

ATENCION DE PACIENTES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Con el fin de fortalecer la calidad en la prestación de los servicios de salud, se desarrolla la presente capacitación en atención al paciente con enfoque diferencial, orientada a reconocer y respetar las características particulares de cada usuario, tales como su edad, género, condición de discapacidad, pertenencia étnica, situación social o cultural.

La implementación del enfoque diferencial en la atención en salud permite brindar un trato digno, humanizado y equitativo, garantizando el acceso a los servicios de manera oportuna y sin discriminación, contribuyendo así al mejoramiento continuo en la atención de los pacientes en la IPS

ATENCION DE PACIENTES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

No	Actividad	Responsable	Registro
1	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
2	En el área de recepción se Saludará cordialmente al usuario y acompañante siempre mirándolo a los ojos, con actitud de Cordialidad	Recepción Secretaria	NA
3	El personal de la IPS verificara constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial	Recepción Secretaria	NA
4	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
5	Si el usuario necesita de silla de ruedas, se le realizará el préstamo de la misma.	Recepción	NA
6	Si la persona es invidente, y trae perro guía, se debe dejar entrar, este es compañero del usuario y lo ayuda a orientar.	Recepción	NA
7	<u>Atención a adultos mayores:</u> se asignará turno preferencial, No se utilizará diminutivos (abuelito, mamita etc.) ni expresiones paternalistas, se escuchará con respeto,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
8	<u>Atención a mujeres embarazadas:</u> se otorgará turno preferencial para la atención la cual será rápida y oportuna, se le brindará un espacio cómodo para la espera,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
9	<u>Atención niños, niñas y adolescentes:</u> se Otorgará un turno preferencial para su atención, se llamará por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA

10	<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,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
11	<u>Atención a personas de talla baja:</u> se adaptará un sitio de atención para que el usuario quede ubicado a una altura adecuada para hablar,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
12	<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,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
13	<u>Atención a personas con discapacidad sensorial-visual:</u> Ceguera total: Se asignará un turno preferencial, Si la persona acepta ayuda para realizar algún desplazamiento, se tomará con suavidad su mano y se <u>ubicará</u> en el hombro, se evitará caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, se ira en línea recta, Baja visión: 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.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA

ATENCION DE PACIENTES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

14	<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.	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
15	<u>Atención a personas con discapacidad cognitiva:</u> se dará prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad, se escuchará con paciencia al usuario, se brindará instrucciones si es posible de forma visual,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
16	<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,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
17	<u>Atención a la población de grupos étnicos y culturales del país:</u> Se identificara si el <u>usuario puede</u> 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,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA
18	<u>atención a la población de los sectores LGBTI:</u> 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,	Recepción Secretaria Médico Especialista	NA

19	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
20	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
21	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
22	Se vocalizará de manera clara y se mantendrá control sobre el tono de voz, se utilizará vocabulario adecuado.	Secretaria Médico Especialista	NA
23	Los profesionales se despedirán de manera cortés.	Secretaria Médico Especialista	NA

