

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA:
Macroproceso:		
Proceso:		

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	04/05/13		Elaboración del Documento

<p>Revisado por:</p> <p>Fecha: <u> 13/05/05 </u> [dd/mm/yy]</p> <p>Fecha: <u> 02/09/05 </u> [dd/mm/yy]</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>Fecha: <u> 23/05/05 </u> [dd/mm/yy]</p> <p>Fecha: <u> 25/05/05 </u> [dd/mm/yy]</p>
---	---

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
		PÁGINA:
Macroproceso:		
Proceso:		

1. OBJETIVO: Garantizar la atención preferencial de los usuarios denominados por normatividad como priorizados (niños menores de 5 años, gestantes, mayores de 60 años, discapacitados y víctimas de desplazamiento), con el fin de brindarles una atención más oportuna.

2. CARGOS OBLIGATORIOS QUE DEBEN APLICAR EL DOCUMENTO: Todos los colaboradores de la institución.

3. MATERIALES UTILIZADOS: Ventanilla de atención preferencial

4. CONTENIDO:

4.1 Acceso a citas

4.1.1 Identificar la población: ASSBASALUD E.S.E. diseñó un sistema de alerta que permite a través de ingresar el número de documento de identificación del usuario, se detecte si el usuario pertenece al grupo priorizado.

4.1.2 Verificar derechos: Se verifica si el usuario tiene derecho a la prestación del servicio en ASSBASALUD E.S.E

4.1.3 Asignar la cita: Una vez verificado los derechos y constatar que pertenece a la población priorizada, se le asigna la cita para que le sea prestado el servicio. Esto se realizará de forma presencial o vía telefónica al usuario.

4.2 Acceso a servicios de Laboratorio Clínico

4.2.1 Identificar la población: Se identifica la población al ingreso del servicio y se le entrega una ficha de color blanco a las gestantes y personas de la tercera edad; una ficha de color azul a los niños menores de 5 años, víctimas de desplazamiento y personas discapacitadas.

4.3 Servicio farmacéutico

4.3.1 Identificar el área de atención preferencial: Se establece zona con señalización en la cual se le indica a la población priorizada, que si pertenecen a ese grupo, no deberán realizar la fila general para ser atendidos.

4.4 Facturación

4.4.1 Identificar el área de atención preferencial: Se establece zona con señalización en la cual se le indica a la población priorizada, que si pertenecen a ese grupo, no deberán realizar la fila general para ser atendidos.

4.5 Urgencias

4.5.1 Identificar población: Se identifica la población al ingreso del servicio en el sistema de TRIAGE de la institución en el que la persona que realiza esta labor puede identificar si pertenece al grupo prioritario y brindarle la atención con mayor oportunidad.

4.6 Servicio al cliente

4.6.1 Atención al usuario: Se cuenta con una ventanilla de atención preferencial en la que se le brinda una atención oportuna al usuario por ser población preferencial.

5. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA:

- Ley estatutaria 1618 del 27/02/2013
- Circular 000001 de 2014 Ministerio de Salud y la Protección social