

| | | | |
|---|---|---------------------------------|--------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Código: PT-SIAU-001 | Versión: 001 |

PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL



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

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | | Código: PT-SIAU-001 | |
| E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | | Versión: 001 | Página 2 de 11 |

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

| | | | |
|---|---|---------------------------------|--|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | | Código: PT-SIAU-001 | |
| E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Versión: 001 | Página 3 de 11 | |

INTRODUCCION

La ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO está comprometida en brindar en cada una de sus IPS's 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

OBJETIVO GENERAL

Garantizar el cumplimiento de la política institucional de atención preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

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

El protocolo de atención preferencial 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,

| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | | Código: PT-SIAU-001 | |
| | | Versión: 001 | Página 4 de 11 |

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.

DEFINICIONES Y SIGLAS

ATENCIÓN PREFERENCIAL PARA POBLACIÓN VULNERABLE:

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares; tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, la población vulnerable como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD

Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

DISCAPACIDAD

Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, "significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social". Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

DEFICIENCIA

Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.

*MENTAL

Alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | | Código: PT-SIAU-001 | |
| | | Versión: 001 | Página 5 de 11 |

***COGNITIVA**

Alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.

***SENSORIAL VISUAL**

Alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.

***SENSORIAL AUDITIVA**

Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.

***MOTORA**

Alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad.

ATENCION INTEGRAL

Es la provisión continua y con calidad, de una atención orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, para las personas en el contexto de su familia y comunidad. Dicha atención está a cargo de personal de salud competente a partir de un enfoque biopsicosocial, quienes trabajan como equipo de salud coordinado y contando con la participación de la comunidad.

ACCESIBILIDAD

Se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura. Es la posibilidad que tiene el Usuario, para utilizar los servicios de salud, que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

OPORTUNIDAD

Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional, para gestionar el acceso a servicios.

SEGURIDAD

Es el conjunto de elementos estructurales; procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas, que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | | Código: PT-SIAU-001 | |
| | | Versión: 001 | Página 6 de 11 |

PERTINENCIA

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

CONTINUIDAD

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

RESPECTO POR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

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

INCLUSIÓN SOCIAL

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

SIAU -Sistema de Información y Atención al Usuario

Oficina encargada de orientar y asesorar a los usuarios, recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución, y de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.

ACCESO Y ACCESIBILIDAD FISICA Y DE INFORMACIÓN

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

NIÑO/NIÑA

Etimológicamente, el término “niño” viene del latín infans que significa “el que no habla”. Los romanos utilizaban este término para designar a las personas desde su nacimiento hasta los 7 años de edad. El significado evolucionó a través de los siglos y las culturas, hasta llegar a ser usado para nombrar al ser humano, en la etapa que comprende desde su nacimiento hasta la adultez. Esta concepción del niño, sin embargo, era muy amplia y la definición de mayoría de edad variaba dependiendo de la cultura.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | | Código: PT-SIAU-001 | |
| | | Versión: 001 | Página 7 de 11 |

El Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), incorporó en el artículo 3°, la definición de niño o niña: “Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años”.

ADOLESCENTE

El Código de la Infancia y la Adolescencia incorporó en el artículo 3°, la definición, “se entiende por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”.

ADULTO MAYOR

El concepto de adulto mayor presenta un uso relativamente reciente, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos persona de la tercera edad y anciano. En tanto, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

MARCO LEGAL

El gobierno colombiano, en múltiples actos administrativos: leyes, Decretos, resoluciones, circulares y otros, ha vigilado y procurado porque en toda entidad pública o privada se dé una atención preferencial, oportuna y de calidad a la población de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo.

La Constitución Política de 1991, en su artículo 1 dice Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de republica unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto y la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

El artículo 13 de La Constitución Política de 1991, establece que existirá una protección especial sobre aquellas personas que por sus condiciones económicas, físicas o mentales se encuentran en situación de vulnerabilidad, así: “ARTICULO 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”. Por su parte, el artículo 1531 de la Ley 100 de 1993, establece el llamado “*enfoque diferencial*” el cual reconoce que la condición de discapacidad es un criterio que debe ser tenido en cuenta por el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, para la eliminación de situaciones de discriminación y marginación.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | | Código: PT-SIAU-001 | |
| | | Versión: 001 | Página 8 de 11 |

Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la “convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999.

Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y adolescencia.

Ley 1171 de 2007 Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.

Artículo 1: Objeto de la ley. La presente Ley tiene por objeto conceder a las personas mayores de 62 años, beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y propiciar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida.

Artículo 9: Ventanilla preferencial. Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los (6) seis meses siguientes de la promulgación de la presente ley, una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.

Ley 1251 del 27 de noviembre de 2008 Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

Ley 1346 de 2009 Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Ley 1392 de 2010 Por medio de la cual se reconocen las enfermedades huérfanas como de especial interés y se adoptan normas tendientes a garantizar la protección social por parte del estado colombiano.

Ley 1438 de 2011. Capítulo II Atención integral en salud a discapacitado. Las acciones de la salud deben incluir la garantía a la salud del discapacitado, mediante atención integral.

Artículo 11: Sujetos de Especial Protección: “La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado.

Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención

Decreto 19 de enero 10 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

Artículo 12: Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en

| | | | |
|---|--|---------------------------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | | Código: PT-SIAU-001 | |
| | | Versión: 001 | Página 9 de 11 |

asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra cosa.

Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.

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. Para esto se deberá disponer de una ventanilla preferencial y se ubicaran anuncios visibles indicando tal situación. Los funcionarios que hagan parte de estas oficinas deberán atender, orientar, acompañar, gestionar y responder de forma clara, veraz y oportuna, las solicitudes que se presenten, a través de los diferentes canales de comunicación que para el efecto establezcan las entidades.

Resolución 1378 de 2015 Por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor.

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.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------------|-----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 | | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | | Código: PT-SIAU-001 | |
| | | | Versión: 001 | Página 10 de 11 |

11. Asignar las citas en forma preferencial siempre tratando de tener parámetros de oportunidad menores a los de la normatividad vigente.

Oficina Atención al usuario: Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución, así como de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.

En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentadas por la comunidad, sujeta de atención preferencial, de una manera atenta y respetuosa, ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio.

Se cuenta con señalización de atención preferencial para las personas con algún tipo de discapacidad, adultos mayores, niños menores de 2 años y embarazadas

SEÑALIZACION



En la ESE Fabio Jaramillo Londoño en cada uno de los servicios de la entidad los colaboradores deben tener en cuenta:

- *Las personas con atención preferencial tienen autonomía.
- *Las personas con atención preferencial son ciudadanos como cualquier otro, por lo cual se debe brindar un trato en forma natural.
- *Desde una visión clínica, las personas en condición de discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos. Las personas en condición de discapacidad auditiva si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- *Para las personas con discapacidad auditiva y/o visual, es natural el contacto físico durante la interacción.
- *Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, se puede constituir en un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos o quienes ejerzan sus funciones. (Código de lo contencioso administrativo).

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Adoptado Mediante Resolución No. 0635 de 2020 | Fecha de aprobación: 13-08-2020 | |
| | E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Código: PT-SIAU-001 | |
| | | Versión: 001 | Página 11 de 11 |

*Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contra las personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad.

*Sugerir a los entes administrativos y asistenciales, la inclusión de ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones, para la atención de las personas con atención preferencial.

Nunca use términos como: Discapacitado, Defecto de nacimiento, Deforme, Enano, (El) ciego, (El) sordo, (El) Mudo, Sordomudo, Invalido, minusválido, Tullido, Lisiado, Paralitico, Confinado a una silla de ruedas, Mutilado, Cojo, Retardo mental, enfermo mental, bobo, tonto, mongólico, Neurótico, Esquizofrénico, Epiléptico.

La expresión correcta es: Persona con discapacidad, discapacidad cognitiva, Persona con discapacidad congénita, Persona de talla baja, persona con acondroplasia, Persona con discapacidad visual/ persona con baja visión, Persona con discapacidad auditiva, Persona con hipoacusia, Persona usuaria de silla de ruedas, Persona con movilidad reducida, Persona con discapacidad intelectual, Persona con neurosis, Persona con esquizofrenia, Persona con epilepsia.

Centrémonos en la atención en las capacidades de las personas y no en su condición de discapacidad.

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.