

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Versión: 02 Vigencia: 00/00/2017

POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón - Huila, se compromete a agilizar la atención en la prestación de servicios de salud a través de la priorización a los usuarios y a su entorno familiar, brindando los servicios con calidad, profesionalidad y humanismo, resaltando así, los valores institucionales como lo son el respeto, tolerancia, comunicación, empatía, y trabajo en equipo.

La política de priorización en la atención de los pacientes, busca crear una cultura en el cliente interno, enfocado en un modelo de solidaridad para con los usuarios y familiares que pertenezcan a poblaciones con características especiales, con el fin de brindarles acceso oportuno, adecuado, digno y completo durante su permanencia en la prestación de los servicios que ofrece la E.S.E.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

La priorización en la atención de los usuarios del Hospital Departamental San Vicente de Paúl, funciona para poder identificar, gestionar y atender las necesidades manifestados por la población que requiere atención preferencial, con el fin de lograr un alto grado de satisfacción en la experiencia global en cada uno de los servicios y garantizar el cumplimiento de los derechos de usuarios y familiares.

Esta política beneficia a poblaciones con características especiales (adultos mayores de 62 años, mujeres en estado de embarazo, menores de 7 años, personas en condición de discapacidad, desplazados, población víctima del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas que vienen de la zona rural); por lo anterior, es necesario sensibilizar al cliente interno que presta atención a los usuarios, a través de diferentes estrategias educativas, con el fin de eliminar las barreras administrativas, generar una adecuada y oportuna atención, a todos los usuarios que tengan condiciones especiales.

3. SITUACIÓN DESEADA

El alcance de la presente política, va dirigida y encaminada a las poblaciones vulnerables o de alto riesgo, orientada al cumplimiento de la atención preferencial en las diferentes unidades funcionales de la E.S.E; todo esto, con el fin de lograr un alto grado de satisfacción en la experiencia global de los usuarios y así mismo, poder simplificar, eliminar y optimizar los trámites y barreras administrativas.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Vigencia: 00/00/2017

4. CONTEXTO DE LA POLITICA:

4.1. MARCO LEGAL

Norma	Entidad que la expidió	Asunto
Ley Estatutaria 1751 de 2015	El Congreso de Colombia.	Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.
Resolución 1378 de 2015	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor y para la conmemoración del “Día del Colombiano de Oro”.
Ley 1171 de 2007 Nivel Nacional (07/12/2007)	Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.
Ley 1171 de 2007	Congreso de la República	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.
Ley Estatutaria 1618 de 2013	El Congreso de Colombia.	Se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Circular Externa 004 de 2015.	Superintendencia Nacional de Salud.	Instrucciones para la prestación de los servicios de salud de los Adultos Mayores.
Resolución 429 de 2016	Ministerio de Salud y Protección Social	Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.

4.2. MARCO SITUACIONAL

En nuestra institución se ha venido trabajando directamente con la humanización en las diferentes unidades funcionales de la E.S.E, realizando actividades pedagógicas con los colaboradores del hospital, enfocadas hacia el cumplimiento de los derechos que tienen los usuarios, y así, de esta manera ir concientizando al cliente interno sobre la importancia de brindar un trato digno y priorizado a los diferentes tipos de poblaciones. También, se hace énfasis en la simplificación y optimización de los trámites administrativos, garantizando la atención prioritaria a las poblaciones vulnerables o en riesgo, según lo establecido por la ley.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Vigencia: 00/00/2017

4.3. MARCO CONCEPTUAL

Es un hecho reconocido que el nivel de salud está determinado por las condiciones de vida de las personas, familias y comunidades, y que tales condiciones están vinculadas al mismo tiempo con el grado de desarrollo y de participación de los actores de la sociedad civil. En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela queda evidenciada dicha orientación, al establecerse que las políticas de salud además de garantizar el acceso a los servicios, deben contribuir a elevar la calidad de vida y el bienestar colectivo, teniendo en cuenta el principio de la equidad y priorizando la participación de los diferentes actores locales para alcanzar los objetivos propuestos. (Heredia H; Artmann E; López N; Useche J; 2008).

Sin embargo, es necesaria una transformación en la estructura de los niveles de gestión, donde el fortalecimiento de los niveles locales sea el eje medular. Para ello, es fundamental el desarrollo de habilidades en la formulación y conducción de las estrategias que resuelvan los problemas locales prioritarios, donde las técnicas, enfoques e instrumentos a utilizar sean prácticos y sencillos, y que a su vez, permitan construir, analizar, interpretar y modificar de manera favorable y dinámica su situación de salud local.

Dos de los enfoques más utilizadas para priorizar y analizar problemas de salud, así como para diseñar y ejecutar planes de acción son la Planificación Estratégica Situacional (PES) y el Análisis de la Situación de Salud (ASIS).

La PES fue propuesta por Matus, busca abarcar la complejidad de los procesos sociales y está basada en el análisis de problemas que requieren respuestas intersectoriales. El principal objetivo de la PES es transformar las variables encontradas por los diferentes actores sociales en opciones para intervenir de manera eficiente y eficaz en la realidad, a partir de proyectos y planes de acción que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Por su parte, el ASIS propuesto por la OPS es una herramienta que permite: (1) identificar problemas de salud; (2) dimensionar, caracterizar y medir las diferencias por inequidades sociales; (3) involucrar en la resolución de la problemática comunitaria, al sector salud, a la propia población, así como otros sectores (educación, cultura, deporte, economía y ambiente); y (4) ofrecer para el gestor los insumos que le permitan priorizar en el proceso de distribución equitativa de recursos.

En este sentido, el ASIS constituye un puente que busca conectar los procesos de salud y sus determinantes, la distribución equitativa y la propia búsqueda de equidad en salud, mediante la participación activa de los diversos actores sociales como factor clave para la interpretación de la realidad social. Los problemas prioritarios para intervención son definidos como un conjunto de necesidades de significado especial que envuelve un proceso complejo de negociaciones entre los diferentes actores involucrados. (Heredia H; Artmann E; López N; Useche J; 2008).

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Versión: 02 Vigencia: 00/00/2017

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

- **USUARIO:** El término, procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (Real Academia Española - RAE)
- **POLÍTICA:** Una política es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente.
- **PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** está conceptualizada bajo el principio de solidaridad; entendiéndose como la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos las regiones y las comunidades.
- **PRIORIZACIÓN:** no se dirige a otorgar importancia a un problema de salud o intervención, sino más bien a concederles preferencia. (Universidad la Sabana, 2012)

6. MARCO GENERAL DE LA POLÍTICA

6.1. PROPÓSITO

La política tiene el propósito de brindar atención preferencial a poblaciones con características especiales (adultos mayores de 62 años, mujeres en estado de embarazo, menores de 7 años, personas en condición de discapacidad, desplazados, población víctima del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas, personas que vienen de la zona rural, entre otros); en los diferentes servicios habilitados en la institución, con el fin de disminuir las barreras administrativas y garantizar el acceso oportuno, digno y completo durante su permanencia.

6.2. PRINCIPIOS

Solidaridad: Es el sentimiento de unidad basado en las metas o intereses comunes, es un término que refiere a ayudar sin recibir nada a cambio con la aplicación de lo que se considera bueno. Así mismo, se refiere a los lazos sociales que unen a los miembros de una sociedad entre sí.

Equidad: La ESE brinda la atención a los usuarios en la medida en que lo determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que condicionen la atención o discriminen la población.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Versión: 02 Vigencia: 00/00/2017

Compromiso social: Es la firme disposición de la Empresa de contribuir al desarrollo integral de la población, colocando todo lo que esté a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.

6.3. OBJETIVOS

6.3.1. GENERAL

Garantizar la atención preferencial, oportuna y pertinente a la población vulnerable o en riesgo, en la prestación de los servicios que se requieran.

6.3.2. ESPECÍFICOS

- Brindar atención prioritaria, integral y humanizada a usuarios y familiares, gestionando soluciones a los requerimientos manifestados por las poblaciones especiales o en riesgo.
- Identificar e intervenir de manera oportuna y eficiente las solicitudes manifestadas por la población preferencial.
- Garantizar la orientación y comunicación continua.
- Hacer uso de tecnologías de la información y la comunicación, facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos.

6.4. METAS

Garantizar la satisfacción de los usuarios, generando una cultura institucional que permita el acceso oportuno, sin barreras administrativas, adecuado, digno y completo a la población que requiera recibir atención con prioridad.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Vigencia: 00/00/2017

6.5. ESTRATEGIAS

Estrategia	Responsable(s)
1. Educación: herramientas pedagógicas para usuarios y funcionarios (Charlas, talleres y capacitaciones).	Líderes de Unidades Funcionales y SIAU.
2. Capacitaciones: Participación de los miembros de la Asociación de Usuarios.	SIAU y Subproceso.
3. Medios de Comunicación: Socializar la política por medio radial y de prensa.	SIAU – Subdirección Científica.
4. Control de las no conformidades: seguimiento de las PQR.	SIAU - Subdirección Científica.

6.6. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

La política de priorización en la atención de usuarios **SEGÚN SU DIAGNÓSTICO** en los diferentes servicios teniendo en cuenta el siguiente orden de criterios del hospital:

- USUARIOS CON ENFERMEDADES HUÉRFANAS
- USUARIOS CON COMPLEJIDAD DE LA PATOLOGÍA
- USUARIOS OXIGENO DEPENDIENTES
- USUARIOS QUE REQUIEREN AISLAMIENTO
- USUARIOS EN GENERAL

La política de priorización en la atención de usuarios de la **VENTANILLA PREFERENCIAL INMEDIATA**, se realiza teniendo en cuenta el siguiente orden:

- USUARIAS GESTANTES
- USUARIOS INFANTES MENORES DE SIETE (7) AÑOS
- USUARIOS ADULTOS MAYORES DE 62 AÑOS
- USUARIOS CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD
- USUARIO A DOS HORAS DE CAMINO, ZONA RURAL DISPERSA

La política de priorización en la atención de usuarios y **APOYO A POBLACIÓN ESPECIAL** se realiza teniendo en cuenta el siguiente orden:

- USUARIO VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO (RUV)
- USUARIO EN SITUACIÓN DE POBREZA EXTREMA (RED UNIDOS)
- USUARIO EN LÍNEA DE INDIGENCIA (LI)
- USUARIO DE COMUNIDAD LGTBI

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Vigencia: 00/00/2017

La política de priorización en la atención de usuarios y **APOYO A PUEBLOS ESPECIALES** se realiza teniendo en cuenta el siguiente orden:

- USUARIO DE PUEBLO INDÍGENA
- PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS, NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALANQUERAS.

6.7. ABORDAJE DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Riesgos	Abordaje
<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso del cliente interno al cumplir la política. Resistencia al cambio. Entrega de información incorrecta por parte cliente externo. Bajo nivel cultural 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica y verificación del coordinador del servicio y por parte SIAU. Concientizar al cliente interno sobre el cumplimiento de la normatividad que sustenta la Política. Revisar la documentación y verificar la información proporcionada por el usuario. Socializar y concientizar al cliente interno y externo sobre la atención preferente a la población vulnerable y la importancia de implementar la racionalización de los trámites administrativos.

6.8. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Estrategia	Responsable(s)	Rol
Educación: herramientas pedagógicas para usuarios y funcionarios (Charlas, talleres y capacitaciones).	Líderes de Unidades Funcionales y SIAU.	Capacitador - Facilitador
Capacitaciones: Participación de los miembros de la Asociación de Usuarios.	SIAU y Subproceso.	Capacitador
Medios de Comunicación: Socializar la Política por medio radial y de prensa	SIAU – Subdirección Científica.	Facilitador.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Vigencia: 00/00/2017

6.9. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

El instrumento implementado para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, es una lista de chequeo frente a la adherencia al procedimiento de atención al usuario en la ventanilla preferencial y también a madres gestantes con evaluación periodicidad semestral.

6.10. INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA

Fichas técnicas de los indicadores definidas según el Sistema de Información para la Calidad institucional.

NOMBRE INDICADOR	DEFINICION OPERACIÓN	TIPO INDICADOR	PROCESO RELACIONADO
PROPORCIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA ADHERENCIA A LA POLÍTICA DE PRIORIZACION DE USUARIOS	No. de listas de chequeo priorización de usuario que cumplen los ítem aplicados al 100%	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	ATENCION AL USUARIO
	Total listas de chequeos aplicados.		

6.11. MEJORA

Si los resultados son inferiores al 90% se procederá a realizar su respectivo plan de mejoramiento.

7. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Fecha	Cambio	Nueva Versión

8. APROBACIÓN

Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaboró	Yerli Alejandra Cediél González	Líder Gestión de la Comunidad en Salud	
Revisó y Aprobó	Claudia Ximena Cediél	Líder de Gestión de Calidad	
Revisó y Aprobó	Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	
Revisó y Aprobó	Nestor Jhaly Monroy Atia	Gerente	

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Versión: 02 Vigencia: 00/00/2017

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Departamento Administrativo de la Función Pública, 2008. Recuperado de http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Racionalizacion.pdf

El congreso de Colombia, 2015. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf.

Macías, 2008. Política de priorización en la atención. Recuperado de <http://hospitalguarne.com/images/pdf/6.-Politica-de-Priorizacion.pdf>.

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015. Recuperado de D.C. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60733>.

El congreso de Colombia, 2015. Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública, 2008. Recuperado de https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/r_msps_1378_2015.pdf

Congreso de la República, 2007. Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1171_2007.html

Congreso de la República, 2013. por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de <https://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/LEGISLACION/LEY%20ESTATUTARIA%201618%20DE%202013.pdf>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES	Versión: 02 Vigencia: 00/00/2017

10. ANEXOS

Medición de adherencia a la guía para la atención prioritaria (Ventanilla Preferencial)	Cumple	No Cumple
	Prioridad para recibir los servicios (facturación, laboratorios y central de citas)	
Tiempo de espera entre la llegada y la hora de atención.		
Se le da Claridad en la información proporcionada.		
Verificar que el Paciente no tenga barrera para adquirir el servicio		

Medición de adherencia a la guía para la atención prioritaria de las gestantes	Cumple	No Cumple
	La gestante pasa directamente al área de Ginecobstetricia después del ingreso	
Camillero Traslada en silla de ruedas a la usuaria al área de Ginecobstetricia		
Se le da la salida con recomendaciones y orden médica.		
Se informa a familiar para tramite de egreso, sino tiene acompañante un auxiliar del servicio le factura.		
Verificar que la paciente de alto riesgo no tenga barrera para adquirir su cita de control		
La usuaria debe egresar del servicio en silla de ruedas		