

POLÍTICA DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Los Centros médicos Colmédica cuentan con una Política basada en estándares de acreditación que propende por la priorización y la atención integral de los pacientes en condición de discapacidad, y que garantiza el goce pleno de sus derechos humanos y libertades en condiciones de igualdad

OBJETIVO

Ofrecer a todos los pacientes en condición de discapacidad que acuden a los centros médicos Colmédica una atención integral y priorizada en condiciones de igualdad y en pleno ejercicio de sus derechos fundamentales



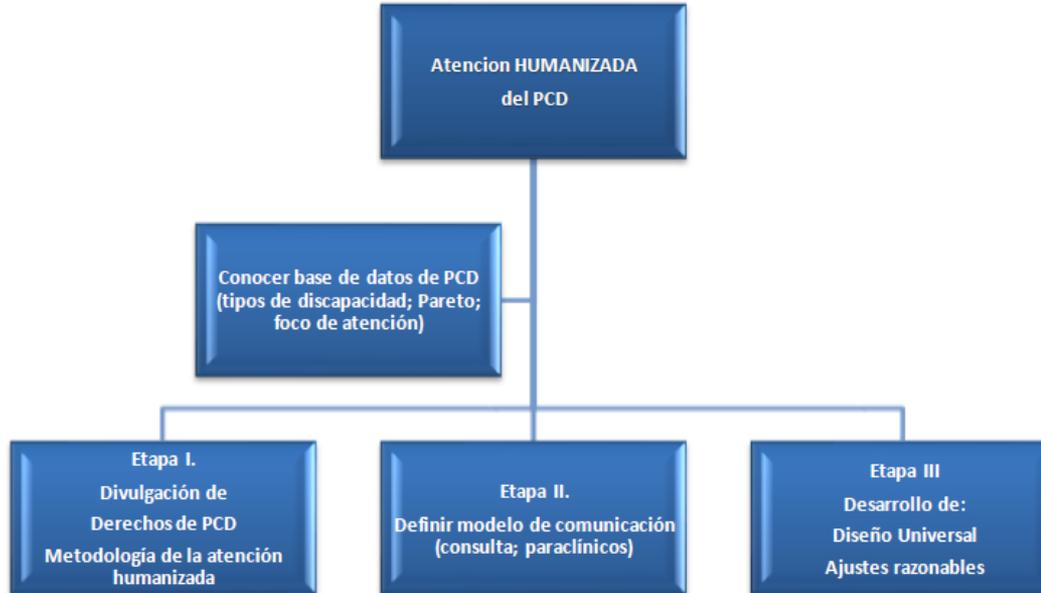
ALCANCE

Esta política aplica para todos los pacientes en condición de discapacidad que acuden a los Centros Médicos Colmédica

METODOLOGIA DE IMPLEMENTACION

En sesión de marzo de 2018, se definió la declaratoria de Derechos y deberes de los Pacientes en Condición de Discapacidad sugeridas por Minsalud y la normativa internacional.

La metodología de implementación de la Política del paciente en condición de discapacidad es la siguiente:



MODELO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Se define el siguiente MODELO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD basados en estándares de acreditación:



MODELO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



PERSONAL DE RECEPCION

Socializa deberes y derechos del paciente en condición de discapacidad

Llama al paciente y comunica caso inmediatamente a monitora de servicio para que realice acompañamiento permanente del paciente en condición de discapacidad hasta finalizar el proceso de atención



MONITORA DE SERVICIO

Acompaña al paciente de manera permanente durante el proceso de atención, ofreciendo silla de ruedas en el caso que se requiera

MODELO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

y apoyando traslado de paciente hasta el sitio de atención



PERSONAL DE LA SALUD

Realiza llamado del paciente en condición de discapacidad al consultorio médico, odontológico, o al servicio de imagenología, o ayuda diagnóstica que requiera el paciente acompañado por monitora de servicio



PERSONAL DE LA SALUD

Conoce y aplica los derechos de los pacientes en condición de discapacidad

Realiza atención integral al paciente en condición de discapacidad y define plan de manejo



MODELO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



PROTOCOLO DE ATENCION INCLUYENTE

Centros médicos Colmédica implementa el siguiente protocolo de servicio para la atención del paciente en condición de discapacidad.

- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.
- Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren; déles el tiempo que requieran para poder expresarse.
- Recuerde que cuando un paciente se acerca a solicitar información a una entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al paciente ofendido o maltratado.
- Verifique que la información suministrada al paciente con discapacidad haya sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

TIPO DE DISCAPACIDAD

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los pacientes. En este sentido, recuerde lo siguiente:

Atención a Personas con Discapacidad Visual, Ciegas o con Baja Visión:

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas
- En el caso que el paciente acuda para toma de ayudas diagnosticas o laboratorios, de claras instrucciones frente al movimiento de sus extremidades, o de alguna parte de su cuerpo, o las restricciones de su movimiento en caso que se requiera.
- En este último caso, realice acompañamiento permanente al paciente.

Atención a Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacúsicas

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

Atención A Personas Con Sordoceguera

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la personas de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el paciente con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a Personas con Discapacidad Mental

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD EN CALL CENTER Y CANALES VIRTUALES

- El tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada.
- Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial o apoyo adicional, o tenga dificultades de comunicación o comprensión.



TIPS GENERALES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son pacientes como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los pacientes, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas