

FECHA ACT: Diciembre 2019 VERSION: 003 COD: E-GC-I-027 PAG:1 / 5

### 1. OBJETIVO

Garantizar de manera preferente los procesos de atención en los diferentes servicios de la Clinica de todos los niños, niñas, adolecentes, mujeres embarazadas, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades catastróficas, raras, huérfanas y pacientes de alto costo, personas con VIH/SIDA, personas con diagnóstico de cáncer y personas en condición de discapacidad.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de alguna información y/o servicio requerido por el usuario preferente, (niños, niñas, adolecentes, mujeres embarazadas, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad), quienes son población de Protección Constitucional especial. Finaliza con el proceso de atención y con un usuario y su familia satisfechos.

Las disposiciones descritas en este instructivo aplican para la Sede Principal y Para la Sede de Consulta Externa de la Nueva Clínica Sagrado Corazón.

## 3. COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Nueva Clínica Sagrado Corazón S.A.S se compromete a brindar a los usuarios una atención integral, accesible, oportuna y con calidad, proporcionando a los usuarios espacios de comunicación que permitan facilitar la solución de sus requerimientos, garantizando así que el proceso de atención se realice en forma preferente.

En concordancia con la ley 1751 de 2015, en su 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".

En nuestras instalaciones hemos designado espacios de atención preferencial como la oficina de atención al usuario además de tener salas de espera con sillas de atención preferencial en la portería principal, sala de espera de urgencias, cirugía, consulta externa, en los cuales se da prioridad a los usuarios adultos mayores de 60 años, gestantes, madres con bebe en brazos, embarazadas y personas como movilidad reducida.

Estamos convencidos que, para garantizar la atención preferencial, se precisa la gestión de los siguientes lineamientos: Política de atención humanizada y política de buen trato y cortesía.

Para la institución es importante que desde todas sus áreas se promueva y aplique la atención preferencial ya que permite que esta población se sienta a gusto con nuestros servicios, asegurando así la calidad de los mismos, este tipo de actitud no solo responde a las necesidades del usuario de la mejor manera sino, que ayuda a que se haga con respeto y comprensión.

Gestión de calidad Página 1 de 5



**FECHA ACT**: Diciembre 2019 **VERSION**: 003 **COD**: E-GC-I-027 **PAG**: 2 / 5

Los colaboradores tienen la responsabilidad del éxito de esta iniciativa ya que con su compromiso podemos ofrecer el mejor servicio a nuestros usuarios que son la razón de ser de la institución.

### 4. DESCRIPCIÓN

# 4.1. ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA CLINICA

Es importante que los colaboradores de la Clinica tengan en cuenta lo siguiente:

- Se debe saludar cordialmente al paciente y su acompañante.
- Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de Atención preferencial.
- Se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
- Se debe tener en cuenta que las personas con atención preferencial tienen autonomía y son ciudadanos como cualquier otro.
- Todos los puntos de atención de la institución cuentan con señalización de atención preferencial (información, oficina de atención centrada en la persona, admisiones urgencias, admisiones de cirugía, programación de cirugía, admisiones consulta externa, caja)

Los colaboradores de la institución verificaran constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la Clinica sin ser atendida, para darle la orientación pertinente en los diferentes servicios.

Si el usuario necesita de silla de ruedas o camilla se le realizará el préstamo de la misma dentro de la institución, para que el usuario haga uso de ella mientras recibe algún servicio.

Los colaboradores de cada servicio, deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, hacen que su servicio no sea accesible o incluyente y comprometerse a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos.

### Portería:

Los vigilantes identificarán las personas con atención preferencial, saludarán cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, con actitud de cordialidad con la persona, inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber que si la persona no lo desea no se les puede obligar a recibirla, en este caso solo se les dará orientación hacia el lugar donde deben ir; cuando el usuario realice una consulta, se le prestará la atención debida y se deberá responder de inmediato.

Los vigilantes de la institución deberán orientar a los usuarios al módulo de información o punto de atención que requieran.

## Oficina de Información

Es la encargada de orientar y dar cualquier información que soliciten los usuarios al momento de ingresar a la Clinica. El personal de esta oficina debe identificar y verificar constantemente si algún usuario requiere de atención preferencial.

Gestión de calidad Página 2 de 5



FECHA ACT: Diciembre 2019 VERSION: 003 COD: E-GC-I-027 PAG:3 / 5

#### Orientadora

Es la encargada de informar y direccionar al usuario identificando las necesidades particulares y ayudando en la resolución de las mismas. El personal debe identificar y verificar constantemente si algún usuario requiere de atención preferencial.

## Servicio de urgencias, Consulta externa y cafetería:

Cuentan con rampas y señalización visible, para que las personas de atención preferencial que se encuentre en condición de discapacidad física o hagan uso de las sillas de ruedas, puedan acceder al servicio que necesiten.

Todas las personas que presten apoyo en esos servicios deberán prestarle la atención integral requerida.

## Atención centrada en la persona:

Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios en la institución.

Es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, en esta oficina se cuenta con una señalización de atención preferencial. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, acceder a la asignación de citas.

En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentadas por esta población de protección constitucional, para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio.

## Área Hospitalización:

Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del área de hospitalización. La clínica cuenta con ascensores para acceder a los diferentes servicios de hospitalización.

## Parqueadero:

Se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes.

## 4.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL A PACIENTES CON DIAGNÓSTICO DE CÁNCER O VIH/SIDA

## Pacientes con diagnóstico de cáncer:

Se le debe brindar una atención integral y preferente que incluya la garantía de la prestación de todos los servicios y acciones encaminadas a la recuperación de la salud de los pacientes. Comprende todo el cuidado, desde el ingreso a la clinica como al suministro de medicamentos, intervenciones quirúrgicas, prácticas de rehabilitación, exámenes diagnósticos, seguimiento de los tratamientos iniciados y todos los componentes relacionados para el restablecimiento de la salud.

Gestión de calidad Página 3 de 5



FECHA ACT: Diciembre 2019 VERSION: 003	COD: E-GC-I-027	<b>PAG</b> :4 / 5
----------------------------------------	-----------------	-------------------

Igualmente brindar a los usuarios accesibilidad, oportunidad, disponibilidad y continuidad para el diagnóstico y la atención de su enfermedad.

Para la realización de trámites administrativos se cuenta con prioridad, para que no haya barreras que impidan la prestación del servicio de salud requerido, evitando traslados y desplazamientos innecesarios.

En caso de urgencia, deben ser atendidos de manera inmediata y atender con prioridad a los menores de 18 años.

En caso de no contar con la prestación de algún servicio requerido por el paciente, se debe remitir inmediatamente a otra institución.

Los colaboradores deben actuar de manera armónica para lograr la mejor protección de los derechos y deberes a los pacientes con presunción o diagnóstico de cáncer.

Por ningún motivo se le puede negar la prestación de los servicios médicos al paciente.

## Pacientes con diagnóstico de VIH/SIDA

Se le debe brindar una atención integral y preferente que incluya la garantía de la prestación de todos los servicios y acciones encaminadas a la recuperación de la salud de los pacientes.

Por ningún motivo se debe estigmatizar o discriminar al paciente.

Para la realización de trámites administrativos se cuenta con prioridad, para que no haya barreras que impidan la prestación del servicio de salud requerido, evitando traslados y desplazamientos innecesarios.

En caso de urgencia, deben ser atendidos de manera inmediata y atender con prioridad a los menores de 18 años.

Bajo ningún pretexto podrán negar la asistencia de laboratorio, médica u hospitalaria requerida al paciente infectado con el VIH-SIDA.

Se debe brindar confidencialidad, consentimiento, orientación, resultados correctos de la prueba y conexión o vínculo con la prevención, asistencia y el tratamiento a todos los pacientes con presunción o diagnóstico de VIH/SIDA.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS.

- Ley 1751 de 2015
- Ley 1378 de 2015
- Ley 1438 de 2011
- Ley 1346 del 31 de Julio de 2009
- Ley 1384 de 2010 por la cual se establecen las acciones para la atención integral del cáncer en Colombia.

Gestión de calidad Página 4 de 5

clínica			
sagrado			
corazón			

FECHA ACT: Diciembre 2019 VERSION: 003 COD: E-GC-I-027 PAG:5 / 5

- La Ley 972 de 2005 "por la cual se adoptan normas para mejorar la atención por parte del Estado colombiano de la población que padece de enfermedades ruinosas o catastróficas, especialmente el VIH/Sida".
- Circular externa 008 de 2018.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Noviembre 2017	Creación del documento	Carina Gutiérrez	Ivette Arce P.	Comité de Calidad
002	Marzo 2018	Modificación del documento	Carina Gutiérrez Diana Mery Álvarez	Ivette Arce P.	Comité de Calidad
003	Diciembre 2019	Actualización del documento	Juliana Alejandra Zuluaga Líder de Atención Centrada en la Persona	Carlos Arango Líder de Mejoramiento Continuo	Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad

