



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL



ENFOQUE DIFERENCIAL

Existe el reconocimiento de poblaciones que, por sus características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual, pertenencia étnica o situación de discapacidad, han sido excluidos y discriminados de manera histórica. Por ello, el enfoque diferencial, fundamentado en el enfoque basado en los derechos humanos, permite poner su atención en los grupos o poblaciones a los que históricamente les han sido vulnerados sus derechos.

PERSONA CON DISCAPACIDAD

Son aquellas personas que tienen unas condiciones particulares (físicas o motoras, sensoriales, cognitivas o psicosociales) que se apartan de la media poblacional; y entornos que les imponen barreras (físicas, actitudinales y comunicativas) e impiden su participación y ejercicio de derechos en los ámbitos personales y comunitarios.

- Niños, niñas adolescentes



- Personas mayores



Enfoque étnico

Pueblos indígenas.
Comunidades negras.
Pueblos ROM o gitanos.



¿QUE IMPORTANCIA TIENE EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO?

- **Atención humanizada:** es indispensable humanizar el servicio, ponernos en los zapatos del otro/a, sensibilizarse con las personas que acuden a la IPS Saludsev.
- **Atención Incluyente:** Todas las personas deben ser atendidas garantizando la misma calidad, sin discriminación y atendiendo a sus necesidades particulares y diferencias.
- **Efectividad:** se deben atender las necesidades e inquietudes presentadas por la ciudadanía.
- **Oportunidad:** se debe atender a las personas en el momento en que lo necesitan, sin generar demoras.

CANALES DE ATENCIÓN

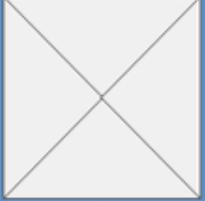
Algunos aspectos que se deben tener en cuenta para la utilización de este canal de atención:

- Se debe usar un tono de voz enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Brindar la información completa y asegurarse que es claro para la persona que recibe dicha información.
- Para atender la llamada usar el siguiente guion: **“Saludserv IPS, Buenos días/Tardes, habla Rosa Pérez, ¿en qué le puedo servir?”**.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente, para poder brindar la información correspondiente.
- Cuando se agendan citas telefónicamente, verificar si el paciente presenta algún tipo de discapacidad, de manera que Saludserv IPS pueda brindar la atención preferencial e integral que requiera el usuario.

CONSULTA MÉDICA

Admisión de Pacientes

VALIDAR TIPOS Y NUMEROS DE IDENTIFICACIÓN

Datos Básicos		Datos Adicionales		
NUMERO INTERNO		<input type="text"/>		
Num. Identificación	<input type="text"/> 	Tipo de Documento	<input type="text"/>	
Lugar de Nacimiento		<input type="checkbox"/> INMIGRANTE		
Primer Apellido	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>	
Primer Nombre	<input type="text"/>	Segundo nombre	<input type="text"/>	
Examinar	<input type="button" value="Tomar Foto"/>			
Quitar Foto				
Tipo de Afiliado	Estado del Paciente	Fecha Ult. Visita	Fecha Ingreso	Hora Ingreso
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Activo <input type="radio"/> Inactivo	<input type="text"/> / /	<input type="text"/> 22/10/2021	<input type="text"/> 14:27
Entidad	Nombre de la Entidad	Código del Contrato	Nombre del Contrato y número	
<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Tipo de Régimen				
<input checked="" type="radio"/> Contributivo	<input type="radio"/> Subsidiado	<input type="radio"/> Vinculado	<input type="radio"/> Particular	<input type="radio"/> Otro
<input type="radio"/> Desplaz. Contributivo	<input type="radio"/> Desplaz. Subsidiado	<input type="radio"/> Desplaz. Vinculado		
Estrato (Copago y/o Cuota Moderadora)	Ocupación	Nombre Ocupación		
<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="text"/>		
Departamento	Municipio	Código Barrio	Nombre del Barrio	
<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="text"/>	
Dirección		Zona	Teléfono Fijo	Teléfono Celular
<input type="text"/>		<input checked="" type="radio"/> Urbana <input type="radio"/> Rural	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sexo	Fecha Nacimiento	Años	Meses	Días
<input checked="" type="radio"/> Masculino	<input type="radio"/> Femenino	<input type="text"/> / /	<input type="text"/> 0	<input type="text"/> 0
<input type="radio"/> Soltero(a)	<input type="radio"/> Casado(a)	<input type="radio"/> Union Libre	<input type="radio"/> Separado(a)	<input type="radio"/> Viudo(a)
Hemoclasificación	Correo Electrónico	Pertenencia étnica		Nivel Educativo
<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="radio"/> NO <input checked="" type="radio"/> SI



CONSULTA MÉDICA

Admisión de Pacientes

VALIDAR TIPOS Y NUMEROS DE IDENTIFICACIÓN

Nombres y Apellidos de la Madre

Nombres y Apellidos del Padre

Nombres y Apellidos del Acompañante

Teléfono del Acompañante

Parentesco del Acompañante

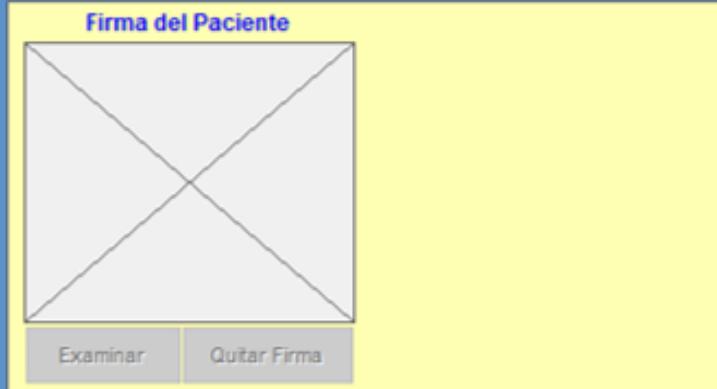
Población Diferencial

Población con discapacidad

Mujeres
Niños-niñas y adolescentes
Pueblos indígenas
Población Afrocolombiana
Población con discapacidad

Observaciones

Activar alerta sobre las observaciones
 Informe de Pacientes alertados

 Examinar Quitar Firma

Guardar Eliminar Imprimir Salir



LABORATORIO CLÍNICO

En las órdenes de laboratorio, ecografías, electrocardiogramas u otro servicio donde el usuario cuente o se le asigne una orden médica se debe colocar sticker de discapacidad, para que la persona de determinado servicio, le brinde una atención correcta a los usuarios.



Discapacidad física



Discapacidad visual



Discapacidad auditiva



Discapacidad cognitiva



Discapacidad múltiple



En SALUDSERV IPS estamos comprometidos con el bienestar general y prestación de un servicio integral a nuestros pacientes, es por ello que de forma inclusiva se han adaptado los espacios pertinentes para aquellos usuarios en situación de discapacidad:

Al ingresar a la IPS aquel usuario que tenga un tipo de discapacidad física, podrá acceder de forma cómoda por medio de la rampa, además todas las áreas de la IPS se encuentran ubicadas en el primer piso.



En cuanto a las personas en condición de discapacidad auditiva que desean acceder u obtener información de nuestros servicios en la modalidad virtual, se le brinda la atención oportuna a través de nuestros canales de atención tales como: redes sociales, en los cuales de forma escrita se pueden realizar trámites administrativos desde agendar una cita médica, cotizar exámenes, aclarar dudas, entre otros.

←  ⌂

Información de la empresa

👤 SaludservIPS -pencil

🏥 ✓ Laboratorio clínico
✓ Consultas médicas
✓ Ecografías convencionales, doppler y musculoesquelética.
✓ Electrocardiograma -pencil

📦 Producto/servicio -pencil

📍 Cra 64C No 11-10 -pencil

🕒 Domingo Cerrado -pencil
Lunes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. -pencil
Martes 7:00 a. m. a 6:00 p. m. -pencil
Miércoles 7:00 a. m. a 6:00 -pencil

La puerta principal, recepción y salas de espera se encuentran señalizadas con atención preferencial para discapacitados, embarazadas, niños y personas de la tercera edad, dando viabilidad de que en la IPS Saludserv se brinda un enfoque diferencial para aquellas personas que por su condición deben ser atendidas de manera oportuna.

ATENCIÓN PRIORITARIA



PERSONAS CON DISCAPACIDAD



EMBARAZADAS



PERSONAS DE LA TERCERA EDAD



PERSONAS CON NIÑOS EN
BRAZOS



En nuestra sala de espera tenemos disponible una silla de ruedas para aquellos usuarios que requieran de su uso:



El baño de discapacitados cuenta con timbre de emergencia, para cuando se presenten situaciones en las que requiera ayuda del personal.



De igual forma se cuenta con un soporte para aquellos usuarios que tengan limitaciones en el movimiento:



¡GRACIAS!