

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 2
		CODIGO: P-SI-AU-06
ATENCION A USUARIOS PREFERENCIALES		FECHA: 13/05/2021

## OBJETIVO

Garantizar de manera preferente los procesos de atención a la población especial como son: las Mujeres embarazadas, las Niñas (os), Las Personas Adultas Mayores y con Discapacidad y las Personas de los centros carcelarios, Así mismo, Implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

## ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la solicitud y/o identificación del Usuario identificado como preferente y finaliza con el proceso de atención y resolución de inquietudes por el Profesional responsable.

## NORMATIVIDAD

- Circular 009 de 1996 de la Superintendencia de salud, refiere la protección de los usuarios en el sistema nacional de seguridad social en salud, estableciendo procedimientos para la garantía de la calidad y la atención integral eficiente y oportuna de los usuarios
- Constitución Política de 1991 art. 23
- Decreto 1757 de 1994 Organiza y establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- Ley 1171 de 2007, capítulo tercero, artículo 9. Ventanilla preferencial.
- Ley 1251 de 2008, protección a los adultos mayores.
- Decreto 1011 de 2006 y sus anexos técnicos

## DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- **ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, personas en condición de discapacidad, Personas Privadas de su Libertad, etc.
- **VULNERABILIDAD:** Es la cualidad de vulnerable (que es susceptible de ser lastimado o herido ya sea física o moralmente). El concepto puede aplicarse a una persona o a un grupo social según su capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse de un impacto.
- **CONDICION DE DISCAPACIDAD:** Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 2
		CODIGO: P-SI-AU-06
ATENCION A USUARIOS PREFERENCIALES		FECHA: 13/05/2021

- **ADULTO MAYOR:** Es un término reciente que se le da a las personas que tienen más de 65 años de edad, también estas personas pueden ser llamados de la tercera edad.
- **CENTRO CARCELARIO:** En el uso común, hace referencia a la conjugación entre el espacio físico en el cual se encuentra la persona privada de la libertad y su entorno, donde se desarrolla un estilo de vida particular de supervivencia, adaptación, sometimiento, interacción cultural, social y educativa dentro del sistema.
- **INTERNO, RECLUSO, REO:** persona privada de su libertad, por imposición de una medida de aseguramiento o una pena privativa de la libertad.

## DESARROLLO

Descripción	Responsable	Registros
<p>1. Identificar el ingreso de un usuario preferente a la Entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adultos mayores de 62 años</li> <li>➤ Mujeres Gestantes.</li> <li>➤ Menores de edad.</li> <li>➤ Personas con movilidad reducida</li> </ul> <p>Nota: aplica para los procedimientos como pago de cuotas moderadoras, solicitud de citas.</p>	Todos los Funcionarios de la Entidad	No aplica
2. Direccionar al Usuario a la fila preferencial	Todos los Funcionarios de la Entidad	No aplica
Brindar el proceso de Atención	Auxiliares de atención al Usuario	No aplica

### 1. DOCUMENTOS APLICABLES

- Manual de atención al usuario M-SI-AU-01

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>CODIGO: P-SI-AU-06</b>
<b>ATENCION A USUARIOS PREFERENCIALES</b>		<b>FECHA: 13/05/2021</b>

ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: SANDRA MONTAÑA Cargo: TRABAJADOR SOCIAL Fecha: 30/06/2017	Nombre: NATALIA CELY Cargo: ASESOR DE CALIDAD Fecha: 30/06/2017	Nombre: GIOVANNY QUINTERO Cargo: GERENTE Fecha: 30/06/2017

**CONTROL DEL DOCUMENTO**

MODIFICACIONES						
VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBO
	1	30/06/2017	Elaboración del documento	Sandra Montaña	Liz Natalia Cely	Giovanni Quintero
	2	12/05/2021	Actualización y cambio de código de AU-TS-PR06 a P-SI-AU-006	Sandra Montaña	Blanca Nubia Vasquez Moreno	Zulma Cristina Montaña Martínez

LOCALIZACION DEL DOCUMENTO			
CODIGO	NOMBRE	COPIAS	UBICACIÓN
P-SI-AU-06	PROTOCOLO ATENCION AL USUARIO PREFERENCIAL	ORIGINAL	OFICINA DE CALIDAD
P-SI-AU-06	PROTOCOLO ATENCION AL USUARIO PREFERENCIAL	COPIA CONTROLADA	SISTEMA DE CONSULTA MIPG

*Este es el documento original, de manejo exclusivo de la oficina de calidad en formato editable, para consulta y actualización de acuerdo a las solicitudes realizadas por el líder del proceso o funcionarios partícipes de la elaboración, se advierte que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad.*

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***