

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE</b> <b>NIT. 800037021-7</b> <small>FORMATO DE OFICIO</small>	<b>HDG-GC-F5</b> <b>Versión 3</b>	
--	---	--------------------------------------	--

## MECANISMO DE ATENCION PRIORITARIA HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.

El Hospital Departamental de Granada E.S.E., en cumplimiento de la guía institucional HDG-G13 “Guía de Atención Preferencial o con Enfoque Diferencial”, implementa mecanismos de atención prioritaria orientados a garantizar el acceso oportuno, humanizado, seguro e incluyente a los servicios de salud para la población que requiere especial protección y atención diferencial.

Los mecanismos de atención prioritaria que se prestan en el Hospital Departamental de Granada se basa estrategias y acciones implementadas para garantizar una atención rápida, preferencial y oportuna a los usuarios que, por su condición de salud, vulnerabilidad o nivel de riesgo, requieren ser atendidos con mayor urgencia o prioridad frente a otros pacientes.

Estos mecanismos buscan proteger la vida, disminuir riesgos y asegurar una atención humanizada y eficiente. Entre los principales mecanismos de atención prioritaria del Hospital Departamental de Granada se encuentran:

- **Triaje en el servicio de urgencias:** clasificación de los pacientes según la gravedad de su estado de salud para definir el orden de atención.
- **Atención preferencial:** dirigida a poblaciones especiales como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, personas con discapacidad y pacientes con enfermedades de alto riesgo.
- **Canales de atención prioritaria:** ventanillas exclusivas oficina de atención al usuario y trabajo social
- **Referencia y contrarreferencia:** mecanismos para remitir oportunamente a los pacientes a otros niveles de complejidad cuando se requiere atención especializada.
- **Rutas integrales de atención en salud:** procesos definidos para enfermedades o situaciones específicas que requieren manejo inmediato o continuo.
- **Seguimiento a PQRSF prioritarias:** gestión rápida de peticiones, quejas o reclamos relacionados con riesgos en la atención o vulneración de derechos en salud.
- **Atención humanizada:** acompañamiento y orientación permanente al usuario y su familia durante el proceso de atención.

El objetivo principal de esta guía es implementar en todos los servicios del Hospital mecanismos de atención preferencial dirigidos a grupos priorizados, conforme a la normatividad vigente, eliminando barreras de acceso y fortaleciendo la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

	<b>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</b> CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a>	
---	---	---

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE</b> <b>NIT. 800037021-7</b> <small>FORMATO DE OFICIO</small>	<b>HDG-GC-F5</b>	
		<b>Versión 3</b>	

## Población objeto de atención preferencial

La institución reconoce como población de especial atención a los siguientes grupos priorizados:

- Adultos mayores en condición de abandono social o negligencia.
- Mujeres gestantes y lactantes.
- Niños, niñas y adolescentes con vulneración de derechos.
- Víctimas de violencia sexual, violencia de género o maltrato intrafamiliar.
- Personas con discapacidad.
- Comunidad LGBTIQ+.
- Población indígena.
- Comunidad afrocolombiana, negra, palenquera y raizal.
- Población víctima del conflicto armado.
- Personas migrantes.
- Personas con enfermedades huérfanas.
- Grupos étnicos y demás poblaciones vulnerables.

## Mecanismo de Atención Prioritaria

Con el fin de garantizar una atención integral y diferencial, el Hospital Departamental de Granada establece el siguiente mecanismo de atención prioritaria:

### 1. Identificación y canalización del usuario

Previo al ingreso a los servicios institucionales, el usuario es identificado visualmente o mediante preguntas asertivas por parte del personal de Atención al Usuario, con el fin de determinar si pertenece a alguno de los grupos priorizados establecidos en la guía institucional.

Una vez identificado, el usuario es canalizado inmediatamente hacia la ventanilla de atención diferencial, donde recibe orientación y acompañamiento prioritario de acuerdo con el servicio requerido.

### 2. Ingreso preferencial y orientación inmediata

El hospital dispone de mecanismos que permiten brindar atención inmediata a los usuarios de especial protección, evitando barreras administrativas y disminuyendo tiempos de espera.

Durante el proceso de ingreso:

	<p align="center"> <b>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</b>            CALLE 15 CARRERA 2 Y 4            TELEFONO 6587800            LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a> </p>	
---	---	---

- Se ofrece información clara y oportuna.
- Se direcciona al usuario hacia el servicio correspondiente.
- Se prioriza el acceso a salas de espera y áreas de atención.
- Se garantiza acompañamiento permanente por parte del personal de Atención al Usuario o Equipo Psicosocial cuando sea requerido.

### 3. Clasificación y asignación de turnos

La asignación de turnos se realiza mediante mecanismos visuales y auditivos, garantizando accesibilidad a personas con discapacidad visual, auditiva o limitaciones funcionales.

Asimismo, el personal informa claramente al usuario:

- El turno asignado.
- La dinámica de atención.
- El orden de llamado.
- El servicio al cual debe dirigirse.

### 4. Organización de salas de espera

Cuando se identifican usuarios con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, lactantes o población vulnerable, se aplican acciones de priorización tales como:

- Ingreso inmediato.
- Ubicación en espacios cómodos y accesibles.
- Facilidades para la comunicación y orientación.
- Atención en ambientes seguros y humanizados.

De igual forma, el hospital realiza divulgación permanente sobre:

- Servicios institucionales.
- Horarios de atención.
- Ubicación de áreas asistenciales y administrativas.
- Uso adecuado de las instalaciones.
- derechos y deberes
- Temas pertinentes en salud

### Atención personalizada y humanizada

El Hospital Departamental de Granada fortalece el enfoque diferencial mediante una atención basada en el respeto, la dignidad humana y la empatía.

El personal asistencial y administrativo debe:

- Brindar un saludo cordial y respetuoso.
- Escuchar activamente las necesidades del usuario.
- Utilizar lenguaje claro, sencillo y sin discriminación.
- Mantener confidencialidad y trato digno.
- Evitar juicios de valor o conductas discriminatorias.
- Garantizar una comunicación incluyente según la identidad y condición del usuario.

En situaciones de crisis emocional, el personal debe proporcionar acompañamiento seguro, cálido y respetuoso, permitiendo la libre expresión de sentimientos y necesidades.

### Ruta de atención diferencial

La guía institucional establece rutas específicas de atención y orientación para cada perfil poblacional, garantizando intervenciones acordes con sus necesidades particulares y promoviendo la inclusión social, el respeto por los derechos humanos y la accesibilidad a los servicios de salud.

### Conclusión

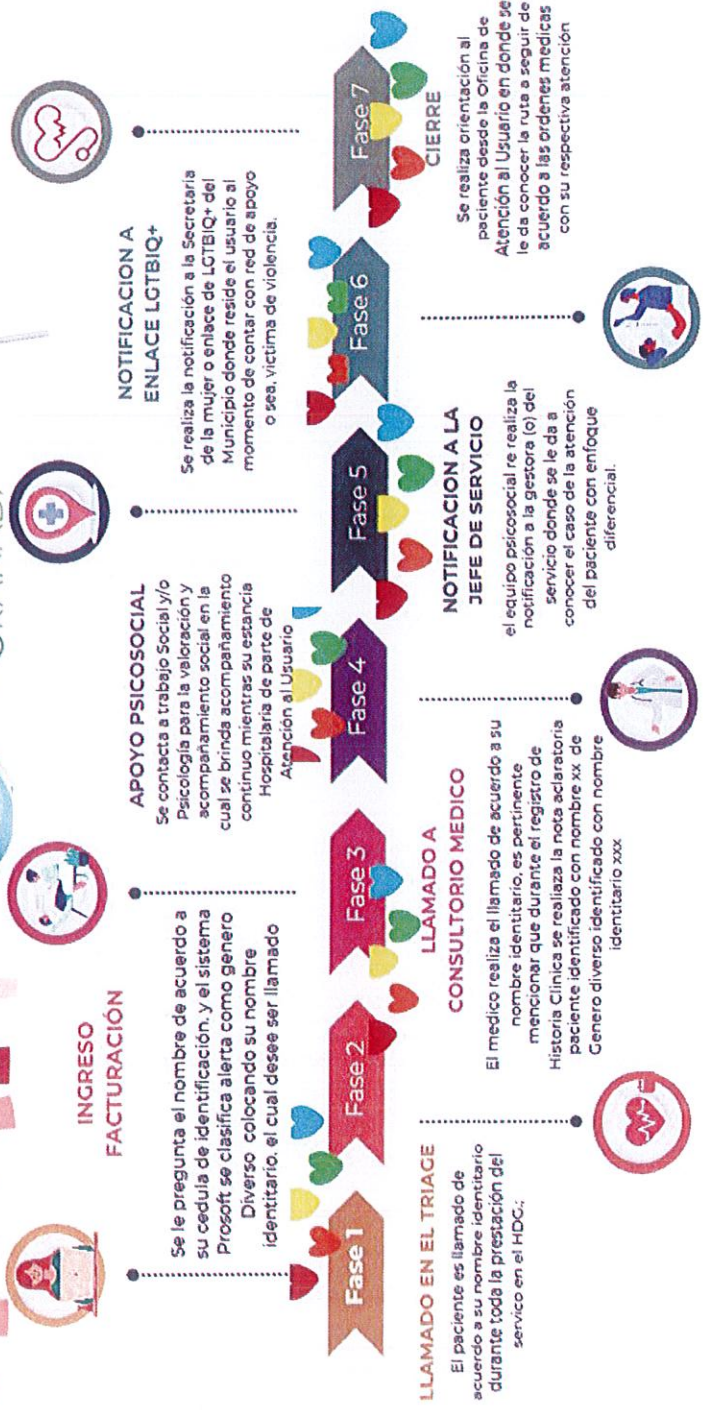
El Hospital Departamental de Granada E.S.E., mediante la implementación de la Guía HDG-G13 de Atención Preferencial o con Enfoque Diferencial, garantiza mecanismos de atención prioritaria enfocados en la humanización, accesibilidad, inclusión y protección de los derechos de la población vulnerable.

Estos mecanismos permiten brindar una atención oportuna, respetuosa y segura, eliminando barreras de acceso y fortaleciendo la satisfacción de los usuarios, en concordancia con los estándares de calidad y las políticas institucionales de servicio humanizado.

Evidencia de las rutas de atención prioritaria.

# 1. Ruta de atención Hospitalaria de la población LGTBIQ+

## RUTA DE ATENCIÓN A LOS SERVICIOS DE SALUD

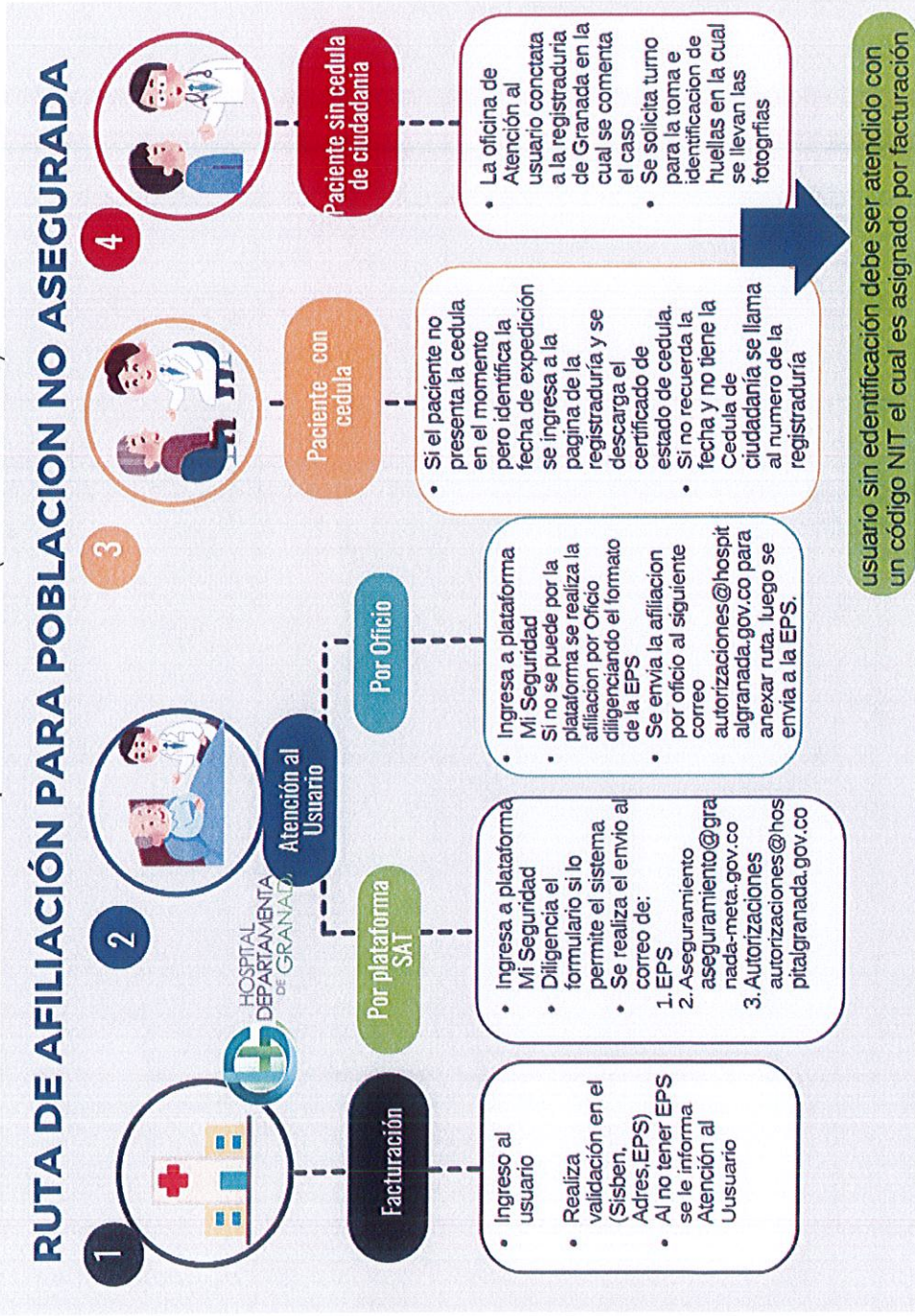


“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”

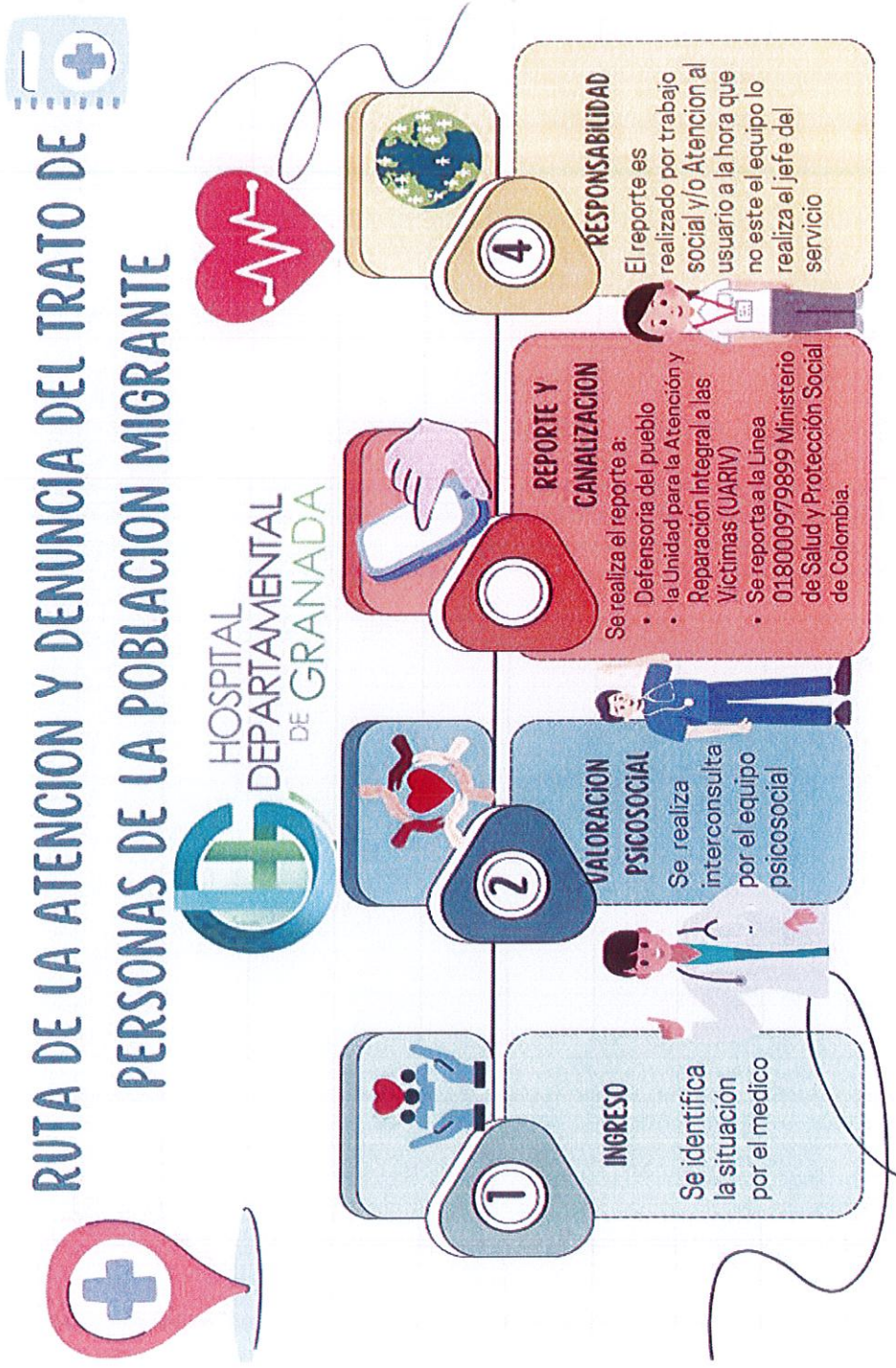
CALLE 15 CARRERA 2 Y 4  
 TELEFONO 6587800  
 LINEA GRATUITA : 018000965050  
[www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) E-mail: [gerencia@hospitalgranada.gov.co](mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co)



2. Instructivo - Ruta de afiliación a EPS a población no activa (habitante de calle).



3. Ruta de atención y denuncia del trato de personal de la población migrante



#### 4. Directorio Telefónico de atención y apoyo a población indígena

# DIRECTORIO TELEFONICO DE ATENCIÓN Y APOYO A POBLACION INDIGENA



**1**

**REFERENTE DEPARTAMENTAL**  
 Se cuenta con el apoyo del enlace de la secretaria departamental del enlace de población indígena, cabe mencionar que esta sujeto a cambios administrativos.

**2**

**EMBERA CHAMI SAN MARTIN**  
 Se busca el apoyo con este contacto que es de la población embere de san martin  
 Nombre: Ramiro  
 Contacto telefónico: 311 605 83 93



**4**

**COMUNIDAD JIM**  
 La comunidad indígena Jiw (o Guayabero) se ubica principalmente en el suroriente de Colombia, concentrándose en los departamentos de Guaviare (especialmente en San José del Guaviare) y Meta (Magripán, Puerto Concordia y Puerto Caltán).  
 Nombre: Luis Alfonso Rodríguez  
 Contacto Telefónico: 3145673147

**3**

**COMUNIDAD DE LUNA ROJA**  
 Se busca apoyo a este contacto cuando nos llegan paciente del municipio de Puerto Concordia.  
 Nombre: Arcey  
 Contacto Telefónico: 321 555 89 94



**6**

**COMUNIDAD NUKAK**  
 comunidad indígena nomada, tradicionalmente cazadores-recolectora, que habita en la selva amazónica de los departamentos de Guaviare y Cuiabá en Colombia.  
 Nombre: Mateuwan  
 Contacto telefónico: 3214751602



**7**

**COMUNIDAD NUKAK**  
 La comunidad indígena principal en Lejanías, Meta, es el Resguardo Indígena Doquiera del pueblo Embera Chami.  
 Nombre: Rafael Antóni Bedoya  
 Contacto telefónico: 3152468034

**5**

**COMUNIDAD SIKUANI**  
 habita principalmente en los Llanos Orientales de Colombia, concentrándose en los departamentos de Vichada, Meta, Arauca, Casanare, Cuiabá y Guaviare.  
 Nombre: Norma  
 Contacto telefónico: 320 80176 11



**"UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS"**

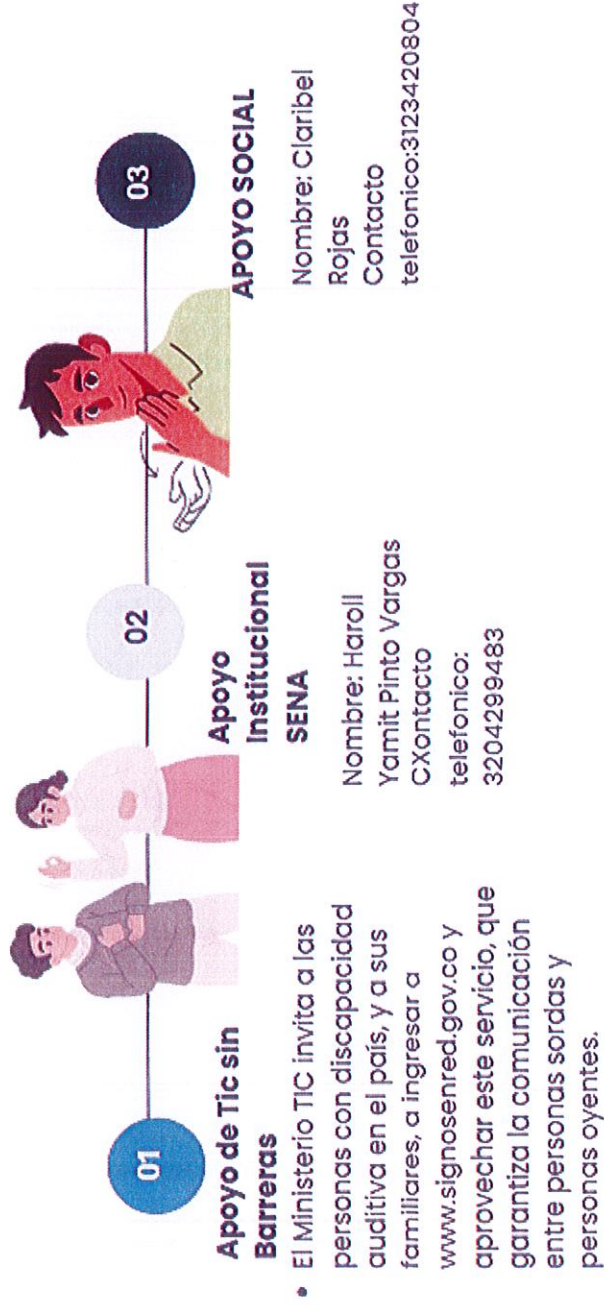
CALLE 15 CARRERA 2 Y 4  
 TELEFONO 6587800  
 LINEA GRATUITA : 018000965050  
[www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) E-mail: [gerencia@hospitalgranada.gov.co](mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co)



5. Directorio Telefónico de atención de lenguas colombianas.

# DIRECTORIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN DE LENGUAS COLOMBIANAS

Persona con discapacidad auditiva



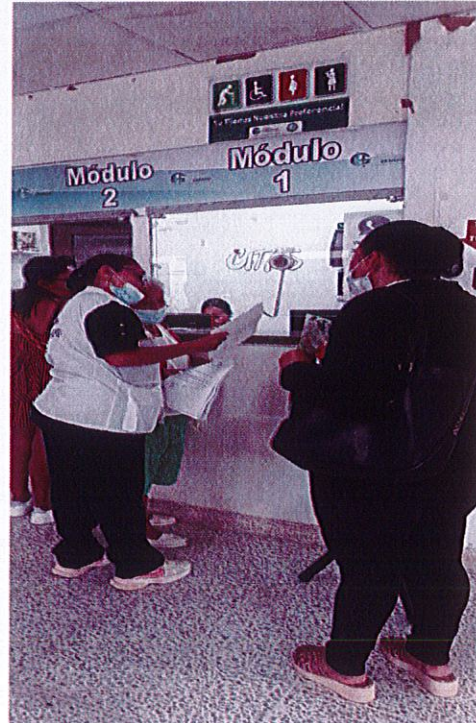
"UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS"

CALLE 15 CARRERA 2 Y 4  
TELEFONO 6587800  
LINEA GRATUITA : 018000965050

[www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) E-mail: [gerencia@hospitalgranada.gov.co](mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co)



## 6. Evidencia de los módulos de atención preferencial



## 7. Evidencia de socialización de guía de enfoque diferencial a todo el personal de salud.

**HDG-G13**  
**GUIA DE ATENCION PREFERENCIAL Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL**

**Que es el Enfoque Diferencial**

Si bien la Constitución Política y la ley establecen el principio de igualdad de todos las personas ante la ley, esta afecta a cada uno de manera diferente de acuerdo con su condición: género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Dadas las particularidades que las hacen especialmente vulnerables. Así lo señaló la Corte Constitucional que ha indicado quien ha señalado que, el establecimiento de políticas y programas bajo el paradigma del enfoque diferencial permite y es desarrollo del principio de igualdad.

Por lo anterior, El Hospital Departamental crea esta guía de atención para que a través del enfoque diferencial se garantice la atención mediante una gestión inclusiva, no discriminación entendiendo las características propias de cada persona y la diversidad de la población.

**IMPLEMENTATION DE LA GUIA**

**OBJETIVO**

Implementar en todos los servicios del Hospital Departamental de Granada el modelo de atención preferencial a grupos de especial atención, con el fin de garantizar el acceso a la salud y la satisfacción de los usuarios.

**ALCANCE**

La guía de atención preferencial y/o con enfoque diferencial aplica a todos los servicios de salud del Hospital Departamental de Granada, de acuerdo con el modelo de atención preferencial y/o con enfoque diferencial que se establezca en los servicios de salud de cada una de las unidades de salud y de acuerdo con el modelo de atención preferencial y/o con enfoque diferencial que se establezca en los servicios de salud de cada una de las unidades de salud y de acuerdo con el modelo de atención preferencial y/o con enfoque diferencial que se establezca en los servicios de salud de cada una de las unidades de salud.

**Perfiles Sociales Que Requieren Atención Preferencial y/o Con Enfoque Diferencial En El HDG**

- Los grupos poblacionales que el Hospital Departamental de Granada son especialmente vulnerables son: personas con discapacidad, personas con enfermedades crónicas, adultos en el sistema de salud.
- Adultos mayores, personas con discapacidad, personas con enfermedades crónicas, personas con enfermedades mentales, personas con enfermedades infecciosas, personas con enfermedades de transmisión sexual, personas con enfermedades de transmisión sanguínea.
- Población víctima del conflicto armado en Colombia, población indígena, población con enfermedades infecciosas, personas con enfermedades crónicas, personas con enfermedades de transmisión sanguínea, personas con enfermedades de transmisión sexual, personas con enfermedades de transmisión sanguínea.

**¿Cómo Daremos el Ingreso y Acogeremos a los Usuarios de Especial Atención?**

Previo al ingreso de los usuarios al Hospital Departamental de Granada e identificado al usuario de acuerdo a su grupo de especial atención se evaluará al usuario por la necesidad de atención al usuario en donde recibirán la atención preferencial de acuerdo a la necesidad de atención diferencial que dispone el HDG donde se realizará la atención a la población de acuerdo con los servicios que requiere el usuario.

con el objetivo de que quien ingresa a la sala de espera, servicios encuentre la información y orientación con respecto a su solicitud y se dará la prioridad a las personas que requieren atención preferencial y/o diferencial permitiendo dar la atención de manera oportuna de manera que sean orientados a las respectivas sala de espera.

**Como Garantizamos la Atención con Enfoque Diferencial en el Hospital Departamental de Granada**

**Clasificación, Asignación de Turnos, Acomodación de los Usuarios Comunicación Sobre las Dinámicas Inherentes a la Atención en la Sala de Espera y Servicios**

**Saludo:** "Buenos días/tardes, mi nombre es: XXXXXX ¿en qué le puedo servir?"

**Monitoreo visualmente y/o pregunte de manera asertiva y clara, si el usuario(a) cumple con los criterios de ingreso: personas con discapacidad, comunidades indígenas, afrocolombianas, palenqueras, rarámbulas, los pueblos indígenas, niñas/os, adolescentes, población migrante, mujeres en gestación al cargo de las personas interesadas.**

**El turno o llamado asignado debe presentarse en forma visual, audible, dependiendo la condición del paciente se realiza llamado en correa de Atención al Usuario.**

**FORTALECIMIENTO RUTA MATERNO PERINATAL**

**Estrategia parto humanizado**

### PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN



Se realiza el apoyo en las diferentes ventanillas

Donde se prioriza al usuario



Atención al Usuario es quien le brinda el acompañamiento al usuario



Desde el momento de ingreso durante el servicio hasta la despedida, los usuarios deben sentirse bien atendidos. Para lograr este propósito, los funcionarios a ventanilla deben seguir los siguientes pasos para una mejor atención.

GOBERNACIÓN DEL META

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE

GOBERNACIÓN DEL META

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE



La atención a estos pacientes se realiza desde el enfoque diferencial como desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación

Auxiliares  
5

Trabajadores sociales  
2

Se cuenta con una auxiliar de Atención al usuario en cada una de las unidades funcionales

GOBERNACIÓN DEL META

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE

### Se Cuenta Con Personal Idoneo Humanización



GOBERNACIÓN DEL META

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE

*Katherine Ruiz B.*  
Katherine Ruiz Betancourt

Gestora De Atención Al Usuario

Hospital Departamental De Granada