



# TEMA: PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial es concebido como “[...] un método de análisis que tiene en cuenta las diversidades e inequidades en nuestra realidad, con el propósito de brindar una adecuada atención y protección de los derechos”

## OBJETIVO

Proporcionar lineamientos a los colaboradores de la IPS sobre la atención al usuario con enfoque diferencial para garantizar una atención integral, igualitaria y transparente que promueva el goce efectivo de los derechos de todos los usuarios.



# PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN

La cultura de servicio nos compromete a ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades, requerimientos, intereses o expectativas. Esta cultura de servicio, se ve reflejada a través del contacto diario con las personas que acuden a la IPS para la atención; razón por la cual se definen las siguientes pautas generales:

- Utilizar un lenguaje sencillo.
- Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano se vea alterado.
- Demostrar la intención de querer ayudar.
- Escuchar atentamente.
- Ser prudente en la manera de reír, sentarse y levantarse de la silla.
- Tratar de entender al ciudadano asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar.
- Ser respetuoso en su trato, tolerante y usuario.
- Ser imparcial.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información.
- Utilizar el nombre del ciudadano antecedido por el término “señor, señora o señorita”.
- No prometer soluciones que no estén al alcance.
- No utilizar el celular mientras está prestando la atención al usuario.
- No hacer juicios de valor de lo manifestado por el interlocutor.
- No extralimitarse en las funciones asignadas.
- No interrumpir la conversación constantemente.
- Mantener el contacto visual con el interlocutor durante la conversación.
- No utilizar frases afectuosas.
- No tutear al usuario.



# PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS INCONFORMES O ALTERADOS

Durante la comunicación, el usuario puede mostrar una actitud de insatisfacción o de disgusto frente al servicio. Por tanto, ante este tipo de situaciones es necesario tomar acciones que permitan crear un entorno que propicie el respeto.

A continuación se describen las pautas para la atención de usuarios inconformes o alterados:

- Mantener una actitud amigable y hacerle ver al usuario que se comprende la situación.
- Identificar el estado de ánimo del usuario.
- Mantener una actitud serena, ya que con esto se podrá controlar la situación y calmar al usuario.
- En caso de ser necesario, valerse de los diferentes recursos que tiene la IPS para aclararle al usuario su inconformidad (folletos, oficina del SIAU).
- Si el usuario solicita una explicación, brindársela de forma clara y precisa.
- Proponer al usuario alternativas de solución.
- Despedirse de forma cordial.
- Escuchar con atención al usuario.
- Dejar que el usuario se desahogue, no le interrumpa.
- Evitar pedirle que se calme, esto incrementará su inconformidad.
- Evite tomar el problema como algo personal.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL



## ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES

- Permitir el ingreso a la IPS de un acompañante, en los casos que el adulto mayor no se pueda valer por sí mismo.
- Proporcionar ayuda al usuario para movilizarse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que el usuario requiera movilizarse al interior de la IPS en silla de rueda, prestarle la atención a través del camillero.
- No utilizar diminutivos (abuelito, mamita etc.) ni expresiones paternalistas.
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Verificar si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.



## ATENCIÓN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.
- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.
- Llamar a este tipo de usuarios por su nombre, nunca en términos cariñosos o diminutivos.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## ATENCIÓN A MUJERES EMBARAZADAS



- Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. Sede principal: asignar turno en el módulo 5, módulo asignado para la atención preferencial. En la sede 2 y sede de Ocaña, teniendo en cuenta que sólo se cuenta con un módulo para la atención, se debe priorizar ésta.

Para la atención por parte del personal de línea de frente, internamente la orientadora por mensajería instantánea debe colocar la observación, mujer embarazada y, para la atención por parte de los profesionales, la auxiliar de línea de frente colocar en el espacio de observaciones de la agenda, mujer embarazada; con el fin de priorizar la atención.

- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Proporcionar ayuda a la usuaria para movilizarse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que la usuaria requiera movilizarse al interior de la IPS en silla de rueda, prestarle la atención a través del camillero.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Durante la atención de usuarios con discapacidad, se debe manejar expresiones que le permitan sentir al usuario un trato igualitario y respetuoso.

A continuación se describe cuáles serían las expresiones adecuadas para referirse a usuarios con discapacidad.

EXPRESIÓN INCORRECTA ❌	EXPRESIÓN CORRECTA ✅
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Mutilado	Persona con amputación.
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal.
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis Esquizofrénico; siquiátrico
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## Personas con Discapacidad Física o Motora

- Disponer de rampas de acceso para ingresar a la IPS y mantenerlas en buenas condiciones.
- Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.
- Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. Sede principal: asignar turno en el módulo 5, módulo asignado para la atención preferencial. En la sede 2 y sede de Ocaña, teniendo en cuenta que sólo se cuenta con un módulo para la atención, se debe priorizar ésta.

Para la atención por parte del personal de línea de frente, internamente la orientadora por mensajería instantánea debe colocar la observación, persona con discapacidad física y, para la atención por parte de los profesionales, la auxiliar de línea de frente colocar en el espacio de observaciones de la agenda, persona con discapacidad física; con el fin de priorizar la atención.

- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.
- Si se va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, ubicarse a la altura de sus ojos.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.
- Proporcionar ayuda al usuario en silla de rueda para ubicarse en la camilla dispuesta para prestar la atención solicitada, si corresponde.
- Disponer de rampa en el consultorio de fonoaudiología para el acceso a la cabina.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## Personas con Discapacidad Sensorial Visual – Ceguera Total

- Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.
- Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. Sede principal: asignar turno en el módulo 5, módulo asignado para la atención preferencial. En la sede 2 y sede de Ocaña, teniendo en cuenta que sólo se cuenta con un módulo para la atención, se debe priorizar ésta.



Para la atención por parte del personal de línea de frente, internamente la orientadora por mensajería instantánea debe colocar la observación, persona ciega y, para la atención por parte de los profesionales, la auxiliar de línea de frente colocar en el espacio de observaciones de la agenda, persona ciega; con el fin de priorizar la atención.

- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.
- Evitar dirigirle la palabra sólo al acompañante.
- Atender las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## Personas con Discapacidad Sensorial Visual – Ceguera Total



- Si el usuario asiste sólo y el servicio a prestar permite la atención sin acompañante, se le debe ofrecer ayuda para realizar el desplazamiento al interior de la IPS, si éste acepta, darle a conocer que le va a asistir durante el trayecto, tomar con suavidad su mano y ubíquela en su hombro. Evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta. Si el usuario no acepta su guía, brindarle las indicaciones precisas para que pueda ubicarse dentro del recinto.
- No utilizar gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza).
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si debe firmar un documento, leerle éste de forma clara y pausada, si el usuario acepta firmar, tome su mano y llévela hasta el punto para que realice la firma.
- Si debe cancelar por el servicio a prestar, indíquele el monto recibido, mencionando primero los billetes y luego las monedas; así mismo, cuando se deba devolver dinero al usuario.
- Prestarle ayuda en caso de emergencia.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva



Si una persona no contesta cuando se le habla es una persona sorda.

- Permitir el ingreso a la IPS y áreas de atención de un acompañante.
- Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. Sede principal: asignar turno en el módulo 5, módulo asignado para la atención preferencial. En la sede 2 y sede de Ocaña, teniendo en cuenta que sólo se cuenta con un módulo para la atención, se debe priorizar ésta.

Para la atención por parte del personal de línea de frente, internamente la orientadora por mensajería instantánea debe colocar la observación, persona sorda y, para la atención por parte de los profesionales, la auxiliar de línea de frente colocar en el espacio de observaciones de la agenda, persona sorda; con el fin de priorizar la atención.

- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.
- En el servicio de atención al usuario el personal que está brindando la atención debe retirarse el tapabocas quirúrgico para poder comunicarse con el usuario. En el servicio de consulta, ayudas diagnósticas el personal debe retirarse el tapabocas N95 y colocarse el tapabocas transparente o careta.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva



- Identificar si puede establecer comunicación escrita.
- Mantener el contacto visual con el usuario.
- No ocultar la cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.
- Hablarle claramente al usuario, usar palabras conocidas, frases simples y completas, no subir la voz ni hablar rápido ni demasiado despacio.
- Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Tener en cuenta que la lengua materna del interlocutor es la lengua de señas.
- Evitar dirigirle la palabra sólo al acompañante.
- Disponer de sistemas de alarma visual para cuando se presente una emergencia.
- En el servicio de cirugía, cuando el usuario queda sólo (sin acompañante), el personal del área debe retirarse el tapabocas N95 y colocarse la careta para poder comunicarse con éste.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL



## PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Permitir el ingreso a la IPS y áreas de atención de un acompañante.
- Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. Sede principal: asignar turno en el módulo 5, módulo asignado para la atención preferencial. En la sede 2 y sede de Ocaña, teniendo en cuenta que sólo se cuenta con un módulo para la atención, se debe priorizar ésta.

Para la atención por parte del personal de línea de frente, internamente la orientadora por mensajería instantánea debe colocar la observación, persona con discapacidad cognitiva y, para la atención por parte de los profesionales, la auxiliar de línea de frente colocar en el espacio de observaciones de la agenda, persona con discapacidad cognitiva; con el fin de priorizar la atención.

- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.
- Escuchar con paciencia al usuario.
- Ser amable durante la prestación del servicio.
- Brindar instrucciones si es posible de forma visual.
- Evitar el lenguaje técnico.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL



ATENCIÓN A  
VÍCTIMAS



- Permitir el ingreso a la IPS y áreas de atención de un acompañante, cuando se solicite.
- Usar un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas.
- No realizar juicios.
- No asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Escuchar atentamente sin mostrar prevención.
- No interrumpir mientras el habla.
- Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Garantizar la confidencialidad de la información suministrada.
- Asumir una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DE LA REGIÓN

- Permitir el ingreso a la IPS y áreas de atención de un acompañante, cuando se solicite.
  - Identificar si la persona puede comunicarse en español.
  - Teniendo en cuenta que la IPS no cuenta con intérprete, se debe solicitar al usuario que explique con señas o dibujos la solicitud.
  - Identificar la región de la que proviene el usuario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
- 
- Solicitar 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 permitan entender y/o gestionar la solicitud, establecer contacto con la señora María Caicedo Osma 3023456856 traductora de la lengua indígena YUKPA CUCUTA-TIBU.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI



- Saludar y dirigirse con el nombre que le indique.
- No realice juicios.
- Escuchar atentamente sin mostrar prevención.
- No asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Abstenerse de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.



# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## POR UNA ATENCIÓN INTEGRAL, IGUALITARIA Y TRANSPARENTE

