	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página	Código
	PROCEDIMIENTO	1	SP-PROC-10
	Atención a Usuarios Preferencial	Versión	Fecha
		02	Abril/2022

1. OBJETIVO

Garantizar de manera preferente los procesos de atención a la población especial como son: las mujeres embarazadas, las personas con niños en brazos, las personas adultas mayores y con discapacidad, Asimismo, implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la solicitud de información requerida por el usuario identificado como preferente y finaliza con el proceso de atención y resolución de inquietudes brindadas por el profesional responsable de la oficina de atención al usuario.

3. RESPONSABLES

Los responsables de la adecuada implementación del modelo es todo el personal de la IPS.

4. CRITERIOS A TENER EN CUENTA

Son considerados usuarios preferentes:

MUJERES EMBARAZADAS: Mujeres en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tales.

PERSONAS CON NIÑOS EN BRAZOS: Hombres o mujeres que ingresan a la institución con un menor de edad en brazos.

ADULTOS MAYORES: Personas que visiblemente pertenezcan a la etapa del adulto mayor (mayores de 65f años) o aquellas que se identifiquen como tales.


DISCAPACITADOS: Personas que se encuentren limitadas para algunas actividades a causa de una deficiencia física visible o aquellas que se identifiquen como tales.

- La IPS colocará avisos o publicaciones sobre la atención preferente.
- Se debe capacitar al recurso humano responsable de la primera línea de atención sobre la atención preferente.
- Todo usuario considerado preferente estará exonerado de cualquier mecanismo de turno o cualquier mecanismo de espera.
- La entidad dispondrá de sillas identificadas para el uso exclusivo de usuarios preferenciales y también cuenta con servicio de baño adecuado para ésta población especial.
- Durante la atención al usuario preferente se debe demostrar interés por sus consultas y requerimientos, tratándolo cordialmente en todo momento.
- Las explicaciones deben ser las más adecuadas para cada usuario preferente, empleando un lenguaje sencillo, teniendo en cuenta el grado de dificultad que pueda tener el usuario preferente.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N	QUE HACER	QUIEN LO HACE	COMO LO DEBE HACER
1	Identificar el ingreso de un usuario preferente a la entidad	Personal de seguridad y todos los funcionarios de la entidad	Identificar, saludar y atender de inmediato al usuario preferente NOTA: Aplicar las siguientes acciones:

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página	Código
	PROCEDIMIENTO		2	SP-PROC-10
	Atención a Usuarios Preferencial		Versión	Fecha
			02	Abril/2022

N	QUE HACER	QUIEN LO HACE	COMO LO DEBE HACER
			<p>Proactividad y cordialidad al tomar contacto con todo usuario preferente que ingresa a las instalaciones de la entidad u oficina principal, invitándolo a ser atendido.</p> <p>Sonreír al saludar al usuario preferente</p> <p>Presta la atención debida cuando un usuario preferente le efectúe alguna consulta.</p>
2	Direccionar al usuario preferencial	Personal de seguridad y todo funcionario de la entidad	Direccionar a las personas beneficiarias al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de atención verificará constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida para orientarla.
3	Brindar el proceso de atención	Recurso humano de atención al usuario responsable de la primera línea de atención	Atender de manera inmediata a cualquier persona beneficiaria para la atención, previamente a continuar con demás clientes en espera que puedan existir en la entidad.
4	Presentación de quejas del usuario preferencial	Funcionario de atención al usuario	<p>Diligenciar el formato establecido para la presentación de quejas y reclamos especificando en el reclamo "ATENCIÓN PREFERENTE"</p> <p>La entidad dará prioridad y trámite a este tipo de quejas</p>
5	Finalizar el proceso de atención del usuario preferente	Funcionario de atención al usuario	<p>Despedir amablemente al usuario preferente no sin antes preguntarle si tiene alguna consulta adicional que realizar, en caso de ser así resuelva sus inquietudes o guíelo con el recurso humano responsable del proceso.</p> <p>Al finalizar la atención del usuario, ubique un personal disponible que acompañe al usuario hasta la puerta principal. Para el caso puede ser el mismo personal si así lo amerita el que acompañe al usuario.</p>

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia