

	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: 25 de Agosto de 2021
----------	------------------------------	-----------------------------

Lugar: Ofician del SIAU IPS Solano	Hora Inicio: 4:30 p.m.	Relata: NEFTALI CALDERON
	Hora Final: 5:10 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
OBJETIVO Socializar a los funcionarios de la IPS Solano el Protocolo de Atención Preferencial adoptado por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO.	
AGENDA 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. Finalización	

ASUNTOS TRATADOS
A las 04:30pm del día 25 de agosto de 2021, se reunieron en la sala de espera los funcionarios de la IPS Solano para desarrollar el siguiente orden del día: Saludo. El Auxiliar de Atención al Usuario de la IPS Solano, saluda a los asistentes y les informa el motivo de la reunión. Socialization 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. El funcionario hace lectura de la Resolucion 0635 de Fecha 13 de Agosto de 2020, por medio del cual se adopta el Protocolo de Atención Preferencial en la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDÑO

	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. socialización del Protocolo de Atención Preferencial

El Funcionario Neftali Calderón Ordoñez, le informa a los asistentes que este protocolo fue socializado en el año 2020, por lo tanto es un documento que todos debemos conocer y que el día de hoy vamos a retomar para aclarar dudas frente al tema.

Se hace lectura del protocolo de atención preferencial de la siguiente manera:

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

 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

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.

Teniendo en cuenta el contenido del protocolo de atención preferencial, el funcionario del SIAU le solicita a sus compañeros, el apoyo desde sus puesto de trabajo para la divulgación del protocolo y la identificación de los usuarios acreedores de atención preferencial para informarlos y brindarles la atención como corresponde.

Al las 5:10pm se da por terminada la reunión y se procede a la firma de la planilla de asistencia.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

PROXIMA REUNION:	HORA:	LUGAR:

Información sobre el documento

Preparado por (nombre): NEFTALI CALDERON ORDOÑEZ	(firma) 	Fecha: 25 de Agosto de 2021
--	---	------------------------------------

