

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

ACTA No. 001	Proceso: Atención al Usuario	Fecha: 03 JUNIO de 2021
---------------------	-------------------------------------	--------------------------------

Lugar: Sala de Reuniones IPS	Hora Inicio: 3:00 p.m.	Relata: CECILIA RODRIGUEZ
	Hora Final: 5:00 p.m.	

PERSONAS ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
ANEXO LISTA DE ASISTENCIA		

PERSONAS AUSENTES

NOMBRE	CARGO

OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA

PROPUESTA	CAMBIOS Y/O ADICIONES
Socializar Protocolo de Atención Preferencial a los funcionarios de la IPS Valparaíso.	

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 03 de Junio de 2021 en las Instalaciones de la ESE Fabio Jaramillo Londoño se da inicio a la reunión programada con la auxiliar administrativo, CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ y los funcionarios de la IPS Valparaíso de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

	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	

2.El auxiliar del SIAU brinda un cordial saludo a los funcionarios de la IPS Valparaíso, explicando 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 1371 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, beneficias para garantizar sus derechos a la educación, y la recreación, a la salud y proporcionar un mejoramiento en sus condiciones económicas de vida, atención e atención preferencial, las entidades públicas que tengan carácter de atención al público, deberán establecer dentro de los 90 días meses siguientes de la promulgación de la presente ley, una política de preferencia para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar los gestiones que realicen.

Que la Ley 1483 de 2011, Declara el Atención Integral en salud e discapacitados, las acciones de la salud deben incluir la gestión y la atención de discapacitados, personas con discapacidad integral, el grupo de personas para atención prioritaria. Artículo 11. Grupo de Especial Protección: La atención en niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazadas, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozará 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 2018 de 2012, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, establece en sus artículos 11 y 12 el tratamiento de víctimas, mujeres y hombres por parte de los niños, niñas y adolescentes, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, cuando el reclamo en su caso que no resueltos con su entidad superior, su bienestar personal y su protección especial, los cuales tendrán prioridad en el trámite sobre cualquier otro caso. Artículo 14. Atención Especial a Mujeres, Mujeres Gestantes, Personales en Situación de Vulnerabilidad, Adultos Mayores y Veteranos de la Fuerza Pública. Entre las entidades del Estado, o personas que cumplan funciones administrativas, para atención de sus necesidades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a víctimas, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, niños mayor y veteranos de la Fuerza Pública.

Que la Circular 0001 del 7 de mayo de 2016, Las EPS y la ESE deberán garantizar una atención oportuna, segura y con calidad a la población adulta mayor, de acuerdo con las normas expedidas por el Sistema General de Seguros Salud en Salud, desarrollando todas las acciones relacionadas con las normas y guía de diligenciamiento administrativo. Tener a disposición en sus oficinas horas de atención como de atención a usuarios, para la atención de sus necesidades, incluyendo requerimientos legales y técnicas labores que permitan una atención personalizada, eficiente y eficaz. Para ello se deberá disponer de una estructura profesional y de servicios técnicos vitales indicando su especial. Los funcionarios que hagan parte de estas oficinas deberán atender, orientar, acompañar, guiar y responder de forma clara, veraz y oportuna, los requerimientos que se presenten, a través de los diferentes canales de comunicación que para sí ofrece instituciones las entidades.

Que la Resolución 1379 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y promoción social del adulto mayor.

Que, por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la política de atención preferencial de 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 cuando a la misma en vigencia de nueva normatividad y el mejoramiento continuo de los procesos de gestión 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.

Mercedes Caspará, 13 de agosto de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPIASE

MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

Procedimiento Interno de la ESE Fabio Jaramillo Londoño
Acta de Reunión de la Comisión de Gestión y Calidad

PROTOKOLO DE ATENCION PREFERENCIAL



Adopción mediante la resolución No. 0635 del 13 de agosto de 2020

MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

MARTHA CECILIA CORREA CLAROS
Subgerente Administrativa y Financiera

JHON FREDY CALA ALVAREZ
Subgerente de Servicios de Salud

SABINA MILENA GIRALDO GARCIA
Técnica Administrativa - Oficina de SIAU

AGOSTO DE 2020

3.Protocolo de Atención Preferencial

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.

En nuestras oficinas de atención al usuario, se cuenta con un espacio 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 enfermos mentales, víctimas de la

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

violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes con enfermedades de alto costo.

Garantizar la atención de manera preferente, de todos los 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.

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.

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

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.

Para finalizar se hace énfasis en la importancia que tienen las asociaciones de usuarios como fuente de información para la garantía de la calidad del servicio y la defensa del usuario.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

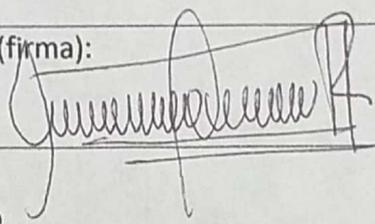
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Promover la política de atención preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño.	Auxiliar Administrativo SIAU IPS VALPARAISO	Inmediato
Fortalecer los servicios de atención a la comunidad en todas las áreas de la IPS Valparaíso.	Auxiliar administrativo y Coordinadora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

	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

Promover en la comunidad el cumplimiento de esta política por parte de la ESE Fabio Jaramillo Londoño y los derechos y deberes de los usuarios	Auxiliar Administrativo SIAU IPS VALPARAISO	Inmediato
--	--	-----------

PROXIMA REUNION:	HORA:	LUGAR: Sala de Reuniones
-------------------------	--------------	---------------------------------

Información sobre el documento

Preparado por (nombre): CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ	(firma): 	Fecha: 03/06/2021
--	---	----------------------

Información sobre el documento

Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA	ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO	TECNICA ADMINISTRATIVA SIAU

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

Anexo. Acta No. 001 de Junio 03 de 2021 Socialización del Protocolo de Atención Preferencial.

