

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 1 de 71 |
| | | | | | |

MANUAL DE INDIGENAS



MAYELY MARTOS NARVAEZ

Gerente

FECHA

10 DE AGOSTO DEL 2021

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

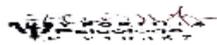
Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 2 de 71 |
| | | | | | |

Elaborado por:

RUBY SENEYDA PORTILLA



RUBY SENEYDA PORTILLA ARTEAGA
PSICOLOGO

Responsable:

MAYELY MARTOS NARVAEZ

Derechos reservados a favor de E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Hormiga (Putumayo)

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 3 de 71 |
| | | | | | |

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 4 de 71 |
| | | | | | |

CONTROL DE CAMBIOS

HOJA DE ACTUALIZACIONES

| Versión anterior | Elaborado por | Revisado por | Motivo de la actualización | Hojas a reemplazar | Fecha de actualización | Función que actualiza |
|------------------|----------------------|--------------|----------------------------|--------------------|------------------------|-----------------------|
| 01 | RUBY PORTILLA | | AUDITORIAS | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 5 de 71 |
| | | | | | |

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. JUSTIFICACIÓN
3. OBJETIVOS
 - 3.1 OBJETIVO GENERAL
 - 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. MARCO LEGAL DEL MANUAL DE LOS USUARIOS INDIGENAS
5. PRECAUCIONES OBSERVACIONES O ANOTACIONES DEL MANUAL INDIGENA
 - 5.2 UBICACIÓN POBLACIÓN INDIGENA , PRINCIPIOS DE VIDA, LENGUA PUEBLO COFAN
6. GLOSARIO O DEFINICIONES
7. RESPETO POR DERECHOS DE LOS USUARIOS
 - 7.1 BARRERAS QUE IMPIDEN EL ACCESO AL USUARIO
 - 7.2 ATENCIÓN PREFERENCIAL ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 6 de 71 |
| | | | | | |

8. MARCO LEGAL

9. SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

10. ENTRE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL SE RELACIONAN: QUE AFECTAN A LA SCOMUNIDADES INDIENAS

11. BIBLIOGRAFIA

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 7 de 71 |
| | | | | | |

1 INTRODUCCION

La E.S.E HOSPITAL SACRADO CORAZON DE JESUS , se encuentra comprometida en ofertar una atención de calidad, con el único objetivo atender a los pacientes de la población Indígena independiente del diagnóstico ,brindando los servicios de salud de primer nivel que posee la E.S.E , con una atención humanizada a los usuarios de población indígena , 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 mecanismos de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios teniendo conocimiento de sus necesidades y su cultura , para ofrecer servicios de salud de alta calidad tanto humana como tecnológica , para todos los ciudadanos en nuestra oficina de atención al usuario y en los servicios especializado de la ESE HOSPITAL SACRADO CORAZON DE JESUS , es decir que la entra de la sede de la parque es un punto referencial para los usuarios de la población Indígena , en donde se da prioridad a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, pacientes de PYM , maternidad segura programa “Mamita segura” , las personas con algún tipo de discapacidad, los paciente de salud Mentales, víctimas de la violencia intrafamiliar , desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo.

Con este manual para población Indígena buscamos garantizar los derechos de nuestros usuarios Indígenas entre los que se ofertan: recibir atención alta calidad , humanizada e oportuna y eficiente , además orientar al usuario de los programas de promoción y prevención de la enfermedad , con una

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 8 de 71 |
| | | | | | |

comunicación cordial, y una atención integral con principios de inclusión y buen trata al paciente .

JUSTIFICACIÓN

Este manual pretenden respetar los principios y valores de los usuarios indígenas de la E.S.E Además de Preservar y fomentar las creencias, valores, usos y costumbres de los pueblos indígenas.

Este manual Indigenas brinda la información sobre los mecanismos y las cobertura salud, En este manual se ha venido trabajando, ya que esto conduce a la búsqueda de un análisis, no desde la visión biomédica solamente, sino de aquella, generada por el reconocimiento y respeto, a la diferencia y a la diversidad. Así, la interculturalidad en salud, se entiende como la capacidad de actuar equilibradamente entre conocimientos, creencias y prácticas culturales diferentes, respecto a la salud y a la enfermedad, a la vida y a la muerte, y a los aspectos biológicos, sociales y relacionales, entendidos estos últimos no solamente con los entornos visibles, sino con la dimensión espiritual, cósmica de la salud. Revisemos brevemente la aplicación práctica del enfoque intercultural de la salud, en el contexto de la atención primaria. En general, los análisis convencionales tienden a homogenizar a la población y a considerar al sistema de salud como un

sistema cerrado, basado en los principios biomédicos de la medicina convencional occidental. El enfoque intercultural de la salud reconoce la importancia de caracterizar a la población y comprender las dimensiones de la pertenencia étnica, la cultura y la cosmovisión de los pueblos en la dinámica de salud. Así mismo, puntualiza la importancia de conocer los procesos históricos pasados y

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 9 de 71 |
| | | | | | |

recientes que han determinado diferentes niveles de “prestigio”- generalmente basados en estereotipos y modelos impuestos entre las culturas- y una relación asimétrica que ha generado barreras de desconfianza y temor. En la práctica, el enfoque intercultural de la salud tiene el desafío de generar espacios de comunicación y diálogo entre las diferentes culturas que tiendan al fortalecimiento de lo pueblos y sectores excluidos y a la sensibilización de los pueblos y sectores que se encuentran en una posición privilegiada. En la práctica, el enfoque intercultural, plantea la armonización sistemática de los sistemas de salud indígenas y el sistema de salud convencional a través de la incorporación de las perspectivas, medicinas, y terapias indígenas, en los sistemas nacionales de salud. En un primer momento, esto permitirá la adaptación de los programas convencionales de salud a la realidad de las comunidades indígenas. En cuanto a la localización, se puede afirmar que, en general, las poblaciones indígenas son dispersas, en algunos y en su mayoría localizados en zonas rurales, fronterizas y de difícil acceso. Los saberes colectivos, las prácticas, los terapeutas de la medicina indígena y los recursos comunitarios, son de un valor inapreciable. Sin embargo, ante un perfil epidemiológico tan complejo, cubren solamente una parte de sus necesidades salud. Por lo tanto este manual integra estos vacíos con atención de la salud de una forma integral y mejorando la calidad de vida de las comunidades indígenas del municipio del valle del Guamuez , del Departamento del putumayo.

1. OBJETIVOS

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 10 de 71 |
| | | | | | |

. Garantizar la atención de salud de manera preferente a los usuarios indígenas , como los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, los usuarios indígenas 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

1.1 OBJETIVO GENERAL

- Implementar en todos los puntos de atención de la ESE HOSPITAL SACRADO CORAZÓN DE JESUS , mecanismos de atención a los usuarios indígenas , cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde de calidad en el servicio de salud .

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Promover el autocuidado a través de la educación y promoción de la salud.
- 2 . Planear el desarrollo de nuestras actividades para alcanzar nuestros objetivos
3. instruccionales con los usuarios indígenas.
4. Propender la gestión de la calidad para alcanzar la excelencia en todos nuestros procesos y procedimientos, para la satisfacción de nuestros usuarios indígenas .
5. Impulsar el respeto al ser humano como individuo biosicosocial.
6. Propender por la concertación y la participación con los pueblos indígenas y no indígenas en desarrollo de estrategias que permitan una mejor calidad de vida en el servicios de salud.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 11 de 71 |
| | | | | | |

Con estas estrategias de salud para la comunidades indígenas del territorio , de la ESE Sagrado Corazón de Jesús, se garantiza el derecho a la salud, la calidad y seguridad de los usuarios Indígenas del municipio de Valle del Guamuez. Brindando Calidad y oportunidad en los servicios.

VALORES CORPORATIVOS

1.ADAPTABILIDAD a las exigencias normativas, culturales, de cobertura y de servicio.

2.COMPROMISO Y SENTIDO DE PERTENENCIA con la Entidad para el cumplimiento de la misión y el alcance de la visión.

3.CALIDAD HUMANA en el desarrollo de las actividades institucionales e individuales.

4.TRABAJO EN EQUIPO, capacidad de armonizar los conocimientos, actitudes y comportamientos para generar beneficios.

5.LIDERAZGO, capacidad de dirigir, motivar, orientar en búsqueda del mejoramiento continuo.

DEFINICIÓN Y SIGLAS:

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 12 de 71 |
| | | | | | |

ATENCIÓN PREFERENCIAL:

Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (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), para cualquier trámite referente a la atención en la institución.

DEFICIENCIA:

Es toda perdida 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.

- **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.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 13 de 71 |
| | | | | | |

-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.

ATENCIÓN 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

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.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 14 de 71 |
| | | | | | |

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.

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:

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 15 de 71 |
| | | | | | |

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 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.

ACCESO Y ACCESIBILIDAD FÍSICA 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

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 16 de 71 |
| | | | | | |

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. 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”.

ENFERMEDAD MENTAL:

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 17 de 71 |
| | | | | | |

Es una alteración de tipo emocional, cognitivo y/o comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. Lo que dificulta a la persona su adaptación al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo.

PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD: Que está en prisión o privado de libertad. **REO:**

Es la persona que después de haber terminado un procedimiento en su contra y al habersele encontrado culpable del o los delitos, se encuentra purgando una pena privativa de libertad.

BARRERAS QUE IMPIDEN EL ACCESO AL USUARIO:

Cualquier tipo de obstáculo que impida o dificulte el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

- **ACTITUDINALES:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, pre concepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad, de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

COMUNICATIVAS: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas

Calidad y Oportunidad en los servicios

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 18 de 71 |
| | | | | | |

- FÍSICAS: Aquellos obstáculos materiales tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso o el desplazamiento y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS:

Son los impedimentos al libre desplazamiento de las personas, que se presentan al interior de las edificaciones.

Podemos definir las barreras arquitectónicas como todos aquellos obstáculos físicos, que limitan la libertad de movimientos de las personas y la accesibilidad en vías públicas, espacios libres y edificios.

RAMPA:

Superficie inclinada que supera desniveles entre pisos.

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.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 19 de 71 |
| | | | | | |

ENFERMEDAD DE ALTO COSTO:

Las enfermedades de alto costo incluidas en el Plan Obligatorio de Salud, son aquellas que representan una alta complejidad técnica en su manejo y tratamiento. Adicionalmente representan una gran carga emocional y económica. La Resolución 5592 del 2015, proferida por el ministerio de salud y Protección Social, “por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de pago por Capitación-UPC del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS y se dictan otras disposiciones, considerarlas siguientes como enfermedades de alto costo:

A. ALTO COSTO REGIMEN CONTRIBUTIVO:

1. Trasplante renal, corazón, hígado, médula ósea y córnea.
2. Diálisis peritoneal y hemodiálisis.
3. Manejo quirúrgico para enfermedades del corazón.
4. Manejo quirúrgico para enfermedades del Sistema Nervioso Central.
5. Reemplazos articulares.
6. Manejo médico quirúrgico del paciente gran quemado.
7. Manejo del trauma mayor.
8. Diagnóstico y manejo del paciente infectado por VIH-SIDA
9. Quimioterapia y Radioterapia para cáncer.
10. Manejo de pacientes en Unidad de Cuidados intensivos.
11. Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 20 de 71 |
| | | | | | |

B. ALTO COSTO REGIMEN SUBSIDIADO:

1. Trasplante renal, corazón, hígado, médula ósea y córnea.
2. Manejo quirúrgico de enfermedades cardíacas, de aorta torácica y abdominal, vena cava, vasos pulmonares y renales, incluyendo las Tecnologías en salud cardiología y hemodinamia para diagnóstico, control y tratamiento, así como la atención hospitalaria de los casos de infarto agudo al miocardio.
3. Manejo quirúrgico para afecciones del sistema nervioso central, incluyendo las operaciones plásticas en cráneo necesarias para estos casos, así como las tecnologías en salud de medicina física y rehabilitación que se requieran, asimismo, los casos de trauma que afectan la columna vertebral y/o el canal raquídeo siempre que involucren daño o probable daño de médula y que requiera atención quirúrgica, bien sea por neurocirugía o por ortopedia y traumatología.
4. Corrección quirúrgica de la hernia de núcleo pulposo incluyendo las tecnologías en salud de medicina física y rehabilitación que se requieran.
5. Atención de insuficiencia renal aguda o crónica, con tecnologías en salud para su atención y/o las complicaciones inherentes a la misma en el ámbito ambulatorio y hospitalario.
6. Atención integral del gran quemado. Incluye las intervenciones de cirugía plástica reconstructiva o funcional para el tratamiento de las secuelas, la internación, fisioterapia y terapia física.
7. Pacientes infectados por VIH/SIDA.
8. Pacientes con cáncer.
9. Reemplazos articulares.
10. Internación en Unidad de Cuidados Intensivos.
11. Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 21 de 71 |
| | | | | | |

12. Manejo del trauma mayor.

DESPLAZADOS:

Personas o grupos de personas, que han sido obligadas a huir o abandonar sus hogares o sus Lugares habituales de residencia, en particular como resultado de (o con el propósito de evitar los efectos de), un conflicto armado, situaciones de violencia generalizada, violación de los derechos humanos y que no han cruzado fronteras nacionales internacionalmente reconocidas.

CONFLICTO ARMADO:

Acciones que se desarrollan en el territorio entre sus fuerzas armadas y fuerzas armadas disidentes, o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un mando, ejerzan sobre una parte de dicho territorio un control tal, que les permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas.

VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA:

El diccionario de la Real Académica de la Lengua, nos ofrece 4 acepciones de la palabra VÍCTIMA. Es una persona sacrificad[a] o destinad[a] al sacrificio; una persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra; una persona que padece daño por culpa ajena; y por último, una persona que muere por culpa ajena.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 22 de 71 |
| | | | | | |

2. MARCO LEGAL

El gobierno colombiano, en múltiples actos administrativos: leyes. Decretos, resolución, 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.

Constitución política:

Artículo 1. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de república 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.

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

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 23 de 71 |
| | | | | | |

las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.

Circular 000001 del 7 de enero de 2014: Las EAPB y las IPS 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.

Decreto 19 de enero 10 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir, 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 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.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 24 de 71 |
| | | | | | |

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.

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1: Los principios que inspiran la presente Ley, se fundamentan en los artículos 13, 47, 54 y 68 de la Constitución Nacional, los cuales reconocen en consideración a la dignidad que le es propia, a las personas en situación de discapacidad en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social ya las personas en situación de discapacidad severas y profundas, la asistencia y protección necesarias.

Artículo 47. Eliminación de barreras arquitectónicas. La construcción, ampliación y reforma de los edificios abiertos al público y especialmente de las instalaciones de carácter sanitario, se efectuarán de manera tal que ellos sean accesibles a todos los destinatarios de la presente ley. Con tal fin, el gobierno dictara normas técnicas pertinentes, las cuales deberán contener las condiciones mínimas sobre barreras arquitectónicas a las que deben ajustarse los proyectos, así como los procedimientos de inspección y de sanación en caso de cumplimiento de estas disposiciones.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 25 de 71 |
| | | | | | |

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.

Artículo III: 1. Adoptar medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas la que se enumeran a continuación, sin que la lista sea taxativa:

B) Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construya no fabriquen n sus territorios respectivos faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad.

C) Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad.

Decreto 1660 de 2003.

Artículo 7 Demarcación: Las autoridades de transporte y tránsito de las entidades territoriales, distritales y municipales, deben establecer zonas de estacionamiento y en los parqueos públicos ubicados en el territorio de su jurisdicción, sitios demarcados, tanto en piso como en señalización vertical, con el símbolo internacional de accesibilidad (NTC 4139), para el parqueo de vehículos automotores utilizados o conducidos por personas con movilidad reducida.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 26 de 71 |
| | | | | | |

Artículo 8. Sitios especiales de parqueo: En desarrollo de lo previsto en el artículo 62 de la ley 361 de 1997, en los sitios abiertos al público tales como centros comerciales, supermercados, clínicas y hospitales, unidades deportivas, auto cinemas, unidades residenciales, nuevas urbanizaciones y en general en todo sitio donde existan parqueaderos habilitados para el uso público, se deberá disponer de sitios de parqueo, debidamente señalizados y demarcados, para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con las dimensiones internacionales, en un porcentaje mínimo equivalente al por ciento (2%) del total de los parqueaderos habilitados. En ningún caso podrá haber menos de uno (1) espacio habilitado, debidamente señalado con el símbolo internacional de accesibilidad.

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”.

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.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 27 de 71 |
| | | | | | |

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 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 1098 de 2006 Código de Infancia y adolescencia.

De acuerdo con las normas internacionales, el perro llevara colocado un chaleco verde cuando este en proceso de adaptación y en este caso deberá estar acompañado, además de su usuario del instructor profesional; cuando el animal termino su entrenamiento y está adaptado con su usuario, portara un chaleco rojo.

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.

Resolución 1378 de 2005 Por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor.

6. DESCRIPCIÓN:

ATENCIÓN PREFERENCIAL.

- Los vigilantes identificarán las personas con atención preferencial.
- Saludar 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

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 28 de 71 |
| | | | | | |

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 punto de Atención que requieran. Adicionalmente, el personal de la institución verificar constantemente si existe alguna persona que requiere de atención
- ✓ que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para darle las orientaciones pertinentes.
- ✓ Si el usuario necesita de silla de ruedas, el vigilante le realizará el préstamo de la misma dejando un documento de identidad, el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas, o en su defecto, el vigilante buscará el apoyo del servicio de mensajería, para que se traslade con una silla de ruedas y acompañe al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirija.

Servicio de urgencias:

- ✓ Cuenta con una rampa, para que las personas de atención preferencial que se encuentre en condición de discapacidad física, puedan acceder al servicio.
- ✓ Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: Los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 29 de 71 |
| | | | | | |

- ✓ En la ventanilla de facturación se hace la recepción de documentos de la persona que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindarle atención oportuna e integral.

Consulta externa:

- ✓ En este servicio se encuentra ubicada la ventanilla de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado, quienes son población de Protección Constitucional especial, y de los cuales según la ley 1751 en su artículo
- ✓ 11, habla sobre la atención preferencial y oportuna que deben tener este tipo de población.
- ✓ Para este servicio se puede acceder en carro hasta la entrada del inmueble y/o en silla de ruedas dentro del servicio; cuando el usuario necesite silla de ruedas
- ✓ todos las personas que presten sus servicios en la institución deberán prestarle la atención integral requerida, si el usuario necesita una silla de ruedas, y tiene acompañante, éste deberá acercarse a la ventanilla de las auxiliares de enfermería, para que se les realice el préstamo de la misma, dejando un documento de identidad el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas; cuando la persona solicite camilla por su condición física, esta también le será prestada en el puesto de enfermería del servicio.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 30 de 71 |
| | | | | | |

- ✓ Atención al usuario:

- ✓ Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de 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 oficina para la atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia desplazados y víctimas del conflicto armado. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, acceder a la asignación de citas con especialistas.

En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentada por la comunidad de personas de cualquier tipo o grado de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, 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, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la institución a mejorar el acceso a la información, a la comunidad y a los espacios físicos dispuestos para la atención a las personas con atención preferencial. Es el servicio el que debe ajustarse a las

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 31 de 71 |
| | | | | | |

necesidades de la comunidad y no al contrario. Por lo tanto, 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 solución es frente a cada uno de los obstáculos. Además, deben tener en cuenta que

- ✓ Las personas con atención preferencial tienen autonomía.
- ✓ Las personas con atención preferencial son ciudadanos como cualquier otro.
- ✓ Tomar de manera natural el trato que van a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas de nacimiento no son mudas dado que producen sonidos, hablan, pero con un lenguaje diferente. La Lengua de señas colombiana fue reconocida por la ley 324 de 1996.
- Para las personas sordo-ciegas, 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).
- 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.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 32 de 71 |
| | | | | | |

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

De acuerdo con la ley 1618 de 2013, las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, incluirán en sus presupuestos anuales, en forma progresiva, en el marco fiscal a mediano plazo, las partidas necesarias para hacer efectivas las acciones contenidas a favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y atención preferencial.

Laboratorio:

Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma de muestras en el primer segundo nivel, en todos los servicios.

Área Hospitalización:

Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital. La zona de parqueo, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes; cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá acercarse a la portería de la institución y pedir prestada una silla, para lo cual deberá dejar su documento de identidad, el cual le será devuelto cuando se regrese la silla.

Para recordar:

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 33 de 71 |
| | | | | | |

Es importante tener en cuenta por todos los colaboradores de la institución que...

Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.

- ✓ Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
- ✓ Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante
- ✓ Mantener un trato de respeto con el usuario.
- ✓ Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.
- ✓ Si la persona es invidente, y trae perro guía, se debe dejar entrar al animal, este es compañero del usuario y lo ayuda a orientar.

ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal más común por el que los ciudadanos acceden a los servicios de la E.S.E SACRADO CORAZON DE JESUS, entidad que tiene presencia de todos los usuarios del Valle del Guamuez.

En la atención presencial juegan un papel importante elementos como los siguientes:

PRESENTACIÓN PERSONAL

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 34 de 71 |
| | | | | | |

Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del personal, lo que a su vez influye positivamente en la imagen que los usuarios construyen de la institución y en su percepción de la calidad de los servicios de la ESE Hospital san Rafael. Una buena presentación genera confianza en el servicio desde el primer contacto con el ciudadano, por lo que se recomienda usar la vestimenta adecuada y en completo estado de aseo y orden, de acuerdo al rol profesional que desempeñe cada una de las personas vinculadas en todos los escenarios de atención, y mantener siempre visible el documento que lo identifique como tal.

COMPORTAMIENTO

- ✓ **EXPRESIÓN DEL ROSTRO:** los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del personal que lo atiende, y al que pretende manifestarle su situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.
- ✓ **POSTURA:** la postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a la Defensoría del Pueblo. No obstante, la columna debe estar flexible.
- ✓ **LENGUAJE:** se recomienda vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 35 de 71 |
| | | | | | |

- ✓ **CUMPLIR CON EL HORARIO:** los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad. También el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.

- ✓ **ATENCIÓN EXCLUSIVA DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LA ATENCION:**

- ✓ Durante el tiempo de la consulta la atención estará dirigida exclusivamente al paciente de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende. Por eso, delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

ENTORNO DE ATENCIÓN

PUESTO DE TRABAJO: igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto relevante en la percepción del usuario hacia el personal y la Entidad, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el ciudadano, como charlas entre compañeros, risas exageradas y música. Evite también tener objetos distractores sobre el escritorio, como: juegos, fotos o impresos, y objetos personales, como bolsos, joyas, etc.

COMPETENCIAS

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 36 de 71 |
| | | | | | |

FAMILIARIZARSE CON EL LUGAR: es recomendable conocer las instalaciones del punto de servicio para ofrecer una atención integral cuando el usuario pregunte al personal por otras dependencias a las cuales lo remiten, otros puntos de atención, o incluso baños, o donde y como recibir atención preferencial.

CONOCIMIENTO PROPIO DE LA ENTIDAD: conocer el organigrama de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, así como los trámites y servicios que se ofrecen y los requisitos necesarios para acceder a estos.

- ✓ **HABILIDAD ANALÍTICA:** debe usarse el sentido común para resolver inconvenientes que puedan presentarse. Además, es indispensable que el personal tenga la disposición para escuchar con atención la cantidad de

información que el usuario pone en conocimiento y la capacidad para extraer lo importante de lo secundario, con el fin de determinar la necesidad del usuario, garantizando sus derechos y, en consecuencia, ofrecer la solución más conveniente de acuerdo a los procedimientos que se adelantan en la institución.

SUJETOS QUE INTERACTUAN ENCARGADO DE LA SEGURIDAD - VIGILANTE: MANUAL

1. Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime para no obstaculizar la entrada.
2. Saludarle antes que el usuario lo haga y no mirarlo con desconfianza.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 37 de 71 |
| | | | | | |

3. En ningún caso puede indagar acerca de la situación que lo motiva a solicitarlos servicios de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús
4. Si requiere revisar maletas o paquetes, debe informarse primero la necesidad de hacerlo de manera cordial.
5. Indicarle al usuario la ventanilla, servicio o habitación a la cual debe dirigirse el servicio.

PERSONAL DE CONSULTA EXTERNA

- 1 Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos que lo traen ala E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús .
- 2 Verificar que el usuario traiga consigo los documentos necesarios para entrevistarse con el personal competente.
- 3 Informarle al usuario todo lo concerniente al servicio solicitado e indicar lugar en donde debe esperar y el tiempo aproximado de espera.

PERSONAL COMPETENTE PROTOCOLO

- 1 Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar y
- 2 escuchar con atención.
- 3 Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.
- 4 En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
- 5 Responder a las preguntas que formule el ciudadano, ofreciendo la información clara y completa.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 38 de 71 |
| | | | | | |

6Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de los mismos.

7Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

PERSONAL DE FACTURACION PROTOCOLO

- ✓ Saludar amablemente e informar al usuario la fecha y hora exacta en la que debe presentarse, cuando sea necesaria una cita posterior.
- ✓ Si ha sido remitido a otro punto de atención, (ESTUDIOS PATOLOGICOS) preferiblemente dar por escrito la dirección, la fecha, la hora, y si es posible, el nombre del funcionario que lo atenderá. Por último, conviene asegurarse de que haya entendido la información.

ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO SERVICIO DE URGENCIAS: MUJERES, VICTIMAS

El trato con las mujeres debe ser sin discriminación, evitando la revictimización. Evite cualquier comentario o lenguaje estigmatizante o concluyente sobre la conducta de la mujer y que esté basado en los estereotipos de rol de género. Deben hacerse uso apropiado de las instalaciones, de modo que la mujer víctima tenga privacidad y pueda hablar directamente con el o la profesional que vaya a atender su caso.

_El personal tiene que tener a su disposición los directorios de entidades que tienen obligaciones concretas en la ruta de atención de los distintos derechos de las mujeres, tales como: Centros de Atención e investigación integral a las

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 39 de 71 |
| | | | | | |

víctimas de delitos sexuales, Centros de Atención e investigación integral contra la violencia intrafamiliar, los Centros de Atención de las Comisarias de Familia y, en general, de toda la oferta institucional relacionada con la Atención a las Mujeres.

- Las mujeres cabeza de familia, las víctimas del conflicto armado, y de la violencia sexual o intrafamiliar, deben recibir un trato especial. Ellas tienen personas a su cargo, en la mayoría de los casos, niños o niñas, o personas en estado de discapacidad, y muchas veces tienen la imposibilidad de dejarlas a cargo de otra persona de su confianza, por lo que debe garantizarse la accesibilidad de sus acompañantes.

POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA.

El género no se relaciona con la sexualidad. Lo que hace a un hombre o una mujer real es la forma en que se identifican, no la forma en que alguien clasifica su cuerpo. Existen personas trans-género, heterosexuales, homosexuales, lesbianas o bisexuales.

PROTOCOLO

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 40 de 71 |
| | | | | | |

- ✓ Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que entran a las instalaciones, hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población.
- ✓ No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos. Tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.
- ✓ Permitir que tengan un diálogo tranquilo. La persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma. Debe evitarse la posición de experticia.
- ✓ Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.
- ✓ Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer un reduccionismo a las causas de las vulneraciones.
- ✓ La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.
- ✓ Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, estos, con el “nombre que lo identifica”, sin importar su apariencia física. Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se hace necesario preguntar por su “nombre jurídico o de nacimiento”, debe evitarse la pregunta utilizando la frase: “nombre real”.
- ✓ Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 41 de 71 |
| | | | | | |

función.

ATENCIÓN PREFERENCIAL ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES IMAGEN DEL ESE .

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

PROTOCOLO

- ✓ la auxiliar de Siau o el guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y el orientador asigna el turno de atención.
- ✓ Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
- ✓ Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad.

PROTOCOLO

- ✓ Priorizar su atención respecto de los otros usuarios del servicio.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 42 de 71 |
| | | | | | |

- ✓ Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.

- ✓ Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”

- ✓ Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.

- ✓ Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.

- ✓ Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

GRUPOS ÉTNICOS:

IMÁGENES ESE

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 43 de 71 |
| | | | | | |



- ✓ prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN INDIGENA

- ✓ Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, y de requerirse, informar al jefe inmediato para solicitar un intérprete o al líder o guía indígena o a otra organización según la etnia y el lenguaje a traducir.
- ✓ Si no es posible ubicar un intérprete, el personal debe ser paciente y tener actitud de servicio para solicitarle al usuario que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.

3.- PRECAUCIONES - OBSERVACIONES O ANOTACIONES

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 44 de 71 |
| | | | | | |

El establecimiento de cultivos con fines ilícitos en áreas de difícil control, y la contaminación de suelos y cuerpos de agua por su procesamiento.

El desplazamiento de población rural por la presencia de grupos armados enfrentados por el control del territorio y de los cultivos ilícitos; y su establecimiento en zonas suburbanas de alto riesgo, en hacinamiento y sin el suministro de los servicios básico mínimos.

4. GLOSARIO O DEFINICIONES

El equipamiento en salud está representado por el Hospital de primer nivel Sagrado Corazón de Jesús y los Puestos de Salud de El Tigre, El Placer y Jordán Güisía.

ENTRE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL SE RELACIONAN: QUE AFECTAN A LA SCOMUNIDADES INDIENAS

La disposición final de residuos sólidos en sitios que no cumplen con todas las condiciones para su adecuado manejo y para el control de lixiviados y gases, y la presión sobre fuentes de agua urbanas por la descarga de residuos líquidos y sólidos. En el Valle del Guamuez es particularmente crítico el estado de deterioro en el cual se encuentra la quebrada La Hormiga, por la gran cantidad de vertimientos a los que está sometida, a pesar de ser la fuente de captación para el acueducto.

La baja cobertura y calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, que inciden en las condiciones de salud de la población.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 45 de 71 |
| | | | | | |

La prevalencia de vectores de enfermedades tropicales que aumentan el riesgo de epidemias por la proliferación de criaderos artificiales en el área urbana.

Los cambios en la cobertura del suelo por el desarrollo de actividades productivas, tanto lícitas como ilícitas y la fragmentación de los ecosistemas.

GLOSARIO Y SIGLAS

SIGLAS

EPS: Endad Promotora de Salud

FOSYGA: Fondo de Solidaridad y Garana.

IBC: Ingreso Base de Coación.

IPS: Instución prestadora de Servicios de Salud. **SGSSS:** Sistema General de Seguridad **Social en Salud.** **UPC:** Unidad de Pago por Capitación.

CTC: Comité Técnico Científico.

EAPB: Endades Administradoras de Planes de Beneficios.

GLOSARIO:

AFILIACIÓN: Es el acto jurídico, que requiere de la inscripción a una EPS, por medio de la cual el usuario adquiere los derechos y las obligaciones derivadas de Sistema General de Seguridad Social en Salud.

AFILIADO: Es la persona que se encuentra inscrita en una EPS y ene derecho a recibir los servicios contemplados en el plan de beneficios, de acuerdo a sus necesidades en salud y al cumplimiento de las condiciones administra vas

ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS: Son todas aquellas acciones realizadas a una persona con enfermedad de urgencia y se constuye en acvidades, procedimientos e intervenciones necesarios para la estabilización de sus signos vitales.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 46 de 71 |
| | | | | | |

ATENCIÓN INTEGRAL: Conjunto de servicios de promoción, prevención y asistenciales (diagnóstico o, tratamiento, rehabilitación y readaptación) incluidos los medicamentos, requeridos para garantizar la protección de la salud individual del afiliado.

BDUA (BASE DE DATOS ÚNICA DE AFILIADOS): Es la base que contiene la información de los afiliados plenamente identificados y su registro en el SGSSS.

COMITE TÉCNICO CIENTÍFICO: Es un equipo de trabajo integrado por el prestador, asegurador y representante de los usuarios, en el cual se realiza el estudio de su solicitud de servicios no incluidos en el plan de beneficios.

DEMANDA INDUCIDA: Procedimiento por el cual se realizara una serie de actividades encaminadas a organizar y orientar, a la población hacia la utilización de los servicios de Protección Específica, Detección temprana y la vinculación a los programas de control

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

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: Son los hospitales y centros de salud de carácter público, descentralizado, con patrimonio propio y autonomía administrativa, cuyo objeto es la prestación de servicios en salud.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 47 de 71 |
| | | | | | |

ENFERMEDADES DE ALTO COSTO: Las enfermedades de alto costo incluidas en el Plan de beneficios son aquellas enfermedades catastróficas que representan una alta complejidad técnica en su manejo y tratamiento.

ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS (EAPB): Son las responsables de la afiliación, registros de los usuarios y de organizar y garantizar directa o indirectamente la prestación de servicios de salud incluidos en el Plan de beneficios.

ESTILO DE VIDA SALUDABLE: Son hábitos y costumbres que cada persona realiza para lograr un desarrollo y un bienestar sin atentar contra su propio equilibrio biológico y su relación con su ambiente natural, social y laboral.

EXCLUSIONES: Son todas las actividades, procedimientos, intervenciones y tratamientos que no tengan por objeto contribuir al diagnóstico, tratamiento integral y rehabilitación de la enfermedad y aquellos que sean considerados como cosméticos estéticos o suntuarios y que se encuentren por fuera del Plan de beneficios.

HABILITACIÓN: Es un requisito de obligatorio cumplimiento para los hospitales, centros de salud e IPS, mediante el cual dan cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, suficiencia patrimonial y financiera y capacidad técnica administrativa. Los servicios de salud se encuentran habilitados, cuando los institutos Departamentales otorgan el deslote de habitación que debe estar a la vista del público en general.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 48 de 71 |
| | | | | | |

INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS): Son las instituciones Prestadoras de Servicios en Salud; Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta ambulatoria.

LIGAS Y/O ASOCIACIONES DE USUARIOS: Es una agrupación de afiliados a los regímenes subsidiado y contributivo o del Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuya función es velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

LIBRE ESCOGENCIA: Es el principio que otorga a los afiliados el derecho y la facultad de escoger entre las diferentes Entidades Promotoras de Salud, la que administrará la prestación de sus servicios de salud y garantizará al afiliado la posibilidad de escoger una Institución Prestadora de Servicios de Salud de la Red pública o privada contratada.

LISTADOS CENSALES: Es el mecanismo para identificar la población indígena que se afilia al Régimen de Seguridad Social en Salud.

PROMOCIÓN DE LA SALUD: Consiste en todas las actividades encaminadas a sensibilizar, informar, educar y comunicar a los afiliados de todo grupo de edad y género, para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma.

PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD: Se denomina toda acción tendiente a detectar de forma temprana los factores de riesgo para proteger específicamente frente algunas enfermedades.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 49 de 71 |
| | | | | | |

PROTECCION ESPECIFICA: es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a garantizar la protección de los afiliados frente a un riesgo específico, con el fin de evitar la presencia de la enfermedad

RÉGIMEN SUBSIDIADO: El Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO: Régimen al cual se deben afiliar las personas que tienen capacidad de pago como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias.

salud (SGSSS) para cubrir las prestaciones del Plan de beneficios y cumplir la función de administración, en los regímenes contributivo y subsidiado.

VIGILANCIA: Consiste en la atribución para advertir, prevenir, orientar, asistir y propender para que las Entidades encargadas del aseguramiento, la prestación de servicios de salud y de atención al usuario, cumplan con las normas y se respeten los derechos de los afiliados. A través de las Entidades como la Superintendencia Nacional de Salud, Secretarías Departamentales de Salud, Direcciones o Secretarías de Salud Municipal.

(Resolución 54236493 de 20172 del Ministerio de Salud y Protección Social)

PLAN DE BENEFICIOS

Que es el Plan de Beneficios en Salud?

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 50 de 71 |
| | | | | | |

El plan de Beneficios en Salud con cargo en la UPC es el conjunto de servicios y tecnologías en salud estructurados sobre una concepción integral de la salud, que incluye la promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad y que se constituye en un mecanismo de protección al derecho fundamental a la salud para que las EPS o las entidades que hagan sus veces garanticen el acceso a los servicios y tecnologías en salud bajo las condiciones previstas en la resolución 5269 del 2017. Servicios de Salud Completados en el Plan de Beneficios en Salud según nivel de complejidad que requiera.

CONDICIONES DE ACCESO A LAS TECNOLOGIAS EN SALUD

- ✓ Garantía de acceso a las tecnologías en salud.
- ✓ Puerta de entrada al sistema: a través de urgencias o por consulta médica u odontológica general.
- ✓ Adscripción a una IPS.
- ✓ Acceso a servicios especializados en salud.
- ✓ Telemedicina: prestación del servicio o mayor oportunidad cuando la atención presencial este limitada por barreras de acceso geográfico o baja disponibilidad de oferta.
- ✓ Garantía de servicios en el municipio de residencia.

- ✓ COBERTURA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD.
- ✓ Cobertura de Promoción y prevención.
- ✓ Promoción de la salud.
- ✓ Protección específica y detección temprana.
- ✓ Prevención de la enfermedad.
- ✓ Condón masculino: ITS/Planificación.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 51 de 71 |
| | | | | | |

- ✓ Aplicación de vacunas.

- ✓ **RECUPERACION DE LA SALUD:**
- ✓ Acciones para la recuperación de la salud.
- ✓ Atención de urgencias médicas y odontológicas
- ✓ Atención ambulatoria.
- ✓ Atención domiciliaria.
- ✓ Atención integral del proceso de gestación, parto y puerperio.
- ✓ Medicina y terapias alternativas y complementarias

5. DESARROLLO DEL TEMA O CONTENIDO 5.1, 5.2, 5.3 COMO USTED LO VEA NECESARIO Y DE ACUERDO A LA EXTENCION DEL TEMA.

5.1 PROCEDIMIENTOS

Analgesia anestesia y sedación.

Combinaciones de tecnologías en salud.

Trasplantes.

Injertos.

Suministro de sangre total o de productos hemoderivados.

5.2 Atención en salud oral.

Prótesis dentales.

Tratamientos reconstructivos.

Re intervenciones.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 52 de 71 |
| | | | | | |

5.3 MEDICAMENTOS Listado de medicamentos del Plan de Beneficios de Salud con cargo a la UPC Resolución 5269 de 2017 según denominaciones comunes internacionales (genéricos) solo para usos y patologías aprobadas por INVIMA.

5.4 DISPOSITIVOS

ò Dispositivos médicos.

ò Lentes externos.

ò Prótesis ortopédicas internas, externas.

prótesis de otros tipos: válvulas, lentes intraoculares, audífonos.

ò Ortesis ortopédicas (corsés sin finalidad estética)

5.6 SALUD MENTAL

ò Atención de urgencias en salud mental.

ò Psicoterapia ambulatoria para la población general.

ò Psicoterapia ambulatoria para mujeres víctimas de violencia.

ò Atención con internación en salud mental para la población general.

ò Atención con internación en salud mental para mujeres víctimas de violencia.

ATENCION PALIATIVA Cuidados paliativos en la modalidad ambulatoria internación o atención domiciliaria del enfermo en fase terminal.

COBERTURAS PREFERENTES Y DIFERENCIALES AGRUPADAS POR CICLOS VITALES PARA PERSONAS MENORES DE 18 AÑOS

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 53 de 71 |
| | | | | | |

òActividades de Promoción y prevención protección específica y detección temprana.

ò Atención prenatal

ò Atención de la morbilidad neonatal.

ò Atención a hijos de madres con diagnóstico de infección por el VIH/ SIDA

òComplementos nutricionales: formula láctea para los niños lactantes hasta los 12 meses que sean hijos de madres con diagnóstico de VIH/SIDA.

òAlimento en polvo con vitaminas, hierro y zinc según guía OMS entre los 6 meses y menores de 24 meses.

ò Atención de urgencias

ò Atención para la recuperación de la salud.

ò Atención a víctimas de violencia intrafamiliar o abuso sexual.

ò Atención a personas menores de 6 años con trastornos alimentarios:

ò Atención a personas menores con discapacidad.

ò Implante coclear.

ò Lentes externos y monturas. ò Atención en cáncer.

ò Atención paliativa.

ò Atención en salud mental.

ò Psicoterapia ambulatoria.

ò Atención con internación en salud mental

5.7 ATENCION A PERSONAS DE 6 AÑOS A MENORES DE 14 AÑOS.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 54 de 71 |
| | | | | | |

- ò Programas de detección temprana.
- ò Programas de protección específica.
- ò Atención de urgencias.
- ò Atención para la recuperación de la salud.
- ò Atención del embarazo
- ò Atención a personas menores con diagnóstico de infección por el VIH/SIDA.
- ò Atención a víctimas de violencia intrafamiliar o abuso sexual.
- ò Atención a personas de 6 años a menores de 14 años de edad con trastornos alimentarios.
- ò Atención a personas menores con discapacidad.
- ò Coberturas de lentes y monturas.
- ò Atención en cáncer.
- ò Atención paliativa.
- ò Atención en salud mental.
- ò Psicoterapia ambulatoria.
- ò Atención con internación en salud mental.
- ò Programas de detección temprana. ò Programas de protección específica. ò Atención de urgencias.
- ò Atención para la recuperación de la salud.
- ò Embarazo en adolescentes.
- ò Atención a personas de 14 años a menores de 18 de edad con diagnóstico por infección VIH/SIDA.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 55 de 71 |
| | | | | | |

ò Atención a víctimas de violencia intrafamiliar o abuso sexual.

ò Atención a personas de 14 años a menores de 18 años con trastornos alimentarios.

ò Atención a personas de 14 años a menores de 18 años con discapacidad.

ò Lentes y monturas. ò Atención en cáncer. ò Atención paliativa.

ò Atención en salud mental: 30 sesiones de psicoterapia individual, 30 terapias grupales familiares y de pareja durante el año calendario.

ò Psicoterapia ambulatoria: 60 sesiones psicoterapia individual, 60 terapias grupales familiares y de pareja durante el año calendario.

ò Atención con internación en salud mental: en fase aguda hospitalización por 180 días continuos o discontinuos por año calendario.

TRANSPORTE O TRASLADO DE PACIENTE: Traslado acuático aéreo y terrestre en ambulancia Básica o Medicalizada.

EVENTOS Y SERVICIOS DE ALTO COSTO

ò Trasplante renal, corazón, hígado, medula ósea y cornea.

ò Diálisis peritoneal y hemodiálisis.

ò Manejo quirúrgico para enfermedades cardiacas de aorta torácica y abdominal, vena cava, vasos pulmonares y renales.

ò Manejo quirúrgico para enfermedades del SNC. ò Atención de insuficiencia renal aguda o crónica. ò Reemplazos articulares.

ò Manejo médico quirúrgico del paciente gran quemado.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 56 de 71 |
| | | | | | |

ò Manejo del trauma mayor.

ò Diagnóstico y manejo del paciente infectado por VIH/SIDA.

ò Quimioterapia y Radioterapia para el cáncer.

ò Manejo de pacientes en unidad de cuidados intensivos.

ò Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas.

Exclusiones y limitaciones del Plan de Beneficios

Que no le cubre el plan de Beneficios: el Artículo 126 de la Resolución 5269 de 2017: tecnologías no financiadas con recursos de la UPC. Sin perjuicio de las aclaraciones de financiación del presente acto administrativo, en el contexto del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, deben entenderse como no financiadas aquellas tecnologías que cumplan alguna de las siguientes condiciones:

1- Tecnologías cuya finalidad no sea la promoción de la salud, prevención, diagnóstico tratamiento, rehabilitación, o paliación de la enfermedad.

2- Tecnologías de carácter educativo, instructivo o de capacitación que no corresponden al ámbito de la salud, aunque sean realizadas por personal del área de la salud.

3- Servicios no habilitados en el sistema de salud, así como la internación en instituciones educativas, entidades de asistencia o protección social tipo hogar geriátrico, hogar sustituto, orfanato, hospicio, guardería o granja protegida.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 57 de 71 |
| | | | | | |

4- Cambios de lugar de residencia o traslados por condición de salud, así sean prescritas por el médico tratante.

5- Servicios y tecnologías en salud en salud conexos, así como las complicaciones que surjan de las atenciones en los eventos y servicios que cumplan los criterios de no financiación con recursos SGSSS señalados en el artículo 154 de la ley 1450 de 2011 y el artículo 15 de la Ley estatutaria en salud 1751 de 2015.

6- Servicios y tecnologías que no sean propiamente del ámbito de salud o que se puedan configurar como determinantes sociales de salud conforme el artículo 9 de la Ley 1751 de 2015

EXCLUSIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS. Resolución 5267 de 2017 por lo cual se adopta el listado de servicios y tecnologías que serán excluidas de la financiación con recursos públicos asignados a la salud.

COBERTURAS ESPECIALES PARA COMUNIDADES INDIGENAS: la población indígena afiliada al SGSSS a través de las EPSI tendrá la financiación de las tecnologías en salud según Plan de Beneficios Resolución 5269 de 2017 incluyendo los hogares de paso y los guías bilingües. Una vez se defina el sistema de salud indígena de Salud Propio e Intercultural (SISPI) este será utilizado como uno de los insumos de referencia para determinar los beneficios que les serán proporcionados.

PERIODOS DE CARENIA:

De acuerdo al párrafo transitorio del artículo 32 de la Ley 1438 de 2011, a partir del 01 de enero de 2012, no habrá periodos de carencia en el SGSSS, además

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 58 de 71 |
| | | | | | |

no existe ningún po de restricción en los servicios de salud cuando el afiliado se traslada de EPS.

SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

Dentro de las atenciones de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad se encuentran las actividades, procedimientos e intervenciones de Protección Específica y Detección Temprana a que enen derecho los Afiliados, las cuales van encaminadas a evitar la aparición inicial de la enfermedad, mediante la protección frente al riesgo, que hacen que se mantenga un buen estado de salud, mantener un eslo de vida saludable iniciando por el auto cuidado e identificar en forma oportuna y efecva la enfermedad. Facilitando su diagnóstico en estados tempranos, el tratamiento oportuno y la reducción de su duración y el daño que causa, evitando secuelas, incapacidad y muerte.

Conforme al Plan de beneficios subsidiado, Usted ene derecho a recibir de manera gratuita las siguientes actividades, procedimientos e intervenciones de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

| PROTECCIÓN ESPECÍFICA | | |
|------------------------------|--|---|
| PROGRAMAS | ACTIVIDADES, PROCEDIMIENTOS E INTERVENCIONES | EDAD |
| | Lactancia Materna | Recién nacido hasta los 6 meses exclusiva y complementaria hasta los 2 años |
| | Antuberculosa - BCG | Recién nacido |
| | Hepas B | Recién nacido |
| | PENTAVALENTE (Difteria - tosferina- tétanos (DPT), Haemophilus influenzae po b, Hepas B) | A los 2, 4 y 6 meses |
| | DPT (Difteria, Tétanos y Tosferina) | A los 18 meses y 5 años |

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 59 de 71 |
| | | | | | |

| | | |
|---|--|---|
| VACUNACIÓN SEGÚN PAI | Vacuna contra el Neumococo | A los 2, 4 y 12 meses |
| | Vacuna inyectable de polio - VIP | A los dos meses |
| | Vacuna oral de polio - VOP | A los 4, 6, 18 meses y 5 años |
| | Vacuna oral de Rotavirus | A los 2 y 4 meses |
| | Influenza estacional | A los 6, 7 meses y con refuerzo a los 12 a 23 meses |
| | Sarampión Rubeola Paperas (SRP) | A los 12 meses y 5 años |
| | Fiebre amarilla (FA) | A los 18 meses |
| | Vacuna contra Hepas A | A los 12 meses |
| | Toxoide tetánico diférico del adulto (Td) | Mujeres en edad féril (MEF) Entre los 10 y 49 años |
| | Varicela | A los 12 meses |
| | Vacuna recombinante tetravalente contra el Virus del Papiloma Humano - VPH | Niñas escolarizadas de básica primaria de 9 a 17 años de edad |
| | Fiebre amarilla (FA) | 10 años después de la primera dosis |
| | Influenza | Gestantes de 14 Semanas de Gestación |
| | dpt - ACELULAR (Tdap) | Gestantes de 26 Semanas de Gestación |
| | Influenza | Adultos de 60 años y más |
| ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL | Aplicación de flúor | 5 - 19 años |
| | Aplicación de flúor barniz | A parr de 1 año de edad según riesgo |
| | Aplicación de Sellantes | 3 - 15 años |
| | Control de Placa Bacteriana | >= 2 años |
| | Detartraje Supragingival | >=12 años |
| ATENCIÓN DEL PARTO | Atención del parto y cesárea | Mujeres en edad féril |
| | Serología (VDRL en suero o LCR) | |
| | Consulta de control por Médico | |
| ATENCIÓN DEL RECIÉN NACIDO | TSH Neonatal | Recién Nacido |
| | Aplicación de Vitamina K | |
| | Hemoclasificación | |

| |
|---|
| Consejería en planificación familiar |
| Consulta de Ira. Por Médico o Enfermera |
| Control PNF por Médico o Enfermera |

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976
Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 60 de 71 |
| | | | | | |

| | | |
|---|---|--|
| ATENCIÓN EN PLANIFICACION FAMILIAR | Suministro de método anticoncepcivo : Aplicación de Dispositivo Intrauterino , Implante Subdérmico, Anticoncepcivos hormonal Oral e inyectables , Métodos de barrera, Anticoncepción de Emergencia, Esterilización femenina (Pomeroy), Esterilización masculina (Vasectomía) | Hombres y Mujeres en edad fértil en derecho a la planificación familiar, según método elegido de manera libre e informada con enfoque de género |
|---|---|--|

| DETECCIÓN TEMPRANA | | |
|--|---|--|
| PROGRAMA | ACTIVIDADES, PROCEDIMIENTOS E INTERVENCIONES | EDAD |
| DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO DEL MENOR DE DIEZ AÑOS | Identificación e inscripción temprana | Al nacimiento o primer mes de vida |
| | Consulta de primera vez por médico | Desde el primer mes de vida |
| | Consulta de seguimiento por Enfermería | Niños y niñas < 1 un año 4 veces al año |
| | | Niños y niñas de un año 3 veces al año |
| | | Niños y niñas de 2 a 4 años 4 veces al año |
| | | Niños y niñas de 5 a 7 años 4 veces al año |
| Niños y niñas de 8 a 9 años 3 veces al año | | |
| DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS ALTERACIONES DEL DESARROLLO JOVEN | Consulta de primera vez por médico | De 10 a 29 años |
| | Hemoglobina en mujeres de 10 a 13 años | |
| DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS ALTERACIONES DEL EMBARAZO | Consulta de primera vez por médico | Mujeres en edad fértil |
| | Serología (VDRL en suero o LCR) | |
| | Consulta de control por médico | |
| | Consulta de control por enfermería | |
| | Hemograma completo | |
| | Hemoclasificación | |
| Uroanálisis | | |

| | |
|--|---|
| | Glicemia Ultrasonografía pélvica obstétrica Suministro de micronutrientes |
|--|---|

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976
 Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 61 de 71 |
| | | | | | |

| | | |
|---|--|---|
| | Aplicación de vacunas según esquema PAI Serología para hepas B Angeno de Superficie Prueba Elisa para VIH | |
| DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS ALTERACIONES DEL ADULTO MAYOR DE 45 AÑOS Y CADA QUINQUENO | Consulta de primera vez por medico Parcial de Orina Creatinina Glicemia Basal Perfil lipídico | adultos mayores de 45 años de edad y cada quinqueno |
| TAMIZAJE DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO | Toma de citología a cervicouterina en esquema 1-1-3 Prueba de ADN para virus de papiloma humano en esquema 1-5-5 Técnica de inspección visual Colposcopia - Toma de Biopsia | Mujeres de 25 años a 69 años y menores de 25 años con vida sexual activa Mujeres entre 30 y 65 años de edad Mujeres entre 30 y 50 años de edad de población dispersa y difícil acceso a los servicios de salud, cada 5 años Mujeres de 25 años a 69 años y menores de 25 años con vida sexual activa |
| DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE MAMA | Auto-examen de seno para todas las mujeres, examen clínico a partir de los 40 años de edad Mamografía bilateral a mujeres a partir de 50 años hasta 69 años de edad (biopsia en caso de resultados alterados) | Mujeres mayores de 40 años |
| DETECCIÓN DE ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL | Medición de la agudeza visual Consulta por primera vez por Oalmólogo | Niños de 4 años Adolescentes de 11 y 16 años Adultos de 45 años Adultos de 55,65 y en edades posteriores cada 5 años |
| TAMIZAJE DETECCIÓN DE CÁNCER DE PRÓSTATA | Realización de examen clínico de próstata (Tacto rectal) Angeno prostático de sangre cada 2 años | Hombres mayores de 50 años y a partir de los 40 años en caso de tener antecedentes familiares de cáncer de próstata |

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976
 Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 62 de 71 |
| | | | | | |

DEFINICIONES DE LA POBLACIÓN INDIGENA EN EL MUNICIPIO ATENCIÓN DE ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA

La Atención de Enfermedades de Interés en Salud Pública: serán objeto de atención oportuna y seguimiento, de tal manera que se garance su control y la reducción de las complicaciones evitables, tales como:

F•Fiebre amarilla

F•Tuberculosis pulmonar y extrapulmonar

F•Hipertensión arterial F•Hemorragias asociadas al embarazo F•Enfermedad diarreica aguda – Cólera F•Bajo peso al nacer

F•Infección respiratoria aguda en menores de 5 años.

F•Asma bronquial

F•Alteraciones asociadas a la nutrición (Desnutrición –Sobrepeso)

F•Meningis meningococcica

F•Fiebre reumática

F•Vicios de refracción en la visión, estrabismo y cataratas

F•Hipertensión arterial asociada al embarazo

F•Menores y mujeres maltratadas

F•Síndrome convulsivo

F•Diabetes

F•Lesiones preneoplascas del cuello uterino

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 63 de 71 |
| | | | | | |

F•Malaria

F•Lepra

F•Dengue

F•Leishmaniasis cutánea y visceral

TRIAGE

El triage en los servicios de urgencia, es un sistema de selección y clasificación de pacientes, según su gravedad, sintomatología y problemas de salud que presenta cuando llega al servicio de urgencias y que permite definir la prioridad de la atención. Esta clasificación se realizará a través de la valoración del médico o enfermera profesional, quienes identifican que enfermedades requieren atención inmediata para priorizar sobre aquellas que pueden esperar.

CLASIFICACIÓN TRIAGE

Esta clasificación está dada de la siguiente manera

| NIVEL DE URGENCIA | TIPO DE URGENCIA | COLOR | TIEMPO DE ESPERA |
|-------------------|------------------|----------|-----------------------------|
| 1 | RESUCITACION | ROJO | ATENCIÓN DE FORMA INMEDIATA |
| 2 | EMERGENCIA | NARANJA | 10-15 MINUTOS |
| 3 | URGENCIA | AMARILLO | 1 HORA |
| 4 | URGENCIA MENOR | VERDE | 2 HORAS |
| 5 | SIN URGENCIA | AZUL | 4 HORAS |

RESUCITACION: Acción que consiste en reanimar a los seres vivos en estado de muerte aparente.

EMERGENCIA: Situación imprevista que requiere una especial atención y debe solucionarse lo antes posible.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 64 de 71 |
| | | | | | |

URGENCIA VITAL: condición clínica que implique riesgo inminente de muerte o de secuela funcional grave, lo que significa que si no se atiende inmediatamente puede morir o sufrir discapacidad temporal o permanente, su atención en un centro de urgencias debe ser inmediato e impostergable. Ninguna Institución de salud puede negarle a un paciente la atención rápida a una urgencia vital ni exigir trámites administrativos en garantía para otorgarla.

CONSULTA PRIORITARIA: Servicio que se brinda a usuarios que no pudieron acceder a una cita médica por consulta externa pero que a pesar de que su vida no corre peligro, requiere que la atención se haga el mismo día. No genera amenaza a su salud

5.1 DEFINICIONES DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

Aunque la población indígena fue reducida durante el período de colonización hasta los primeros años del siglo XX, la hegemonía indígena era predominante y la transculturación se desarrollaba lentamente; no obstante, algunas comunidades tuvieron la fortuna de contar con la extensa zona selvática que les permitió escapar del hombre blanco, no sin antes conocer los efectos de su devastadora incursión en el territorio, la cual terminó por afectar su cosmovisión.

El indígena, desde muchos siglos atrás, se ha caracterizado por realizar sus asentamientos a orillas de los grandes ríos y llanuras, de los cuales ha sustraído en buena medida los recursos para su subsistencia, además de servirle para su desplazamiento y como puntos de referencia en medio de las complejas entrañas de la selva. El remedio del yagé forma parte importante de la espiritualidad del indígena y además fortalece su vínculo con la naturaleza. Para ellos el territorio

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 65 de 71 |
| | | | | | |

no tiene valor comercial; es más importante su comunión con la “madre tierra” porque es la que los mantiene vivos.

En Putumayo se encuentran registradas 10 asociaciones indígenas establecidas a lo largo del territorio; éstas son:

Asoinga: Asociación Inga de Puerto Guzmán.

Acimpa: Asociación de Cabildos Indígenas de Puerto Asís.

Ozip: Organización Zonal Indígena del Putumayo.

Ascainvaguap: Asociación de Cabildos del Valle del Guamuéz Putumayo.

Hombres Nuevos: Organización Indígena Musu Runa Kuna.

Acilapp: Asociación de Cabildos de Puerto Leguizamo y Alto Predio Putumayo.

Aciop: Asociación de Cabildos Indígenas de Orito.

Aipa: Asociación Indígena Pueblo Awá.

Asocipca: Asociación de Cabildos Indígenas de Puerto Caicedo.

Acimvip: Asociación de Cabildos Indígenas del Municipio de Villagarzón, Putumayo.

La población indígena de Putumayo asciende a 30.000 personas aproximadamente. Existen 126 cabildos y 39 resguardos que corresponden a los pueblos camëntzá, inga, cofán, siona, murui, coreguaje, muinane, andoque, huitoto, nonuya, okaina, bora, emberá y paez.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuéz – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 66 de 71 |
| | | | | | |

5.2, UBICACIÓN POBLACIÓN INDIGENA , PRINCIPIOS DE VIDA, LENGUA PUEBLO COFAN

El Pueblo Indígena Cofán está ubicado en la frontera entre Colombia y Ecuador. Cerca de 1.200 cofanes habitan once comunidades en las márgenes de los ríos Guamuez y San Miguel: Santa Rosa de Sucumbíos-El Diviso, Jardines de Sucumbíos, San José, Rancherías, Santa Rosa del Guamuez, Yarinal, Afilador Campoalegre, Nueva Isla, Villa Nueva, Bocana de Luzón, Tshenene, organizadas como cabildos territoriales, adscritos a los municipios de Valle del Guamuez, San Miguel y Orito, del departamento del Putumayo. El Pueblo Indígena Cofán está ubicado en la frontera entre Colombia y Ecuador. Cerca de 1.200 cofanes habitan once comunidades en las márgenes de los ríos Guamuez y San Miguel: Santa Rosa de Sucumbíos-El Diviso, Jardines de Sucumbíos, San José, Rancherías, Santa Rosa del Guamuez, Yarinal, Afilador Campoalegre, Nueva Isla, Villa Nueva, Bocana de Luzón, Tshenene, organizadas como cabildos territoriales, adscritos a los municipios de Valle del Guamuez, San Miguel y Orito, del departamento del Putumayo.

¿DÓNDE PUEDEN DEJAR SUS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS (PQRS)?

Las PQRS pueden ser depositadas en los buzones de sugerencias que se encuentran en las salas de espera, servicios del SIU , Consulta Externa , Centros de Salud y en las Oficinas de Atención al Usuario de la E.S.E -Población Indígena .

Recuerde: Sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, son tramitadas por la defensoría del usuario de nuestra Endad; esta serán resueltas en un término no mayor de 15 días como lo establece la norma.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 67 de 71 |
| | | | | | |



Mediante el proceso del Buzón de peticiones quejas y reclamos se pretende recoger todas aquellas quejas, sugerencias o felicitaciones que los clientes/usuarios de población de indígenas de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús deseen poner en conocimiento de la institución, para que de esta manera se puedan tomar las medidas necesarias y pertinentes para generar soluciones o correcciones al caso.

.Desarrollar los procesos con transparencia, eficiencia y calidad.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 68 de 71 |
| | | | | | |

MISIÓN

Somos una empresa social del estado del orden departamental que presta servicios de salud de primer nivel y algunas especialidades de segundo nivel, cuenta con un equipo humano integro presto a contribuir en la atención oportuna y de calidad para las familias del municipio valle del Guamuez y sus alrededores.

VISIÓN

En el año 2023, seremos una empresa reconocida por la calidad y oportunidad en la prestación y mantenimiento de los servicios de salud, manifestada en cada uno de los usuarios con una infraestructura fisca moderna, tecnología de punta, y solides empresarial en el departamento del Putumayo.

VALORES ETICOS INSTITUCIONALES

Se integral los valores que se encuentran en el código de integridad fortalecido a través de la participación de los nuestros usuarios internos.

Liderazgo: Guiamos el equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos con creatividad y motivación.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoró y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Los funcionarios de planta o de contrato, deben ser conscientes de la importancia del rol como servidor público, siempre debe de existir una disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 69 de 71 |
| | | | | | |

personas con las que se tiene relación en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas, acorde con cada cargo, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

UBICACIÓN DEL E.S.E HOSPITAL SACRADO CORAZÓN DE JESUS.



Hospital Sagrado Corazon De Jesus

No hay opiniones. · Hospital

Valle Del Guamuez, Putumayo



Ruta

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 70 de 71 |
| | | | | | |

9.- BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1346 del 31 de Julio de 2009 por medio de la cual se aprueba “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”. Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1438 del 19 de enero de 201. Atención preferente y diferencial para la infancia y la adolescencia.
- Ley 1618 de febrero de 2013 por la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Constitución política 1991... “Toda la persona nace libre e igual ante la ley y goza de los mismos derechos, libertades y oportunidades.
- Ley 100 de 1993.
- Ley 1171 de 2007 Por medio de la cual se establecen unos beneficios alas personas adultas mayores.
- Ley 1751 del 16 de febrero de 2015• Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- 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.

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
|  | NOMBRE DEL PROTOCOLO | | | Código | |
| | | | | | |
| | Fecha de Emisión | Fecha de Vigencia | Fecha de Actualización | Versión | Página 71 de 71 |
| | | | | | |



<http://www.sinic.gov.co/SINIC/ColombiaCultural/ColCulturalBusca.aspx?AREID=3>

[&SECID=8&IdDep=86&COLTEM=216](http://www.sinic.gov.co/SINIC/ColombiaCultural/ColCulturalBusca.aspx?AREID=3&SECID=8&IdDep=86&COLTEM=216)

<https://hospitalhormiga.gov.co/nuestraempresa/>

Calidad y Oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo