

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

Contenido

DESCRIPCIÓN O CONTENIDO DE LA POLÍTICA	2
OBJETIVO GENERAL.....	3
Objetivos Específicos.....	3
ANTECEDENTES	3
MARCO NORMATIVO.....	4
DEFINICIONES	6
CAMPO DE APLICACIÓN	6
IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.....	7
CONTROL DE CAMBIOS	9
APROBACION.....	9

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

DESCRIPCIÓN O CONTENIDO DE LA POLÍTICA

La atención en el ámbito de la salud es un derecho fundamental que debe ser garantizado para todos los ciudadanos, especialmente en contextos donde la vulnerabilidad y la urgencia pueden afectar la calidad de vida de las personas. En este sentido, el Hospital San Juan de Dios de Yarumal, como entidad de salud de segundo nivel, se compromete a ofrecer un servicio que no solo cumpla con los estándares establecidos, sino que también responda a las necesidades específicas de nuestra comunidad.

La implementación de una política de atención preferencial es un paso crucial para asegurar que aquellos pacientes que requieren atención inmediata o que pertenecen a grupos en situación de vulnerabilidad reciban un tratamiento ágil y adecuado. Esta política busca optimizar los procesos internos y garantizar que cada individuo, sin distinción tenga acceso a una atención digna y eficiente.

Los grupos vulnerables sujetos a atención preferencial incluyen, pero no se limitan a, personas mayores, mujeres embarazadas, niños y niñas, pacientes con discapacidades físicas o mentales, y aquellos con enfermedades crónicas. Además, se consideran prioritarios a los pacientes en situación de emergencia médica y aquellos provenientes de comunidades marginadas o con dificultades socioeconómicas. Al adoptar esta política, el hospital reafirma su compromiso con la equidad en salud y la mejora continua de los servicios.

Al adoptar esta política, el Hospital reafirma su compromiso con la equidad en salud y la mejora continua de los servicios. La atención preferencial no solo se basa en criterios clínicos, sino también en consideraciones sociales y éticas que permiten priorizar a aquellos pacientes que lo necesiten con mayor urgencia. Así, buscamos fomentar un ambiente donde cada paciente se sienta valorado y atendido en sus requerimientos específicos.

En conclusión, la Política de Atención Preferencial del Hospital San Juan de Dios de Yarumal es una manifestación tangible del compromiso institucional por promover la equidad en el acceso a servicios de salud. A través de esta iniciativa, aspiramos a construir un sistema más justo y humano donde cada paciente reciba la atención que merece.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

OBJETIVO GENERAL

Establecer un marco normativo y operativo que garantice la atención ágil, oportuna y digna a los pacientes que pertenecen a grupos vulnerables y aquellos que requieren atención médica inmediata, promoviendo así la equidad en el acceso a los servicios de salud en el Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

Objetivos Específicos

- Desarrollar un sistema de identificación y clasificación de pacientes que pertenezcan a grupos vulnerables, asegurando que reciban atención prioritaria según sus necesidades específicas.
- Implementar programas de capacitación para el personal médico y administrativo sobre la importancia de la atención preferencial, sensibilizando sobre las necesidades de los grupos vulnerables y las mejores prácticas en su atención.
- Establecer protocolos y procedimientos que permitan una gestión eficiente de los recursos disponibles en el hospital, garantizando que se prioricen los servicios para aquellos pacientes que lo requieran con mayor urgencia.
- Crear un sistema de monitoreo y evaluación que permita medir el impacto de la política de atención preferencial, asegurando su efectividad y realizando ajustes necesarios para mejorar continuamente los servicios ofrecidos.
- Fomentar campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad sobre los derechos a los pacientes y la existencia de la atención preferencial, promoviendo un mayor conocimiento y acceso a estos servicios.
- Promover iniciativas que contribuyan a mejorar la experiencia del paciente durante su atención en el hospital, garantizando un trato respetuoso y humano a todos los usuarios.

ANTECEDENTES

Desde sus inicios, el Hospital San Juan de Dios de Yarumal ha buscado brindar servicios de salud accesibles y de calidad a la población local y regional. A lo largo del tiempo, se ha evidenciado la creciente necesidad de establecer políticas que respondan a las demandas específicas de atención, especialmente para grupos vulnerables como niños, ancianos y personas con discapacidades. Esta realidad ha resaltado la importancia de garantizar que todos los ciudadanos, sin distinción, tengan acceso a los servicios médicos que requieren.

La Política de Atención Preferencial se enmarca dentro del marco normativo establecido por el Sistema General de Salud en Colombia, que promueve la equidad en el acceso a servicios médicos. Este sistema ha sido diseñado para asegurar que los derechos fundamentales a la salud sean respetados y garantizados para todos los ciudadanos. A nivel regional, se han implementado directrices que buscan priorizar la atención a personas en situaciones críticas y

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

vulnerables, alineándose con los objetivos nacionales y regionales.

Diversos estudios realizados en los últimos años han señalado deficiencias significativas en el acceso y la calidad de atención para ciertos grupos poblacionales. Estos estudios han revelado que muchos pacientes enfrentan barreras económicas, geográficas y sociales que dificultan su acceso a tratamientos adecuados. Ante esta realidad, el Hospital ha tomado la iniciativa de adoptar medidas concretas para mejorar la atención a estos pacientes, reconociendo que una atención integral y oportuna puede marcar una diferencia crucial en sus vidas.

El hospital ha implementado iniciativas temporales para atender a grupos vulnerables, tales como campañas de salud y jornadas especiales. Estas acciones han demostrado ser efectivas para abordar necesidades inmediatas; sin embargo, también han evidenciado la necesidad urgente de formalizar estas acciones a través de una política integral. Una política bien estructurada no solo garantiza la sostenibilidad y efectividad de las iniciativas existentes, sino que también establece un marco claro para futuras intervenciones.

La dirección del Hospital San Juan de Dios ha manifestado un compromiso firme con la mejora continua de los servicios. Este compromiso se traduce en un enfoque proactivo hacia la implementación de políticas que prioricen la atención preferencial. Se reconoce que esta política es fundamental no solo para cumplir con su misión institucional, sino también para responder adecuadamente a las necesidades del entorno social y sanitario en el cual opera el Hospital. La atención preferencial no es solo una cuestión administrativa; es un imperativo ético que busca garantizar dignidad y justicia en el acceso a la salud.

En conclusión, la creación e implementación de una Política de Atención Preferencial en el Hospital San Juan de Dios de Yarumal, representa un paso significativo hacia un sistema de salud más equitativo y accesible. Este esfuerzo no solo beneficia a los pacientes más vulnerables, sino que también refuerza el compromiso del hospital con la salud pública y el bienestar comunitario.

MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia (1991): Artículos Relevantes:**
 - **Artículo 49:** Establece que toda persona tiene derecho a la salud y a la atención médica. Este artículo es fundamental, ya que garantiza el acceso a servicios de salud como un derecho humano.
 - **Artículo 13:** Se refiere al derecho a la igualdad, prohibiendo cualquier tipo de discriminación y exigiendo trato equitativo, lo cual es esencial para implementar políticas que favorezcan a grupos vulnerables.
- **Ley 100 de 1993. Objetivo:** Crear un Sistema Integral que garantice el acceso a los servicios de salud. La Ley establece mecanismos para protección y promoción de la salud, así como para la prevención y tratamiento de enfermedades.
 - **Artículos Clave:** Se enfoca en la promoción de programas dirigidos a poblaciones

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

en riesgo, garantizando su inclusión en el sistema general.

➤ **Ley Estatutaria 1751 de 2015.**

- **Principios Fundamentales:** Universalidad, equidad y calidad en la atención. Esta Ley establece que todas las personas tienen derecho a recibir atención médica oportuna y adecuada.
- **Artículo 2:** Reconoce el derecho a ser atendido con dignidad, lo cual es esencial para la atención preferencial.
- **Artículo 45:** Se refiere específicamente a la atención prioritaria para grupos poblacionales vulnerables.

➤ **Resolución 3280 de 2018 del Ministerio de Salud:**

- **Directrices Específicas:** Esta resolución establece lineamientos sobre como los hospitales deben implementar estrategias para atender integralmente a poblaciones vulnerables, incluyendo ancianos, personas con discapacidades y comunidades indígenas.
- **Protocolos de Atención:** Define protocolos claros para garantizar un acceso efectivo y una atención digna.

➤ **Plan Nacional de Salud Pública (actualización constante):**

- Este plan incluye estrategias específicas para mejorar la calidad del servicio dirigido a grupos vulnerables, enfatizando acciones como educación en salud, prevención y promoción.
- Se enfoca en fortalecer los servicios básicos de salud en áreas rurales y urbanas marginales.

➤ **Normativa Internacional:**

- **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC):** Ratificado por Colombia, este pacto establece que todos tienen derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.
- **Convención sobre los Derechos del Niño:** Asegura derechos fundamentales relacionados con la salud infantil, lo cual es crucial para políticas que abogan por una atención preferencial.

➤ **Normativas Locales y Regionales:**

- Cada Departamento puede tener sus propias políticas y programas que refuercen estos principios nacionales. Por ejemplo, pueden existir planes específicos para atender comunidades rurales o poblacionales afrodescendientes.
- Estas normativas pueden incluir incentivos para hospitales que implementen prácticas inclusivas y eficaces.

➤ **Guías Clínicas y Protocolos Específicos:**

- Existen guías clínicas elaboradas por el Ministerio de Salud que orientan sobre como abordar las necesidades específicas de ciertos grupos vulnerables en el contexto hospitalario.

➤ **Políticas Públicas Locales:**

- El Municipio de Yarumal – Antioquia, cuenta con políticas públicas adicionales que promueven la equidad en el acceso a servicios de salud, adaptando las estrategias nacionales a la realidad local.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

DEFINICIONES

Atención Preferencial: Proceso que garantiza, que ciertos grupos, como ancianos, mujeres embarazadas y personas con discapacidades, reciban atención prioritaria en los servicios de salud.

Derechos Humanos: Principios universales que garantizan el acceso equitativo y justo a la atención médica, enfatizando el derecho a la salud.

Equidad en Salud: Estrategia para asegurar que todas las personas, independientemente de su situación socioeconómica o condición física, tengan igual acceso a servicios de salud.

Vulnerabilidad: Identificación de grupos en riesgo (como comunidades indígenas, personas en condición de pobreza) que requieren atención prioritaria debido a sus circunstancias.

Políticas Públicas: Acciones gubernamentales diseñadas para abordar y mejorar el acceso a la salud para poblaciones vulnerables.

Salud Pública: Estrategias y programas implementados para mejorar la salud general de la población, incluyendo campañas de prevención y promoción.

Normativa Sanitaria: Conjunto de leyes y regulaciones que rigen la atención médica y garantizan derechos a los pacientes.

Acceso a Servicios de Salud: Condiciones que facilitan o dificultan que las personas reciban atención médica, incluyendo factores económicos, geográficos y culturales.

Calidad en la Atención: Estándares que aseguran que los servicios de salud proporcionen un trato digno y efectivo a los pacientes.

Educación en Salud: Programas que informan a la población sobre sus derechos y opciones de atención médica, promoviendo una mayor participación en su cuidado.

Inclusión Social: Estrategias para integrar a grupos marginados en el sistema de salud, asegurando que no queden excluidos del acceso a servicios médicos.

Protocolos de Atención: Guías específicas sobre como atender a poblaciones vulnerables dentro del sistema sanitario.

CAMPO DE APLICACIÓN

La Política de Atención Preferencial del Hospital San Juan de Dios de Yarumal, se aplica a todos los pacientes y usuarios que requieren servicios de salud en nuestras instalaciones. Esta política tiene como objetivo garantizar que las personas en situaciones vulnerables, como adultos, mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y pacientes con enfermedades crónicas, reciban atención prioritaria y adecuada.

La Atención Preferencial no solo se limita a la fase de admisión y consulta médica, sino que se extiende a todos los niveles del servicio, incluyendo:

- **Recepción y Triage:** Se establecerán protocolos específicos para identificar y atender rápidamente a pacientes que califiquen para atención preferencial desde su llegada al Hospital.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

- **Consultas Médicas:** Los médicos y el personal sanitario deberán estar capacitados para ofrecer un trato ágil y sensible a las necesidades particulares de estos pacientes, asegurando que reciban la atención necesaria sin demoras injustificadas.
- **Procedimientos Quirúrgicos y Tratamientos:** La política también aplicará a la programación de procedimientos quirúrgicos y tratamientos, priorizando a aquellos pacientes que cumplen con criterios específicos establecidos en esta política.
- **Educación y concienciación:** Se implementarán campañas internas para sensibilizar al personal sobre la importancia de la atención preferencial, promoviendo una cultura hospitalaria inclusiva y respetuosa.
- **Evaluación Continua:** Se realizarán evaluaciones periódicas para asegurar que la política se esté implementando efectivamente y se ajustará según sea necesario para mejorar la calidad del servicio.

El Hospital San Juan de Dios de Yarumal, se compromete a crear un entorno donde cada paciente se sienta valorado y atendido conforme a sus necesidades específicas, promoviendo así el derecho a la salud y el bienestar en nuestra comunidad.

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Para que la Política de Atención Preferencial del Hospital San Juan de Dios de Yarumal tenga validez y fuerza vinculante, es fundamental implementar una serie de acciones que aseguren su efectividad y cumplimiento:

- **Aprobación Formal:** La Política debe ser aprobada por la alta dirección del hospital, y si es necesario, por la Junta Directiva. Esto le otorga legitimidad y respaldo institucional.
- **Difusión y Comunicación:** Es esencial comunicar la política a todo el personal del Hospital, incluyendo médicos, enfermeras, administrativos y personal de apoyo. Se pueden realizar sesiones informativas, talleres y distribuir documentos impresos o digitales.
- **Capacitación del Personal:** Implementar programas de capacitación específicos sobre la atención preferencial, enfatizando la importancia de esta política en la mejora de la calidad del servicio y en la atención al paciente.
- **Protocolos y Procedimientos:** Desarrollar protocolos claros que detallen los pasos a seguir para implementar la atención preferencial, desde el triaje hasta el seguimiento post-atención. Esto incluye criterios concretos para identificar a los pacientes que califiquen para atención prioritaria.
- **Asignación de Recursos:** Asegurar que haya recursos suficientes (humanos, técnicos y materiales) para ejecutar la política eficazmente. Esto puede incluir personal adicional en áreas críticas o herramientas tecnológicas que faciliten un mejor seguimiento.
- **Mecanismos de Queja y Sugerencia:** crear canales de los pacientes puedan expresar sus inquietudes o sugerencias respecto a la atención recibida. Esto ayudará

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

a identificar áreas de mejora y a ajustar la Política según sea necesario.

- **Revisión Periódica:** Programar revisiones periódicas de la política para adaptarla a nuevas necesidades o cambios en el contexto del hospital o en las normativas de salud pública.
- **Compromiso Institucional:** Fomentar un compromiso institucional hacia una cultura de atención centrada en el paciente, donde todos los miembros del equipo se sientan responsables por implementar esta política.
- **Documentación Formal:** asegurarse de que todos los aspectos relacionados con la implementación y seguimiento de la política queden debidamente documentados para garantizar transparencia y responsabilidad.
- **Establecimiento de un Comité de Atención Preferencial:** Formar un comité encargado de supervisar la implementación y el cumplimiento de la política. Este grupo puede incluir representantes de diferentes áreas, como administración, atención al usuario y servicios médicos.
- **Desarrollo de un Manual de Procedimientos:** crear un manual que detalle los procedimientos a seguir para la atención preferencial, incluyendo criterios específicos para identificar a los pacientes que deben recibir atención prioritaria.
- **Implementación de un Sistema de Triage Eficiente:** Mejorar el sistema de triaje en la recepción del área de urgencias del Hospital para asegurar que los pacientes que califiquen para atención preferencial sean identificados y atendidos con prontitud.
- **Sensibilización al Personal:** Realizar campañas internas para sensibilizar al personal sobre las necesidades y derechos de los pacientes en situaciones vulnerables, promoviendo actitudes empáticas y respetuosas.
- **Protocolos de Coordinación Interdisciplinaria:** Establecer protocolos que fomenten la colaboración entre diferentes disciplinas (médicos, enfermeras, trabajadores sociales) para asegurar una atención integral a los pacientes prioritarios.
- **Seguimiento Personalizado:** Implementar un sistema de seguimiento personalizado para los pacientes que reciben atención preferencial, asegurando que se cumplan sus necesidades específicas y se les brinde el apoyo necesario.
- **Evaluación del Tiempo de Espera:** Monitorear regularmente los tiempos de espera para los pacientes en situación de prioridad y establecer metas para su mejora continua.
- **Reuniones Periódicas del Equipo:** Programar reuniones periódicas entre el personal involucrado en la atención preferencial para discutir desafíos, compartir experiencias y ajustar procesos según sea necesario.
- **Fomentar una Cultura Inclusiva:** Promover una cultura hospitalaria donde la atención preferencial sea valorada por todos los miembros del equipo, incentivando comportamientos proactivos hacia la atención a poblaciones vulnerables.
- **Implementación de Tecnologías:** Utilizar herramientas tecnológicas (como sistemas de gestión hospitalaria) para facilitar el seguimiento y gestión de pacientes que requieren atención preferencial.
- **Evaluación y Ajuste Continuo:** Establecer mecanismos para evaluar regularmente el impacto de la política en la atención al paciente y realizar ajustes basados en los

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 14/06/2025

resultados obtenidos.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Paginas Afectadas	Descripción del contenido
	01	Todo el documento	Documento original
20/10/2021	02	Todo el documento	Actualización del documento
14/06/2025	03	Todo el documento	Actualización del documento

APROBACION

Actualización	Revisó	Aprobación
Diego Fernando Hernández	Alejandro Blandón Román	Daniel Alcides Vergara
Asesor MIPG	Coordinador SIAU	Gerente