

Descripción de acciones para atender personas con Condiciones Especiales

Todo el personal que labora en el hospital es orientador y por ello si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital.

En cumplimiento con las normas de construcción el hospital cuenta con ascensores para acceder a los diferentes servicios del hospital, además en la zona de parqueo, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes.

- SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO "SIAU
- PORTERIA
- SERVICIO DE URGENCIA
- CONSULTA EXTERNA
- ÁREA DE APOYO DIANÓSTICO (Laboratorio Clínico, Rayos X y Ecografías)

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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACION DIFERENCIAL Y/O CON ENFOQUE ESPECIAL



Enfoque Diferencial

Reconoce las partículas de las poblaciones sociales y territoriales que ubican a las personas en situaciones de marginalidad y de mayor vulnerabilidad para el ejercicio del derecho de la salud.



En todos los servicios de la ESE Hospital Regional José David Padilla Villafañe, se garantiza la atención preferencial a todo el grupo poblacional de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, las Personas con algún tipo de discapacidad, enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado y población indígena.

PERFILES SOCIALES QUE REQUIEREN ATENCIÓN PREFERENCIAL Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Componentes:

Adulto sin identificación:

Para los pacientes sin el documento con el cual se deben identificar. Si el paciente cumple con esta condición se procede de la siguiente manera:

1

Verificar datos de usuario a través de entrevista directa con el paciente.

Personas víctimas del conflicto armado en Colombia

A las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. Una vez sea detectado un usuario con estas características, la coordinadora del SIAU y/o la psicóloga deberán tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- ▶ Adoptar prácticas y procedimientos que eviten la re-experimentación del maltrato o experiencia vivida, sufrimiento o estado de indefensión de las víctimas.
- ▶ Prestar una atención humanizada a la víctima y su red de apoyo que garantice la no re victimización, teniendo en cuenta su dimensión física, emocional, espiritual, social e intelectual
- ▶ Mantener un ambiente propicio que garantice la confidencialidad, seguridad y protección a las personas víctimas y sus familiares o redes de apoyo.
- ▶ Permitir la expresión de las emociones de las víctimas y sus familias, en una actitud de escucha, comprensión y aceptación del dolor libre de juicios.
- ▶ Ofrecer información clara sobre su situación de salud, el plan de atención y el seguimiento.
- ▶ Asesorar en cuanto a la realización de los trámites a nivel Intra-extra institucional, como facilitador, en los casos que se requieran.
- ▶ Propiciar el enlace articulado con el equipo de salud encargado de para la atención integral en salud (médico general y especialista, psicólogo, coordinador del SIAU y personal de enfermería), quienes deberán aplicar la recomendaciones en la atención con enfoque psicosocial y diferencial, a las personas víctimas del conflicto.

Toda la atención y acompañamiento realizada a la población víctimas debe quedar consignada en la historia clínica del paciente

- No hacer suposiciones. Cualquier persona que accede a la consulta podría auto identificarse como LGBTI y/o tener historial de relaciones con personas del mismo sexo. Del mismo modo, no asumir el sexo biológico de la persona.
- Tenga presente que la homosexualidad no puede entenderse como una simple elección, pues numerosos estudios confirman que asumir la propia homosexualidad no es nada fácil, no se trata, por tanto, de algo que pueda ser modificable.
- Registre a través de diligenciamiento la gestión realizada por el profesional de apoyo SIAU, como evidencia en Historia Clínica.

Discapacidad

Al tratar un tema tan amplio como lo es la discapacidad se hace importante abordarlo según las necesidades específicas que presenta cada grupo perteneciente a esta población.

- DISCAPACIDAD VISUAL (CIEGA O CON BAJA VISION)
- DISCAPACIDAD AUDITIVA (SORDAS O HIPO ACUSICAS)
- DISCAPACIDAD FISICA
- DISCAPACIDAD COGNITIVA

Comunidad Afrocolombiana, Palenquera, Negra y Raizal

La población afrocolombiana/negra, palenqueras y raizal está distribuida a lo largo y ancho del país y una importante parte de esta población se caracteriza por un cúmulo de carencias que conducen al empobrecimiento sistemático y a la marginación.

Una vez sea detectado un usuario con estas características, el coordinador del SIAU y/o la psicóloga deberán tener en cuenta unas indicaciones que le permita al usuario recibir un servicio humanizado, oportuno y de calidad.

2

Verificar datos del usuario a través de entrevistas con su red de apoyo social o familiar (si aplica)

3

Notificación por redes sociales (con el apoyo del comunicador social) mediante la publicación del caso y buscar posibles familiares

Usuario y/o paciente sin red de apoyo (Abandono social)

Aquel paciente que se detecte en condición de Maltrato por descuido, negligencia o abandono en persona mayor de 60 años que genere afectación en sus necesidades de higiene, vestuario, alimentación y salud, Si el paciente cumple con esta condición se procede de la siguiente manera

1

Verificar datos de usuario a través de entrevista directa con el paciente.

2

Verificar datos del usuario a través de entrevistas con su red de apoyo social o familiar (si aplica).

3

Notificación por redes sociales (con el apoyo del comunicador social) mediante la publicación del caso y buscar posibles familiares.

Niños, niñas y adolescentes con vulnerabilidad de derechos fundamentales

Como menor de edad en Colombia (menor de 18 años), para el Estado, para el ICBF y para el país, EXISTE la Ley para la protección y la garantía de los derechos y libertades como niño, niña y adolescente colombiano y que son obligación de la familia, la sociedad y el Estado que se cumplan.



Cuando se presenten los casos se comunica al ICBF, a través del correo electrónico institucional.

En casos de Niño, niña o adolescente con reporte de abuso sexual victimario, reporte a ICBF y policía de Infancia y Adolescencia para respectiva activación de la ruta.

Violencia de Género

La violencia de género ha sido y sigue siendo una de las manifestaciones más claras de la desigualdad, subordinación y de las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres de cualquier estrato social, nivel educativo, cultural o económico.

Una vez detectado el caso y/o emitido el diagnóstico de Violencia de género por parte del Médico de urgencias, el Profesional encargado del SIAU (Psicóloga) deberá intervenir.

1 Realizar entrevistas con la víctima, se debe dar la orientación correspondiente.

2 Se debe buscar un lugar adecuado para que la paciente manifieste lo sucedido durante la introversión psicológica, ayudando al control de sus emociones.

3 Realizar solo las preguntas estrictamente necesarias para proceso de atención.

4 No realizar un proceso de consejería en torno al hecho violento

5 Según la necesidad del paciente, la psicóloga reporta a las instituciones o entidades de protección como policía, comisaría de familiar

6

Registre a través de diligenciamiento la gestión realizada por el profesional de apoyo SIAU, como evidencia en historia clínica

Usuarios Indígenas

En el caso particular de los grupos y pueblos étnicos indígenas, la integralidad implica la concurrencia de talento humano y recursos autóctonos, acorde con los procesos de adecuación sociocultural establecidos por cada uno de estos.

1

El profesional de enfermería deberá identificar si el usuario entiende de forma clara idioma español, en caso contrario contactar al profesional del SIAU para hacer velar sus derechos y deberes así como los lineamientos

2

Evitar emitir perjuicios hacia los grupos étnicos. Recuerde que sus culturas y costumbres son diferentes

3

En caso de fallecimiento, la psicóloga deberá realizar el acompañamiento necesario, garantizando su cultura.

Comunidad LGBTI

Frente a la diversidad sexual, deben tenerse en cuenta tres ámbitos: Sexo, Orientación Sexual e Identidad de Género. Así, Cada persona tiene derecho a construir su identidad y a vivir libremente su sexualidad a partir de la combinación con la que se auto reconozca.

Evitar bromas o insinuaciones maliciosas acerca de las personas LGBTI. Los médicos, pueden servir de ejemplo para el resto de profesionales de los diferentes servicios.

Facilitar profesionalmente que la persona LGTBI se sienta lo cómoda en la institución, así garantizar una atención en salud