

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 1 de 23

1. INTRODUCCION

La **ESE HOSPITAL SAN RAFAEL**, se encuentra comprometida en brindar una atención centrada en el usuario, 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, 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 priorizados de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL, se cuenta con **una ventanilla o un espacio para la atención preferencial**, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a 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.

Con este protocolo buscamos garantizar los derechos del adulto mayor entre los que se encuentran: Recibir atención humanizada, oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.

La atención preferencial a la población de la tercera edad, hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con la población adulta y su familia, la institución brinda una valoración, atención y un proceso diagnóstico multidimensional y usualmente multidisciplinario, destinado a cuantificar en términos funcionales las capacidades y problemas médicos, mentales y sociales del adulto mayor, con la finalidad de elaborar un plan de la autonomía.

Este protocolo debe incluir actividades de inclusión, educación, prevención, curativas y rehabilitadoras.

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, se encuentra comprometida en brindar una atención integral al usuario de la tercera edad, para ello se han establecido procesos y procedimientos, medios, instrumentos y canales de comunicación que permiten facilitar la solución de los requerimientos de los usuarios de acuerdo a unos principios de efectividad y buen trato.

En nuestra E.S.E, se cuenta con una ventanilla o un espacio para la atención preferencial. Al interior de la organización lo hemos denominado ventanilla

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 2 de 23

o punto de atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a la población en condición de discapacidad, pacientes de alto costo y **Adultos mayores**.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Brindar atención preferencial al adulto mayor en la prestación del servicio dentro de la institución y garantizar una atención oportuna, eficiente y humanizada.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Brindar un servicio con calidad, para mejorar y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, al usuario y su familia.
- ❖ Implementar en todos los puntos de atención de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL mecanismos de atención preferencial al grupo priorizados, 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.

3. ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los **Adultos Mayores** que ingresen a los servicios asistenciales: Consulta Externa Especializada, Urgencias, Laboratorio Clínico, Hospitalización, Cirugía, y así mismo para los procesos de admisión y facturación de las diferentes sedes de la **E.S.E. Hospital San Rafael Mediana Complejidad**. Inicia con la solicitud de alguna información y/o servicio requerido por el usuario referente adultos mayores, quienes se caracterizan por ser una población de Protección Constitucional especial. Finaliza con el proceso de atención y con un usuario y su familia satisfecho.

4. RESPONSABLES

- ❖ Profesional Líder de SIAU
- ❖ Trabajadoras sociales
- ❖ Personal de apoyo administrativo (admisiones, facturación).
- ❖ Personal de salud asistencial técnico (facturación, auxiliar de call center).

En general, todos los Profesionales y trabajadores de la E.S.E son responsables de garantizar una atención preferencial oportuna, eficiente y humanizada al adulto mayor.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 3 de 23

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Vejez: Ciclo vital de la persona con ciertas características propias que se produce por el paso del tiempo en el individuo.

Adulto Mayor: Es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de su vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona.

Es precisa mente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando.

Generalmente se califica de adulto mayor aquellas personas que superan los 60 años de edad o más.

Anciano: Es aquella persona que se encuentra dentro de los parámetros de lo que se llama tercera edad, o población de personas mayores.

Jubilación y retiro de la actividad laboral: esto se produce por haber traspasado la barrera de años estipulada por el estado en cuestión laboral y determina hasta cuando una persona se considera activa y a partir de cuándo es que entonces deberá recibir el aporte económico del estado para vivir.

Geriatría: es la disciplina científica que se encarga de estudiar los aspectos vinculados a la prevención, curación y rehabilitación de las enfermedades y problemáticas más comunes que atañen a los ancianos.

Envejecimiento demográfico: se define como el porcentaje en aumento de la población de edades avanzadas con respecto a la población total, se ha aceptado que las personas que habitan en un país en desarrollo, la edad la edad para catalogarse como adulto mayor en de 60 años, en cambio, para una persona que reside en un país desarrollado, la edad es de 65 años.

Adulto mayor de 80 años: Al aumentar la edad, los riesgos de fragilidad y problemas de salud son mayores; esto supone realizar constantemente Valoraciones: mental, Funcional, socio -familiar, estado psicológico.

6. METODOLOGÍA

Este protocolo se rige bajo el marco legal de la Constitución Política de Colombia.

6.1. MARCO LEGAL

Con entrada en vigencia de la ley 1751 del 16 de febrero de 2015, Se amplía el grupo de personas para atención prioritaria:

6.1.1. 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

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 4 de 23

hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención.

6.2. LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

6.2.1. ARTICULO 46. El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria.

6.2.1.1. Obligaciones de la familia: De acuerdo al Código civil, artículos 411, 413 y 414; y a su interpretación realizada por la Corte Constitucional, los hijos matrimoniales, los extramatrimoniales y los adoptivos tienen el deber de proporcionar a sus padres vivienda, alimentos, salud, y demás derechos sociales mencionados.

De no quedar hijos, corresponde a los nietos el cuidado de los abuelos. Y los hermanos matrimoniales también tienen las mismas obligaciones, de no existir hijos, nietos, o ante la falta de capacidad económica de estos. Según la Corte, sentencia T-089 de 2003, cuando se trate de adultos mayores con discapacidades, las familias tienen el deber de brindarles el acompañamiento necesario para su recuperación, incluidos el estímulo afectivo y emocional, y la colaboración para la asistencia a consultas y terapias, individuales y colectivas. En caso de enfermedades mentales, Sentencia T-398 de 2000, el internamiento es una opción secundaria para casos extremos, porque el enfermo mental debe reintegrarse a la comunidad, a fin de que mantenga su relación con el entorno y preserve su autoestima.

6.2.1.2. Obligaciones del Estado: El Estado, a través de sus autoridades administrativas y judiciales, debe dar cumplimiento a los derechos reconocidos en la Constitución y en la ley. Para garantizar esto hay mecanismos judiciales que se explicarán más adelante.

6.2.1.3. Obligaciones de la sociedad: La sociedad debe interpretarse como toda persona natural o jurídica que preste servicios de atención a la población adulta mayor: oficinas públicas, bancarias, almacenes de cadena, centros educativos, entidades prestadoras de servicios de salud, fondos de pensiones, etc.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 5 de 23

El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.

RECUERDE. Los derechos humanos de los ancianos y ancianas son obligaciones del Estado, la sociedad y la familia. No son favores ni dádivas del gobernante de turno, ni de los hijos o hijas. Es indispensable que todos y todas conozcamos nuestros derechos y aprendamos a hacerlos valer y reclamarlos ante las autoridades públicas.

6.3. LEY 1251 DE 2008

6.3.1. ARTÍCULO 11. PROTECCIÓN Y CUIDADO ESPECIAL. Para efectos de la presente ley, se consideran grupos que merecen especial protección y cuidado a los adultos mayores:

- a) **Indígenas:** Se incluirán medidas y acciones que no solo garanticen una vida digna para las personas indígenas mayores, sino que promuevan la plena participación de esta población en el desarrollo nacional y social, su integración a la vida activa y comunitaria, vivienda, seguridad alimentaria y bienestar social con pleno respeto y apoyo a su identidad cultural.
- b) **Mujeres:** Se incluirán medidas y acciones destinadas a atender las necesidades y demandas de las mujeres adultas mayores para lograr su desarrollo integral; promoverá condiciones de equidad y género respecto al hombre, así como para erradicar y sancionar todo tipo de violencias, abusos y discriminación individual y colectiva contra las mujeres en esta etapa de la vida
- c) **Discapacitados:** Se considerarán medidas especiales para incorporar a la población mayor con discapacidad en prevención, atención y promoción en la salud y bienestar integral teniendo en cuenta el Plan Nacional de Discapacidad.
- d) **Población desplazada:** Se determinarán acciones especiales para los adultos mayores en condición de desplazamiento.
- e) **Negritudes, minorías étnicas:** Se incluirán acciones especiales que reconozcan sus raíces y cultura, así como medidas que incluyan su activa participación en la elaboración de planes, programas y proyectos.
- f) **Reclusos:** Dirigir acciones específicas para los adultos mayores que se encuentran privados de la libertad, a fin de mejorar sus condiciones de vida.

6.4. DERECHOS DEL ADULTO MAYOR

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 6 de 23

Colombia ha avanzado de manera importante en el ámbito legislativo para salvaguardar los derechos, sociales y culturales de las personas mayores, consagrados en la Constitución Política, se les da interpretación especial para las personas mayores:

- ❖ El Derecho a la vida (artículo 11): adquiere significado la conservación y disfrute del restante período vital, el cual debe tener prioridad en su ejercicio y mayor seguridad y defensa de la existencia.
- ❖ El Derecho a la libertad (artículos 24, 26, 28, 38), reconoce que aunque sea necesaria la ayuda y apoyo de otras personas, esto no elimina su autonomía e independencia.
- ❖ El Derecho a la salud (artículo 49).
- ❖ El Derecho a la igualdad (artículo 13); establece que las personas mayores gozan de la igualdad general, aunque la ley pueda consagrarles distinciones (discriminaciones positivas).
- ❖ El Derecho al trabajo (artículos 25 y 53) plantea que la sociedad debe permitir el reconocimiento de sus aportes. Sin embargo es un derecho que se adecua a condiciones personales porque exonera al mayor de 45 años de la imposición de trabajos forzados.
- ❖ El Derecho a la educación (artículos 27, 54, 64, 67, 68, 70), implica enseñar y aprender, de acuerdo con sus condiciones.
- ❖ El Derecho a la actividad humana útil (artículo 52), el aprovechamiento del tiempo libre, especialmente para aquellos que han entrado en receso laboral.
- ❖ El Derecho al descanso (artículos 52 y 53), no sólo dentro del desarrollo del trabajo, sino también como compensación al uso activo del tiempo disponible o libre.
- ❖ El Derecho a la recreación, al entretenimiento y a la diversión, bien sea de manera individual, familiar o colectiva. En este sentido se reconoce el Derecho al deporte (artículo 52) como medio de actividad personal que contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida y salud.

De igual manera, las personas mayores en su calidad ciudadanas, son sujeto de deberes frente a los particulares, la sociedad y el Estado (artículo 95). Respecto a los deberes del Estado, la sociedad y la familia, el artículo 46 establece que “concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria.

6.4.1. ¿Cómo proteger los derechos de los ancianos?

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 7 de 23

Los hijos mayores de edad tienen la obligación de suministrar o pagar los alimentos (vivienda, salud, recreación, comida o alimentación, vestido) de sus padres, en la medida de sus posibilidades económicas. El Estado, TIENE la obligación de proteger y asistir a los y las ancianas. Brindarles salud, recreación, integración, alimentación, seguridad social.

La ley permite que los ancianos exijan, por vía de demanda y por vía de acción de tutela, la protección que les deben sus hijos e hijas y el Estado. Si usted, amigo lector, conoce de casos de maltrato o abandono de ancianos, puede denunciarlo y pedir asistencia ante las autoridades. En sus manos, como ciudadano, existe parte de la respuesta al abandono familiar o estatal. No permita que maltraten, física o psicológicamente, a los ancianos.

Al garantizar los derechos del adulto mayor, se debe tener conocimiento pleno de los entes gubernamentales que nos facilitan el seguimiento y el apoyo a este grupo de personas, en este municipio se cuenta con:

Personería Municipal :

Calle 7 N° 9A-36 Avenida Calle del Embudo Tel: (095)7740090

Comisaría de Familia:

Alcaldía Municipal San Juan del Cesar

Oficina de víctima- Secretaria de salud

Calle 7 N° 9A-36. Avenida Calle del Embudo. **Teléfono: (095) 7740090**

www.sanjuandelcesar.laguajira.gov.co

Alcaldía Municipal:

Oficina de víctima- Secretaria de salud

Calle 7 N° 9A-36. Avenida Calle del Embudo. Teléfono: (095) 7740090

www.sanjuandelcesar.laguajira.gov.co

Al Ente territorial, le corresponde brindar salud, recreación, integración, alimentación, deportes y seguridad social en caso de pertenecer a la población pobre no asegurada.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 8 de 23

La ley permite que los ancianos exijan, por vía de demanda y por vía de acción de tutela, la protección que les deben sus hijos e hijas y el Estado.

Si en la E.S.E. Hospital San Rafael, algunos de los funcionarios de contacto conoce de casos de maltrato o abandono de ancianos, puede denunciarlo y pedir asistencia ante las autoridades competentes para tal fin: Personería Municipal, Comisaria de Familia. No se puede desconocer que en nuestras manos, se encuentra el cuidado, garantizar que a nuestros ancianos se traten con amor, calidez humana, eficiencia en los servicios de salud. Como ciudadanos, existe parte de la respuesta al abandono familiar o estatal, corresponde hacer valer sus derechos, No se puede permitir los maltratos físicos, psicológicos, sociales a nuestros ancianos.

6.5. ARTÍCULO 6. DEBERES

El Estado, la sociedad civil, la familia, el adulto mayor y los medios de comunicación deberán para con los adultos mayores:

6.5.1. Del Estado

- Garantizar y hacer efectivos los derechos del adulto mayor.
- Proteger y restablecer los derechos de los adultos mayores cuando estos han sido vulnerados o menguados.
- Asegurar la adopción de planes, políticas y proyectos para el adulto mayor.
- Generar espacios de concertación, participación y socialización de las necesidades, experiencias y fortalezas del adulto mayor.
- Establecer los mecanismos de inspección, vigilancia y control de las distintas entidades públicas y privadas que prestan servicios asistenciales al adulto mayor.
- Elaborar políticas, planes, proyectos y programas para el adulto mayor teniendo en cuenta las necesidades básicas insatisfechas de los más vulnerables.
- Fomentar la formación de la población en el proceso de envejecimiento.
- Establecer acciones, programas y proyectos que den un trato especial y preferencial al adulto mayor.
- Promover una cultura de solidaridad hacia el adulto mayor.
- Eliminar toda forma de discriminación, maltrato, abuso y violencia sobre los adultos mayores.
- Proveer la asistencia alimentaria necesaria a los adultos mayores que se encuentren en estado de abandono e indigencia.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 9 de 23

- l) Generar acciones y sanciones que exijan el cumplimiento de las obligaciones alimentarias a las familias que desprotejan a los adultos mayores sin perjuicio de lo establecido en la normatividad vigente.
- m) Los gobiernos nacional, departamental, distrital y municipal, adelantarán programas de promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores conforme a las necesidades de atención que presente esta población.
- n) En el otorgamiento de subsidios por parte de la Nación y sus entidades territoriales, se dará prioridad a los adultos mayores a fin de que accedan a los programas sociales de salud, vivienda, alimentación, recreación, deporte, agua potable y saneamiento básico.
- o) Promover campañas que sensibilicen a los profesionales en salud y al público en general sobre las formas de abandono, abuso y violencia contra los adultos mayores, estableciendo servicios para las víctimas de malos tratos y procedimientos de rehabilitación para quienes los cometen.
- p) Promover estilos de vida saludables desde la primera infancia para fomentar hábitos y comportamientos saludables relacionados con el autocuidado, la alimentación sana y saludable, el cuidado del entorno y el fomento de la actividad física para lograr un envejecimiento activo y crear un imaginario positivo de la vejez.

6.5.2. De la Sociedad Civil

- a) Dar un trato especial y preferencial al adulto mayor.
- b) Generar espacios de reconocimiento del saber, de las habilidades, competencias y destrezas de los adultos mayores.
- c) Propiciar la participación del adulto mayor.
- d) Reconocer y respetar los derechos del adulto mayor.
- e) Denunciar cualquier acto que atente o vulnere los derechos del adulto mayor.
- f) Participar de manera activa en la discusión, elaboración de planes, proyectos y acciones en pro del adulto mayor.
- g) Contribuir en la vigilancia y control de las acciones dirigidas para el adulto mayor.
- h) Generar acciones de solidaridad hacia los adultos mayores que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- i) Desarrollar actividades que fomenten el envejecimiento saludable y la participación de los adultos mayores en estas actividades.
- j) Definir estrategias y servicios que beneficien a los adultos mayores con calidad, calidez y eficiencia.
- k) No aplicar criterios de discriminación y exclusión social en las acciones que adelanten.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 10 de 23

- l) Cumplir con los estándares de calidad que estén establecidos para la prestación de los servicios sociales, de salud, educación y cultura que se encuentren establecidos teniendo en cuenta que sean accesibles a los adultos mayores.
- m) Proteger a los adultos mayores de eventos negativos que los puedan afectar o poner en riesgo su vida y su integridad personal y apoyarlos en circunstancias especialmente difíciles.

6.5.3. De la familia

- a) Reconocer y fortalecer las habilidades, competencias, destrezas y conocimientos del adulto mayor.
- b) Respetar y generar espacios donde se promuevan los derechos de los adultos mayores.
- c) Propiciar al adulto mayor de un ambiente de amor, respeto, reconocimiento y ayuda.
- d) Brindar un entorno que satisfaga las necesidades básicas para mantener una adecuada nutrición, salud, desarrollo físico, psíquico, psicomotor, emocional y afectivo.
- e) Establecer espacios de relación intergeneracional entre los miembros de la familia.
- f) Proteger al adulto mayor de todo acto o hecho que atente o vulnere los derechos, vida, integridad, honra y bienes.
- g) Vincular al adulto mayor en los servicios de seguridad social y sistema de salud.
- h) Proporcionar al adulto mayor espacios de recreación, cultura y deporte.
- i) Brindar apoyo y ayuda especial al adulto mayor en estado de discapacidad.
- j) Respetar las vivencias, cultura, tradiciones y expresiones de los adultos mayores.
- k) Promover la participación de los adultos mayores en la discusión, diseño, formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos de interés para la familia, la sociedad y el Estado.
- l) Aceptar el ejercicio de la autonomía y la autorrealización personal de los adultos mayores.
- m) Atender las necesidades Psicoafectivas del adulto mayor cuando se encuentre en condiciones de institucionalización, en ningún caso podrán dejarlo abandonado y a cargo de la institución sin mantener los lazos familiares.

6.5.4. Del Adulto Mayor

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 11 de 23

- Desarrollar actividades de autocuidado de su cuerpo, mente y del entorno.
- Integrar a su vida hábitos saludables y de actividad física.
- Hacer uso racional de los medicamentos siguiendo las recomendaciones médicas prescritas.
- Participar activamente en las actividades deportivas, recreativas, culturales que le permitan envejecer sanamente, de planeación de políticas públicas y programas que se diseñen a favor de este grupo de población en lo local.
- Promover la participación en redes de apoyo social que beneficien a la población en especial aquellas que se encuentran en condiciones de extrema pobreza y de vulnerabilidad social, así como vigilar el cumplimiento de las políticas sociales y de asistencia social que se desarrollen en su identidad territorial.
- Propender por su propio bienestar y crear condiciones que le permitan reducir su nivel de dependencia familiar y estatal, haciéndolo autosuficiente y desarrollando sus capacidades y potencialidades.
- Proporcionar información verídica y legal de sus condiciones sociales y económicas.

6.5.5. De los medios de Comunicación

- Conocer, promover y respetar los derechos de los adultos mayores.
- Sensibilizar a la sociedad sobre el cumplimiento de los mismos en especial por parte de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes contribuyendo a la generación de una cultura del envejecimiento y el respeto por el adulto mayor.
- Denunciar las situaciones de maltrato y la violencia de los derechos humanos de los adultos mayores.
- Contribuir a la protección de los adultos mayores que se encuentran en situación de extrema pobreza y vulnerabilidad social.

6.6. MECANISMOS ASISTENCIALES SEGÚN LA LEY 1276 DE 2009

Los Centros Vida han sido creados por la Ley 1276 de 2009, con el propósito de brindar a los adultos mayores de niveles I y II del SISBEN lo siguiente:

- ❖ Alimentación que asegure la ingesta necesaria, a nivel proteico-calórico y de micronutrientes que garanticen buenas condiciones de salud para el adulto mayor.
- ❖ Orientación Psico- social.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 12 de 23

- ❖ Atención Primaria en Salud.
- ❖ Aseguramiento en Salud.
- ❖ Deporte, cultura y recreación, suministrado por personas capacitadas.
- ❖ Acceso a tecnología
- ❖ Capacitación en actividades productivas de acuerdo con los talentos, gustos y preferencias de la población beneficiaria.

Según la Corte Constitucional, sentencias T-523 de 2006, T-1139 de 2005, los adultos mayores que durante su vida laboral no cotizaron para acceder a un seguro económico de vejez, viven en la calle y de la caridad pública, o viven con la familia y el ingreso familiar total es inferior a un salario mínimo mensual vigente, tendrán derecho a un subsidio económico.

En la sentencia T-900 de 2007, la Corte establece la procedencia de la acción de tutela para la inclusión de la población en indigencia en los planes de previsión social, y el deber de la administración de sujetarse a unas exigencias constitucionales para el trámite de la solicitud de este tipo de ayudas.



6.7. CONSTRUCCIÓN DE LA RUTA DE ACCESO EN LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 13 de 23

Respondiendo a las necesidades de la población **Adulta Mayor** del Municipio de San Juan del Cesar y su área de influencia; se construyó la ruta de acceso a los servicios de salud y complementarios, en este proceso participaron líderes de organizaciones como Asociación de Alianza de Usuarios de la E.S.E; teniendo en cuenta a todos los usuarios en esta etapa.

Para la construcción de la ruta de acceso se hizo necesario el levantamiento de un diagnóstico situacional a fin de identificar las causas que dificultan la prestación de los servicios de salud a la población mencionada; analizando con ello que no pueden existir barreras que obstaculizan la prestación de los servicios de salud, con calidad y eficiencia generando el peregrinaje institucional. En este diagnóstico se plantearon planes de mejoramiento al interior de nuestra institución, en el que se establecieron los correctivos necesarios que permiten la fluidez de la prestación de los servicios en red institucional.

Con los diferentes líderes de procesos, miembros de la asociación de alianza de usuarios se identificaron los diferentes planes de mejora, con el fin de dinamizar la atención a este grupo de usuarios de carácter prioritario y preferencial.

6.8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL

Los usuarios de la tercera edad tendrán información, orientación en todo lo concerniente al aseguramiento en salud, para toda la población que requiera atención preferencial; para ello tiene a su disposición la **Oficina de afiliación y registro al Recién Nacido y a la población sin aseguramiento**.

Capacitación constante en el trato digno y con calidez humana a la población preferencial que acude a la E.S.E.

A través de la Oficina de Afiliación y registro de la E.S.E., se hace un trabajo mancomunado con la Secretaría de Salud Municipal con el fin de acelerar el proceso de la carnetización de la población pobre no asegurada.

Agilización de los trámites en los tratamientos y procedimientos quirúrgicos, La E.S.E Hospital San Rafael, tiene a disposición de los usuarios la oficina de Trámites y formulación de Milprex, para hacer los trámites de E.S.E. a EAPB.

Divulgación constante día a día, de los derechos y Deberes a la población adulta



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

Código: AU-PT-08

Versión: 4.0

Vigencia: 22/03/2023

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 14 de 23

mayor y en general a la población con atención preferencial en total.

Verificación y trabajo dinámico entre la oficina de aseguramiento y las base de datos DNP, que permiten la afiliación a la población que lo requiera.

6.9. RUTA DE ATENCIÓN EN SALUD AL PACIENTE ADULTO MAYOR EN LA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II

1. ATENCIÓN EN SALUD DE URGENCIA

La ESE Hospital San Rafael, es una institución de referencia en el sur de la Guajira, Brinda servicios de I – II nivel, para ello dispone de un grupo multidisciplinario que están dispuestos las 24 horas para brindar un servicio con CALIDAD, CALIDEZ HUMANA, EFICIENCIA, EFICACIA.

En caso de tratarse de una urgencia en salud, se brinda la atención necesaria en la siguiente Dirección :

“HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA”.

Calle 4 sur entre Cras 4 y 5.

Teléfono: 7740010- 7740686

Celular: 3205662781- 3166938499 Barrio Regional.

Portafolio de Servicios: Medicina General y Especializada. Trabajo Social, Psicología, Fonoaudiología, Fisioterapia, Ambulancias medicalizada y básica disponibles.

Hogar de internación al Adulto Mayor en estado de Indigencia.

2. AREA DE URGENCIAS:

PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA

En el servicio de Urgencias tenemos disponibilidad de un **profesional en Psicología** para evaluar, diagnosticar el tratamiento e intervención, consejos, asesorías, consultas y enlace, para prevenir y promoción de todos los usuarios en condición de discapacidad que lleguen a este servicio.

Esta profesional hace intervención a cada uno de los usuarios y su familia.

PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL:

Las actividades desarrolladas específicamente por esta área son:

Atención y seguimiento de interconsultas, relacionadas con las siguientes problemáticas: conflicto familiar y/o conyugal, negligencia y/o abandono de





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

Código: AU-PT-08

Versión: 4.0

Vigencia: 22/03/2023

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 15 de 23

adulto mayor o infantil, maltrato infantil, Abuso sexual y ubicación institucional de población vulnerable.

Definición de Seguridad Social de pacientes del Hospital.

Reporte y seguimiento a pacientes habitantes de calle que acudan a la E.S.E.

Reporte y seguimiento paciente desplazado que acudan a la E.S.E.

Reporte y seguimiento paciente N.N.

Realizar denuncias a la pérdida de documentos.

Facilitar el proceso de conciliación de pagos de servicios prestados por el Hospital.

Analizar las condiciones sociales del adulto mayor, en caso de presentar indigencia, hacer el estudio y la solicitud respectiva para ingresarlo al centro del adulto mayor.

**EL CENTRO DE BIENESTAR SOCIAL “CASA DEL ABUELO” SE
ENCUENTRA UBICADO EN LA SIGUIENTE DIRECCION:**

Salida a los Pondores, Barrio Rodeíto. San Juan del Cesar- La Guajira.

En caso de maltrato al adulto mayor contactar al **Personero Municipal** y a la **comisaría de familia**, para restituir los derechos del paciente de tercera edad, la dirección:

Alcaldía Municipal San Juan del Cesar

Oficina de víctima- Secretaria de salud

Calle 7 N° 9A-36. Avenida Calle del Embudo. Teléfono: (065) 7740090

www.sanjuandelcesar.laguajira.gov.co

3. ESPECIALISTAS DE ATENCIÓN EXCLUSIVA DE ESTA INSTITUCIÓN COMO:

NEUROCIRUGÍA

NEUROLOGÍA

OFTALMOLOGÍA

SERVICIO DE FISIOTERAPIA LAS 24 HORAS, esto con la finalidad de ofrecer oportunamente los servicios a toda la población que lo amerite, esto permite una oportunidad en la atención.

4. PROFESIONAL EN FONOAUDIOLOGÍA:

La institución en aras de brindar un servicio con calidez y calidad, tiene a disposición de los usuarios de la tercera edad, a la profesional en fonoaudiología, tenemos un grueso número de personas en condición de discapacidad auditiva y sensorial, conocemos que esta es una de las dificultades que presenta el adulto mayor; para acceder a este servicio solo se debe acercarse



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

Código: AU-PT-08

Versión: 4.0

Vigencia: 22/03/2023

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 16 de 23

al servicios de urgencias y consulta externa de la ESE. Brinda todos los estudios a esta población, con el fin de mejorar la calidad de vida.

5. OFICINA DE AFILIACIÓN Y REGISTRO A LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD NO ASEGURADA. (POBLACIÓN POBRE NO ASEGURADA. PPNA)

La funcionaria, acude a todos los servicios de la ESE, garantizando la afiliación a toda la población que requiera todos los servicios, hay atención prioritaria a la población en condición de vulnerabilidad.



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-PT-08

Versión: 4.0

Vigencia: 22/03/2023

Página 17 de 23

PLANES DE BENEFICIOS:

Una vez afiliado el usuario por la funcionaria responsable de la oficina de afiliación y registro, el usuario tiene derecho a que su EPS-S le garantice un Plan obligatorio de salud POS-S, que incluye acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, atención psicosocial, entrega de medicamentos y rehabilitación en los casos que sea necesario.

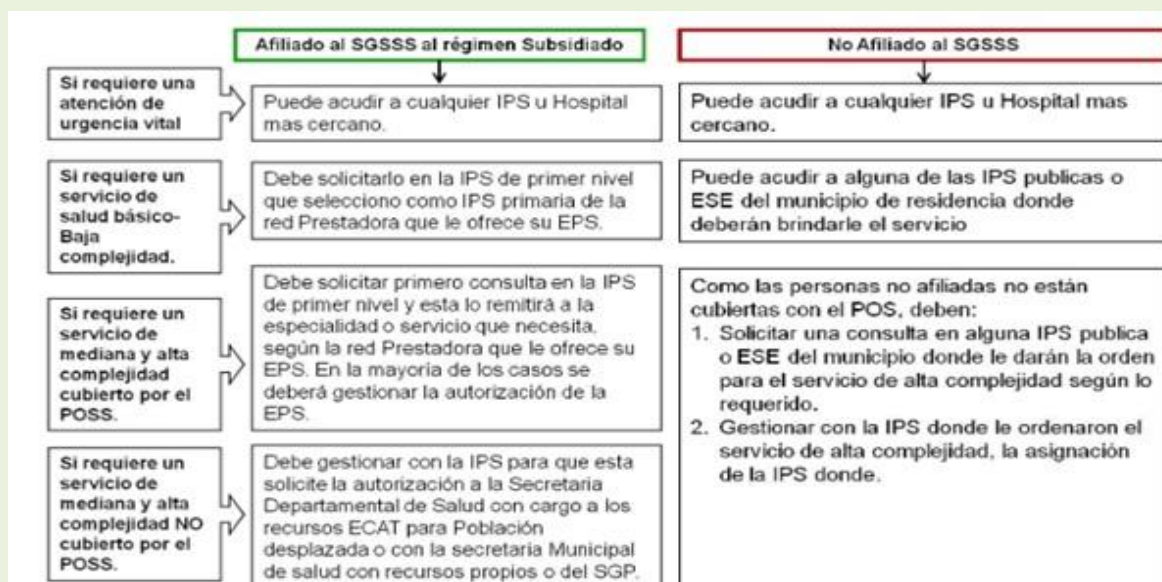
En caso de ser un PPNA, la institución le realizara la afiliación a una EAPB, mientras se hace efectiva dicha afiliación la institución le garantizara los servicios que requiera al usuario afectado y a todo su núcleo familiar.

ASEGURAMIENTO EN SALUD

Acercarse a la secretaria de salud inscribirse en el listado censal del municipio en la oficina del Sisbén.

Si usted está afiliado a una EPS Subsidiada, tiene derecho a continuar recibiendo los mismos servicios de salud; si su EPS es de otra ciudad o departamento debe solicitar el traslado; en caso de **no estar afiliado a ninguna EPS-S**, debe dirigirse a la secretaria de salud municipal, directamente en la oficina de **ASEGURAMIENTO** y solicitarla.

En la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL; Si el usuario requiere de la afiliación a una EPS subsidiada, disponemos de la oficina de Afiliación y Registro para realizar este trámite.



SERVICIOS DE SALUD:

En esta categoría se integran todas las salud de la población beneficiaria, estos actividades esenciales para satisfacer las necesidades de servicios son





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

Código: AU-PT-08

Versión: 4.0

Vigencia: 22/03/2023

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 18 de 23

brindados por la E.S.E Hospital San Rafael, e incluye la totalidad de las actividades, intervenciones y procedimientos en sus componentes de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, que permitirá a la población afectada recuperar su integridad física, emocional y psicológica.

Cuando amerite una atención ambulatoria :

Consulta General : Centro de salud 3205664022

Calle 11 con carrera 7a esquina Barrio 20 de Julio.

Son servicios de **Baja Complejidad**: consulta externa por medicina general, odontología general, laboratorio clínico, acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad PyP como: vacunación, salud sexual y reproductiva, planificación familiar, citologías, hipertensión, control prenatal, consulta de control del recién nacido, detección de alteraciones del crecimiento y desarrollo del niño, alteraciones del joven, del adulto mayor, de la agudeza visual, prevención en salud bucal y detección temprana del cáncer de cuello uterino y cáncer de seno . Unidad móvil extramural.

Consulta Especializada: Este servicio se lleva a cabo en la casa de los abuelos salida a los Pondores, ubicada en el barrio Rodeíto. Celular: **3166938499-3205662781**.

Consultas:

Cirugía general, Urología, M. Interna, Dermatología, Cirugía plástica, Neurología, Nutrición y Dietética, Ginecología y obstetricia, Pediatría, Psicología, Otorrinolaringología, Oftalmología, neurocirugía, Ortopedia, anestesiología, Neurocirugía.

Apoyo Diagnóstico: Laboratorio, imágenes diagnósticas, banco de sangre, Ambulancia.

9. COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS

Los usuarios que se encuentren en condición de vulnerabilidad, que se encuentren registradas en el SISBÉN 1 y 2 quedarán exentas de cualquier cobro de copago o cuota moderadora, en todo tipo de atención en salud que requieran.

En caso de no hallarse afiliadas a ningún régimen, tendrán que ser afiliadas en forma inmediata al régimen subsidiado. Servicio que presta la **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL**.

Se exonera de cuotas de recuperación a población en situación de desplazamiento, condiciones de vulnerabilidad, no asegurada en salud. Decreto 4877 de 2007 del Gobierno Nacional.

Se exonera de copagos a la población en situación de desplazamiento afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud subsidiado. Acuerdo 365 de 2007 del CNSSS.



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

Código: AU-PT-08

Versión: 4.0

Vigencia: 22/03/2023

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 19 de 23

Los usuarios **NO** deben asumir responsabilidades administrativas, fotocopias, etc. para la atención en salud. Decreto 4747 de 2007.

Para facilitar la atención a los usuarios, esta institución tiene disponibilidad de fotocopias, la ESE Hospital San Rafael, dispone de fotocopadoras en los servicios de urgencias, hospitalización y oficina de SIAU.

10. SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

El paciente Adulto Mayor puede acceder a servicios de asistencia médica, quirúrgica y hospitalaria como:

- ❖ Hospitalización.
- ❖ Servicio de cirugía
- ❖ Material médico-quirúrgico, osteosíntesis,
- ❖ Medicamentos e insumos.
- ❖ Servicios de apoyo tales como bancos de sangre, laboratorios, imágenes diagnósticas. - Servicios de ambulancia.
- ❖
- ❖ Examen del VIH sida y de ETS, en los casos en que la persona haya sido víctima de acceso carnal violento. Kits de Emergencia. Ruta de atención para estas víctimas.
- ❖ Internación se pueden activar rutas de atención para Desnutrición, violencia intrafamiliar, Trastornos psico afectivos, abandono. Disponiendo de la comunicación directa con los diferentes actores: ICB, Policía de infancia, Comisaria de familia y personería municipal.





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

Código: AU-PT-08

Versión: 4.0

Vigencia: 22/03/2023

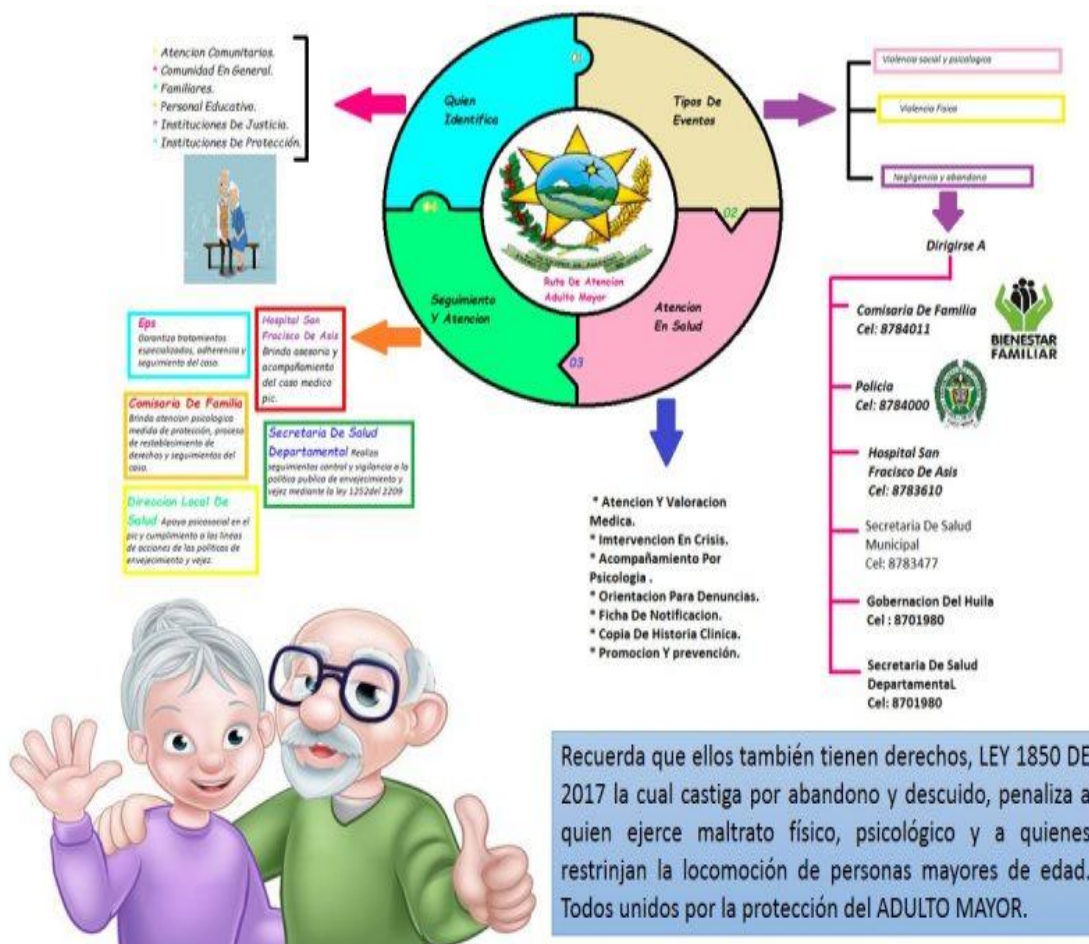
ATENCIÓN AL USUARIO

Página 20 de 23

6.10. ATENCIÓN PRESENCIAL Y PREFERENCIAL EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

La atención presencial es el canal más común por el que los ciudadanos acceden a los servicios de la E.S.E Hospital san Rafael, entidad que tiene presencia de todos los usuarios del sur de la Guajira. Ciudadanos en condición de vulnerabilidad.

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial y en condiciones de vulnerabilidad.



6.11. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA:

- ❖ 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.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 21 de 23

- ❖ 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.
- ❖ Garantizar una atención con calidad, eficiencia y calidez humana.
- ❖ En caso, de llegar solo a la institución, se deben contactar a los familiares o acudientes cercanos.
- ❖ Explicarle todo el proceso de la atención y si es posible hacerle acompañamiento en los servicios que requiera.



**Servicio de Información
y Atención al Usuario**
SIAU

Contáctanos
Hospitalización: 316 6944859
Urgencias: 320 5664011
Centro de Salud 20 de Julio: 320 5664022

✉ siau@hsrafaelsanjuan.gov.co

Siempre contigo!

 **E.S.E Hospital San Rafael Nivel II**
San Juan del Cesar La Guajira

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 22 de 23

7. RECURSOS

7.1. Recursos Humanos

- ❖ Profesional Líder SIAU
- ❖ Trabajadoras sociales
- ❖ Psicólogas
- ❖ Admisionistas
- ❖ Facturadoras
- ❖ Médicos
- ❖ Enfermeras (auxiliar, jefe)
- ❖ Otros profesionales de los servicios de salud

8. DIFUSIÓN

- ❖ Capacitación directa por parte de las trabajadoras sociales.
- ❖ Publicación por la página web de la institución.
- ❖ Redes sociales (Facebook, instagram).
- ❖ Difusión por correo electrónico.
- ❖ Medio físico.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Estará a cargo de la profesional Líder SIAU, las trabajadoras sociales, psicólogas y otros profesionales de la salud de los servicios.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Constitución Política de Colombia de 1991

<https://pdpa.georgetown.edu/Parties/Colombia/Leyes/constitucion.pdf>

Ley Estatutaria 1751 de 2015

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/ley_1751_2015.pdf

Ley 1251 de 2008

https://www.redjurista.com/Documents/ley_1251_de_2008_congreso_de_la_republica.aspx#/
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1251-de-2008.pdf>

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR	Código: AU-PT-08
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/03/2023
	ATENCIÓN AL USUARIO	Página 23 de 23

11. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	
2.0	Se le incluye la Construcción de la ruta de acceso en los servicios de salud al adulto mayor	04/01/2019
3.0	Se realiza unificación del protocolo de atención al adulto mayor, mejora en el formato AU-MA-MAP-3	04/01/2019
4.0	Actualización de acuerdo 07 del 2021 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la institución, se actualiza mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos de la ESE. Actualización de plantillas institucionales.	22/03/2023

12. CONTROL DEL DOCUMENTO:

Martha Brito Coordinadora Atención al usuario	Emilia Socarras Olivella Subdirección Administrativa	María Isabel González Suarez Gerente
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó
Medio de aprobación		
Fecha Última aprobación	22/03/2023	