		ACTA DE CAPACITACIÓN			
INSTITUCIÓN:	SALUD TOLIMA S.A.S				
PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
CODIGO:	GTHFOR-004				
FECHA DE ELABORACIÓN:	28/08/2017	VERSIÓN:	1.0	PAGINAS:	1 DE 1

ACTA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO					
Realizada por:					
Nombre y apellidos			Cargo		
Martha Isabel Orozco Rodríguez			Asesor Calidad		
Entidad: Salud Tolima S.A.S.					
Lugar: Plataforma virtual Zoom				Duración: 30 minutos	
Fecha:					
DD	MM	AAAA			
10	11	2022			

Objetivo: Realizar socialización del protocolo de adecuada comunicación de las personas que cuidan y atienden pacientes que incluya enfoque diferencial con el fin de brindar una atención acorde a las necesidades de cada uno.					
Temas tratados:					
Definiciones		Facilitadores de atención			
Comunicación asertiva		Retos de implementación de comunicación con enfoque diferencial			
Sujetos de especial protección		Ruta de atención acorde al enfoque			
Conclusiones y observaciones:					
<p>Se realiza conceptualización básica de acuerdo a la normatividad de habilitación que ha venido desarrollando siempre contenidos para la atención a poblaciones vulnerables.</p> <p>La resolución 3100 de 2019 en los estándares de procesos prioritarios busca la inclusión de la caja de herramientas de las buenas prácticas de seguridad del paciente en cuanto a la adecuada comunicación con los usuarios que incluya enfoque diferencial.</p> <p>La comunicación para este tipo de población debe ser asertiva y humanizada y centrada en el paciente con el fin de lograr la adecuada comprensión.</p> <p>Los sujetos de especial protección son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población víctimas de conflicto • Población con discapacidad • Población adulto mayor • Población étnica • Habitantes de calle • Genero 					
Responsable:	Asesor de Calidad	Revisado:	Comité de Calidad	Aprobado:	Gerente de la institución



ACTA DE CAPACITACIÓN

INSTITUCIÓN:	SALUD TOLIMA S.A.S				
PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
CODIGO:	GTHFOR-004				
FECHA DE ELABORACIÓN:	28/08/2017	VERSIÓN:	1.0	PAGINAS:	2 DE 1

Los facilitadores que la ips utilizara estarán de acuerdo a las capacidades de la oferta y se tendrá en cuenta los diccionarios y traductores recomendados.

Se concluye que se debe realizar un trabajo en equipo y comprensión del protocolo de atención de acuerdo al tipo de población que acuda.

Indicadores de Seguimiento:

Asistentes:

Total, de convocados:4

Asistentes evaluados:4

Asistentes evaluados que obtuvieron > 4 puntos: 2

Asistentes evaluados que obtuvieron <4 puntos: 2

Evidencia Fotográfica

No.	Actividad	Responsable	Registro
1	Operatividad por COVID-19: Se busca en altura y de acuerdo los datos que permitan la limpieza y desinfección, se indicará al usuario a dos metros de distancia en el caso de alguna actividad para evitar que las gotas de saliva puedan volar; se evitará el contacto con la cara en el momento 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 presencial y virtual.	Gerente	N/A
2	En el IPS SALUD TOLIMA se encuentra sobre la cualificación de atención presencial y se está garantizando la atención a los siguientes usuarios, los niños menores de 5 años, adultos mayores, embarazadas, y las personas con algún tipo de discapacidad.	Gerente	N/A
3	En el área de recepción se brindará cordialmente al usuario y acompañarlo siempre respetando a los roles, con actitud de Calidad, se recibirán los documentos de la persona que solicita los servicios, eventualmente se procederá a brindarle atención oportuna e integral.	Recepción Secretaría	N/A
4	El personal de la IPS verificará constantemente si existe alguna persona que solicita atención profesional.	Recepción Secretaría	N/A
5	Si hay que hablar, programar de forma inmediata adultos mayores y niños en estado de emergencia, se asegurará asistencia oportuna para estos usuarios.	Recepción Secretaría Médica Especialista	N/A
6	Si el usuario necesita del día de mañana, se lo indicará al momento de la atención.	Recepción	N/A
7	Si la persona es invidente, se le pedirá guía, se debe estar atento en el momento del usuario y lo ayude a orientar.	Recepción	N/A

Responsable:	Asesor de Calidad	Revisado:	Comité de Calidad	Aprobado:	Gerente de la institución
---------------------	-------------------	------------------	-------------------	------------------	---------------------------



ACTA DE CAPACITACIÓN

INSTITUCIÓN:	SALUD TOLIMA S.A.S				
PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
CODIGO:	GTHFOR-004				
FECHA DE ELABORACIÓN:	28/08/2017	VERSIÓN:	1.0	PAGINAS:	3 DE 1

The screenshot displays a Zoom meeting window with a presentation slide. The slide content is as follows:

8	Atención a adultos mayores se asignará turno preferencial. No se otorgará alternativa (dormitorio, comida, etc.) ni expresiones paternalistas, se acompañará con respeto, consideración, calma y actitud de acompañamiento, se verificará si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el usuario.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
9	Atención a adultos mayores se otorgará turno preferencial para la atención la cual será rápida y oportuna, se le brindará un espacio cómodo para la espera. En caso de una atención deficiente no se permitirá la atención de otros usuarios.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
10	Atención niños, niñas y adolescentes se otorgará un turno preferencial para la atención, se brindará por su nombre cuando se otorgue la atención, se otorgará respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo, se verificará si la información fue entendible, se verificará si la información fue clara.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
11	Atención a personas con discapacidad física o motora, 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 brazos y tronco, y puede presentar expresiones específicas en el rostro.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
12	Atención a personas de la tercera edad, se adaptará un sitio de atención para que el usuario quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Cuando se entregue un documento a una persona de la tercera edad, se otorgará el tiempo, se dará la	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA

The second screenshot shows a similar Zoom meeting window, but the presentation slide is at a different point in the document, showing text and a table with 2 rows:

13	Longitud del dedo de ellas es inferior al de nosotros, se actuará con naturalidad y se prestará atención a las palabras que se dice al usuario, se tratará según su edad cronológica y no como niños o niñas.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
14	Atención a personas con discapacidades sensoriales (auditiva o visual). 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 apoyo, se dará a conocer que se le va a acompañar durante el trámite, se aproximará al usuario, haciéndolo su trabajo y permitiendo que se quede en el momento.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA

Responsable:	Asesor de Calidad	Revisado:	Comité de Calidad	Aprobado:	Gerente de la institución
--------------	-------------------	-----------	-------------------	-----------	---------------------------



ACTA DE CAPACITACIÓN

INSTITUCIÓN:	SALUD TOLIMA S.A.S				
PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
CODIGO:	GTHFOR-004				
FECHA DE ELABORACIÓN:	28/08/2017	VERSIÓN:	1.0	PAGINAS:	4 DE 1


	pedirá permiso para grabar y así poder escalar la solicitud 'Peticiónes ciudadanas realizadas en lenguas nativas'		
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 el 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 siente y piensa	Secretaria Médico Especialista	NA
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

SALUD TOLIMA S.A.S DIRECCIÓN: KRA 17 A NO 77 A-25 LOCAL 14, TELÉFONO 2747424

Diapositiva 58 de 77 Inglés (Estados Unidos) 100%

Se anexa a este documento Listado de Asistencia GTH-FOR-001

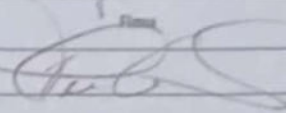


Responsable:	Asesor de Calidad	Revisado:	Comité de Calidad	Aprobado:	Gerente de la institución
---------------------	-------------------	------------------	-------------------	------------------	---------------------------

 CONTROL DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	
INSTITUCIÓN:	SALUD TOLIMA S.A.S
PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
CODIGO:	GT4-POR-001
FECHA DE ELABORACIÓN:	10/11/2022
VERSIÓN:	1.0
PAGINAS:	1 DE 1

TEMA: Protocolo adecuada comunicación de las personas que cuidan pacientes que

OBJETIVO: Brindar atención incluye enfoque de diversidad a sus necesidades de la población

Facilitador / Instructor: Interno Externo 10-11-2022 Hora: 4:00 PM Lugar: Salud Tolima 2001.

No	Cédula	Nombres y Apellidos	Área	Teléfono / Celular	Firma
1	30647392	Teresa García S.	Ecografía	3202451001	
2					
3	1022423740	Angelet Portela	Ecografía	3223785863	Angelet Portela
4					
5	656977321	Sandra P. DeMa	Ecografía	3017051942	
6					
7	93757021	Wilson Moya	Holopatía	312219134	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

OBSERVACIONES:

Facilitador / Instructor:	<u>Fonster J. Orozco R</u>	Responsable:	
	Nombre y C.C. <u>658151617</u>		Firma
Responsable	Jefe de Talento Humano	Revisado por:	Comité de Calidad
		Aprobado por:	Gerente de la institución