



ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A
MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL
PROCESOS ESTRATÉGICOS

Código:	MA-AI-01
Versión	04
Fecha de emisión	16/05/2024

MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

ALIANZA DIAGNOSTICA S.A.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de Contenido

	Pág.
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLES	4
4. DEFINICIONES	5
5. MARCO LEGAL O NORMATIVO.....	8
6. DISPOSICIONES GENERALES	9
6.1. GENERALIDADES.....	9
6.2. ENTRADA	10
6.3. ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	11
6.4 PAUTAS DE RELACIONAMIENTO ATENCION CON ENFOQUE PREFERENCIAL.....	12
6.5 VOCABULARIO CORRECTO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD	18
6.6 INFRAESTRUCTURA Y SALAS DE ESPERA	19
6.7 SEÑALETICA Y ATENCIÓN PREFERENCIAL	20
6.8 PARA RECORDAR	20
7 ACCIONES DE MEJORA.....	21
8 BIBLIOGRAFÍA.....	21
9 CONTROL DE CAMBIOS	21
7. 10. CONTROL DE DOCUMENTOS.....	23

 Alianza Diagnóstica S.A.	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

INTRODUCCIÓN

Alianza Diagnóstica S.A., es una institución prestadora de servicios de salud que se encuentra comprometida en brindar una atención centrada en el paciente, teniendo siempre presente sus necesidades y expectativas, con una humanización del servicio y calidad, estableciendo procesos, procedimientos y canales de comunicación que permitan facilitar la solución de los requerimientos de los usuarios, lo que permite ofrecer servicios de alta calidad tanto humana como tecnológicamente.

Siendo así, Alianza Diagnóstica cuenta con una Oficina y Coordinación de Servicio al Cliente, la cual permite la comunicación directa entre el usuario y la institución, se cuenta con modulo o espacio para la atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, madres gestante y lactantes, personas con discapacidad temporal o permanente.

También se cuenta con espacios de espera o descaso para personas que requieran una atención o trato preferencial, sillas que se encuentran señaladas para tal fin.

Con este manual se busca garantizar los derechos de los usuarios entre los cuales se encuentran: Recibir una atención humanizada, oportuna y eficiente; un trato digno y respetuoso.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

1. OBJETIVO

Implementar en todas las sedes de Alianza Diagnóstica S.A. una atención preferencial a los grupo priorizados (personas con discapacidad temporal o permanente, mujeres gestantes o lactantes, adultos mayores, entre otros), cumpliendo estándares de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado, logrando la satisfacción de los usuarios con la atención que se les brinde.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los usuarios o partes interesadas de Alianza Diagnóstica, así como sus colaboradores o terceros que brindan servicios en nombre de la institución. Inicia con la solicitud de información y/o servicio requerido por el usuario preferente, (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo), quienes son población de Protección Constitucional especial; pasando por la atención o servicio solicitado con calidad y finalizando con satisfacción del usuario y/o su familia, así como con la identificación de oportunidades de mejora.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad de la Gerencia General asignar los recursos necesarios para su cumplimiento y delegar a los responsables de su aplicación y vigilancia.

La Dirección Financiera es responsable del control de recursos asignados a la ejecución de este Manual, logrando una atención preferencial de calidad.

Es responsabilidad de los líderes de proceso de cada sede (Coordinadores, Jefes de servicios, Líderes) o quien haga sus veces, hacer seguimiento a la adherencia de este manual, así como la identificación de oportunidades de mejora y/o fallas en el mismo.

Es responsabilidad de la Dirección administrativa velar por el cumplimiento del manual gestionando todo lo relacionado a la infraestructura, así como promover acciones de atención que favorezcan la salud e integridad de los usuarios.

Es responsabilidad de la Coordinación de Servicio al Cliente comunicar este manual y velar por la satisfacción del usuario y partes interesadas en relación a la atención preferencial recibida. Así como el control sobre los auxiliares de servicio al cliente y su prestación de servicios al usuario.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

Es responsabilidad de todos los colaboradores de Alianza Diagnóstica cumplir con los lineamientos de este Manual y alertar sobre las acciones de mejora que se identifiquen para promover la mejora continua dentro de la institución, así como del aprendizaje organizacional.

4. DEFINICIONES

- **ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo), para cualquier trámite referente a la atención en la institución.
- **PERSONA CON DISCAPACIDAD:** Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
- **DISCAPACIDAD:** Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, “significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.
- **DEFICIENCIA:** Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.
 - **MENTAL:** alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica.
 - **COGNITIVA:** alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

- **SENSORIAL VISUAL:** alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.
- **SENSORIAL AUDITIVA:** Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.
- **MOTORA:** Alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad.
- **PERTINENCIA:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren con la mejor utilización de los recursos, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **CONTINUIDAD:** Es el grado en el que los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basadas en el conocimiento científico.
- **RESPECTO POR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS:** La atención debe promover el reconocimiento de las personas como sujetos principales de su propia salud. El respeto de los derechos exige actuar de manera responsable y con transparencia en todos los aspectos en torno al servicio que se le presta dentro de la institución.
- **INCLUSIÓN SOCIAL:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un buen servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- **ACCESO Y ACCESIBILIDAD FÍSICA Y DE INFORMACIÓN:** Condiciones y medidas pertinentes, que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas en condición de discapacidad, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.
- **NIÑO/NIÑA:** Etimológicamente, el término “niño” viene del latín infans que significa “el que no habla”. Los romanos utilizaban este término para designar a las personas desde su nacimiento hasta los 7 años de edad. El significado evolucionó a través de los siglos y las culturas, hasta llegar a ser usado para nombrar al ser humano, en la etapa que comprende desde su nacimiento hasta la adultez. Esta concepción del niño, sin embargo, era muy amplia y la definición de mayoría de edad variaba dependiendo de la cultura. El Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), incorporó en el

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

artículo 3°. , la definición de niño o niña: “Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años”.

- **ADOLESCENTE:** El Código de la Infancia y la Adolescencia incorporó en el artículo 3°. , la definición, “se entiende por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”.
- **ENFERMEDAD MENTAL:** Es una alteración de tipo emocional, cognitivo y/o comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. Lo que dificulta a la persona su adaptación al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo.
- **BARRERAS ARQUITECTÓNICAS:** Son los impedimentos al libre desplazamiento de las personas, que se presentan al interior de las edificaciones. Podemos definir las barreras arquitectónicas como todos aquellos obstáculos físicos, que limitan la libertad de movimientos de las personas y la accesibilidad en vías públicas, espacios libres y edificios. **RAMPA:** Superficie inclinada que supera desniveles entre pisos.
- **RAMPA:** Superficie inclinada que supera desniveles entre pisos, lo que permite subir de piso a piso en una edificación.
- **ADULTO MAYOR:** El concepto de adulto mayor presenta un uso relativamente reciente, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos persona de la tercera edad y anciano. En tanto, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.
- **DESPLAZADOS:** Personas o grupos de personas, que han sido obligadas a huir o abandonar sus hogares o sus Lugares habituales de residencia, en particular como resultado de (o con el propósito de evitar los efectos de), un conflicto armado, situaciones de violencia generalizada, violación de los derechos humanos y que no han cruzado fronteras nacionales internacionalmente reconocidas.
- **CONFLICTO ARMADO:** Acciones que se desarrollan en el territorio entre sus fuerzas armadas y fuerzas armadas disidentes, o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un mando, ejerzan sobre una parte de dicho territorio un control tal, que les permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas.
- **VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA:** El diccionario de la Real Académica de la Lengua, nos ofrece 4 acepciones de la palabra
- **VÍCTIMA.** Es una persona sacrificad[a] o destinad[a] al sacrificio; una persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra; una persona que padece daño por culpa ajena; y por último, una persona que muere por culpa ajena.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

5. MARCO LEGAL O NORMATIVO

El gobierno de Colombia, en múltiples actos administrativos tales como: leyes, decretos, resoluciones, circulares, entre otros, ha procurado que tanto en instituciones públicas o privadas se dé un trato diferencial o preferencial a la población que cumpla con ciertos criterios ya mencionados anteriormente, pero siempre vigilando que esta atención se encuentre dentro de los marcos de la calidad y seguridad.

- **Constitución Política de Colombia:** En su artículo 1: Colombia es un estado social de derechos, organizado en forma de republica unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto y la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- **Ley 1171 de 2007:** Por medio de la cual se establecen beneficios a la población adulta mayor.
 - ✓ Artículo 1: la presente ley tiene por objeto conceder a las personas mayores de 62 años, beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y proporcionar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida.
- **Circular 001 del 7 de enero de 2014:** Las EPS y las IPS deberán garantizar una atención oportuna, integral y con calidad a la población adulta mayor, de acuerdo con las normas expedidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, desarrollando todas las acciones relacionadas con las normas y guías de obligatorio cumplimiento.
 - ✓ Punto 3: disponer en sus oficinas tanto de personal como de infraestructura adecuada, para la atención de sus necesidades, incluyendo herramientas logísticas y tecnológicas idóneas que permitan una atención personalizada, ágil, eficiente y eficaz. Para esto se deberá disponer de una ventanilla preferencial y se ubicaran anuncios visibles indicando tal situación. Los funcionarios que hagan parte de estas oficinas deberán atender, orientar, acompañar, gestionar y responder, a través de los diferentes canales de comunicación que para el efecto establezcan las entidades.
- **Decreto 19 de enero 10 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
 - ✓ Artículo 12: los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra cosa.
 - ✓ Artículo 13: todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.

- **Ley 361 de 1997:** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones
 - ✓ Artículo 1: los principios que inspiran la presente Ley, se fundamentan en los artículos 13, 47, 54 y 68 de la Constitución Política de Colombia, los cuales reconocen en consideración a la dignidad que le es propia, a las personas en situación de discapacidad en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social y a las personas en situación de discapacidad severas y profundas, la asistencia y protección necesarias.
 - ✓ Artículo 47: la construcción, ampliación y reforma de los edificios abiertos al público y especialmente de las instalaciones de carácter sanitario, se efectuaran de manera tal que ellos sean accesibles a todos los destinatarios de la presente ley. Con tal fin, el gobierno dictará normas técnicas pertinentes, las cuales deberán contener las condiciones mínimas sobre barreras arquitectónicas a las que deben ajustarse los proyectos, así como los procedimientos de inspección y de sanación en caso de cumplimiento de estas disposiciones.
- **Ley 762 de 2002:** Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala el 7 de junio de 1999.
 - ✓ Artículo III: A: Adoptar medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas las que se enumeran a continuación, sin que la lista sea taxativa.
 - ✓ B: Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construyan o fabriquen en sus territorios respectivos faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad.
 - ✓ C: Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicación que existan con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. GENERALIDADES

Alianza Diagnóstica S.A. se encuentra comprometida en brindar una atención centrada en el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

humanizada y de calidad, para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y medios de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios, para ofrecer servicios de salud de alta calidad tanto humana como tecnológica, a todos los ciudadanos.

En nuestra oficina de atención al usuario se cuenta con un espacio para la atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado y personas que sufren de enfermedades huérfanas.

6.2. ENTRADA

Los vigilantes (en las sedes que aplica) identificarán las personas con atención preferencial, saludaran cordialmente siempre mirándola a los ojos, con actitud cordial, inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber que si la persona no lo desea no se les puede obligar a recibirla, en este caso solo se les dará orientación hacia el lugar donde deben ir; cuando el usuario realice una consulta, se le prestara la atención debida y se deberá responder de inmediato.

Los vigilantes (en las sedes que aplica) de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran, así como brindar fichas enumeradas para su atención en caso que existan filas de espera de otras personas por atención preferencial.

Adicionalmente, el personal de la institución verificará constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para brindarle la orientación pertinente.

Si el usuario necesita de silla de ruedas, el vigilante le hará el préstamo de la misma para que se traslade dentro de la institución y sirva de transporte al usuario hasta el área de la entidad a la cual se dirija.

En la entrada de todas las sedes se cuenta con una rampa, para que las personas de atención preferencial que se encuentre en condición de discapacidad física, puedan acceder al servicio. Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: Los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados, veteranos de las fuerzas armadas y víctimas del conflicto armado.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnostica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

6.3. ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución. Es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, en esta oficina se cuenta con una señalización de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, acceder a la asignación de citas, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio.

Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la institución a mejorar el acceso a la información, a la comunidad y a los espacios físicos dispuestos para la atención a las personas con atención preferencial. Es el servicio el que debe ajustarse a las necesidades de la comunidad y no al contrario. Por lo tanto, los colaboradores de cada servicio, deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, hacen que su servicio no sea accesible o incluyente y comprometerse a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos. Además deben tener en cuenta que:

- *Las personas con atención preferencial tienen autonomía.
- *Las personas con atención preferencial son ciudadanos como cualquier otro.
- *Tomar de manera natural el trato que van a brindar.
- *Desde una visión clínica, las personas sordas de nacimiento no son mudas dado que producen sonidos, hablan pero con un lenguaje diferente. La lengua de señas colombiana fue reconocida por la ley 324 de 1996.
- *Para las personas sordo-ciegas, es natural el contacto físico durante la interacción.
- *Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, se puede constituir en un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos o quienes ejerzan sus funciones. (Código de lo contencioso administrativo).
- *Sugerir a los entes administrativos y asistenciales, la inclusión de ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones, para la atención de las personas con atención preferencial.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contra las personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad. De acuerdo con la ley 1618 de 2013, las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, incluirán en sus presupuestos anuales, en forma progresiva, en el marco fiscal a mediano plazo, las partidas necesarias para hacer efectivas las acciones contenidas a favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y atención preferencial.

6.4 PAUTAS DE RELACIONAMIENTO ATENCION CON ENFOQUE PREFERENCIAL

1. Niñez – Adolescencia y Juventud

- Garantizar canales de comunicación asertiva, empática, bondadosa, compasiva y amorosa.
- Se debe creer en su palabra y testimonio.
- Evitar los diminutivos.
- Mantenga elementos para promover la comunicación y la creatividad (hojas, colores, lápices, material lúdico)
- Durante la intervención apelar al refuerzo positivo acorde a la edad.
- Entreviste a su acudiente y familia para indagar por sus necesidades.
- Observe las condiciones individuales, familiares y sociales.
- Escuche, tome en serio las necesidades que le manifieste, no se comunique únicamente con la madre o acudiente, completamente con lo referido por el paciente.
- Informe y explique oportuna y adecuadamente al niño, adolescente o joven y a su familia de cualquier procedimiento que le deban realizar.

2. Persona Mayor

- Diríjase a la persona mayor por su nombre o señor o señora, no lo llame abuelo, cucho, viejito, diminutivos.
- No lo trate como un niño.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

- Escuche, pregunte, dé sentido y valor a lo que le transmite la persona mayor, emociones y preocupaciones.
- Confirme que la persona mayor ha comprendido la conversación y la información que le ha dado.
- Respete su opinión, costumbres, hábitos siempre y cuando sean saludables.
- Ofrezca ayuda, alternativas, pero permita que decida por sí mismo.
- Recibir atención individual desde las necesidades y preferencias centradas en la persona, utilice la empatía, tenga en cuenta la situación de salud en su más amplio sentido: en las áreas clínica, funcional, mental, emocional, sensorial, social, familiar y espiritual.

3. Pertenencia Étnica Indígena

- Hacer uso del lenguaje incluyente (escrito, verbal y visual).
- Reforzar positivamente su identidad.
- Valorar sus conocimientos, actitudes, expresiones y tradiciones.
- Valorar sus conocimientos de autocuidado y medicina ancestral.

4. Pertenencia Étnica Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras NARP

- Dirijase a las personas de las comunidades negras, raizales, afrocolombianas y palenqueras por su nombre, no utilizar los términos de negrita, negra, morochita, niche, negro, negrito, u otro apelativo referente a la etnia a la que pertenece, si desconoce el nombre utilice el termino señor o señora.
- Considere que las personas de cada una de estas comunidades tienen cosmovisiones, lengua nativa, usos, saberes y costumbres propias, por esta razón no todas las personas deben tener el mismo trato.
- Considere que algunas de las personas de estas comunidades vienen de escenarios territoriales en los que la costumbre de interacción social se realiza con un tono de voz elevado. Esto no quiere decir que cuando se dirija a usted o en una reunión con esta característica (tono de voz elevado) sea sinónimo de molestia, grosería o exaltación.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

- Evitar conducta de desconocimiento, cuando se refiera al conjunto de estas comunidades como NARP, por el impacto diferencial cada una de ellas menciónelas como; Comunidades Negras, Raizales, Afrocolombianas y Palenqueras.

5. Diversidades Sexuales

- La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarnos y reconocernos en un espacio participativo. Muchas personas tienen un nombre legal – jurídico (en la cédula de ciudadanía) y otro nombre identitario; de ser así, nombrarla por el pronombre de su preferencia (él, ella, elle) y su nombre identitario.
- El respeto a la privacidad debe ser primordial al momento de prestar un servicio, atención u orientación en salud.
- Las personas que definen una orientación sexual no heterosexual o una identidad de género transgresora no deben ser cuestionadas por sus prácticas o sus vivencias si ellas no lo expresan de manera explícita.
- Indagar por aspectos privados en su vida, genera barreras que fomentan la discriminación.
- Evite bromas o insinuaciones maliciosas.
- Sea inclusivo/a en el registro de información en la consulta LGBTI, incluyendo términos de género neutro (consulte sobre la pareja, no sobre el esposo o esposa) e incluya preguntas sobre la conformación familiar alternativa (no asumir conformación familiar tradicional nuclear).

6. Personas en Condición de Discapacidad

- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños, evite hablar en tono infantil.
- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase primero a la persona con discapacidad, ella le indicará si ella misma realizara el trámite o si requiere al acompañante. No hacerlo puede interpretarse como una invisibilización de la persona.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

- Evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado. Esto incluye gestos, tonos de voz elevados, o frases que correspondan o refuercen estereotipos sobre la discapacidad.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada,
- Acompañe al usuario con discapacidad en el desplazamiento y las consultas, sobre todo si es la primera vez que accede al servicio en esta sede.
- Asegúrese de que, de acuerdo con la discapacidad que le detectó, el usuario sepa cómo desenvolverse durante la ruta de atención.
- Comuníquese adecuada y suficientemente con el usuario con discapacidad y su cuidador sobre cómo moverse e interactuar en los diferentes pasos del ciclo de servicio. Indíquelo que tiene una atención prioritaria y diferencial.

7. Personas con Discapacidad Visual, Ciegas o con Baja Visión

Evite halar del vestuario, del brazo o de la mano a la persona; si cuenta con un perro guía, permítale el ingreso con el animal, y evite consentirlo, darle de comer o distraerlo. Elimine con calma obstáculos que puedan representar riesgos para la persona, como objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros.

8. Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacúsicas

Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante, hable de frente y articule sin exagerar las palabras en forma clara y pausada. Clínicamente las personas sordas no son mudas, por lo tanto, es erróneo el término sordomudo. Pueden pronunciar algunas palabras o vocablos.

9. Personas con Sordo Ceguera

Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si la persona usa audífono diríjase a ella de manera clara y directa, vocalizando correctamente y sin exageraciones. (No hable como si estuviera deletreando). Si la persona tiene acompañante, atienda las indicaciones de este, ya que puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

10. Habitantes de la Ruralidad Campesinado

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

- Debemos referirnos a esta población como campesinos y campesinas.
- Teniendo en cuenta su alto índice de analfabetismo, los mecanismos como la empatía y comunicación efectiva para instruirlos en autocuidado.
- En este enfoque se debe tener en cuenta el enfoque de persona mayor, ya que es un grupo poblacional que también se ha visto afectado por el proceso demográfico de envejecimiento.
- En el diálogo debe valorar su identidad.

11. Población Víctimas del Conflicto Armado

- Es importante la escucha activa con la población víctima, ya que es población que en su mayoría está afectada en su humanidad y su salud mental, por eso es muy importante el darles espacio para que expongan sus sentires.
- Garantizar privacidad y confidencialidad.
- Tener en cuenta que estas víctimas pueden pertenecer a otros grupos vulnerables y se debe tener en cuenta su interculturalidad.
- Acompañarle sin re victimizar, es decir comuníquese a través de acciones afirmativas, reitérele sus derechos.
- Demuestre disposición para la atención y el acompañamiento, explique el procedimiento de forma clara.

12. Personas que Realizan Actividades Sexuales Pagas

Las personas que realizan ASP, se enfrentan a barreras de acceso en salud por los distintos estereotipos alrededor de la actividad que realizan. En Colombia las ASP están constituidas como una actividad legal, en la cual se deben garantizar todos los derechos, especialmente a la Salud por ser una actividad de riesgo.

- Debemos ser empáticos
- Utilizar palabras adecuadas al referirnos a este grupo

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnostica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

- Generar nuevos espacios participativos donde su voz sea protagonista.
- No juzgar con miradas, palabras o actitudes a las personas en especial a las mujeres (cisgenero, transgenero) por el uso de faldas cortas, escotes pronunciados o cualquier tipo de vestimenta que pueda ser concebida como llamativa, ya que hace parte de su libre desarrollo de la personalidad y en ocasiones, hace parte de las dinámicas propias de la actividad.
- Evitar la re-victimización de esta población, por el contrario, verlos como sujetos de derechos que merecen el mismo acceso a las oportunidades.
- Si la persona a atender o abordar se encuentra con acompañante, se recomienda no hacer referencia a que esta realiza ASP, ya que en muchos casos sus familiares y amigos no tienen conocimiento al respecto.
- Respetar la forma en la que se auto reconoce cada persona. En el marco del ASP existen diferentes términos que hacen relación a esta actividad, pero con connotaciones diferentes algunas de ellas son: trabajador(a) sexual, persona en ejercicio de prostitución, persona en situación de prostitución, entre otras.

13.Migrantes

- Crear una relación basada en la confianza, el respeto y el dialogo, fomentando la participación de los/las pacientes inmigrantes como protagonistas de sus propios procesos.
- Comuníquese de la manera que el inmigrante se sienta acogido.
- Debemos estar preparados para hacer un trabajo de contención emocional y/o lidiar con actitudes como: un alto grado de desconfianza inicial, sentimientos de ira, enfado y frustración que se manifiesta en una comunicación tanto verbal como no verbal agresiva. Confusión y desorientación, escasa capacidad de atención, baja retención de información, alto nivel de ansiedad.
- Es necesario conocer su percepción, cuáles son sus miedos y sus preocupaciones; muchas veces las personas migrantes no se sienten escuchadas.
- Garantizar la confidencialidad y privacidad.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnostica S.A.

6.5 VOCABULARIO CORRECTO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Si se desea referir de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término **personas con discapacidad**, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley Estatutaria 1346 de 2009.

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado para referirse a las personas con discapacidad. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la población con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

LENGUAJE ADECUADO ¹	
EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con Discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja + Persona con Acondroplasia
- (EL) Ciego	+ Persona ciega + Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo - Mudo - Sordomudo	+ Persona sorda + Persona con discapacidad auditiva
- Hipoacúsico	+ Persona hipoacúsica + Persona con baja audición Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. + Persona con limitación auditiva

¹ Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano; Fundación Saldarriaga Concha, 2012.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario 09/05/2024	Coordinación Servicio al Cliente 13/05/2024	Coordinación Calidad 16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

- Inválido - Minusválido - Tullido - Lisiado - Paralítico	+ Persona con discapacidad física
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida
- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental - Bobo, Tono, Mongólico	+ Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...	+ Persona que experimentó o que tiene...
- Aquejado por... - Padece... - Sufre de...	+ Persona que tiene...

6.6 INFRAESTRUCTURA Y SALAS DE ESPERA

En Alianza Diagnóstica se tiene presente la comodidad de los usuarios y en especial de aquellos que requieren de una atención preferencial, por esta razón se designan sillas tipo tándem demarcados con el logo internacional de discapacidad, y atención preferencial para ser utilizados por ellos.



CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

Esto con la intención de evitar la fatiga de usuarios mientras esperan ser atendidos, ya sea por los auxiliares de servicio al cliente en la ventanilla, o los profesionales de la salud durante los procedimientos programados.

6.7 SEÑALETICA Y ATENCIÓN PREFERENCIAL

De acuerdo a lo estipulado por la normatividad vigente como lo son la Resolución 4445 de 1996, y la Norma Técnica Colombiana 4144, donde se define la manera de como señalar los espacios y tipos de comunicación para la atención de personas con discapacidad o en general.



Esto con el propósito de orientar a las personas con algún tipo de discapacidad o limitación intelectual para su atención en los procesos administrativos o asistenciales en las sedes de Alianza Diagnóstica.

6.8 PARA RECORDAR

Es importante que todos los colaboradores de la institución tengan en cuenta que...

- Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante, sin importar que se trata de un usuario de atención preferencial o no.
- Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario, si se trata de una persona con discapacidad y es consciente de su estado, la información y comunicación siempre debe estar dirigida a él o ella, y no a su acompañante.
- Siempre se debe vincular al usuario en la conversación, no solo al acompañante.
- Mantener un trato respetuoso con el usuario.
- Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba, pero si estar atento en sus desplazamientos dentro de la institución.
- Si la persona tiene discapacidad visual, y trae consigo un perro guía, se debe dejar entrar al animal, este es compañero del usuario y lo ayuda en su orientación.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

	ALIANZA DIAGNÓSTICA S.A MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PROCESOS ESTRATÉGICOS	Código:	MA-AI-01
		Versión	04
		Fecha de emisión	16/05/2024

7 ACCIONES DE MEJORA

Alianza Diagnostica S.A en su constante búsqueda del mejoramiento continua de los procesos, implementará las acciones correctivas que sean necesarias durante la aplicación y ejecución de este Manual de acuerdo a lo establecido en el PR-GC- 02 ACCIONES CORRECTIVAS.

8 BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1346 del 31 de Julio de 2009 por medio de la cual se aprueba “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”. Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1438 del 19 de enero de 2011. Atención preferente y diferencial para la infancia y la adolescencia.
- Ley 1618 de febrero de 2013 por la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Resolución 123 del 26 de enero de 2012. Manual de sistema Único de Acreditación en salud Ambulatorio y Hospitalario en Colombia.
- Decreto 19 de enero 10 de 2012. Por el cual se dictan para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública
- Decreto 1660 de 2003.
- Circular 000001 del 7 de enero de 2014 Las EPS y las IPS deberán garantizar una atención oportuna, integral y con calidad a la población adulta mayor, de acuerdo con las normas expedidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, desarrollando todas las acciones relacionadas con las normas y guías de obligatorio cumplimiento.
- Circular externa 049 del 2 de abril de 2008 título VII Protección al usuario.

9 CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnostica S.A.

CONTROL DE CAMBIOS

No Versión	Numeral	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
01	Emisión	Emisión	Emisión	06/12/2017
02	Todo el documento	Inclusión del término Persona con discapacidad	Adherencia a la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad	26/10/2018
03	Encabezado	Se modifica y actualiza el encabezado del documento	Adherencia al PR-GC-01 Procedimiento de Información Documentada	23/04/2019
03	Portada	Se incluye Portada al Documento	No existía	23/04/2019
03	Tabla de Contenido	Se incluye Tabla de Contenido al Documento	No existía	23/04/2019
03	Introducción	Se incluye Introducción al Documento	No existía	23/04/2019
03	(2) Alcance	Se complementa el alcance del documento	No especificaba a quien aplicaba, inicio, intermedio y fin	23/04/2019
03	(3) Responsable	Se incluye capítulo de responsables al documento	No existía	23/04/2019
03	(5) Marco Legal y Normativo	Se incluye capítulo de Marco legal al documento	No existía	23/04/2019
03	(6.4) Vocabulario correcto para la atención de usuarios con discapacidad	Se agrega pequeña introducción antes del cuadro de lenguaje correcto	Se complementa la información para mayor comprensión	23/04/2019

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnostica S.A.

03	(6.5) Infraestructura y salas de espera	Se agrega subtítulo con información sobre las salas de espera y señalización de sillas para atención preferencial	No existía	23/04/2019
03	(6.6) Señalética y atención preferencial	Se agrega subtítulo con información sobre la señalética implementada en la institución para orientación y atención preferencial	No existía	23/04/2019
03	(6.7) Para recordar	Se agrega subtítulo con información relevante para la atención preferencial	No existía	23/04/2019
03	(7) Acciones de mejora	Se agrega capítulo con compromiso de mejora para el Manual	No existía	23/04/2019
03	(9) Control de cambios y documentos	Se ajusta cuadro para llevar el control de los cambios y actualizaciones realizadas al documento, así como los autores de los mismos	Adherencia al PR-GC-01 Procedimiento de información documentada	23/04/2019
04	6.4 PAUTAS DE RELACIONAMIENTO ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL	Se incluye numeral para tener en cuenta las pautas y la atención que se le deben dar a los usuarios con enfoque preferencial	No existía	16/05/2024

7. 10. CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.

VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	Ing. Erika Villeros Castellanos Coordinadora Operativa	Ing. Silvia Pinto Hernández Directora de Calidad	Comité de Calidad
	Fecha de elaboración 06/12/2017	Fecha de revisión 08/12/2017	Fecha de aprobación 08/12/2017
2	Ing. Erika Villeros Castellanos Coordinadora Operativa	Ing. Silvia Pinto Hernández Directora de Calidad	Comité de Calidad
	Fecha de elaboración 10/10/2018	Fecha de revisión 15/10/2018	Fecha de aprobación 26/10/2018
3	Dr. John Andersson Angarita Corzo Coordinador de Procesos	Ing. Silvia Pinto Hernández Directora de Calidad	Ing. Silvia Pinto Hernández Directora de Calidad
	Fecha de elaboración 23/04/2019	Fecha de revisión 24/04/2019	Fecha de aprobación 25/04/2019
4	Dra. Angélica Rodríguez Coordinación de Servicio al Cliente	Ing. Silvia Juliana Pinto Dirección de Calidad	Comité de Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

COPIA CONTROLADA

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
04	Auxiliar de Atención al Usuario	Coordinación Servicio al Cliente	Coordinación Calidad
	09/05/2024	13/05/2024	16/05/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la plataforma de gestión documental de Alianza Diagnóstica S.A.