

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ <i>Avanzamos, Primero tu Salud!!</i></p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

GUIA DE ATENCION PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL ESE HOSPITAL JOSE CAYETANO VASQUEZ



“OFICINA AMIGA DEL USUARIO”

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 1 de 21
--	---	---	-----------------------

	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

INTRODUCCION

La ESE Hospital José Cayetano Vásquez de Puerto Boyacá, 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.

En nuestra oficina de atención al usuario y en los servicios priorizados de la ESE Hospital José Cayetano Vásquez de Puerto Boyacá, se cuenta con ventanillas o espacios para la atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a 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, población indígena, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo.

Con esta guía 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.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 2 de 21
--	---	--	-----------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

JUSTIFICACION

La ESE Hospital José Cayetano Vásquez, en su objetivo de brindar una atención con calidad y calidez humana a toda la población, presta los servicios habilitados para la población que está inmersa dentro de nuestro manual de atención preferencial y diferencial, donde las necesidades y expectativas de los usuarios son lo más importante, para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y mecanismos de participación ciudadana, que permitan facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios, para ofrecer servicios de salud de alta calidad tanto humano como tecnológicos.

También contamos con una oficina de servicio de atención al usuario (SIAU) y con servicio de atención priorizados en donde tenemos ventanillas o espacios para la atención preferencial es decir un punto especial donde se da prioridad a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres en gestación, personas privadas de la libertad, personas con enfermedades mentales, víctimas de violencia, desplazados, indígenas, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, así cumplimos con que todos los puntos de atención preferencial a grupos priorizados brinden una atención cumpliendo estándares de acuerdo a 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 reciben en la ESE Hospital José Cayetano Vásquez

De esta manera La ESE Hospital José Cayetano Vásquez busca garantizar los derechos de nuestros usuarios entre los que se encuentran: Recibir una atención humanizada oportuna y eficiente, dar una orientación y comunicación permanente de manera cordial, brindar atención integral con principios de objetividad y buen trato.

“es de aclarar que por políticas de privacidad de la información esta información no está clasificada dentro de la información pública de la ese. sino que el hospital cuenta con políticas de reserva para tratamiento de datos con dicha información y acorde de las exigencias de ley o normatividad vigente”.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 3 de 21
--	--	--	-----------------------

	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

OBJETIVOS

Garantizar la atención de manera preferente, de todos los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, población indígena, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas.

Implementar en todos los puntos de atención de la ESE Hospital José Cayetano Vásquez de Puerto Boyacá, mecanismos de atención preferencial a los grupos priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.

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, población indígena, víctimas del conflicto armado, quienes son población de Protección Constitucional especial. Finaliza con el proceso de atención y con un usuario y su familia satisfechos.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 4 de 21
--	---	--	--------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

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 reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, población indígena, 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.

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 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

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 5 de 21
--	---	--	-----------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero Tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

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.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORRINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 6 de 21
---	---	---	-----------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

PERTINENCIA:

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

CONTINUIDAD:

Es el grado en el que los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basadas en el conocimiento científico.

RESPECTO POR DERECHOS DE LOS USUARIOS:

La atención debe promover el reconocimiento de las personas como sujetos principales de su propia salud. El respeto de los derechos exige actuar de manera responsable y con transparencia en todos los aspectos en torno al servicio que se le presta dentro de la institución.

INCLUSIÓN SOCIAL:

Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un buen servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

ACCESO Y ACCESIBILIDAD FÍSICA Y DE INFORMACIÓN:

Condiciones y medidas pertinentes, que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas en condición de discapacidad, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

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 3º., la definición de niño o niña: “Se entiende por niño o niña, las personas

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 7 de 21
--	--	--	-----------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

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”.

INDIGENA:

Es aquel originario del país de que se trata, El concepto se refiere, por lo tanto, al poblador originario de nuestro país. El concepto se refiere, por lo tanto, al poblador originario del territorio que habita.

En la población indígena presente en el municipio de Puerto Boyacá, encontramos: Embera Chamin (motorochaquen), ubicados en el resguardo de matarraton en la vereda Dos quebradas donde existe un aproximado de 40 personas.

Embera Katios, ubicados en la vereda la libertad vía puerto niño en el resguardo Casa Loma donde existen aproximadamente 25 familias 135 personas.

*El Hospital establece mecanismos y estrategias que favorezcan a la accesibilidad de los servicios independientes de su aseguramiento.

*El Hospital respeta las creencias de esta población, siempre y cuando no intervengan en el tratamiento medico o corra peligro la vida del paciente.

*El Hospital maneja un libro radicator y una base de datos que permite realizar el análisis de morbilidad de esta población ubicado en el servicio de urgencias.

*Se notifican a las redes de apoyo institucionales cuando se requiere para garantizar mediante trabajo interinstitucional su salubridad y seguridad.

*Se realiza gestión para la consecución de elementos de aseo personal, vestuario, pañales, y medicamentos.

Se garantiza durante la estancia del paciente alimentación para el acompañante.

En el caso para la atención materno perinatal de la población indígena no se presentan ningún tipo de barreras ya que cuentan con una atención preferencial, teniendo en cuenta su idiosincrasia, creencia y credo religioso sin ningún tipo de discriminación; Se cuenta con la política IAMI y una auxiliar encargada de garantizar la atención oportuna adecuada y su seguimiento con respecto a sus citas para el buen desarrollo del control prenatal.

En cuanto a la atención para esta población, garantizamos que sea de manera inmediata siempre cuando el usuario esté presente en el hospital sin necesidad de que haya sacada cita con anticipación, esta población cuenta con las garantías necesarias para una atención oportuna, con calidad y calidez humana.

ENFERMEDAD MENTAL:

Es una alteración de tipo emocional, cognitivo y/o comportamiento, en que quedan

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 8 de 21
--	--	--	-----------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

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 purgando una pena privativa de libertad.

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.

FÍSICAS: Aquellos obstáculos materiales tangibles o construidos 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

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.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORRINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 9 de 21
---	---	---	-----------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

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.

FERMEDAD 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.

La Resolución 5592 del 2015, proferida por el ministerio de salud y Protección Social, "por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de pago por Capitación-UPC del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS y se dictan otras disposiciones, considera las siguientes como enfermedades de alto costo:

ALTO COSTO REGIMEN CONTRIBUTIVO:

Trasplante renal, corazón, hígado, médula ósea y córnea.

Diálisis peritoneal y hemodiálisis.

Manejo quirúrgico para enfermedades del corazón.

Manejo quirúrgico para enfermedades del Sistema Nervioso Central.

Reemplazos articulares.

Manejo médico quirúrgico del paciente gran quemado.

Manejo del trauma mayor.

Diagnóstico y manejo del paciente infectado por VIH-SIDA

Quimioterapia y Radioterapia para cáncer.

Manejo de pacientes en Unidad de Cuidados intensivos.

Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas.

ALTO COSTO REGIMEN SUBSIDIADO:

Trasplante renal, corazón, hígado, médula ósea y córnea.

Manejo quirúrgico para afecciones del sistema nervioso central, incluyendo las operaciones plásticas en cráneo necesarias para estos casos, así como las tecnologías en salud de medicina física y rehabilitación que se requieran, asimismo, los casos de trauma que afectan la columna vertebral y/o el canal raquídeo

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 10 de 21
--	--	--	------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero Tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

siempre que involucren daño o probable daño de médula y que requiera atención quirúrgica, bien sea por neurocirugía o por ortopedia y traumatología.

Corrección quirúrgica de la hernia de núcleo pulposo incluyendo las tecnologías en salud de medicina física y rehabilitación que se requieran.

Atención de insuficiencia renal aguda o crónica, con tecnologías en salud para su atención y/o las complicaciones inherentes a la misma en el ámbito ambulatorio y hospitalario.

Atención integral del gran quemado. Incluye las intervenciones de cirugía plástica reconstructiva o funcional para el tratamiento de las secuelas, la internación, fisioterapia y terapia física.

Pacientes infectados por VIH/SIDA.

Pacientes con cáncer.

Reemplazos articulares.

Internación en Unidad de cuidados Intensivos.

Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas.

Manejo del trauma mayor.

DESPLAZADOS:

Personas o grupos de personas, que han sido obligadas a huir o abandonar sus hogares o sus Lugares habituales de residencia, en particular como resultado de (o con el propósito de evitar los efectos de), un conflicto armado, situaciones de violencia generalizada, violación de los derechos humanos y que no han cruzado fronteras nacionales internacionalmente reconocidas.

CONFLICTO ARMADO:

Acciones que se desarrollan en el territorio entre sus fuerzas armadas y fuerzas armadas disidentes, o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un mando, ejerzan sobre una parte de dicho territorio un control tal, que les permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas.

VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA:

El diccionario de la Real Académica de la Lengua, nos ofrece 4 acepciones de la palabra VÍCTIMA. Es una persona sacrificad[a] o destinad[a] al sacrificio; una persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra; una persona que padece daño por culpa ajena; y, por último, una persona que muere por culpa ajena.

MARCO LEGAL:

El gobierno colombiano, en múltiples actos administrativos: leyes. Decretos, resolución,

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORRINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 11 de 21
---	---	---	------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

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, indígenas, 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.

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

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 12 de 21
--	--	---	------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

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.

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.

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 taxativa:

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

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 13 de 21
--	---	--	----------------------------------

	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

las personas con discapacidad.

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.

Ley 1438 de 2011. Capitulo 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 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 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.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 14 de 21
--	--	--	------------------------

	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

DESCRIPCION

Atención preferencial.

Portería:

Los vigilantes identificarán las personas con atención preferencial, saludarán cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, con actitud de cordialidad con la persona, 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 vigilantes de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de la institución verificara constantemente 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 vigilante le realizará el préstamo de la misma dejando un documento de identidad, el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas, o en su defecto, el vigilante buscará el apoyo del servicio de mensajería, para que se traslade con una silla de ruedas y acompañe al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirija.

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, 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.

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.

Consulta externa:

Se ingresa por la puerta principal, donde encontramos la oficina del SIAU y el área de facturación dentro de esta se encuentra una ventanilla de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 15 de 21
--	--	--	------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero Tu Salud!!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

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.

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, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, 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, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas 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, 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. Es el servicio el que debe ajustarse a las necesidades de la comunidad y no al contrario. Por lo tanto, los colaboradores de cada servicio, deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, 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.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 16 de 21
--	--	--	------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero Tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

*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.

Laboratorio:

Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma de muestras de baja y mediana complejidad; 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.

Área Hospitalización:

Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital. Cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá acercarse al estándar de enfermería para pedir prestada una silla.

Para recordar:

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

Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.

Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación 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.

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.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 17 de 21
--	--	--	------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

ANEXOS:

EXPRESION CORRECTA	EXPRESION INCORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad cognitiva
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja/ persona con Acondroplastia.
(El) ciego.	Persona ciega
Semividente	Persona con discapacidad visual persona con baja visión.
(el) Sordo	Persona con discapacidad auditiva
Mudo	
Sordomudo	
Hipoacusico	Persona hipocausica. Baja audición. Estas personas no son sordas. Pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo amplificador.
Invalido- minusválido	Persona con discapacidad Fisica

Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla el lenguaje oral

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 18 de 21
--	--	--	------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

Retardo mental- enfermo mental	Persona con discapacidad intelectual
Bobo- tonto- mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimento o tiene/ persona en situación de...

*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”.

Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 19 de 21
--	--	--	------------------------

	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

*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.

*Decreto 1660 de 2003.

*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.

Resolución número 1904 de 31 de mayo de 2017 en donde se establece adoptar el reglamento encaminado a garantizar que las personas con discapacidad, sobre la base de un enfoque diferencial, accedan a información adecuada y suficiente sobre sus derechos sexuales y derechos reproductivos y señalar las obligaciones correlativas que surjan para los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud

*Circular externa 049 del 2 de abril de 2008 título VII Protección al usuario.

“NO ES LA DISCAPCIDAD LO QUE TE HACE DIFICIL LA VIDA, SINO LAS BARRERAS QUE PONE LA SOCIEDAD” Anónimo

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 20 de 21
--	---	--	------------------------

 <p>E.S.E. HOSPITAL JOSE CAYETANO VÁSQUEZ Avanzamos, Primero tu Salud!!</p>	PROCESO: Atención al Usuario Preferencial y Diferencial	AREA: TODAS	PROCEDIMIENTO: Deberes Y Derechos De Los Usuarios
	DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO: Calidad	RESPONSABLE DEL PROCESO: Atención Al Usuario	VERSION: 04-2011
	FECHA DE ELABORACION: ENERO 15/2017	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 17 DE 2021	CODIGO DEL PROCESO: Hjcv-1-AT-1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Procedimiento, Actividad o Tratamiento: _____

Fecha: ___/___/_____/ Hora: _____

Yo _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía número _____ de la ciudad de _____, doy mi consentimiento, para la realización del (los) procedimiento(s), actividades y/o tratamiento a que haya lugar de acuerdo a mi diagnóstico:

Se incluye explicación de procedimientos de carácter diagnóstico y terapéutico a que haya lugar de acuerdo a requerimiento de paciente teniendo en cuenta las siguientes opciones:

Esterilización
 Interrupción voluntaria del embarazo
 Planificación
 Terapias físicas y respiratorias
 Laboratorios clínicos
 Imagenologías y rayos X
 Cirugía
 Vacunación
 Otros _____

Por lo anterior doy fe que se me ha brindado la explicación que requiero en el procedimiento descrito previamente al que se da lugar, teniendo en cuenta mis derechos sexuales y reproductivos como discapacitado, garantizando mis derechos fundamentales en un marco de dignidad humana, igualdad y no discriminación, libertad, autonomía, privacidad e intimidad y de libre desarrollo de la personalidad.

El presente formato cumple la finalidad de brindar información a usuarios que asisten a la Ese Hospital José Cayetano Vásquez en el cumplimiento de la Resolución 1904 de 2017, donde se establece: la manifestación libre e informada de la voluntad emitida por las personas con discapacidad en ejercicio de su capacidad jurídica y en igualdad de condiciones con los demás, utilizando para ello los apoyos, ajustes razonables y salvaguardias cuando sean necesarios.

Tener en cuenta que en caso de pacientes que por su diagnóstico no sea posible conocer su voluntad se requerirá que quien cumpla sus veces de responsable legalmente sea quien reciba la información y quien realice la autorización en el presente consentimiento.

Por lo anterior se firma el presente consentimiento entre las partes involucradas:

Id Usuario

Profesional

REALIZADO POR: JENNIFFER JIMEENZ LIDER CALIDAD	REVISADA POR: SANDRA MILENA ROJAS RAMOS - COORDINADORA DE SIAU	APROBADA POR: ANA ZULEIMA MENDOZA NIÑO - GERENTE	Página 21 de 21
--	--	--	----------------------------------