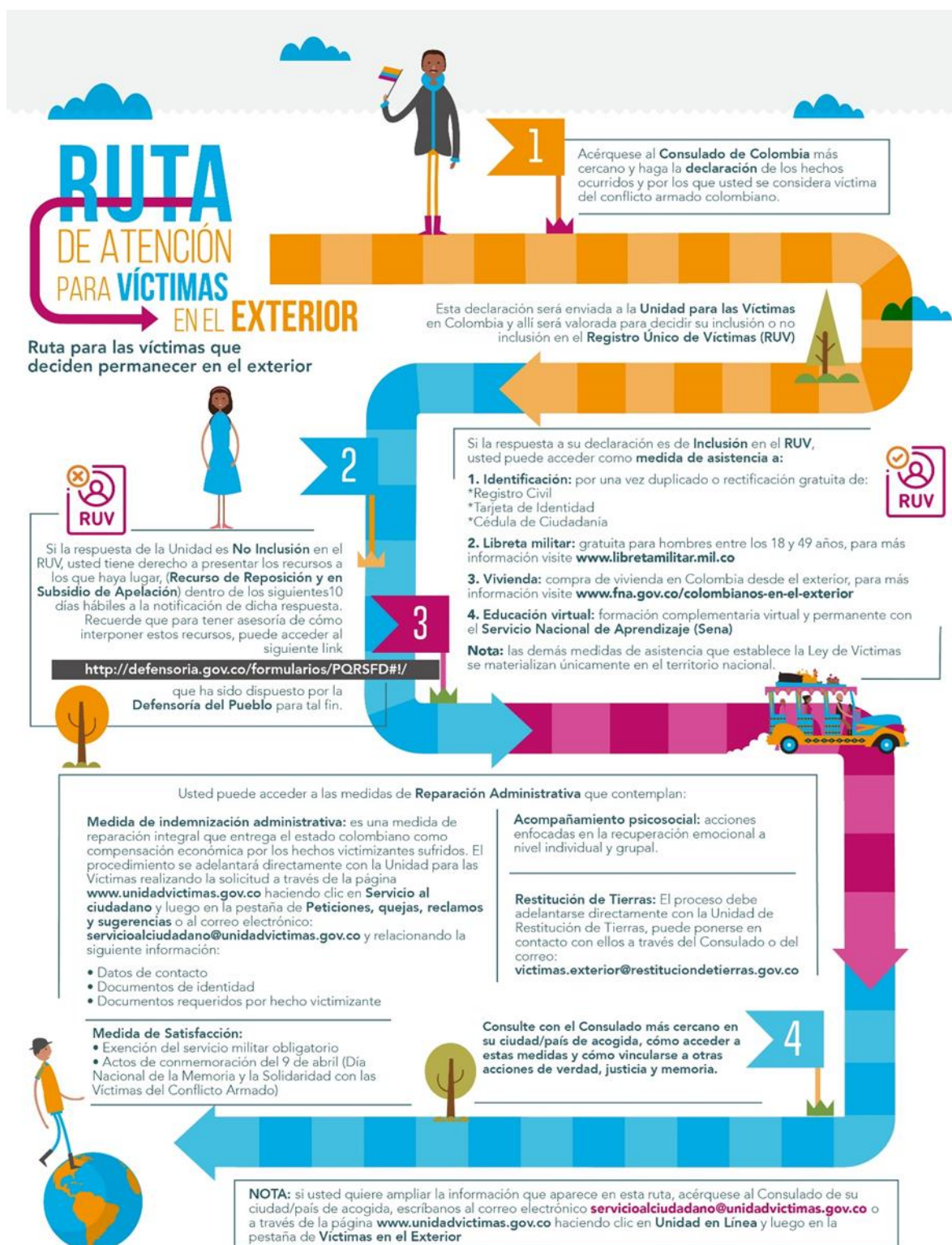
7. GENERALIDADES

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

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



 MEDIPOHDS <i>Servimos con Calidad</i>	PROTOCOLO	COD: P-035
	ATENCION PREFERENCIAL	VERSION: 01
		09/09/2016



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas