

# ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES QUE INCLUYAN ENFOQUES DIFERENCIALES

## Procesos Prioritarios

Resolución 1441 de 2013

En zonas dispersas..  
Diversidad cultural, cuenta con:  
. Material en dialectos.  
. Traductor  
. Concerta protocolos

Resolución 2003 de 2014

En zonas dispersas .....

Resolución 3100 de 2019

Adecuada comunicación que incluya enfoque diferencial

## Enfoque diferencial de derechos

Reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de:

- Edad
- Género
- Etnia
- Condición de discapacidad
- Víctimas de violencia
- Entre otras.

Por lo cual es preciso generar garantías especiales para eliminar las barreras en la atención.

## Enfoque diferencial

- Es la estrategia que permite a la política de atención reconocer y organizarse frente a las diferencias de las personas y colectivos y frente a los determinantes sociales.

## Enfoque diferencial

### **OBJETIVO:**

- Avanzar hacia la igualdad social, a partir de reconocer, comprender y valorar las creencias, prácticas, saberes, expectativas y formas propias de relacionamiento de los ciudadanos.

# Comunicación con Enfoque diferencial



**Comunicación**

**Enfoque diferencial**

# Sujetos de especial protección

Población  
víctima del  
conflicto

Población con  
discapacidad

Población  
adulta mayor

Población  
étnica

Habitante de  
calle

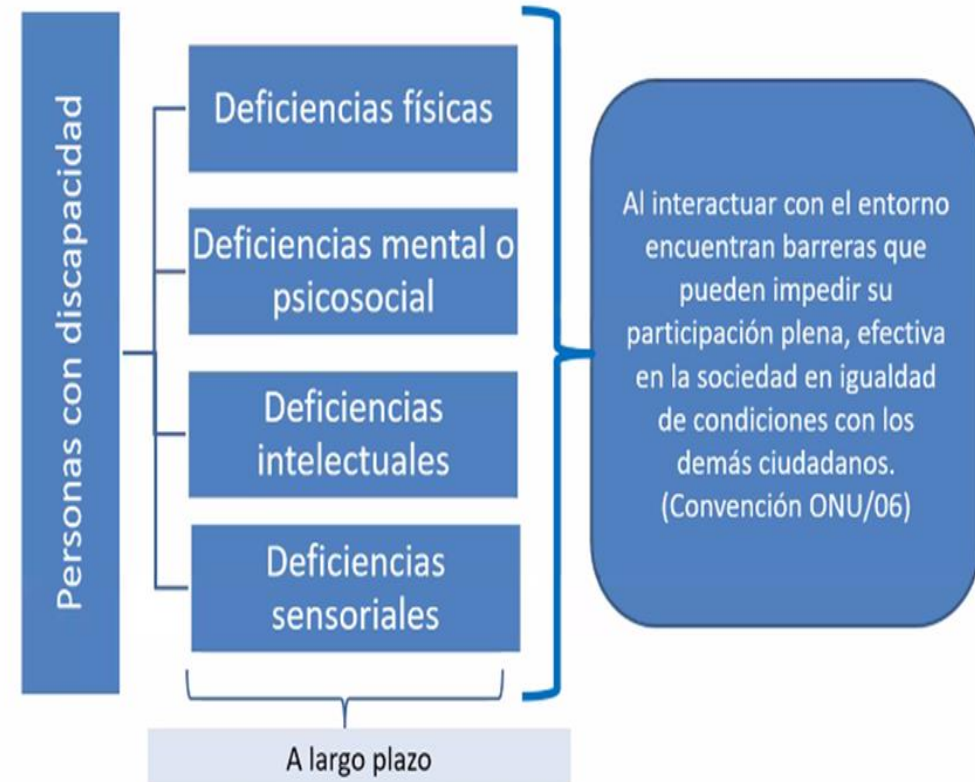
Género

## Población víctima del conflicto

- Personas que hayan sufrido algún daño por hechos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

En el marco del DIH Convenio de Ginebra 1949  
Buscan limitar la barbarie de la guerra y protegen a quienes no participan en las hostilidades o que ya no pueden participar.  
Ac.3. Se debe recoger y asistir a los heridos y enfermos  
Los convenios de Ginebra son aplicables universalmente.

## Población con discapacidad



## Adulto mayor

- Mayores de 60 años.
- Seis millones quinientas personas 13.2% de la población.
- Se busca un trato digno y cero tolerantes con cualquier tipo de maltrato de parte de las familias y cuidadores.

## Población con pertenencia Étnica

- Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

## Habitante de Calle

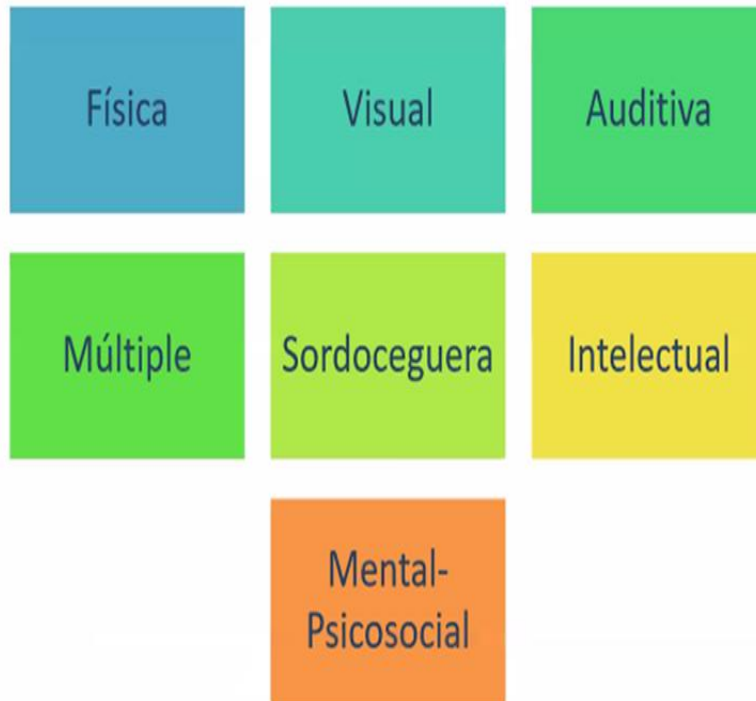


- Aquellas personas que hacen de la calle su lugar de habitación.

## Género

- El enfoque de género pretende llevar a cabo un proceso de intervención que permita contribuir a la equidad en el acceso a los servicios de salud, eliminar barreras que generan inequidad y desarrollar políticas, planes y programas, dirigidos a promover el derecho a la salud y la igualdad de género, de mujeres, hombres y personas de los sectores sociales LGBTI.

## Categorías Reconocidas en el País.



## Tipos de maltrato

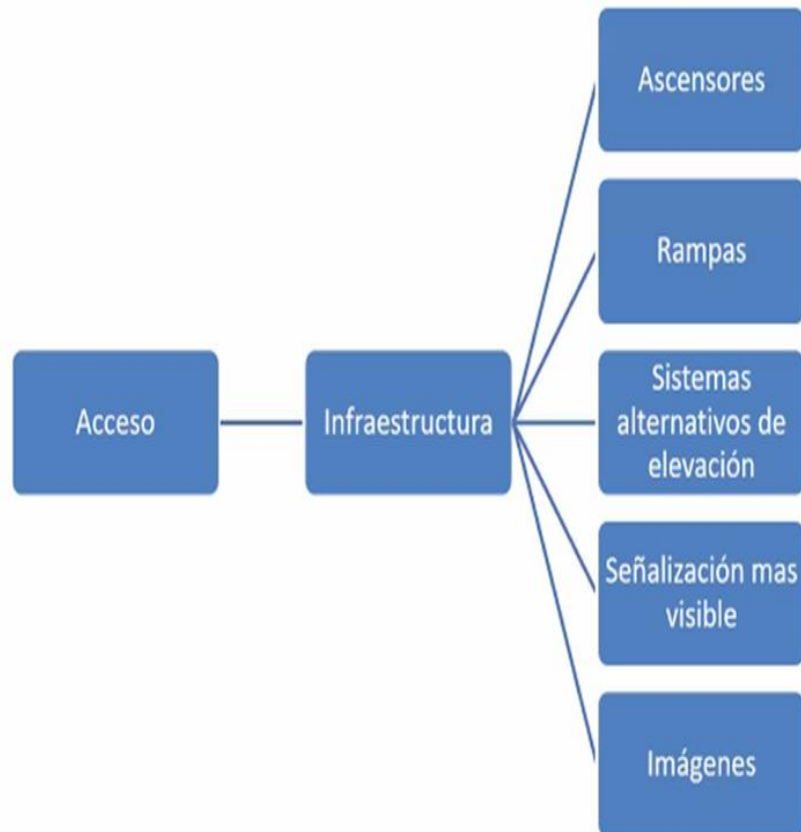




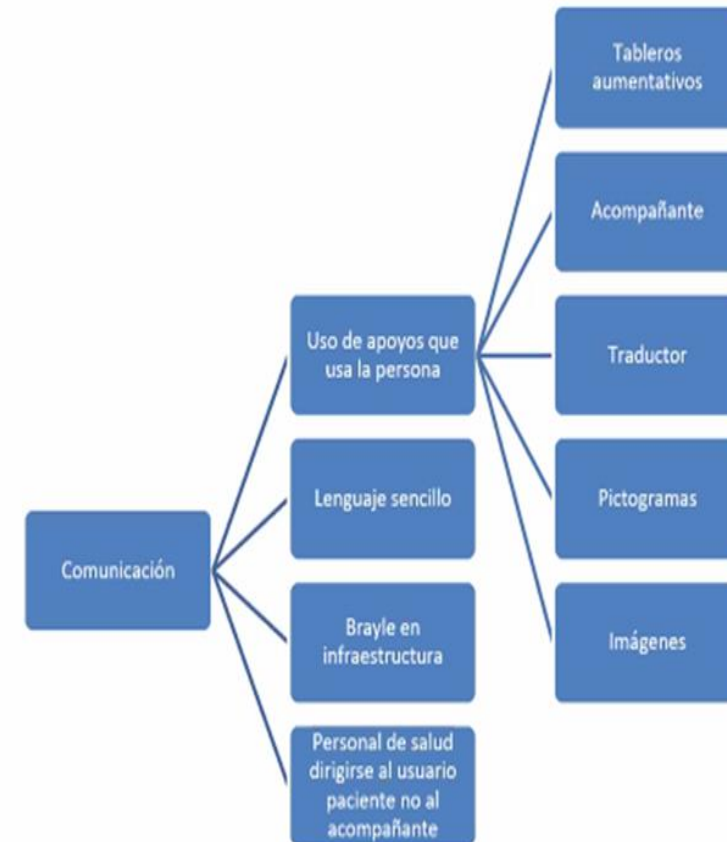
## Una vez se identifica un usuario con características particulares dentro del enfoque diferencial

- Actitudinal
- Activación de ruta
- Verificación de derechos
- Red de apoyo
- Ajustes razonables

## Algunos facilitadores



## Algunos facilitadores



# Algunos facilitadores

- Diccionario digital de lenguas indígenas de Colombia para acceder a la comunicación con los más de 80 grupos indígenas que se encuentran en nuestro País con más de 63 lenguas nativas. Al cual se puede acceder por el siguiente link y anexos:
- <https://canaltrece.com.co/noticias/diccionario-lenguas-indigenas-colombianas-glosario-significado/>
- **Diccionario Nasayuwe – Español**
- Diccionario hablado elaborado en 2012 donde podemos escuchar los vocablos en la voz de sus propios hablantes <http://talkingdictionary.swarthmore.edu/paez>).
- Traductor: <https://www.iducjin.co/>

## Facilitadores para la atención Capacitación del talento humano en salud

**Conocimientos:** Enfoque diferencial, Derechos, Daño psicosocial y herramientas de afrontamiento, principio de intersectorialidad

**Actitudes:** Respeto, aceptación de diferencias, trato digno, disposición al servicio, generación alternativas, humanización y atención centrada en la persona

**Habilidades:** Empatía, asertividad, manejo emociones, pensamiento crítico, toma decisiones, técnica atención psicosocial, metodologías Participativas. ....

## Facilitadores para la atención Capacitación del talento humano en salud

**Conocimientos:** Enfoque diferencial, Derechos, Daño psicosocial y herramientas de afrontamiento, principios de intervención

**Actitudes:** Respeto de diferencias

Se requiere proteger al THS en su cuidado emocional al estar enfrentado permanentemente al sufrimiento

**Habilidades:** Empatía, asertividad, manejo emociones, pensamiento crítico, toma decisiones, técnica atención psicosocial, metodologías Participativas. ....

## Facilitadores para la atención



**Discapacidad**

**Facilitadores para la comunicación efectiva**

Discapacidad auditiva

. MINTIC cuenta con apoyos en centro de relevo para los usuarios con discapacidad auditiva.

[www.centroderelevo.org](http://www.centroderelevo.org) link SIEL

30 minutos de apoyo de lunes – viernes no festivos de 8 am-6p.m.

# Facilitadores para la atención

Discapacidad	Facilitadores para la comunicación efectiva
Discapacidad visual	<p>MINTIC cuenta con acceso directo gratuito facilitado por MinTIC a los softwares:</p> <p><b>Jaws:</b> lector de pantalla que permite que las personas ciegas hagan un uso integral de los computadores, de manera que se pueden desempeñar como ingenieros electrónicos o de sistemas; hacer desarrollos en Java, C# y en muchos más lenguajes de programación, así como usar FrontPage, Project, SAP, entre otros</p> <p><b>ZoomText,</b> Magnificador de pantalla que permite ampliar hasta 16 veces el tamaño de los elementos de la pantalla.</p> <p>La descarga es gratuita y puede ser descargada por personas naturales o jurídicas a través de la página web <a href="http://www.convertic.gov.co">www.convertic.gov.co</a></p> <p>Su acceso incluye actualizaciones, mantenimiento por demanda incluyendo soporte técnico para la instalación, configuración y uso de los software.</p>

## Conclusiones de las buenas prácticas de comunicación

Las fallas de comunicación entre los servicios afectan las decisiones diagnósticas y terapéuticas.

Es tan importante comunicarnos como que nos entiendan

Hay que facilitar la adecuada transferencia de información como eje fundamental en los servicios de salud

Hay que verificar la comprensión de la información

Involucrar al paciente y cuidador en los procesos asistenciales puede ser una de las barreras más efectivas.

Las listas de chequeo de seguridad mejoran la calidad percibida y reducen errores.

## Conclusiones de los retos para la implementación de la comunicación con enfoque diferencial

Caracterizar población

Tener en cuenta particularidades del Usuario / Paciente.

Identificar las diferentes medidas de adaptabilidad o ajustes razonables para la atención de usuarios con condiciones diferenciales

Capacitar al personal en el uso de los ajustes razonables particulares asumidos por la Institución

No revictimizar ni realizar juicios de valor

Espacio que permita seguridad y tranquilidad de la atención.

Contar con lenguaje, comunicación y materiales que respeten la diferencia

Atender sugerencias del paciente con respecto al acompañamiento o no a la atención

Disminución de la estigmatización y discriminación

Identificar desde el inicio de la atención la necesidad de apoyo y ajustes razonables para la comunicación.

Reconocimiento y uso de los apoyos naturales de los usuarios para facilitar su comunicación y atención.

*Respeto y empatía*



*Ayudar al que lo necesita no solo es parte del deber sino de la felicidad!!!*  
*José Martí*



## PROTOCOLO ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES QUE INCLUYAN ENFOQUES DIFERENCIALES

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<b>Generalidades por COVID 19:</b> Se ubicara en altura y de fácil acceso los útiles que permiten la limpieza y desinfección, se ubicará al usuario a dos metros de distancia en el caso de agudeza auditiva para evitar que las gotas de saliva puedan salpicar, se evitara el contacto con la cara en el desarrollo de los gestos propios de la lengua de señas, se hará acompañamiento en la adopción de hábitos de higiene y seguimiento de las recomendaciones frente a la proximidad y contacto físico.	Gerente	NA
2	En al IPS SALUD TOLIMA Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: los niños menores de 5 años, adultos mayores, embarazados, y las personas con algún tipo de discapacidad.	Gerente	NA
3	En el área de recepción se Saludara cordialmente al usuario y acompañante siempre mirándolo a los ojos, con actitud de Cordialidad, se recibirán los documentos de la persona que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindarla atención oportuna e integral , 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	Recepción Secretaria	NA
4	El personal de la IPS verificara constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial	Recepción Secretaria	NA
5	Si hay fila se hará ingresar de forma inmediata adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, se asegurará asiento disponible para estos usuarios	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
6	Si el usuario necesita de silla de ruedas, se le realizará el préstamo de la misma	Recepción	NA



7	Si la persona es invidente, y trae perro guía, se debe dejar entrar al animal, este es compañero del usuario y lo ayuda a orientar	Recepción	NA
8	<u>Atención a adultos mayores:</u> se asignara turno preferencial, No se utilizara diminutivos (abuelito, mamita etc.) ni expresiones paternalistas, se escuchara con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento, se verificara si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el usuario	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
9	<u>Atención a mujeres embarazadas:</u> se otorgará turno preferencial para la atención la cual será rápida y oportuna, se le brindara un espacio cómodo para la espera, En caso de una situación difícil, no se pondrá a la defensiva, no se reaccionara a exigencias, gritos o insultos	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
10	<u>Atención niños, niñas y adolescentes:</u> se Otorgara un turno preferencial para su atención, se llamara por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos, se otorgara respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, se mostrara interés por su requerimiento, se verificara si la información fue clara.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
11	<u>Atención a personas con discapacidad física o motora:</u> se dará prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad, para mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de Ruedas, se ubicará a la altura de sus ojos, Antes de empujar la silla, se preguntará siempre a la persona por el manejo de la misma, Se actuará naturalmente ante un usuario con parálisis cerebral, este usuario puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA

12	<u>Atención a personas de talla baja:</u> se adaptara un sitio de atención para que el usuario quede ubicado a una altura adecuada para hablar, Cuando se camine junto a una persona de baja estatura, se disminuirá el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al de nosotros, se actuara con naturalidad y se prestara atención a las señales que le dé el usuario, se tratara según su edad cronológica y no como niños o niñas.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
13	<u>Atención a personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva):</u> se dará prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad, se atenderá las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse, se hablará a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención. Si el usuario necesita desplazarse, se dará a conocer que se le va a acompañar durante el trayecto, se aproximara al usuario, tocándole su brazo y permitiéndole que se sujete en el nuestro.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
14	<u>Atención a personas con discapacidad sensorial-visual:</u> <b>Ceguera total:</b> Se asignará un turno preferencial, Si la persona acepta ayuda para realizar algún desplazamiento, se tomará con suavidad su mano y se ubicara en el hombro, se evitará caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, se ira en línea recta, si el usuario no acepta la guía, se le brindara indicaciones precisas para que pueda ubicarse, y no se utilizara gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza), para indicarle dónde está una silla, se ubicará la mano del usuario sobre el respaldo o el brazo de la silla. Si debe firmar un documento, se tomará la mano y se le llevará hasta el punto para que realice la firma.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA

	<p><b>Baja visión:</b> Se hablará en lenguaje sencillo, se leerá de forma clara y pausada los documentos, si se debe entregar dinero, se le indicará el monto mencionando primero los billetes y luego las Monedas.</p>		
15	<p><u>Atención a personas discapacidad sensorial-auditiva:</u> se identificará si el usuario puede establecer comunicación escrita, se utilizará frases cortas y precisas al hablar, se mantendrá contacto visual con el usuario, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación, se hablará claramente, no se subirá el tono de voz, se tendrá cuidado con el uso del lenguaje corporal, se tendrá en cuenta que la lengua materna del usuario es la lengua de señas.</p>	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
16	<p><u>Atención a personas con discapacidad cognitiva:</u> se dará prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad, se escuchara con paciencia al usuario, se brindara instrucciones si es posible de forma visual, se evitara lenguaje técnico, se validara si la persona comprendió la información suministrada, se evitara la crítica y entrar en discusiones con el usuario</p>	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
17	<p><u>Atención a víctimas:</u> se usará un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas, no se realizará juicios, no se asumirá situaciones por su manera de vestir o hablar, se escuchará atentamente sin mostrar prevención, no se interrumpirá mientras el usuario habla, se garantizará un trato equitativo, se garantizará la confidencialidad de la información suministrada, se asumirá una postura corporal sin tensión que pueda transmitir seguridad y tranquilidad.</p>	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA

18	Atención a la población de grupos étnicos y culturales del país: Se identificara si el usuario puede comunicarse en español, en caso de no ser posible, se pedirá que explique con señas o dibujos la solicitud, se solicitara los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere, en caso de que las anteriores alternativas no le permitan entender y/o gestionar la solicitud, se pedirá permiso para grabar y así poder escalar la solicitud "Peticiónes ciudadanas realizadas en lenguas nativas"	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
19	atención a la población de los sectores LGBTI: Se saludará amablemente y se dirigirá al usuario con el nombre que le indique, no se le realizarán juicios, se escuchará atentamente sin mostrar prevención, se utilizará un lenguaje incluyente como ciudadano, no se juzgará por su manera de vestir o hablar, se abstendrá de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
20	Los profesionales que laboran en la IPS Salud Tolima tendrán una excelente presentación personal, vestimenta adecuada, en completo estado de aseo y orden, lo cual generara confianza desde el primer contacto con el usuario y se mantendrá siempre visible el documento que lo identifique como tal.	Gerente Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
21	Se hará contacto visual con él usuario desde el momento en que ingresa y se evitara gestos que puedan generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que sean incómodas.	Secretaria Médico Especialista	NA
22	Se evitarán posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude ya que la postura refleja lo que se	Secretaria Médico Especialista	NA

	siente y piensa.		
23	Se vocalizará de manera clara y se mantendrá control sobre el tono de voz, se utilizará vocabulario adecuado.	Secretaria Médico Especialista	NA
24	Los profesionales se despedirán de manera cortés.	Secretaria Médico Especialista	NA

*¡Gracias!*