

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

# DESCRIPCIÓN

---

El enfoque diferencial se define como “la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas”.

El reconocimiento que la sociedad y el Estado hacen de la diversidad humana y de la necesidad de generar acciones diferenciales para su atención, es tan importante como el autoconocimiento que un individuo o un colectivo hacen frente a su pertenencia a una o más de las poblaciones diversas. En ese sentido, el enfoque diferencial es dinámico y flexible para adaptarse a las necesidades y características de la población, su autorreconocimiento, sus modos de vida y sus contextos socio culturales, económicos y políticos (MSPS, 2012).

Mediante el protocolo de atención al usuario con enfoque diferencial; se abordan las necesidades y particularidades de los grupos poblacionales que por sus condiciones y características étnicas, transcurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables; para disminuir situaciones de inequidad durante la prestación de servicio en todas las sedes, que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales.



# CONTENIDO

---

01

DEFINICIONES

02

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN

03

PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS INCONFORMES O ALTERADOS

04

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL

05

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

**Accesibilidad:** grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

**Adulto mayor:** persona de 60 años o más de edad.

**Atención:** comunicación de doble vía entre los colaboradores y usuarios que acuden a la IPS a través de los canales físicos o virtuales,

**Atención preferencial y diferencial:** atención brindada a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

**Canal presencial:** oficinas o puntos de atención, y demás espacios destinados para la atención a los usuarios.

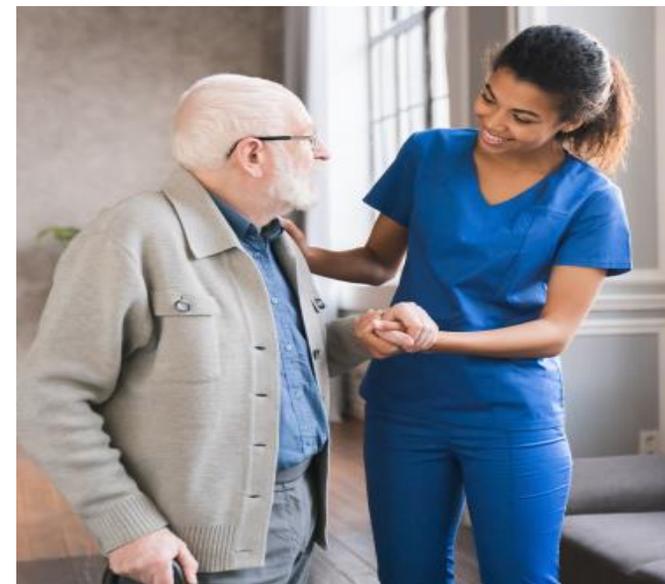
**Accesibilidad:** grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

**Adulto mayor:** persona de 60 años o más de edad.

**Atención:** comunicación de doble vía entre los colaboradores y usuarios que acuden a la IPS a través de los canales físicos o virtuales,

**Atención preferencial y diferencial:** atención brindada a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

**Canal presencial:** oficinas o puntos de atención, y demás espacios destinados para la atención a los usuarios.



**Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de la IPS y el usuario por medio de las redes de telefonía fija, o móvil.

**Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc.

**Discapacidad:** de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

**Grupos étnicos:** poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

**Lenguaje claro:** comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.



**Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de la IPS y el usuario por medio de las redes de telefonía fija, o móvil.

**Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc.

**Discapacidad:** de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

**Grupos étnicos:** poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

**Lenguaje claro:** comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.



**LGBTI:** categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.

**Mujer gestante:** mujer en estado de embarazo.

**Niños, Niñas y Adolescentes:** niño o niña entre los 0 y los 12 años, y adolescente las personas entre 12 y 18 años.

**Personas con discapacidad:** condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

**Víctimas:** personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.



**LGBTI:** categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.

**Mujer gestante:** mujer en estado de embarazo.

**Niños, Niñas y Adolescentes:** niño o niña entre los 0 y los 12 años, y adolescente las personas entre 12 y 18 años.

**Personas con discapacidad:** condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

**Víctimas:** personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.



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:

- 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.
  - No utilizar frases afectuosas.
  - No tutear al usuario.
- Utilizar un lenguaje sencillo.
  - Mantener la calma aún en situaciones en las que el usuario 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 usuario asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar.
  - Ser respetuoso en su trato, tolerante.
  - Ser imparcial.
  - Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información.
  - Utilizar el nombre del usuario antecedido por el término “señor, señora o señorita”.
  - Mantener el contacto visual con el interlocutor durante la conversación.



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:

- 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.
- No utilizar frases afectuosas.
- No tutear al usuario.
- Utilizar un lenguaje sencillo.
- Mantener la calma aún en situaciones en las que el usuario 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 usuario asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar.
- Ser respetuoso en su trato, tolerante.
- Ser imparcial.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información.
- Utilizar el nombre del usuario antecedido por el término "señor, señora o señorita".
- Mantener el contacto visual con el interlocutor durante la conversación.



## 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:

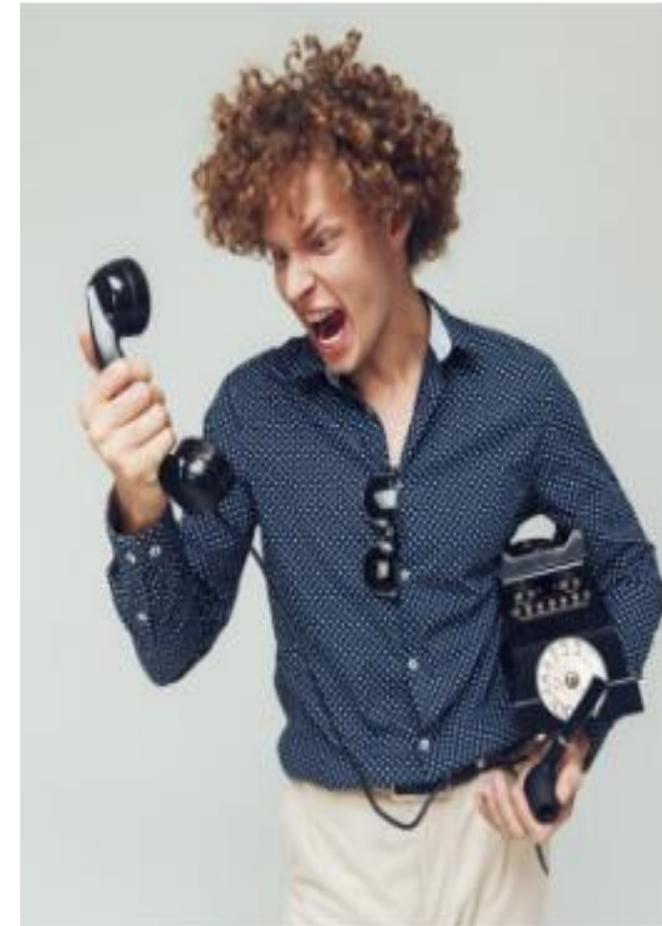
- Mantener una actitud amigable y hacerle ver al usuario que se comprende la situación.
- Identificar el estado de ánimo del usuario.
- Mantener una actitud serena, ya que con esto se podrá controlar la situación y calmar al usuario.
- En caso de ser necesario, valerse de los diferentes recursos que 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.



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, brindarsela 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.



## PROCOLOS PARA LA ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL

La IPS para la atención de solicitudes de los usuarios pone a disposición los siguientes canales: presencial, telefónico y correo electrónico. Los lineamientos definidos por la IPS para la atención por dichos canales, se definen en el documento PM-01-PR-01 Protocolo de Atención al Usuario. Consultar.



La IPS para la atención de solicitudes de los usuarios pone a disposición los siguientes canales: presencial, telefónico y correo electrónico. Los lineamientos definidos por la IPS para la atención por dichos canales, se definen en el documento PM-01-PR-01 Protocolo de Atención al Usuario. Consultar.



**SEDE CÚCUTA**  Av 1 # 15-04 Brr. La Playa

 **607- 5960150**

 **300 9108061**

**ext. 1021 - 2020**

 **317 5775664**

 [citas.clinicasandiego@gmail.com](mailto:citas.clinicasandiego@gmail.com)

**Horario de Atención**

De Lunes a Viernes:  
7:00am-12:00pm/02:00pm-06:00pm

Sábados:  
08:00am a 12:00pm

 [clinicasandiegocucuta.com](http://clinicasandiegocucuta.com)

  [@sandiegocucuta](https://www.facebook.com/sandiegocucuta)



## 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 moverse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que el usuario requiera moverse 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 usuario.



## 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 moverse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que el usuario requiera moverse 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 usuario.

## 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.



## 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 moverse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que la usuaria requiera moverse al interior de la IPS en silla de rueda, prestarle la atención a través del camillero.



## 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.



## 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.





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.



## ATENCIÓN A PERSONAS 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





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.



## ATENCIÓN A PERSONAS 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

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Disponer de rampas de acceso y mantenerlas en buenas condiciones.	X	X			
Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.	X	X	X	X	X
Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.	X		X	X	X
En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.	X		X	X	X
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.	X				
Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.	X				



Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Disponer de rampas de acceso y mantenerlas en buenas condiciones.	X	X			
Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.	X	X	X	X	X
Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.	X		X	X	X
En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.	X		X	X	X
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.	X				
Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.	X				

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
No intimidarse con una persona con parálisis cerebral , actúe naturalmente.	X				
Proporcionar ayuda al usuario en silla de rueda, para ubicarse en la camilla dispuesta para prestar la atención solicitada, si corresponde.	X				
Tratarla según su edad cronológica y no como niños o niñas.		X			
Disponer de rampa en el consultorio de fonología para el acceso a la cabina.	X				
Indagar con el usuario si necesita ayuda para ubicarse en la silla y/o camilla dispuesta para prestar la atención solicitada y proporcionar ayuda.		X			
Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuir el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo.		X			
Actuar con naturalidad y prestar atención a las señales que le dé la persona.		X			



Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
No intimidarse con una persona con parálisis cerebral , actúa naturalmente.	X				
Proporcionar ayuda al usuario en silla de rueda, para ubicarse en la camilla dispuesta para prestar la atención solicitada, si corresponde.	X				
Tratarla según su edad cronológica y no como niños o niñas.		X			
Disponer de rampa en el consultorio de fonoaudiología para el acceso a la cabina.	X				
Indagar con el usuario si necesita ayuda para ubicarse en la silla y/o camilla dispuesta para prestar la atención solicitada y proporcionar ayuda.		X			
Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuir el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo.		X			
Actuar con naturalidad y prestar atención a las señales que le dé la persona		X			

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Evitar dirigirle la palabra sólo al acompañante.			X	X	
Atender las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.			X		
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.			X		
No utilizar gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza).			X		
Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.			X		
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.			X		



Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Evitar dirigirle la palabra sólo al acompañante.			X	X	
Atender las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.			X		
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.			X		
No utilizar gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza).			X		
Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.			X		
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.			X		

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Si debe cancelar por el servicio a prestar, indíquelo el monto recibido, mencionando primero los billetes y luego las monedas; así mismo, cuando se deba devolver dinero al usuario.			X		
Prestarle ayuda en caso de emergencia.			X		
Identificar si puede establecer comunicación escrita.				X	
Mantener el contacto visual con el usuario.				X	
No ocultar la cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.				X	
Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.				X	
Hablarle claramente al usuario, usar palabras conocidas, frases simples y completas.				X	

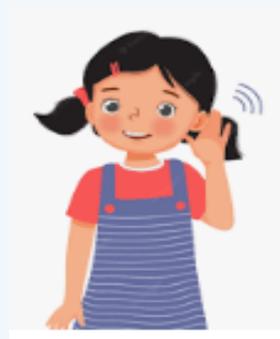


Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Si debe cancelar por el servicio a prestar, indíquese el monto recibido, mencionando primero los billetes y luego las monedas; así mismo, cuando se deba devolver dinero al usuario.			X		
Prestarle ayuda en caso de emergencia.			X		
Identificar si puede establecer comunicación escrita.				X	
Mantener el contacto visual con el usuario.				X	
No ocultar la cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.				X	
Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.				X	
Hablarle claramente al usuario, usar palabras conocidas, frases simples y completas.				X	

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Disponer de sistemas de alarma visual para cuando se presente una emergencia.				X	
En el servicio de cirugía, cuando el usuario queda sólo, el personal del área debe retirarse el tapabocas N95 y colocarse la careta para poder comunicarse con éste.				X	
Escuchar con paciencia al usuario.					X
Ser amable durante la prestación del servicio.					X
Brindar instrucciones si es posible de forma visual.					X
Evitar el lenguaje técnico.					X
					



Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Disponer de sistemas de alarma visual para cuando se presente una emergencia.				X	
En el servicio de cirugía, cuando el usuario queda sólo, el personal del área debe retirarse el tapabocas N95 y colocarse la careta para poder comunicarse con éste.				X	
Escuchar con paciencia al usuario.					X
Ser amable durante la prestación del servicio.					X
Brindar instrucciones si es posible de forma visual.					X
Evitar el lenguaje técnico.					X
					

## 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.



## 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.

## 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. Correo [mariacaicedo-03@hotmail.com](mailto:mariacaicedo-03@hotmail.com).



## 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. Correo **mariacaicedo-03@hotmail.com**.



## 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.



## 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.



**Gracias por su  
Atención**



1 El enfoque diferencial se define como “la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas”.

A verdadero

B falso

2 La atención preferencial y diferencial debe ser brindada a:

A niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

B niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad y población LGBTI.

C niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

3 Son pautas generales para la atención EXCEPTO:

A Utilizar un lenguaje sencillo.

B Prometer soluciones que no estén al alcance.

C Demostrar la intención de querer ayudar.

4 La IPS para la atención de solicitudes de los usuarios pone a disposición los siguientes canales: presencial y telefónico.

A verdadero

B falso

5 ¿Cuál de las siguientes no hace parte de las pautas para la atención de usuarios inconformes o alterados?:

A Proponer al usuario alternativas de solución.

B Identificar el estado de ánimo del usuario.

C Cuando se encuentre alterado y explicando su inconformidad, dígame que se calme.

6 La definición de “víctimas” es: personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

A verdadero

B falso

7 “Disponer de rampas de acceso y mantenerlas en buenas condiciones” hace parte del protocolo de atención a:

A personas con discapacidad sensorial visual y persona con discapacidad física o motora

B persona con discapacidad física o motora y personas de talla baja.

C parálíticos y discapacitados.

8 Se debe procurar no utilizar gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza), al realizar el protocolo de atención a:

A Personas con Discapacidad Sensorial Visual

B Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva

C Personas con discapacidad cognitiva

9 Sólo a las personas con discapacidad física o motora se les debe permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención:

A verdadero

B falso

Daniela, organizar una pregunta con esa tabla

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
Semi Vidente	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