


NOMBRE DEL DOCUMENTO:
POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL
SOCIEDAD CARDIOVASCULAR DEL CARIBE
COLOMBIANO S.A.S

CÓDIGO:
AUS-DOC-01
VERSIÓN:
01


Macroproceso De Apoyo	Proceso SIAU	Subproceso SIAU
---------------------------------	------------------------	---------------------------

ELABORÓ	REVISÓ	PROBÓ
JOSE A. DE LA CRUZ MERCADO.	NAVIS M. ACOSTA JIMENEZ.	SARAY E. CASTILLO SIERRA.
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
ASESOR DE PROCESOS.	COORDINADORA DE SIAU.	GERENTE ADMINISTRATIVA.
CARGO	CARGO	CARGO
21/01/2020	24/01/2020	27/01/2020
FECHA	FECHA	FECHA

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	2 de 13


CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GENERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. DEFINICIONES	5
4. ALCANCE.....	6
5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	7
6. ATENCIÓN PREFERENCIAL	8
7.1 DIVULGACIÓN	12
7.2 VERIFICACIÓN	12

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	3 de 13

1. INTRODUCCIÓN

La Sociedad Cardiovascular del Caribe Colombiano S.A.S, entendiendo la importancia de brindar lo mejor a sus usuarios y la sociedad en general en términos de atención, mediante el presente documento reafirma su compromiso con garantizar una atención humanizada, de calidad, oportuna, eficiente y con orientación y comunicación cordial, integralidad y principios de objetividad y buen trato para todos los usuarios sin importar sus condiciones o limitaciones; es por esta razón que se declaran, describen y establecen las consideraciones, estrategias, actividades y mecanismos que tiene la institución para ofrecer una atención preferente a las personas clasificadas en los grupos que por la regulación legal vigente y que por su estado requieren.

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	4 de 13


2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar la atención en salud con enfoque prioritario a los grupos de usuarios que por sus particularidades requieren una atención preferente.


2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la existencia en la institución de mecanismos de atención preferencial a los grupos priorizados por la normatividad legal vigente en pro de eliminar barreras que puedan impedir su acceso a los servicios que necesitan.
- Implementar las medidas necesarias en términos de infraestructura, señalización, atención y de talento humano, que puedan garantizar la atención preferencial de todos los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, y demás casos especificados por la normatividad.
- Garantizar la satisfacción de los usuarios de los grupos de atención preferencial.

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	5 de 13

3. DEFINICIONES

- ✚ **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. Es la posibilidad que tiene el Usuario, para utilizar los servicios de salud, que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✚ **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 comunidad.
- ✚ **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 pérdida o anomalía de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.
- ✚ **Deficiencia 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.
- ✚ **Deficiencia 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.
- ✚ **Deficiencia 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.
- ✚ **Deficiencia 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.
- ✚ **Deficiencia 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.
- ✚ **Discapacidad:** Significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social". Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social


	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	6 de 13

o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

- ✚ **Humanización:** Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización.
- ✚ **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.
- ✚ **Persona en condición de discapacidad:** Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
- ✚ **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.
- ✚ **Política:** Es una declaración de alto nivel gestionada, elaborada y aprobada por la alta dirección con el fin de plasmar sus intenciones generales y orientaciones en materia de calidad, medio ambiente, salud y seguridad, comportamientos, etc.
- ✚ **Política de humanización:** Es un compromiso ético que busca el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el reconocimiento del ser humano de forma holística.
- ✚ **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.

4. ALCANCE

La presente política comprende todas los mecanismos, características y disposiciones que estableció la Sociedad Cardiovascular del Caribe Colombiano S.A.S para brindar atención preferencial a los usuarios que por su particularidades lo requieran. Inicia con la solicitud que presenta un usuario pertenecientes a los grupos de atención preferencial, esta es atendida y gestionada según lo que indica la normatividad vigente y lo establecido por la institución, y terminar con la satisfacción plena y verificable de ese usuario luego de recibir el o los servicios que necesita.

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	7 de 13


5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

☞ **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 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 EPS 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 o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

☞ **Ley 1751 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

- **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.

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	8 de 13

6. ATENCIÓN PREFERENCIAL

ATENCIÓN PREFERENCIAL



Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares expuestas en el Art. 11 de la ley 1751 de 2015, Art. 11), como:

1. Adultos mayores (Ley 1171 de 2007).
2. Mujeres en estado de embarazo o Lactantes.
3. Personas en condición de discapacidad.
4. Personas que sufren enfermedades huérfanas.
5. Menores de 5 años.



Para la atención preferencial en la Sociedad Cardiovascular del Caribe Colombiano S.A.S se especifican las siguientes componentes:

A LA LLEGADA DEL USUARIO A LA INSTITUCIÓN (ÁREA DE ENTRADA Y ADMISIONES)


Responsables:

- Vigilante.
- Auxiliar clínico.
- Admisionista.

Características:

- Cuenta con una rampa de acceso para las personas de atención preferencial que presentan alguna discapacidad física o no pueden acceder a las instalaciones de la institución.
- Cuenta con señalización de atención preferencial clara y visible.
- El personal está capacitado para brindar una atención amable, asertiva y humanizada a las personas de atención preferencial.
- Cuenta con todos los equipos, materiales y espacios para garantizar el acceso.

Actividades:

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	9 de 13

- Identificar a las personas con atención preferencial y saludar de manera cordial y asertiva (esto aplica para cuando la persona llega a la institución).
- Establecer si el usuario necesita una silla de rueda (en caso de que el usuario necesite una silla de ruedas y no la posea, esta será suministrada por la institución; además, se pide al auxiliar clínico para que traslade y acompañe al usuario hasta el área de la institución a la que debe ir).
- Ofrecer ayuda (en caso dado que la persona no desee recibir ayuda no deberá ser obligada y ante cualquier inquietud que presente se deberá dar respuesta inmediata).
- Indicar al usuario todas las facilidades existentes en la institución para que pueda acceder al servicio que desea.
- Orientar al usuario hacia donde debe ir, siempre en disposición de servir en lo que más se pueda y este permita.

Consideraciones:

- El personal de vigilancia y admisiones de la institución verifica constantemente si dentro de las instalaciones existe alguna persona que requiere atención preferencial y no está siendo atendida; en este caso se aborda y se dan las indicaciones pertinentes.
- Para los servicios que aplique se realiza la facturación en admisiones teniendo en cuenta que los pacientes con atención preferencia tienen prioridad.

SERVICIO DE URGENCIAS

Responsables:

- Personal asistencial del servicio.

Característica del servicio:

- Todo el piso del servicio se encuentra a un mismo nivel, por lo que no es necesaria la existencia de rampas de acceso para ir de un lugar a otro dentro del servicio.
- Cuenta con señalización de atención preferencial clara y visible.
- Todo el personal del servicio está capacitado para brindar una atención amable y asertiva a las personas de atención preferencial, por lo que desde su acceso a su egreso se tienen todas consideraciones necesarias para satisfacer sus requerimientos y brindarles una atención humanizada.
- Cuenta con todos los equipos, materiales y espacios necesarios para garantizar una atención preferencial.

Actividades:

- Recibir con disposición y asertividad al usuario.
- Realizar procedimientos establecidos en el proceso de urgencias.

Consideraciones:

- Los grupos adulto mayor, embarazada y menor de edad, deben ser ingresados directamente a urgencias mientras de forma paralela la admisión y facturación es realizada de forma preferencial.


CONSULTA EXTERNA – MÉTODOS DIAGNÓSTICOS

Responsables:

- Personal del servicio.

Característica del servicio:

- Cuentan con una rampa de acceso para las personas de atención preferencial que presentan alguna discapacidad física o no pueden acceder a las instalaciones de la

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	10 de 13

institución; además, todo el piso de los servicios se encuentra a un mismo nivel, por lo que no es necesaria la existencia de rampas de acceso para ir de un lugar a otro dentro de ellos.

- Cuentan con señalización de atención preferencial clara y visible.
- Todo el personal de los servicios está capacitado para brindar una atención amable y asertiva a las personas de atención preferencial, por lo que desde su acceso a su egreso se tienen todas consideraciones necesarias para satisfacer sus requerimientos y brindarles una atención humanizada.
- Cuentan con todos los equipos, materiales y espacios necesarios para garantizar una atención preferencial.

Actividades:

- Identificar a las personas con atención preferencial y saludar de manera cordial y asertiva (esto aplica para cuando la persona llega al servicio).
- Establecer si el usuario necesita una silla de rueda o camilla (en caso de que el usuario necesite una silla de ruedas y no la posea, esta será suministrada por la institución, igualmente aplica para cuando es necesaria una camilla).
- Ofrecer ayuda (en caso dado que la persona no desee recibir ayuda no deberá ser obligada y ante cualquier inquietud que presente se deberá dar respuesta inmediata).
- Recibir con disposición y asertividad al usuario en el área de admisiones de consulta externa o imagenología, y facturar los servicios (si existe fila se debe asignar turno preferencial que implique inmediatez).
- Asignar turno preferencial al usuario para que pueda acceder al servicio.
- Orientar al usuario hacia donde debe ir, siempre en disposición de servir en lo que más se pueda y este permita.
- Realizar procedimientos establecidos en los procesos.

Consideraciones:

- El turno preferencial es una estrategia establecida en pro de no causar esperas y demoras en el acceso a la prestación del servicio para la personas con atención preferencial y deberá ser administrado con responsabilidad por el personal del servicio.
- Todo el personal de los servicios está obligado a garantizar que la atención preferencial para las personas que establece la regulación legal vigente sea efectivamente realizado.


HOSPITALIZACIÓN, UCI CORONARIA, UCI NEUROLÓGICA, UCI POLIVALENTE Y HEMODINAMIA

Responsables:

- Personal de los servicio.

Características:

- Estos servicios se encuentran ubicados en los pisos 2, 3 y 4 del edificio de la Sociedad Cardiovascular del Caribe Colombiano S.A.S, y en el caso de UCI neurológica, en el 5 piso de Clínica de Varices S.A.S, y para acceder a ellos se dispone de un ascensor espaciado que permite el traslado de los pacientes de forma adecuada y cómoda según la necesidad, por lo que los pacientes con atención preferencial podrían ir de un servicio a otro de forma práctica y sin ninguna barrera.
- Todos los servicios en su entrada cuentan con espacio para movilidad y el piso está al mismo nivel por lo que no son necesaria ramplas de acceso para movilizarse por el servicio (en el caso de la UCI neurológica para su acceso es necesario utilizar la rampla existente).
- Cuentan con todos los equipos, materiales, muebles e inmuebles son requeridos para garantizar la atención preferencial.
- Cuentan con señalización de atención preferencial clara y visible.
- Todo el personal de los servicio está capacitado para brindar una atención amable y asertiva a las personas de atención preferencial, por lo que desde su acceso a su egreso se tienen

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	11 de 13

todas consideraciones necesarias para satisfacer sus requerimientos y brindarles una atención humanizada.

Actividades:

- Recibir con disposición y asertividad al usuario en el servicio.
- Realizar procedimientos establecidos en los procesos mencionados.

Consideraciones:

- Todo el personal de los servicios mencionados está obligado a garantizar que la atención preferencial para las personas que establece la regulación legal vigente sea efectivamente realizado.
- El traslado de los paciente de atención preferencial siempre tiene que estar orientado y dirigido por personal de los servicios de la institución.

ATENCIÓN AL USUARIO (OFICINA TERCER PISO)

Responsables:

- Profesional de psicología y trabajo social.

Características:


- La oficina de atención al usuario se encuentra en el tercer piso del edificio y para acceder a ella se dispone de un ascensor espaciado que permite el traslado de los pacientes de forma adecuada y cómoda según la necesidad, por lo que los pacientes con atención preferencial podrían acceder a la oficina en cualquier momento y cuando lo deseen.
- La oficina cuenta con entrada espaciosa y no existen desniveles entre ella y el resto del tercer piso.
- Cuenta con señalización de atención preferencial clara y visible.
- Cuenta con un profesional en psicología y trabajo social que está ampliamente capacitado y formado para brindar una atención amable, asertiva, humanizada, comprensiva y responsable a las personas de atención preferencial.
- Cuenta con los mecanismos, procedimientos y estrategias para recibir y realizar seguimiento a peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución.
- Vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.
- Es puente importante para escuchar, orientar y brindar soluciones que permitan el acceso de los usuarios con atención preferencial a los servicios de la institución.

Actividades:

- Recibir con disposición y asertividad al usuario de atención preferencial.
- Asignar turno preferente (se reconoce la prioridad de estos grupos y en caso de existir fila deben ser atendidos de forma preferente, lo que implica sean pasados antes).
- Realizar procedimientos establecidos en el proceso según la situación (los procedimientos son realizados con la asertividad y disposición que requiere cada caso en pro de generar la mayor satisfacción posible en el usuario).
- Orientar y acompañar al usuario (si es necesario realizar alguna gestión dentro de la institución que implique el acompañamiento del usuario).

Consideraciones:

- La información generada por SIAU sirve como retroalimentación para ajustar las estrategias y mecanismos de acceso existentes en la institución, por lo que es fundamental que el análisis de las experiencias generadas sea informado a calidad y a la gerencia administrativa para diseñar soluciones que permitan adaptar los servicios, procesos, infraestructura y señalización a las necesidades de los pacientes con atención preferencial y así evitar la existencia de barreras físicas, de actitud de atención o comunicación que puedan existir.

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	12 de 13

Comportamiento esperado por parte del personal respecto a la interacción con el usuario en la atención preferencial

- Es importante que la expresiones producida por el personal durante la comunicación sean asertivas y que no existan gestos de desagrado, cansancio, molestia, irritación y otras actitudes que pueden afectar o hacer sentir mal al usuario.
- Es recomendable realizar contacto visual con el usuario desde el momento que se acerca a solicitar ayuda o es identificado.
- Es recomendable que la postura no sea rígida o forzada puesto que está es un reflejo de lo que se sienta y se piensa, por lo que puede generar molestia o desconfianza en el usuario para expresar sus inquietudes.
- Es recomendable usar un lenguaje empático y formal en donde se vocalice de manera clara y es tono de voz sea el más adecuado.
- Es responsabilidad tanto de administrativos como de asistenciales brindar y garantizar la atención preferencial de los pacientes.
- Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante, siendo importante establecer comunicación con el usuario y vincularlo a la conversación.

7. DIVULGACIÓN Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO


7.1 DIVULGACIÓN:

La presente política es socializada de manera semestral a todo el personal de la institución, además, es entregada a todos los jefes de cada servicio para que la tengan en cada uno de estos; igualmente, se hace difusión en los muros informativos de los pisos y mediante las redes sociales y el portal institucional.

7.2 VERIFICACIÓN:

Para la verificación del cumplimiento de esta política se tienen dos dimensiones, una es la información generada por SIAU que se toma como retroalimentación y la consta de dos encuestas de verificación que son realizadas al azar; una de las encuestas es dirigida a los usuarios y la otra al personal de la institución con la intención de contrastar la información generada y garantizar la mejora continua. A continuación, se exponen los instrumentos de evaluación:

Criterios de evaluación instrumento para usuarios	Sí	No
¿El personal conoce la presente política?		
¿Se le da prioridad en las filas en las instalaciones de la institución?		
¿Existe señalización clara y visible en los servicios sobre la atención preferencial?		
¿Siente que es atendido de manera preferencial en los servicios de la institución?		
¿La institución garantiza la accesibilidad en términos de infraestructura a personas en condición de discapacidad (rampas, antideslizantes, barandas, espacios, etc.)?		

	Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU	Código:	AUS-DOC-01
		Versión:	01
	Política de Atención Preferencial SCCC S.A.S	Fecha:	21/01/2020
		Página:	13 de 13

Observaciones (si desea deje sus observaciones sobre el tema de atención preferencial):

Criterios de evaluación instrumento para personal institucional	Sí	No
¿Usted conoce la presente política de atención preferencial de la institución?		
¿Existe señalización clara y visible en los servicios sobre la atención preferencial?		
¿Ha orientado a pacientes con atención preferencial en los servicios de la institución?		
¿Considera que la institución garantiza la accesibilidad en términos de infraestructura a personas en condición de discapacidad (rampas, antideslizantes, barandas, espacios, etc.)?		
Escriba 3 grupos de atención preferencial:		
Escriba 3 actividades generales que deben realizarse cuando una persona de los grupos de atención preferencial solita ayuda:		
Observaciones (si desea escriba las mejoras que considera deberían ser implementadas):		