

DIVULGACIÓN
PROTOCOLOS
ESTABLECIDOS POR
LA E.S.E PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD
DE LA COMUNIDAD.

SOCIALIZACIÓN
CON LA
COMUNIDAD EN
GENERAL DE
VALPARAISO

	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. 002	Proceso: Atención al Usuario	Fecha: 06 Octubre de 2021
---------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Lugar: Sala de Reuniones IPS Valparaíso	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 y Asignación de Citas de la ESE Fabio Jaramillo Londoño a la comunidad General del municipio de Valparaíso Caquetá.	

ASUNTOS TRATADOS
Orden del día
<ol style="list-style-type: none"> 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. Socialización Protocolo de Asignación de Citas. 4. Compromisos
Desarrollo de la reunión:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El día 06 de Octubre de 2021 se da inicio a la reunión programada con la auxiliar administrativa, CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ y comunidad General del municipio de Valparaíso Caquetá.

	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

2.El Auxiliar del SIAU brinda un cordial saludo a comunidad General del municipio de Valparaíso Caquetá, 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 3. Objeto de la Ley, la presente ley tiene por objeto otorgar a las personas mayores de 60 años, beneficiarias para gozar de sus derechos a la educación, a la atención a la salud y procurar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida. Artículo 9. Versante preferencial. Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los 90 días siguientes a la promulgación de la presente ley, una versante preferencial para la atención a las personas mayores de 60 años con el fin de facilitar y agilizar los gestiones que realicen.

Que la Ley 1478 de 2011. Capítulo II Atención Integral en Salud a Discapacitados. Las acciones de la salud deben incluir la gestión a la salud del discapacitado, mediante atención integral al grupo de personas para atención prioritaria. Artículo 11. Sujetos de Especial Protección: La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, discapacitados, 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 económica 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 0028 de 2011, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, establece en sus artículos 11. Presentación de solicitudes, que el reclamo por parte de los niños, niñas y adolescentes, las niñas, niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, cuapen o reclamos en asuntos que se relacionen con su bienestar superior, su bienestar general y su protección especial. En cuales tendrá prioridad en el turno sobre cualquier otro caso. Artículo 13. Atención Especial a Usuarios, usuarios especiales, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VICTIMAS DEL LA FUERZA PÚBLICA, todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de su actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a niñas, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y víctimas de la fuerza pública.

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 diagnóstico, diagnóstico. Punto 3. Disponer en sus oficinas tanto de personal como de infraestructura adecuada, para la atención de sus necesidades, incluyendo: herramientas tecnológicas y tecnologías idóneas que permitan una atención personalizada, eficiente y eficaz. Para todo lo deberá disponer de una versante preferencial y se en sus áreas de atención se deberá tener en cuenta 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.

Que la Resolución 1379 de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social, Por la cual se actualizan disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor.

Que, por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO TERCERO.- 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 CUARTO.- La política de atención preferencial de la ESE Fabio Jaramillo Londoño puede estar sujeta a modificaciones futuras de acuerdo a la orden de nueva construcción y el presupuesto contable de los procesos de Sistemas Integrados de Gestión y Calidad.

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

Martha Cecilia Correa, 13 de agosto de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARLON MAURICIO MARRQUIN GONZALEZ
Gerente

PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL



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

MARLON MAURICIO MARRQUIN GONZALEZ
Gerente

MARTHA CECILIA CORREA CLAROS
Subgerente Administrativa y Financiera

JHON FREDY CALA ALVAREZ
Subgerente de servicios de salud

SANDRA MIRENA GIBRALDO 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	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	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.

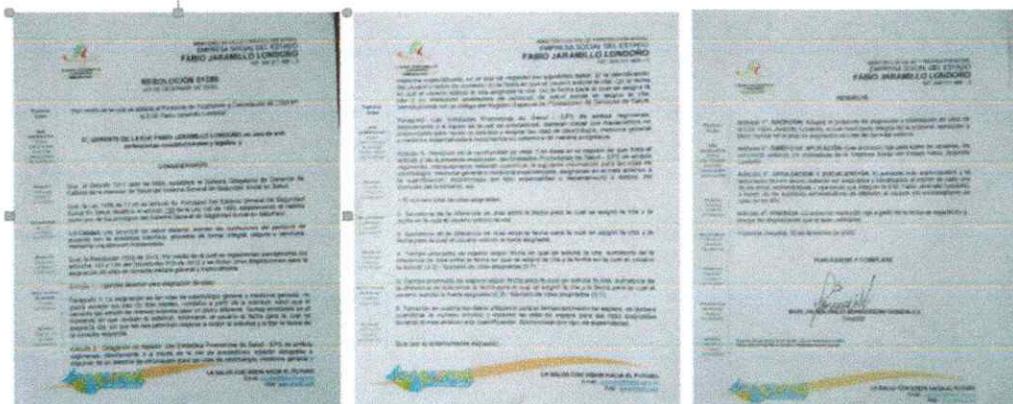
 <p>FABIO JARAMILLO LONDOÑO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

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.

4. Socialización Protocolo de asignación y cancelación de citas en la ESE Fabio Jaramillo Londoño y la resolución de adopción 01386 del 29 de Diciembre de 2020.



	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

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.

OBJETIVOS: Establecer los lineamientos para la asignación de y cancelación de las citas para los servicios de consulta de medicina general, odontología, y rutas integrales de atención en salud (RIAS) Resolución 3280 de 2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer y adoptar el protocolo para la asignación y cancelación de citas en cada una de las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.
- Brindar mecanismos eficientes para la atención oportuna y pertinente para el acceso a servicios de asignación y cancelación de citas a los usuarios del servicio de salud del área rural y urbana.
- Optimizar los trámites, tiempos de espera de los usuarios y mitigar las posibles afectaciones por la limitación o no acceso a la atención requerida.
- Garantizar el cumplimiento a los requerimientos de asignación y cancelación de citas a los servicios institucionales.
- Disponer de los procedimientos, herramientas tecnologías y personal para garantizar el acceso a la comunidad de los servicios de salud brindados por la ESE F.J.L.
- Fortalecer los espacios de participación ciudadana a través del uso de los protocolos, procedimientos y servicios de la ESE Fabio Jaramillo Londoño en el desarrollo de su objeto social.

ALCANCE

La disposición se establece con aplicabilidad para las IPS Solano, Solita, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

1. RESPONSABLES

Subgerencia de Servicios de Salud, Técnico Administrativo SIAU – Sede Administrativa, Auxiliares Administrativos con funciones de SIAU, Enfermeros y Auxiliares de Enfermería de los Programas de Protección Específica y Detección Temprana de las IPS Solita, Solano, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

2. DEFINICION

CONSULTA EXERNA: Atención en salud en la cual toda actividad, procedimiento e intervención, se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente.

CITA: Concertación entre dos personas para programación de atención, asignación del servicio (día, hora y lugar).

ASIGNACIÓN DE CITAS: Es el proceso mediante el cual se asigna y programa acceso a un servicio

	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

institucional, definiendo lugar, fecha y hora de atención de acuerdo a la demanda, según necesidad del usuario, portafolio de servicios y disponibilidad en las cinco IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

CANCELACIÓN DE CITAS: Procedimiento mediante el cual el o los usuarios, determinan dar por terminado o desistir del trámite de acceso a servicios institucionales.

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario.

RIAS: Rutas Integrales de Atención en Salud.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA: Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a garantizar la **protección** de las personas frente a un riesgo específico, con el fin de evitar la presencia de la enfermedad.

DETECCIÓN TEMPRANA: Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permiten identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitan su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte.

ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD (EPS): “tendrán a cargo la afiliación de los usuarios y la administración de la prestación de los servicios de las instituciones prestadoras.

AGENDA ABIERTA: Registro de detalle de oportunidad de citas, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos promedio de espera y lograr reducirlos; tiene la fuerza vinculante suficiente para obligar a todos a salvaguardar, por encima de cualquier prejuicio, el derecho a la salud.

EABP: Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

1. POLÍTICA DE OPERACIÓN

Garantizar el cumplimiento de las políticas institucionales de humanización, atención preferencial reconocimiento y garantía de los derechos y deberes mediante la estrategia de escucha activa cliente interno y externo en concordancia con lo dispuesto en la Normatividad Vigente que regula los servicios de salud del primer nivel.

Los responsables del proceso de asignación y cancelación de citas deben estar capacitados sobre el manejo del sistema de citas *Agenda Abierta*; los diferentes servicios que ofrece la ESE Fabio Jaramillo Londoño (portafolios de servicios); rutas de acceso a los programas; normatividad vigente que rige; y los contratos suscritos con las EPS.

MECANISMOS DE ACCESIBILIDAD

El acceso a las “CITAS”, se gestionará por parte del usuario para su asignación –cancelación, a través de dos (2) mecanismos: **Presencial** y **No Presencial (telefónica)**.

PRESENCIAL: Este mecanismo aplica solamente para los usuarios residentes en los centros poblados y áreas rurales dispersas o de difícil acceso donde **NO SE CUENTA CON COBERTURA TELEFONICA** y que tienen sus servicios de salud en las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño ubicadas en los municipios de Solano, Solita, Valparaíso y Milán; y para los usuarios que van a ingresar a los programas de Protección Específica y Detección Temprana (control prenatal, planificación familiar, control del joven, crecimiento y desarrollo, control del adulto, entre otros) que requieran los servicios a través de este mecanismo,

	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

teniendo como prioridad a la población vulnerable determinada por la ley 1171 de 2007 (Menores de edad, Discapacitados, Gestantes y adulto mayor) y se hará entrega al usuario de una ficha o tarjeta de atención de acuerdo al orden de llegada; Si el paciente no cuenta con afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y no está en disposición de recibir el servicio particular, se deberá dar cumplimiento al Decreto 064 de 2020.

NO PRESENCIAL (TELEFÓNICO): Para todos los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tengan sus servicios contratados con las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño de los municipios Solano, Solita, Valparaíso y Milán; y demás usuarios que requieran de nuestros servicios de forma particular.

Los usuarios que van a ingresar a los programas de control de protección específica y detección temprana (resolución 3280 de 2018) tramitaran su atención por cualquiera de los dos mecanismos de accesibilidad y la asignación de la cita presencial estará a cargo del auxiliar de enfermería de cada programa

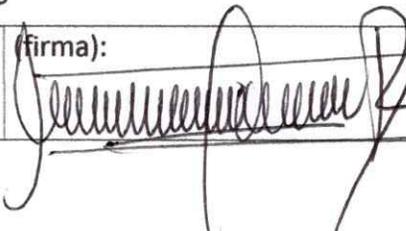
Para finalizar se hace énfasis en la importancia que tienen las asociaciones de usuarios como fuente de información para la garantía de la calidad del servicio y la defensa del usuario.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Promover la política de atención preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño y Protocolo de Asignación de citas.	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
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: Octubre 07 de 2021	HORA:	LUGAR: Sala de Reuniones
---	--------------	---------------------------------

Información sobre el documento

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

	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

Información sobre el documento

Copias

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





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: IPS VALPARAISO FECHA: OCTUBRE 06 DE 2021 HORAS: 2:00 a. m.

Reunión		TEMAS TRATADOS: SOCIALIZACION PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Y ASIGNACION DE CITAS DE LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO CON COMUNIDAD EN GENERAL DEL MUNICIPIO DE VALPARAISO.
Socialización	X	
Asistencia Técnica		
Capacitación		
Otro:	X	

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Jose Ofiber murcia	17 631 283	oficios varios	[Firma]
Maria Elena Cano	40 081 872	Ama de casa	[Firma]
Maria Rosana Muñoz	40 080 459	Ama de casa	[Firma]
Francisco plaza Cruz	16 109 282	oficios varios	[Firma]
Wilde murcia	1651 437	oficios varios	[Firma]
Ana Isabel Clavijo	26 623 424	Ama de casa	[Firma]
Efraim manjón	4 936 491	oficios varios	[Firma]
Omar Orsales maneces	17 627 006	oficios varios	[Firma]
Vubiel Muñoz medina	17 639 317	oficios varios.	[Firma]
Edgar Valderrama	17 628 639	oficios varios.	[Firma]
Maria Ester Muñoz	40 760 053	Ama de casa	[Firma]
Rosa amelia Muñoz	40 680 599	Ama de casa	[Firma]
Lili murcia de Muñoz	40 080 441	Ama de casa	[Firma]
Jildardo Muñoz Quintana	17 625 471	Desempleado.	[Firma]
Angela maria apache Saza	28852 270	Ama de casa.	[Firma]
Oldolia Barrera	26 526 624	Ama de casa	[Firma]
Nelly Calderon	40 090 903	Ama de casa	[Firma]

OBSERVACIONES:

RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ

FIRMA

[Firma manuscrita]



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:

IPS VALPARAISO

FECHA

OCTUBRE 06 DE 2021

HORAS

2:00 a. m.

Reunión		TEMAS TRATADOS: SOCIALIZACION PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL YASIGNACION DE CITAS DE LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO CON COMUNIDAD EN GENERAL DEL MUNICIPIO DE VALPARAISO.
Socialización	X	
Asistencia Técnica		
Capacitación		
Otro:	X	

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
EICI Argote Cdmacho	36276650	Ama de casa	EICI Argote Cdmacho
Pablo emilio leal Rodriguez	3085206	Oficios varios	Pablo emilio leal Rodriguez
Martha Cecilia Rojas	52238364	Iga de osuamos.	Martha Cecilia Rojas
Blanca Lidia Badaño	40.080473	Ama de casa	Blanca Lidia B
María emilia barrera	40.763.081	Ama de casa	María Emilia Barrera
Lidia Orozco Pomívez	24.468553	Ama de casa	Lidia Orozco R
Francisco Trujillo Rojas	17.627966	Oficios Varios	Francisco Trujillo R.
Benjamín Barmgen	14.208.268	Oficios Varios	Benjamín Barmgen
Campo Elías San	16.190351	Oficios Varios	Campo Elías San
Fabian castro	17.622319	Oficios Varios	Fabian castro
Ana diva San	40.080430	Ama de casa	Ana diva San
Tomas Cuellar	17.621.803	Oficios Varios	Tomas Cuellar
Flor mirrella parra	40.763082	Ama de casa	Flor mirrella parra
María del carmen	24.539487	Ama de casa	María del carmen
Amparo Jerez	40.080432	Ama de casa	Amparo Jerez
María diva Nuñez	40468681	Ama de casa	María diva Nuñez
Hernando Gutiérrez García	4412383	Oficios Varios	Hernando Gutiérrez

OBSERVACIONES:

RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ

FIRMA

[Handwritten signature]



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: **IPS VALPARAISO** FECHA **OCTUBRE 06 DE 2021** HORAS **2:00 a. m.**

Reunión		TEMAS TRATADOS: SOCIALIZACION PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL YASIGNACION DE CITAS DE LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO CON COMUNIDAD EN GENERAL DEL MUNICIPIO DE VALPARAISO.
Socialización	X	
Asistencia Técnica		
Capacitación		
Otro:	X	

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Umberto Muñoz	17 027 414	aghiator.	Umberto Muñoz
maria eralía	26-624 615	Ama de casa.	MARIA ERALIA BUITRAGO
teresa dnylla Varga	26 628 955	Ama de casa	teresa fujiis
aurora escarpeta	40 081 327	Ama de casa	aurora escarpeta
martha lucía apache	20 716 842	Ama de casa	martha lucía.

OBSERVACIONES:

RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ

FIRMA

SOCIALIZACIÓN

CON LA

COMUNIDAD

INDIGENA

MANYANUA

 FABIO JARAMILLO LONDOÑO <small>EMPRESA SOCIAL DEL MUNICIPIO</small>	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. 001	Proceso: Atención al Usuario	Fecha: 22 Septiembre 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 comunidad Indígena MANYANUA del municipio de Valparaíso Caquetá.	

ASUNTOS TRATADOS
<p>Orden del día</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Desarrollo de la reunión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El día 22 de Septiembre de 2021 se da inicio a la reunión programada con la auxiliar administrativo, CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ y comunidad Indígena MANYANUA del municipio de Valparaíso Caquetá.

	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

2.El Auxiliar del SIAU brinda un cordial saludo a comunidad Indígena MANYANUA del municipio de Valparaíso Caquetá, 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)

"El estudio de la salud en atención al Protocolo 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 1571 de 2017 establece unos beneficios para las personas adultas mayores. Artículo 1. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto conectar a las personas mayores de 60 años, beneficias por su género, sus derechos y la educación, a la salud y promover su mejoramiento en las condiciones generales de vida, artículo 9. Versión preferencial. Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los 60 días posteriores a la promulgación de la presente ley, una ventana preferencial para la atención a las personas mayores de 60 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.

Que la Ley 1478 de 2011. Capítulo II Atención integral en salud a discapacitados. Las acciones de la salud deben incluir la persona o a su caso de discapacidad, mediante atención integral; el grupo de personas para atención prioritaria: Artículo 11. Sujetos de especial atención: "La atención de niñas, niños y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades buco-faciales y personas en condición de discapacidad, acciones 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 permitan en mejores condiciones de atención".

Que el Decreto 2018 de 2011, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, artículo 26 del artículo 22: Presentación de solicitudes, quejas y 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 bienestar personal y su protección especial. Los casos tendrán prioridad en el turno sobre cualquier otro caso. Artículo 23. APROXIMACIÓN ESPECIAL A SERVIDIOS, RECURSOS, GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VICTIMAS DE LA FUERZA PÚBLICA. Toda las entidades del Estado o personas que tengan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infancia, personas con algún tipo de discapacidad mujeres gestantes, adultas mayores y víctimas de la fuerza pública.

Que la Circular 0061 del 7 de enero de 2014, las EPS y la ESE deberán garantizar una atención oportuna, integral y con calidad a la población adulta mayor, en acuerdo con los 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 tecnológicas y tecnológicas (bancas que permitan una atención personalizada, Agil, eficiente y eficaz. Para caso se deberá disponer de una ventanilla preferencial y se deberán asegurar visibilidad y atención. Los funcionarios que hagan parte de estas oficinas deberán atender, orientar, escanalar, priorizar y responder de forma clara, veraz y oportuna. Se deberá tener que se presenten, a través de los diferentes canales de comunicación que para el efecto establezcan las entidades.

Que la Resolución 1878 de 2020 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 de acuerdo 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.

Manizales, Caquetá, 13 de agosto de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

PROTOKOLO DE ATENCION PREFERENCIAL



Adoptado mediante la Resolución No. 0635 del 13 de 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	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	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	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	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

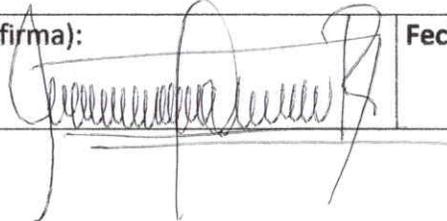
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Promover la política de atención preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño.	Auxiliar Administrativo SIAU IPS VALPARAISO	Inmediato
Fortalecer los servicios de atención a la comunidad en todas las áreas de la IPS Valparaíso.	Auxiliar administrativo y Coordinadora 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: 22/09/2021
--	--	----------------------

Información sobre el documento

Copias

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



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





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:

IPS VALPARAISO

FECHA:

SEPTIEMBRE 22 DE 2021

HORAS:

2:00 a. m.

Reunión		TEMAS TRATADOS: SOCIALIZACION PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL DE LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO CON COMUNIDAD INDIGENA NANYANUA DEL MUNICIPIO DE VALPARAISO.
Socialización	X	
Asistencia Técnica		
Capacitación		
Otro:	X	

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Elisania Cepulveda	40782110	Integrante Cabildo	Elisania Cepulveda
Angelica maria Tapiero	6118.070.135	Integrante Cabildo	Angelica
leidy tatiana tapiero O	1117885022	Integrante Cabildo	leidy tapiero
Maria elcira tapiero O	40775008	Integrante Cabildo	Elcira Tapiero
KAREN ANHEDA Tapiero Rodriguez	1118073517	Medica Tradicional	KAREN Tapiero
Dagoberto Tapiero	17649052	governador	Dagoberto Tapiero
Ma Santos Vasquez M.	40.080.540	Integrante Cabildo	Ma Santos U.
Jhon Jairo Diaz U.	1.118.073.234	Aguasil cabildo	Jhon Jairo O.
Marlon Steven Vascon Munoz.	1007704275	Capitan cabildo	Marlon Vascon
Carmen Rodriguez Vasquez	40.082337.	Coordinadora. Cabildo	Carmen Rodriguez Vasquez
Alvaro Aluis	17646067	Integrantes cabildo	Alvaro Aluis

OBSERVACIONES:

RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ

FIRMA

[Handwritten Signature]

SOCIALIZACIÓN
CON LA
COMUNIDAD DE LA
VEREDA MUÑOZ

	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. 003	Proceso: Atención al Usuario	Fecha: 16 Octubre de 2021
---------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Lugar: Sala de Reuniones IPS Valparaíso	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 y Asignación de Citas de la ESE Fabio Jaramillo Londoño a la comunidad General vereda la Muñoz del municipio de Valparaíso Caquetá.	

ASUNTOS TRATADOS
Orden del día
<ol style="list-style-type: none"> 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. Socialización Protocolo de Asignación de Citas. 4. Compromisos <p>Desarrollo de la reunión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El día 16 de Octubre de 2021 se da inicio a la reunión programada con la auxiliar administrativa, CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ y comunidad General de la vereda La Muñoz del municipio de Valparaíso Caquetá.

	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

2.El Auxiliar del SIAU brinda un cordial saludo a comunidad General de la vereda la Muñoz del municipio de Valparaíso Caquetá, 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 2017 establece unos beneficios para las personas adultas mayores. Artículo 1. Objeto de la ley, la presente ley tiene por objeto convocar a las personas mayores de 62 años, beneficiarios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y promover un mejoramiento en sus condiciones generales de vida. Artículo y veniente preferencial. Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los 60 días siguientes a 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 1428 de 2011. Capítulo II Atención Integral en salud a discapacitados, las acciones de la salud deben incluir la atención 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, discapacitados, víctimas de violencia y del conflicto armado; la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades buco-dentales y personas en condición de discapacidad, gozará de especial protección por parte del Estado. Su atención en salud no estará sujeta por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que tengan parte del deber social dentro del proceso de atención, intervenciones y procedimientos que le garanticen las mejores condiciones de atención".

Que el Decreto 2018 de 2012, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública — cuando establece en sus artículos 1.1: implementación de coberturas, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes, los niños, niñas y adolescentes gozará de atención prioritaria, luego o necesarios en asuntos que se relacionen con su estado académico, su bienestar personal y su protección especial; los cuales tendrán prioridad en el turno sobre cualquier otro caso. Artículo 13. ATENCIÓN ESPECIAL A VIGILANTES, MADRES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VOTANTES DE LA MARCA POLÍTICA. "Todas las entidades de carácter o servicios que tengan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a niños, niñas, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayor y votantes de la marca política.

Que la Circular 0001 del 1 de enero de 2004. Las EPS y las ESE deberán garantizar una atención comunitaria, 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 planes de desarrollo mencionado. Punto 3. Disponer en sus oficinas tanto de manera como de infraestructura adecuada para la atención de sus beneficiarios, incluyendo herramientas físicas y tecnológicas idoneas que permitan una atención personalizada, ágil, eficiente y eficaz. Para todo lo demás disponer de una ventanilla preferencial y se activaran servicios vitales relacionados en atención. 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.

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 PRIMERCO: 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 de acuerdo a la entrada en vigencia de nueva normatividad y el 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.

Mediante Copias, 13 de agosto de 2020.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

PROTICOLO DE ATENCION PREFERENCIAL



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

MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

MARTHA CECILIA CORREA CLAROS
Subgerente Administrativa y Financiera

JHON FREDY CALA ALVAREZ
Subgerente de Servicios de Salud

SANDRA MELINA 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	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	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.

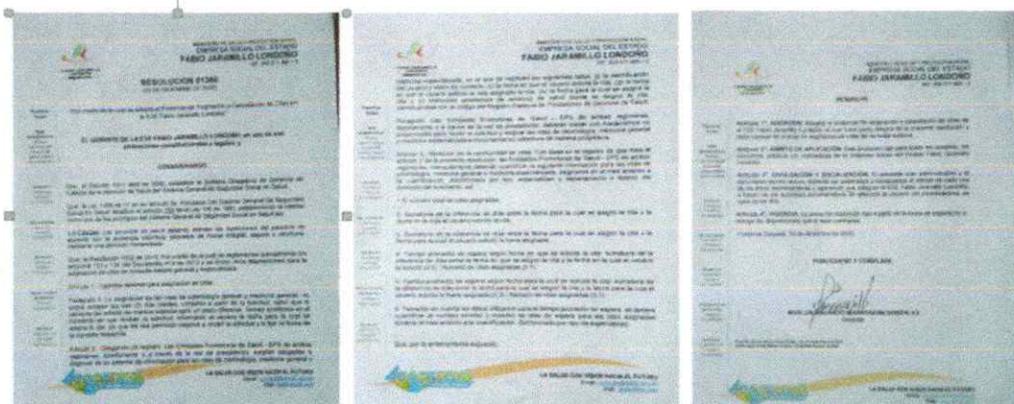
	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

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.

4. Socialización Protocolo de asignación y cancelación de citas en la ESE Fabio Jaramillo Londoño y la resolución de adopción 01386 del 29 de Diciembre de 2020.



	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

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.

OBJETIVOS: Establecer los lineamientos para la asignación de y cancelación de las citas para los servicios de consulta de medicina general, odontología, y rutas integrales de atención en salud (RIAS) Resolución 3280 de 2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer y adoptar el protocolo para la asignación y cancelación de citas en cada una de las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.
- Brindar mecanismos eficientes para la atención oportuna y pertinente para el acceso a servicios de asignación y cancelación de citas a los usuarios del servicio de salud del área rural y urbana.
- Optimizar los trámites, tiempos de espera de los usuarios y mitigar las posibles afectaciones por la limitación o no acceso a la atención requerida.
- Garantizar el cumplimiento a los requerimientos de asignación y cancelación de citas a los servicios institucionales.
- Disponer de los procedimientos, herramientas tecnologías y personal para garantizar el acceso a la comunidad de los servicios de salud brindados por la ESE F.J.L.
- Fortalecer los espacios de participación ciudadana a través del uso de los protocolos, procedimientos y servicios de la ESE Fabio Jaramillo Londoño en el desarrollo de su objeto social.

ALCANCE

La disposición se establece con aplicabilidad para las IPS Solano, Solita, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

1. RESPONSABLES

Subgerencia de Servicios de Salud, Técnico Administrativo SIAU – Sede Administrativa, Auxiliares Administrativos con funciones de SIAU, Enfermeros y Auxiliares de Enfermería de los Programas de Protección Específica y Detección Temprana de las IPS Solita, Solano, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

2. DEFINICION

CONSULTA EXERNA: Atención en salud en la cual toda actividad, procedimiento e intervención, se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente.

CITA: Concertación entre dos personas para programación de atención, asignación del servicio (día, hora y lugar).

ASIGNACIÓN DE CITAS: Es el proceso mediante el cual se asigna y programa acceso a un servicio institucional, definiendo lugar, fecha y hora de atención de acuerdo a la demanda, según necesidad del usuario, portafolio de servicios y disponibilidad en las cinco IPS 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

CANCELACIÓN DE CITAS: Procedimiento mediante el cual el o los usuarios, determinan dar por terminado o desistir del trámite de acceso a servicios institucionales.

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario.

RIAS: Rutas Integrales de Atención en Salud.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA: Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a garantizar la **protección** de las personas frente a un riesgo específico, con el fin de evitar la presencia de la enfermedad.

DETECCIÓN TEMPRANA: Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permiten identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitan su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte.

ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD (EPS): “tendrán a cargo la afiliación de los usuarios y la administración de la prestación de los servicios de las instituciones prestadoras.

AGENDA ABIERTA: Registro de detalle de oportunidad de citas, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos promedio de espera y lograr reducirlos; tiene la fuerza vinculante suficiente para obligar a todos a salvaguardar, por encima de cualquier prejuicio, el derecho a la salud.

EABP: Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

1. POLÍTICA DE OPERACIÓN

Garantizar el cumplimiento de las políticas institucionales de humanización, atención preferencial reconocimiento y garantía de los derechos y deberes mediante la estrategia de escucha activa cliente interno y externo en concordancia con lo dispuesto en la Normatividad Vigente que regula los servicios de salud del primer nivel.

Los responsables del proceso de asignación y cancelación de citas deben estar capacitados sobre el manejo del sistema de citas *Agenda Abierta*; los diferentes servicios que ofrece la ESE Fabio Jaramillo Londoño (portafolios de servicios); rutas de acceso a los programas; normatividad vigente que rige; y los contratos suscritos con las EPS.

MECANISMOS DE ACCESIBILIDAD

El acceso a las “CITAS”, se gestionará por parte del usuario para su asignación –cancelación, a través de dos (2) mecanismos: **Presencial y No Presencial (telefónica).**

PRESENCIAL: Este mecanismo aplica solamente para los usuarios residentes en los centros poblados y áreas rurales dispersas o de difícil acceso donde **NO SE CUENTA CON COBERTURA TELEFONICA** y que tienen sus servicios de salud en las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño ubicadas en los municipios de Solano, Solita, Valparaíso y Milán; y para los usuarios que van a ingresar a los programas de Protección Específica y Detección Temprana (control prenatal, planificación familiar, control del joven, crecimiento y desarrollo, control del adulto, entre otros) que requieran los servicios a través de este mecanismo, teniendo como prioridad a la población vulnerable determinada por la ley 1171 de 2007 (Menores de edad, Discapacitados, Gestantes y adulto mayor) y se hará entrega al usuario de una ficha o tarjeta de atención de acuerdo al orden de llegada; Si el paciente no cuenta con afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y no está en disposición de recibir el servicio particular, se deberá dar cumplimiento al Decreto 064 de 2020.

NO PRESENCIAL (TELEFÓNICO): Para todos los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social

	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

en Salud, que tengan sus servicios contratados con las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño de los municipios Solano, Solita, Valparaíso y Milán; y demás usuarios que requieran de nuestros servicios de forma particular.

Los usuarios que van a ingresar a los programas de control de protección específica y detección temprana (resolución 3280 de 2018) tramitaran su atención por cualquiera de los dos mecanismos de accesibilidad y la asignación de la cita presencial estará a cargo del auxiliar de enfermería de cada programa

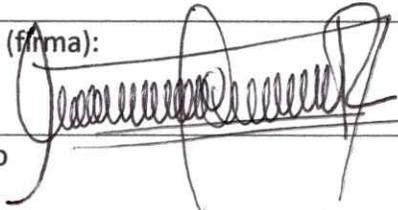
Para finalizar se hace énfasis en la importancia que tienen las asociaciones de usuarios como fuente de información para la garantía de la calidad del servicio y la defensa del usuario.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Promover la política de atención preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño y Protocolo de Asignación de citas.	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
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: Octubre 17 de 2021	HORA:	LUGAR: Sala de Reuniones
---	--------------	---------------------------------

Información sobre el documento

Preparado por (nombre): CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ	(firma): 	Fecha: Octubre 16 de/2021
--	--	------------------------------

Información sobre el documento

Copias

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





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: **IPS VALPARAISO** FECHA: **OCTUBRE 16 DE 2021** HORAS: **8:00 a. m.**

Reunión		TEMAS TRATADOS: SOCIALIZACION PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Y ASIGNACION DE CITAS DE LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO CON COMUNIDAD EN GENERAL DEL MUNICIPIO DE VALPARAISO.
Socialización	X	
Asistencia Técnica		
Capacitación		
Otro:	X	

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Jose Gregorio Perez Rueda	19054749	Agricultor	Jose Gregorio Perez
Israel Arias Devia	16.190.843	Pte JAC Monoz	Israel Arias Devia
Osbaldo Joven Montes	1.116.208719	Agricultor	Osbaldo Joven M.
Aldi otavo Almarino	1.118.073262	Amade casa	HARDY OTAVO Almarino
Gregoria Monte Fierro	40.612.729	Amade casa	Gregoria MONTE
Mariano Barroigan	16190232	Vicepresiden JAC Monoz	Mariano Barroigan
Yoliana Yisley Casugajal	1.004614089	Amade casa	Yoliana Casugajal
Dania Yisela Jola	1.118071596	Estudiante	Dania Yisela Jola T
Jose Antonio Perez	16.192.385	Agricultor	Jose Antonio Perez
Maicol Olair Cabrera	1.118070391	Estudiante	Maicol Olair Cabrera
Claudia Albenis Vargas	1007320268	Amade casa	Claudia Albenis Vargas
Moises Chachaves	17.636125	Agricultor	Moises Chachaves
Beatriz Bustos	40783373	Amade casa	Beatriz Bustos Paderno
Yina Mileth Zambrano	1.118.072561	Amade casa	Yina Mileth Zambrano
Cecilia Perez Jola	40082363	Amade casa	Cecilia Perez Jola
Miguel Angel Jola	1.180.073.219	Independiente	Miguel Angel Jola
Yoliana Eliced Parra	1.006530479	Estudiante	Yoliana P.

OBSERVACIONES:

RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ

FIRMA