FABIO JARAMILLO LONDOÑO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	**Formato Acta de Reunión**	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

ACTA No.	**Proceso:** Atención al Usuario	**Fecha:** 15 de Septiembre de 2020

Lugar: Ofician del SIAU IPS Solano	**Hora Inicio:** 4:00 p.m.	**Relata:** NEFTALI CALDERON
	Hora Final: 5:20 p.m.	

PERSONAS ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Se anexa planilla de asistencia		

PERSONAS AUSENTES

NOMBRE	CARGO

OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA	
PROPUESTA	**CAMBIOS Y/O ADICIONES**
Socializar a los funcionarios de la IPS Solano el Protocolo de Atención Preferencial adoptado por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO.	

ASUNTOS TRATADOS

Orden del día

1. Saludo
2. Socialización de la Resolución 0635 de fecha 13 de agosto de 2020 Por medio del cual se adopta la Política de atención Preferencial de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.
3. Socialización del Protocolo de Atención Preferencial
4. Compromisos

Desarrollo de la reunión:

1. El día 15 de septiembre de 2020 en las Instalaciones de la ESE Fabio Jaramillo Londoño Sede IPS Solano inicio a la reunión programada con el auxiliar administrativo, NEFTALI CALDERON y los funcionarios de la IPS para desarrollar lo expuesto en el orden del día.

2. El auxiliar del SIAU saluda a los asistentes y explica el objetivo de la reunión, cuyo fin es socializar el Protocolo de atención preferencial y la resolución de adopción 0635 del 13 de agosto de 2020.

RESOLUCION 0635
(13 DE AGOSTO DE 2020)

"Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño".

EL GERENTE DE LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES Y LEGALES, Y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1171 de 2007 establece unos beneficios para 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.

Que la Ley 1438 de 2011. Capítulo II Atención integral en salud a discapacitados. Las acciones de la salud deben incluir la garantía a la salud del discapacitado, mediante atención integral. [illegible] Artículo 53. 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 le garanticen las mejores condiciones de atención.

Que el Decreto 2019 de 2012, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, establece en sus artículos 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 Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. 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.

LA SALUD CON VISIÓN HACIA EL FUTURO

722 palabras Español (España)

Que la Circular 0001 del 7 de enero de 2014. Las EPS y las ESE 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. [illegible]

Que la Resolución 1378 de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor.

Que, por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Política de Atención Preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño, contenida en el anexo que hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Política de Atención Preferencial de la ESE Fabio Jaramillo Londoño puede estar sujeta a modificaciones futuras debido a la entrada en vigencia de nueva normatividad y al mejoramiento continuo de los procesos de Sistemas Integrados de Gestión y Calidad.

ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Florencia Caquetá, 13 de agosto de 2020

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL

MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

MARTHA CECILIA CORREA CLAROS
Subgerente Administrativa y Financiera

JHON FREDY CALA ALVAREZ
Subgerente de Servicios de Salud

SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA
Técnica Administrativa - Oficina de SIAU

AGOSTO DE 2020

Adoptado mediante la Resolución No. 0635 del 13 de agosto de 2020

3.socialización del Protocolo de Atención Preferencial

Con la ayuda visual del video beam el Auxiliar Administrativo socializa el protocolo de atención preferencial asi:

La ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO se encuentra comprometida en brindar en cada una de sus IPS que la conforman, Solano, Solita, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha, 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.

Con la Política de Atención Preferencial se pretende fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la E.S.E Fabio Jaramillo Londoño, brindando especial atención a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, gestantes embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes con enfermedades de alto costo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Capacitar al personal que labora en la entidad sobre la política de atención preferencial.
- Implementar las herramientas necesarias para el cumplimiento de la política institucional.
- Establecer acciones para evaluar la adherencia a la política.
- Establecer indicadores y planes de mejora según resultados.

ALCANCE

Este protocolo tiene alcance para todos los servicios de la ESE dando cumplimiento a la política de atención preferencial y aplica desde que el usuario preferente, (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, reclusos(as), enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado) solicita información o un servicio y finaliza con el proceso de atención y con un usuario y su familia satisfechos.

POLITICA DE ATENCION PREFERENCIAL

La ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO se compromete a dar prioridad a la atención de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, reclusos(as), enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado eliminando barreras de acceso y garantizando la prestación de servicios de salud con oportunidad según la capacidad instalada de la entidad.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

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

PROCEDIMIENTO

Atención preferencial.

1. Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
2. Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
3. Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
4. Mantener un trato de respeto con el usuario.
5. Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.
6. Dar orientación hacia el lugar donde debe dirigirse.
7. Si el usuario necesita de silla de ruedas, se realizará el préstamo de esta y se acompaña al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirige.

8. El personal de la institución verificará constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad, para darle las orientaciones pertinentes.
9. Cuando el usuario realice una consulta, se le prestará la atención debida y se deberá responder de inmediato.
10. Si es una persona con discapacidad visual y trae perro guía, se debe permitir el ingreso al animal, este es compañero del usuario y lo ayuda a orientar.
11. Asignar las citas en forma preferencial siempre tratando de tener parámetros de oportunidad menores a los de la normatividad vigente.

La Ese Fabio Jaramillo Londoño se compromete a implementar esta política mediante la inclusión de la misma en los procedimientos institucionales, a empoderar las gestantes, madres y/o cuidadores con menores de 2 años, personas con discapacidad y adultos mayores de 62 años, por medio de estrategias de Información, Educación y Comunicación.

Es fundamental dar a conocer la política de atención preferencial utilizando las diferentes herramientas de comunicación e información con que cuenta la entidad con el fin de que los usuarios hagan valer sus derechos dentro de la política, se disminuyan las barreras de acceso y se propendan por su implementación y cumplimiento para recibir mejor atención por parte de los servidores públicos de la ESE.

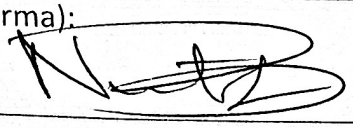
Al las 5:20pm se da por terminada la reunión y se procede a la firma de la planilla de asistencia.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Promover la política de atención preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño.	Auxiliar Administrativo SIAU IPS Solano	Inmediato
Fortalecer los servicios de atención a la comunidad en todas las áreas de la IPS **Solano**	Auxiliar administrativo y Coordinador de la IPS Solano	Inmediato

PROXIMA REUNION:	HORA:	LUGAR:

Información sobre el documento

Preparado por (nombre): NEFTALI CALDERON ORDOÑEZ	(firma): 	**Fecha: 15 de Septiembre de 2020**

FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Formato Registro de Asistencia	Fecha de Aprobación: 7/11/2019
		Código: FT-DOR-003
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Version 01 — Pág 1 de 1

SEDE/IPS: | FECHA 15/09/2020 | HORAS 4:00 pm

Reunión	
Socialización	X
Asistencia Técnica	
Capacitación	
Otro:	

TEMAS TRATADOS: RESOLUCION 0635 DEL 13 DE AGOSTO DE 2020, PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL ADOPTADO POR LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO.

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Francy Mirley Pardo Ramos	1.1195=3461	Aux Enfermera	Francy P.
Deley Guataqui Castro	26641029	Aux Generales	[signature]
Lucracia Suarez Cardona	40763149	Aux Rural	[signature]
Wilbreiner Ceron Aguacía	1118071520	Aux enfermeria	[signature]
Yaneina Quiñones Vargas	40772752	Aux Enfermeria	[signature]
Doris Olleros Torres	40075362	Aux Enfermera	[signature]
Eliana Bonifacio Pedroza	1088308001	odontologa	Eliana B. B
Nicolas Villegas Sanabria	1.119.585.444	Conductor	[signature]
Alba Socorro Rojas Santanilla	40700.022	Vigilante	[signature]
Ruth Deicy Ramirez Ortiz	1119586902	Aux. Admtivo	[signature]
Sedy Pino Sogamoso.	1119530791073	Médico.	[signature]
Jhon F. Ocampo B	96343408	Aux Adtvo	[signature]
Oscar Nieto Angel	1067927352	Bacteriologo	[signature]

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Neftali Caldaun | FIRMA: [signature]