



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



Pueblos indígenas.
Comunidades negras.
Pueblos ROM o gitanos.

▪ Personas mayores



Enfoque étnico



¿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 agenden 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

Datos Básicos **Datos Adicionales**

☒ VALIDAR TIPOS Y NUMEROS DE IDENTIFICACIÓN

NUMERO INTERNO

Num. Identificación Tipo de Documento Lugar de Nacimiento ☐ INMIGRANTE

Primer Apellido Segundo Apellido Primer Nombre Segundo nombre

Tipo de Afiliado Estado del Paciente ☒ Activo ☐ Inactivo Fecha Ult. Visita Fecha Ingreso 22/10/2021 Hora Ingreso 14:27

Entidad Nombre de la Entidad Código del Contrato Nombre del Contrato y número

Tipo de Régimen

☒ Contributivo ☐ Subsidiado ☐ Vinculado ☐ Particular ☐ Otro ☐ Desplaz. Contributivo ☐ Desplaz. Subsidiado ☐ Desplaz. Vinculado

Estrato (Copago y/o Cuota Moderadora) Ocupación Nombre Ocupación

Departamento Municipio Código Barrio Nombre del Barrio


Dirección Zona ☒ Urbana ☐ Rural Teléfono Fijo Teléfono Celular

Sexo ☒ Masculino ☐ Femenino Fecha Nacimiento Años Meses Días Estado Civil ☒ Soltero(a) ☐ Casado(a) ☐ Union Libre ☐ Separado(a) ☐ Viudo(a)

Hemoclasificación Correo Electrónico Pertenencia étnica Nivel Educativo Discapacitado ☒ NO ☐ SI

Examinar Tomar Foto

Quitar Foto



CONSULTA MÉDICA

Admisión de Pacientes

Datos Básicos Datos Adicionales

☒ 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 X

Mujeres

Niños-niñas y adolescentes

Pueblos indígenas

Población Afrocolombiana

Población con discapacidad

Observaciones

Firma del Paciente

Examinar Quitar Firma

☐ Activar alerta sobre las observaciones

Informe de Pacientes alertados

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** 



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



 **Producto/servicio** 

 **Cra 64C No 11-10** 



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

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!