MANUAL PARA LA ATENCION EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Actualizado

OMAR ARTURO SOLANO LOPEZ
Enfermero GI Oficina Asesora de Planeación

REVISADO POR

OSCAR FERNANDO ROSERO VARGAS
Subgerente Científico

CLARA LORENA KNUDSON
Coordinación Aseguramiento de la Calidad

OLGA ROCIO PASQUEL HOYOS
Coordinadora de Enfermería

ADRIANA RODRIGUEZ
Coordinadora Servicio de Información y Atención al Usuario

HUGO ERNESTO BURBANO DAZA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Aprobó:
CESAR EDMUNDO SARRIA PORRAS
GERENTE

POPAYAN 2021

Contenido

1 INTRODUCCION 4
2 OBJETIVOS 6
3 JUSTIFICACION: 6
4 AREA DE APLICACIÓN: 6
5 RESPONSABLES 7
6 MARCO NORMATIVO 7
7 CONCEPTUALIZACION 8
7.1 RACIONALIDAD INDOLENTE: 8
7.2 BARRERAS 8
7.3 ATENCION PREFERENCIAL 9
7.4 ENFOQUE DIFERENCIAL: 9
7.5 POBLACIONES SUJETO DE ATENCION DIFERENCIAL 10
7.6 ENTIDADES INCLUSIVAS Y ACCESIBLES 11
7.7 AJUSTES RAZONABLES 11
7.8 INCLUSION SOCIAL 12
8 ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL 12
8.1 CLIENTE PREFERENCIAL: 12
8.2. PAUTAS GENERALES DE ATENCION 13
8.3. PAUTAS PARA LA ATENCION DEL USUARIO INCONFORME 13
8.4. PAUTAS PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD 14
8.5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DEL USUARIO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD. 15
8.6. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PRESENCIAL DEL ADULTO MAYOR 15
8.7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA 16
8.8. PROCEDIMEITNO PARA LA ATENCION DEL USUARIO DE TALLA BAJA 16
8.9. PROCEDIMEITNO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON SITUACION DE DISCAPACIDAD. 17
8.10. PROCEDIMEITNO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL 18
8.11. PROCEDIMEITNO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON DISACPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL O PSIQUICA) 19
8.12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA USUARIA EN EMBARAZO 20

8.13. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE NIÑOS(AS) MENORES Y ADOLESCENTES 21

8.14. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS. 21

8.15 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL..22

8.16 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO EN POSICION SOCIAL DESVENTAJOSA ...23

9 BIBLIOGRAFIA.....23

10 CONTROL DE REGISTROS 23

1 INTRODUCCION

El presente documento ofrece conceptos que buscan generar en el talento humano del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. conductas encaminadas a regular el acceso a las garantías mínimas en salud para los usuarios, a partir del desarrollo del principio del **Enfoque Diferencial en Salud**; en éste sentido, se contempla la normatividad existente en nuestro ordenamiento jurídico y la forma en que su utilización pueda regular el deficiente acceso de la población a los servicios de salud.

Siendo la salud un derecho fundamental de toda persona, el Estado debe garantizar medios de protección institucional a cada individuo en igualdad de condiciones, debe facilitar las medidas necesarias y adecuadas para el acceso, cubrimiento y ejecución de los servicios de salud, garantizando con ello el acceso real, la aplicación eficaz, la atención especializada e integral a la persona que busca acceder a las Instituciones prestadoras de servicios de Salud, evitando la vulneración de los criterios de igualdad en el trato, respetando la intimidad personal e impidiendo la exclusión social en la atención.[1]

En éste contexto. *El enfoque diferencial es importante porque permite el reconocimiento de las vulnerabilidades, riesgos e inequidades que afrontan estas personas o grupos. Por este motivo, para ser aplicado, se deben valorar las diferentes formas de relacionarse, ver, sentir y vivir en este país."*

Desde este enfoque, se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas, en tal sentido, el enfoque diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la población, de tal forma, que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

"En el marco de la jurisprudencia se ha enfatizado que el enfoque diferencial está encaminado a propiciar que personas históricamente discriminadas y de especial protección constitucional, puedan en términos de igualdad acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios de la sociedad.

Este enfoque es la respuesta a un principio de justicia y equidad, frente a diferencias que deben ser examinadas. Reconoce la existencia de grupos poblacionales que por sus condiciones y características étnicas, trascurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia."

Con base a lo anterior, el papel del Estado debe aplicar el enfoque diferencial en la gestión pública de la ciudad, reconociendo los conocimientos y capacidades de las diversas poblaciones, garantizando la igualdad en la garantía de sus derechos, la no discriminación, la equidad en el acceso y el desarrollo de respuestas diferenciadas.[2]

"El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de

---

[1] https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/6401/FallaCastellanosYuliana2012.pdf

[2] https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/ https://www.icbf.gov.co/que-es-el-enfoque-diferencial-de-derechos

derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia".[3]

El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. en el marco de su política de participación social en salud y en el desarrollo de su proceso de humanización dentro del sistema de gestión de calidad, busca brindar al usuario de sus servicios, el mayor apoyo, en consideración a su diversidad de Etnia, Género, Orientación Sexual, Edad, Discapacidad o condición Social que pueda representar una situación de desventaja al usuario particular, frente al resto de la población, en el acceso a los servicios de salud.

El compromiso entonces es generar una cultura institucional que permita eliminar actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en la atención y prestación de servicios de salud, en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de los usuarios.

" RESPETO AL ENFOQUE DIFERENCIAL "



Fuente: https://www.servindi.org/actualidad/103549

[3] Ministerio de interior. El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado. Pg.4

2 OBJETIVOS

1.

OBJETIVO

- Ofrecer un documento que establezca líneas de comportamiento al talento humano del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. para el reconocimiento y protección de la diversidad y heterogeneidad humana, en la atención y prestación de servicios de salud humanizados, promoviendo la inclusión social y el reconocimiento de las poblaciones sujeto de atención diferencial, solicitantes de atención en la E.S.E.

1.1

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Garantizar el acceso, disfrute y goce efectivo de los derechos de todas y todos los ciudadanos, bajo un criterio de equidad que tenga en cuenta sus particularidades y diferencias sociales, económicas y culturales que en algún momento puedan determinar algún tipo de marginación ó discriminación en la atención o prestación de servicios de salud.

3 JUSTIFICACION:

En el marco del proceso de gestión de calidad, el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. (HUSJ) reconoce la importancia de incorporar el enfoque diferencial en la atención y prestación de los servicios de salud en todos sus procesos, en cumplimiento del orden jurídico y político nacional e internacional que en materia de Derechos Humanos le rige y así contribuir al ejercicio pleno de los derechos, tomando en cuenta las particularidades, las situaciones de discriminación y las diversidades presentes en la sociedad colombiana.

A través de la aplicación del enfoque diferencial, el Hospital busca acercarse a la realidad social con la estandarización de procedimientos a desarrollar en su modelo de operación por procesos, identificando características y necesidades específicas de ciertos grupos poblacionales, que por determinadas condiciones, demandan preferencia o diferencias en la atención, por el hecho de enfrentar situaciones y/o condiciones de vulnerabilidad, riesgo o discriminación, al igual que por ser sujetos de especial protección constitucional (niños, niñas y adolescentes, mujeres, indígenas, gitanos, negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros, personas con discapacidad, entre otros).

4 AREA DE APLICACIÓN:

En todos los procesos institucionales
Desde: El ingreso al HUSJ
Hasta: El Egreso del HUSJ

5 RESPONSABLES

Talento Humano que desempeña funciones o actividades en los procesos misionales (Personal asistencial)
Talento Humano que desempeña funciones en o actividades en los procesos de evaluación y control, estratégicos y de apoyo.(Personal Administrativo) del HUSJ.

6 MARCO NORMATIVO

a. En Colombia, el enfoque diferencial tiene como antecedente el artículo 13 de la Constitución de 1991 en cuanto al Derecho a la igualdad y la no discriminación al establecer que "Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica"

b. La Constitución Política de Colombia en su artículo 7 establece: "el Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la nación colombiana y el artículo 8 define: el Estado protege las riquezas culturales, las lenguas y dialectos de los grupos étnicos."

c. Ley 1346 de 2009, que ratificó la "Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

d. Ley Estatutaria 1618 de 2013, que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de Discapacidad.

e. Ley 082 de 2005, la cual en su artículo 2 establece la Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordo ciegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.

f. En el mismo sentido, el artículo 13 de la Ley 1448 de 2011 señala: "El Estado *ofrecerá* especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente Ley tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de Derechos Humanos y víctimas de desplazamiento forzado"

g. El artículo 3 de la Ley 1438 de 2011, por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud contempla "El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición

de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el SGSSS ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de situaciones de discriminación y marginación.[4]

h. Decreto 019 de 2012, Ley Anti trámites, la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, "establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad". Lo que requiere que todas las entidades realicen ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad, acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.



Fuente: mincultura.gov.co/ministerio/recursos-humanos/SiteAssets/

7 CONCEPTUALIZACION

La vulnerabilidad se considera como la baja capacidad de los individuos, grupos, hogares y comunidades para prever, resistir, enfrentar y recuperarse del impacto de eventos de origen interno o externo, que inciden en las necesidades, capacidades, problemáticas y potencialidades de la población. Los determinantes generan condiciones de vulnerabilidad y potencialidad asociadas a factores físicos, psíquicos, sociales, psicosociales, culturales (creencias y valores), económicos, ambientales entre otros [5]

En un Estado social de derecho, toda persona es igual ante la ley. Por tanto, la igualdad debe traducirse en el trato idéntico del Estado para todos y todas, y en este sentido se reconocen derechos iguales para todas las personas.

Sin embargo, dado que solo se puede dar un trato igual entre iguales, se justifica un trato diferente para quienes se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad, con el fin de lograr efectivamente la igualdad. Se hace necesario entonces implementar acciones diferenciales acordes con las necesidades, diferencias y desigualdades de las personas.

7.1 RACIONALIDAD INDOLENTE: Es la racionalidad (capacidad que permite pensar, evaluar, entender y actuar de acuerdo a lo que se define por racional) a la que se le dificulta entender la noción de diversidad y heterogeneidad de las personas, asumiendo una actitud cerrada, conformista y conservadora frente a los derechos humanos.

7.2 BARRERAS: Cualquier tipo de obstáculo que impida o dificulte el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad.

---

[4] Minsalud. Transversalización del enfoque diferencial en la atención en salud y promoción social para las personas con discapacidad.

[5] Ministerio de salud y protección social. Enfoque diferencial desde la política de atención integral en salud y el modelo de atención integral en salud.

7.2.1 **Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad a las personas en situación de vulnerabilidad o debilidad manifiesta.

7.2.2 **Comunicacionales:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información o igualdad del proceso comunicativo de las personas en situación de vulnerabilidad o debilidad manifiesta.

7.2.3 **Físicas (arquitectónicas):** Aquellos obstáculos materiales que impiden o dificultan el acceso, desplazamiento y uso de los espacios en la Institución.

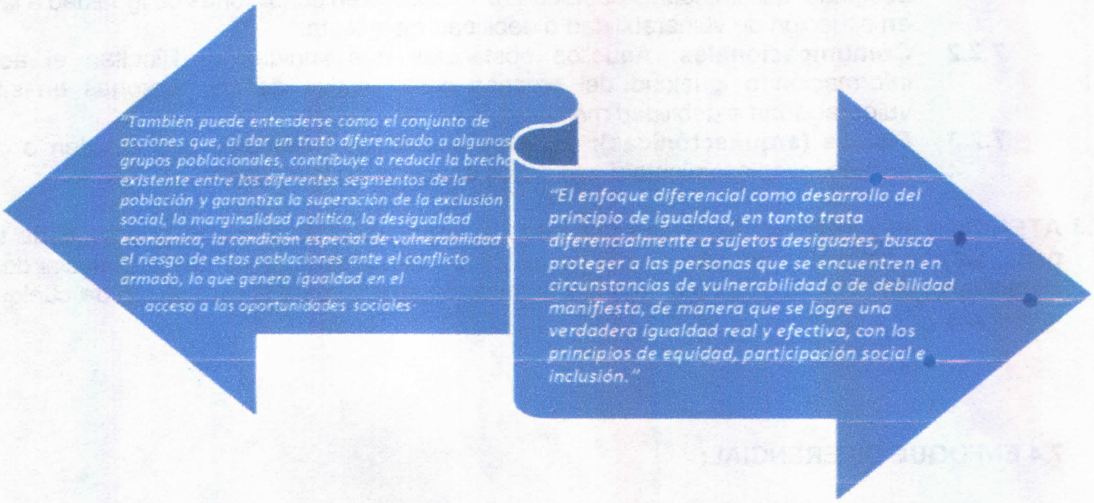
7.3 ATENCION PREFERENCIAL: Hace referencia a la prioridad de atención que se debe tener a las personas con característica particulares por su ciclo vital, genero, etnia, posición social desventajosa situación de discapacidad física o mental y orientación sexual, para la realización de cualquier trámite en el HUSJ.

7.4 ENFOQUE DIFERENCIAL:



Fuente:https://elsonidodelahierbaelcrecer.blogspot.com/2009/11/un-gracias-enorme-con-el-libro.html

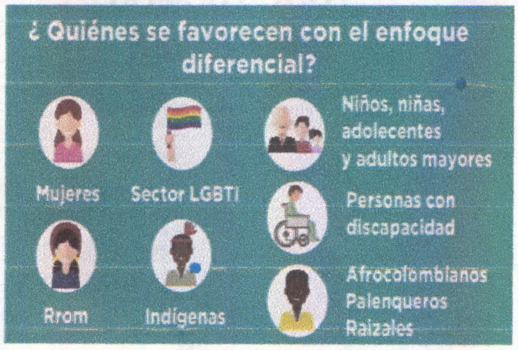
El enfoque diferencial es la visión de los derechos de las personas con características particulares por su ciclo vital, género, etnia, posición social desventajosa, orientación sexual y situación de discapacidad física o mental, que lleva a tener en cuenta sus expectativas, sus creencias, sus capacidades, sus prácticas cotidianas y sus formas de comprender el mundo y relacionarse, a la hora de requerir atención frente a sus necesidades"



PERSONA CON DISCAPACIDAD: Corresponde a las personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

7.5 POBLACIONES SUJETO DE ATENCION DIFERENCIAL

GRUPOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN	CARACTERISTICAS
Según ciclo vital	Niños, niñas y adolescentes
	Adultos mayores
Población en situación de Discapacidad	Personas con discapacidad
Población de grupos étnicos	Indígenas
	Comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras y raizales
	Gitanos - rom
Genero	Mujeres
	Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBTI)



7.5.1 **POR CICLO VITAL:** Población correspondiente al adulto mayor, los niños y niñas, la población infantil a cargo del ICBF u otras instituciones y la población mayor en centros de protección. Debemos estar dispuestos cuando esté a nuestro alcance, favorecer la satisfacción de sus necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado.

7.5.2 **POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL**: Población correspondiente a las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, quienes deben tener las mismas oportunidades para acceder a los servicios de salud, de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida, sin señalamientos de ninguna clase.

7.5.3 **POR ETNIA:** Sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones Corresponde a las poblaciones: indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), quienes deben tener igualdad de derechos para acceder a una atención en salud con trato digno y actitud amable como lo manifiesta el 1º y 2º enunciado de los Derechos y Deberes de los pacientes.



https://www.gndiario.com/tipos-de-discapacidades

7.5.4 **POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD**: Grupo poblacional con algún tipo de situación limitante debido a su condición física, mental o sensorial, que afecte el potencial desarrollo de las habilidades y destrezas que puede lograr.

CATEGORIAS DE DISCAPACIDAD:

- ✓ **Física (motora):** Está relacionada con trastornos o alteración motriz, ya sea por alteraciones en el funcionamiento del sistema óseo articular, muscular y/o nervioso, lo que supone limitaciones para el desarrollo de actividades que implican movilidad.
- ✓ **Auditiva:** Se refiere a la alteración de las estructuras y/o funciones sensoriales auditivas, estructuras del oído o del sistema nervioso implicadas en la audición, lo que limita la ejecución de las actividades de comunicación en forma sonora. Comprende personas con sordera o con hipoacusia.
- ✓ **Visual:** Comprende la alteración del sistema visual y que deja como consecuencia dificultades en el desarrollo de actividades que requieran el uso de la visión. Comprende personas ciegas o con baja visión.
- ✓ **Intelectual (cognitiva):** Comprende la 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.
- ✓ **Psicosocial (mental):** Se relaciona con la 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.
- ✓ **Talla baja:** Corresponde al grupo poblacional con alteraciones en el crecimiento, manifestados en las medidas morfológicas corporales.
- ✓ **Múltiple:** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

7.5.5 **POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA:** Población en condiciones de desplazamiento forzado, menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos, población desmovilizada. Afectado en su seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas.

7.6 ENTIDADES INCLUSIVAS Y ACCESIBLES: Convicción institucional de que los ciudadanos en condición de discapacidad tienen acceso sin barreras a la Institución.

7.7 AJUSTES RAZONABLES: Adaptaciones para que las personas en discapacidad, gocen de los derechos ciudadanos en igualdad de condiciones.

7.8 INCLUSION SOCIAL: Es un proceso que asegura las acciones que se realizan para lograr que los grupos que han sido social e históricamente excluidos por sus condiciones de desigualdad o vulnerabilidad, puedan ejercer su derecho a la participación y sean tenidos en cuenta en las decisiones que les involucran

1 CLIENTE PREFERENCIAL

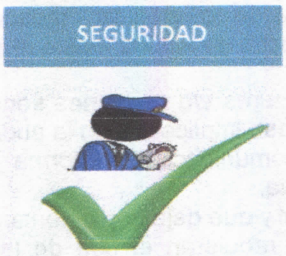


Fuente:https://www.segurosdelestado.com/pages/Cliente-Preferencial

8 ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. tiene entre sus propósitos la inclusión del enfoque diferencial en la atención y prestación de servicios de salud como parte de su cultura de Servicio, busca generar en su talento humano el compromiso continuo de ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades, requerimientos, intereses o expectativas cuando soliciten servicios en la Institución.

En tal sentido se establecen procedimientos para la atención a la ciudadanía con el fin de seguir brindando un servicio eficiente y de calidad a los grupos de interés durante la atención y gestión de sus requerimientos, manteniendo presente el enfoque diferencial.



Fuente:https://mamienproblemas.blogspot.com/2014/10/asiento-reservado-mas-que-un-derecho-

8.1CLIENTE PREFERENCIAL: Usuario que cumple con la condición de: Adulto mayor (Todos aquellos ciudadanos mayores de sesenta y cinco años), mujer embarazada y persona en situación de discapacidad. A este tipo de usuario, se le asigna turno preferente, lo que indica que queda exonerado de esperar turnos o de cualquier otro mecanismo de espera, debiendo ser llamado por los responsables de atención en forma inmediata con la finalidad de brindarle el trato adecuado. De igual manera, si existen espacios para sentarse, ellos tendrán la prioridad para ocupar los asientos, por lo tanto, lo funcionarios deberán informar al resto de usuarios de ésta disposición.



8.1.1. ATENCION PREFERENCIAL

Personal de seguridad: El vigilante, como primer contacto con los usuarios debe:

a. Si hay fila para la entrada, identificar y hacer ingresar de manera inmediata al usuario preferencial. Saludaran cordialmente al usuario y orientan al punto de atención requerido.

b. Ubicar un asiento, silla de ruedas o espacio para la silla de ruedas en la sala de espera, según la situación del usuario.

c. Si es el caso, avisar al facturador, recepcionista u operador del cubículo de la presencia de la persona en condiciones especiales, para que dé prioridad en su atención.

Facturador, recepcionista u operador de cubículo

a. Asigna turno preferencial

b. Averigua el servicio requerido
c. Disponer lo pertinente para dar prioridad a la atención
d. Si se hace necesario pasarse al lado del usuario para la atención, hágalo.

En consulta externa y en el proceso de atención al usuario se tiene determinada una ventanilla para atención preferencial
El Hospital cuenta en su zona de parqueadero con áreas de parqueo, exclusivas para personas en condición de discapacidad. Cuando el usuario necesite una silla de ruedas, el acompañante podrá solicitarla en la entrada principal, para lo cual deberá dejar un documento, el cual será devuelto al devolver la silla.

8.2. PAUTAS GENERALES DE ATENCION

Todos los funcionarios que atienden público de manera esporádica ó permanente deberán aplicar las pautas generales de atención al usuario y deberán tener especial consideración con el grupo poblacional según el enfoque diferencial, brindando el tratamiento de acuerdo al procedimiento establecido para cada grupo.

- Utilizar un lenguaje sencillo al dar respuesta a los interrogantes de los usuarios.
- Demuestre interés, intención de querer ayudar, escuche atento sus requerimientos
- Demostrar tolerancia y respeto en el trato al usuario
- Verificar si el usuario comprendió la instrucción entregada o la respuesta dada interrogante.
- Mantener la calma en situaciones en las que el usuario este alterado.
- Mostrar imparcialidad en toda situación del proceso de atención.
- Siempre dirigirse al usuario por su nombre.
- No se comprometa con soluciones que no estén a su alcance.
- No emita juicios de valor ante lo expresado o ante el comportamiento del usuario
- Durante la atención, evite extralimitarse en sus funciones.
- No utilice palabras o frases afectuosas durante la atención.
- No tutear ni tratar de vos al usuario.
- No utilice celular en la atención o prestación de servicios.
- No consumir alimentos durante el proceso de atención
- Demostrar actitud positiva al atender al usuario
- Saludar y despedirse de manera cordial
- No abandonar el puesto de atención durante el horario de trabajo.



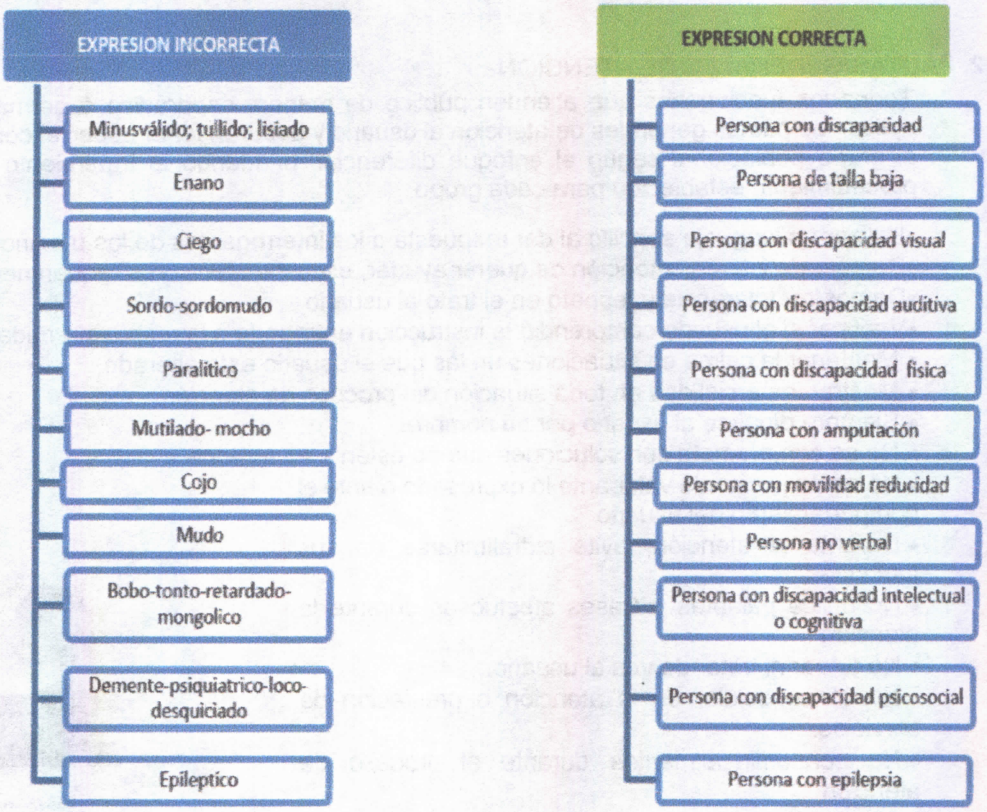
http://www.malfot.com.ve/index.php/show-room/financiera

8.3. PAUTAS PARA LA ATENCION DEL USUARIO INCONFORME

- Escuche detenidamente al usuario, mantenga una actitud serena y seria, no sonría ante la expresión de inconformidad del usuario.
- Demuéstrele que comprende su situación manteniendo siempre una actitud amigable.
- Demuestre siempre la intención de querer ayudar.
- Permita que el usuario describa su situación sin interrumpirle, y no le diga cálmese, esto le genera más inconformidad.
- Evite tomar la situación como algo personal del usuario hacia Usted.

- Si el usuario solicita una explicación bríndesela de manera clara y segura.
- Proponga alternativas de solución, manifieste su interés en brindarle orientación.

8.4. PAUTAS PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Fuente:ttps://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/02/07/legal/1518007547_663574.html



Fuente: https://sp.depositphotos.com/vector-images/personas-con-discapacidad.html?qview=216444704

8.5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DEL USUARIO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.



Fuente: https://eduportfolio.org/portfolios/view/109010

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PRESENCIAL DEL USUARIO EN SITUACION DE DISCAPACIDAD FISICA-MOTORA

1. La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar al respectivo funcionario para que reciba atención preferencial
2. Asigne un turno preferencial, (atienda según orden de llegada)
3. Identificarse y preguntarle a la persona qué trámite va a realizar; una vez identificado el trámite requerido asigne el turno preferencial y pregúntele si necesita o desea la ayuda para desplazarse por el lugar. En tal caso, confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
4. Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento
5. Indique al usuario los pasos para acceder al servicio
6. Verifique si el usuario comprendió y está sastisfecho con la atención, responda a todos los interrogantes, según sus posibilidades.
7. Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta por usted, explique ampliamente porque y oriente claramente al ciudadano al sitio y funcionario preciso que puede ayudarle
8. Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresión "¿ **hay algo más en lo que le pueda servir**? "

8.6. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PRESENCIAL DEL ADULTO MAYOR.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PRESENCIAL DEL ADULTO MAYOR

1. Asigne un turno preferencial, (atienda según orden de llegada)
2. Aplique las pautas generales para la atención al usuario
3. Dirijase al usuario por su nombre (no utilice diminutivos como abuelito, viejito, mamita etc)
4. Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento
5. Indique al usuario los pasos para acceder al servicio
6. Verifique si el usuario comprendió y está sastisfecho con la atención, responda a todos los interrogantes, según sus posibilidades.
7. Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta por usted, explique ampliamente porque y oriente claramente al ciudadano al sitio y funcionario preciso que puede ayudarle
8. Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresión "¿ **hay algo más en lo que le pueda servir**? "



Fuente: https://www.freepik.es/vector-premium/personaje-dibujos-animados-avatar-personas-mayores

8.7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho. Protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Secretaría General Grupo del servicio al ciudadano

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO EN SITUACION DE DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Asigne turno preferencial (atienda en orden de llegada)
- Atienda indicaciones del acompañante o del mismo usuario, respecto al método que la persona prefiere para comunicarse
- Hable a una distancia corta sin exagerar el tono de voz
- Identifique si puede establecer comunicacion escrita
- No oculte su cara, no se tape la boca al hablar, vocalice claramente, la lectura de labios es una opción de comunicación
- Tenga en cuenta que la lengua del usuario es mayormente la lengua de señas
- Si el usuario asiste con acompañante, no se dirija exclusivamente al acompañante, no ignore al usuario
- Utilice frases cortas y precisas para dar información si es necesario acuda a indicacines visuales
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresion "¿Hay algo mas en que lo pueda servir?"

8.8. PROCEDIMEITNO PARA LA ATENCION DEL USUARIO DE TALLA BAJA.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO DE TALLA BAJA

- Asigne turno preferencial (atienda en orden de llegada)
- Adapte el sitio de atención para que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tenga en cuenta que la persona de baja talla requiere que los equipos esten a su altura
- Actúe con naturalidad y preste atención a los requerimientos del usuario
- Tráte al usuario según su edad cronológica y no como a un niño(a)
- Aplique las pautas generales para la atención del usuario
- Verificar que durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que solicite el servicio.
- Busque una posición adecauda para mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresion "¿Hay algo mas en que lo pueda servir?"



FUENTE: https://notodoesperfecto.com/2015/05/27/por-que-algunos-ninos-tienen-una-talla-baja/

8.9. PROCEDIMEITNO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON SITUACION DE DISCAPACIDAD.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON SITUACION DE DISCAPACIDAD VISUAL

- Asigne turno preferencial, el cual debe ser leído al ausuario a su entrega para que el ciudadano atienda al llamado
- Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse
- Brindele las indicaciones precisas para que pueda ubicarse georeferencialmente dentro del recinto. Utilice terminos orientadores (detras, delante, a la derecha, a la izquierda de Usted)
- Si la persona solicita ayuda para realizar algún desplazamiento, tome con suavidad su mano y ubíquela en su hombro
- Si debe firmar un documento, tome su mano y llévela hasta el punto para que realice la firma.
- Si la persona es de baja visión y se hace necesario presentar la información en el computador, aumente los iconos de este y pregunte si puede leerlos.
- Retire objetos que puedan suponer obstaculo al usuario durante la atención y desplazamiento en la Institución
- Si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.

https://www.orcam.com/es/blog/desafios-del-dia-a-dia-



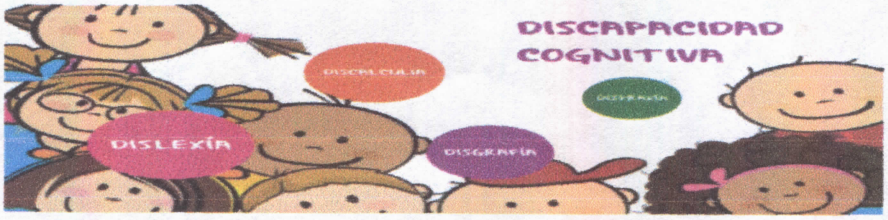


Fuente: Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad. Minenergía. 2019-2022

8.10. PROCEDIMEITNO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL

- Asigne turno preferencial (atienda en orden de llegada)
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, debemos tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa
- Hablar sencilla y naturalmente. Utilizar lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, validar que la persona comprendió la información suministrada.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona,sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Si la persona no se expresa oralmente , se puede permitir la asistencia de un tercero
- Brinde instrucciones si es posible de forma visual.
- Evite la crítica y entrar en discusiones con el interlocutor
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresion "¿Hay algo mas en que lo pueda servir?"



https://prezi.com/p/fhhwduq9ryza/discapacidad-cognitiva/

8.11. PROCEDIMEITNO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON DISACPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL O PSIQUICA)



https://familiavance.com/disf-mentales-discapacidad-psico-social/

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (METAL O PSIQUICA)

- Asigne turno preferencial (atienda en orden de llegada).Solicite acompañante.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona
- Evitar criticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor
- Actúe con naturalidad y preste atención a los requerimientos del usuario
- Si la persona eleva la voz o se altera, mantenerse sereno y evaluar la situación. Evitamos Discusiones
- Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación. Verificar si se cumplió con al expectativa del usuario
- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresion "¿Hay algo mas en que lo pueda servir?"

8.12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA USUARIA EN EMBARAZO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA USUARIA EN EMBARAZO

- Asigne turno preferencial (atienda en orden de llegada)
- Atención rapida y oportuna
- En lo posible, ubicar en espacio comodo durante la espera, ofrecer servicio de silla de ruedas
- Aplique las pautas de atención general
- Brinde soluciones concretas , no dilate la atención. Verificar si se cumplió con al expectativa de la usuaria.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresion "¿Hay algo mas en que lo pueda servir?"



Fuente:https://www.freepng.es/png-3wim2a/

8.13. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE NIÑOS(AS) MENORES Y ADOLESCENTES

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE NIÑOS (AS) MENORES Y ADOLESCENTES

- Asigne turno preferencial (atienda en orden de llegada)
- Atención rapida y oportuna
- Llamelos por el nombre, nunca utilice diminutivos o palabras cariñosas.
- Aplique las pautas de atención general
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante .
- Verifique si el usuario cumplió su expectativa con la atención brindada
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresion "¿Hay algo mas en que lo pueda servir?"



Fuente: https://www.unicef.org/nicaragua/informes/10-derechos-fundamentales-de-los-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes

8.14. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO POR GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS

- Determine si se hace necesario asignar turno preferencial a este tipo de usuario
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o necesita interprete, solicitar el apoyo al interprete, en caso de contar con esta persona institucionalmente.
- Si ninguna de éstas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Aplique las pautas de atención general
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante .
- Verifique si el usuario cumplio la expectativa con la atención brindada.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresión "¿Hay algo mas en que lo pueda servir?"



https://www.procuraduria.gov.co/portal/Grupos-Etnicos.page

8.15 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL

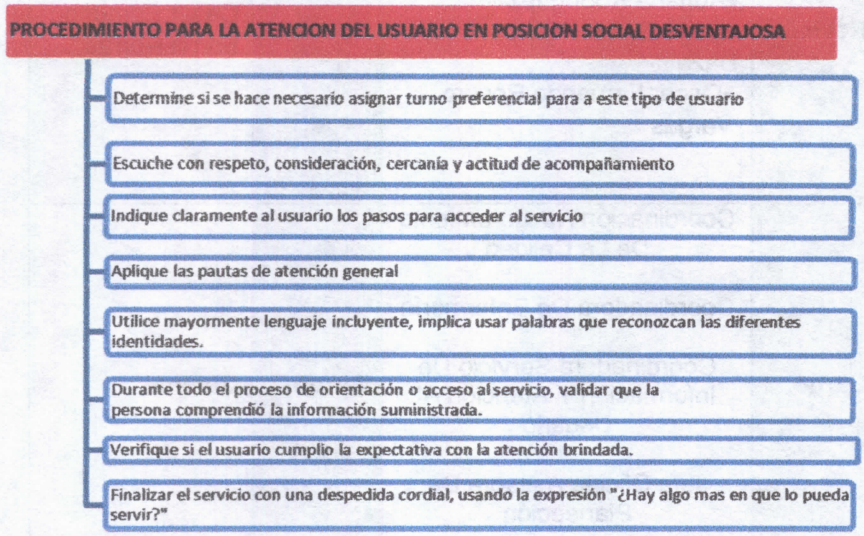
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL

- Pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención
- Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- No demuestre prevencion ante gestos, ademanes, actitudes, vestuario, modo de hablar o expresarse del usuario LGBTI.
- Aplique las pautas de atención general
- Utilice mayormente lenguaje incluyente, implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades.
- No emita juicios de valor o demuestres gestos de rechazo ante manifestaciones de afecto, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer
- Verifique si el usuario cumplio la expectativa con la atención brindada.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando la expresión "¿Hay algo mas en que lo pueda servir?"



Fuente: https://larepublica.pe/mundo/2021/04/16/chile-estudiantes-denuncian-material-homofobico-en-colegio-adventista/

8.16 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DEL USUARIO EN POSICION SOCIAL DESVENTAJOSA





https://www.desdeabajo.info/colombia/item/33794-la-concentracion-de-la-riqueza-la-distribucion-de-la-desigualdad.html

9 BIBLIOGRAFIA

1. Protocolo de atención eficiente. Servicio Preferencial –Sede Central y Ciudades Versión 1 - Basado en la Ley 1346 de 2009 y Numeral 7, Articulo 14 de la Ley 1618 de 2013 Superintendencia de Industria y Comercio. Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial. Superintendencia de Industria y Comercio
2. Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad. Sector minero energético 2019 – 2022.
3. Protocolos de servicio al ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 2. 2015.
4. Protocolo de servicio al ciudadano. Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones. Alcaldía Mayor de Bogotá
5. Protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Secretaría General Grupo de Servicio al Ciudadano. Ministerio de Justicia y del derecho
6. Transversalización del enfoque diferencial en la atención en salud y promoción social para las personas con discapacidad Ministerio De salud y protección social

10 CONTROL DE REGISTROS

Código	Versión	Fecha	Descripción del Cambio
MAN-CA-02	0	Noviembre de 2018	Creación del documento.
MAN-ACA-02	1	Octubre de 2021	Actualización y ampliación de actividades a realizar con los Enfoque Diferenciales Ítem 8.

Elaboró	Adriana García Gómez Diana Carolina Vallejo Actualizado por **Omar Arturo Solano López**	**Revisó**	•Clara Lorena Knudson •Olga Roció Pasquel Hoyos •Adriana Rodríguez •Hugo Ernesto Burbano Daza •Oscar Fernando Rosero Vargas	**Aprobó**	Cesar Edmundo Sarria Porras
Cargo	Enfermero GI Oficina Asesora de Planeación	**Cargo**	Coordinación Aseguramiento De La Calidad Coordinadora De Enfermería Coordinadora Servicio De Información Y Atención Al Usuario Jefe Oficina Asesora De Planeación Subgerente Científico	**Cargo**	Gerente
Firma		**Firma**	•	**Firma**	
Fecha		**Fecha**		**Fecha**	9 OCT 2021
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre:	Hulber Enrique *Acosta*	**Cargo:**	Profesional Univ. – Afiliado Participe – Admisalud – Oficina Asesora de Planeación	**Firma:**	