



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL EN SALUD

Código: AU-PTO-02  
Versión: 1 Fecha: 10/06/2023

Pág. 1 de 7

1. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO			
CRITERIO	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Patricia Otero Martínez	Directora SIAU	10/06/2023
REVISÓ Y APROBÓ	Camila Sánchez Jiménez	Gerente Estratégico	17/06/2023
2. OBJETIVO			
Brindar una atención integral a la población Vulnerable y población especial que solicita atención en los diferentes servicios de salud, que presta la Clínica del Seno, teniendo en cuenta el principio de enfoque diferencial, enfoque diferencial de género, enfoque étnico y enfoque de derechos ajustada a sus necesidades y particularidades reconociendo los saberes y capacidades de las diferentes poblaciones, garantizando una atención humanizada y de calidad dentro del marco de los derechos, la no discriminación y la equidad en el acceso al servicio de salud.			
3. ALCANCE			
<b>AMBITO DE APLICACIÓN</b> Clínica del Seno IPS Ltda.			
<b>POBLACIÓN DIANA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usuarios direccionados por EPS</li><li>• Pacientes Medicinas Pre pagadas</li><li>• Pacientes Institucionales</li></ul>			
<b>RESPONSABLES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Talento Humano de Clínica del Seno</li><li>• Médico Especialista</li><li>• Tecnólogo de Mamografía</li><li>• Enfermeras</li><li>• Auxiliares de Consultorio</li><li>• Recepción y Call center</li><li>• Jefe Atención al Usuario</li><li>• Personal que preste atención a usuarios y pacientes</li></ul>			
4. DEFINICIONES			
<b>Accesibilidad:</b> 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			
<b>Adulto mayor:</b> Persona de 60 años o más de edad.			
<b>Atención:</b> Comunicación de doble vía de los colaboradores (servidores públicos y contratistas) del Ministerio de Justicia y del Derecho con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales, no sólo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.			



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL EN SALUD

Código: AU-PTO-02  
Versión: 1      Fecha: 10/06/2023

Pág. 1 de 7

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

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

**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.

**Enfoque diferencial por ciclo vital:** El adulto mayor, es una de las categorías para nuestro servicio diferencial. Procuramos apoyar todo lo que esté a nuestro alcance para favorecer la satisfacción de sus necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado.

**Enfoque diferencial por situación de discapacidad:** Asegurar la atención preferencial de nuestros usuarios con algún tipo de situación limitante en nuestras IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte su potencial desarrollo de cuantas habilidades y destrezas pueda lograr.

**Atención integral en salud:** La atención integral es el enfoque biopsicosocial que se le brinda a los pacientes, su familia y la comunidad, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

**Atención en salud:** Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población

**Accesibilidad en salud:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

**Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

### 5. INTRODUCCIÓN

La Clínica del Seno IPS Ltda., dentro de su interés por el usuario y su familia, se ha esforzado por brindarle a estos, servicios de salud con mayor calidez y compromiso, apoyados en los Derechos y Deberes del Usuario donde somos consecuentes de acuerdo a nuestro tipo de población con brindar atención preferencial a personas de la tercera Edad, Discapacidad o mujeres en estado de gestación.

Nuestro compromiso como funcionarios de la Clínica del Seno IPS Ltda., es velar por la eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios.

### 6. DESCRIPCIÓN

Dentro de la Clínica del Seno se presenta el protocolo atención diferencial de acuerdo con los principales enfoques diferenciales de población a atender:

- Personas con alguna discapacidad, física, auditiva, visual, o cognitiva y/o que se encuentren con oxígeno o silla de ruedas
- Personas de la tercera edad o adultos mayores (Mayores a 65 años)
- Mujeres en estado de gestación

- Poblaciones étnicas
- Personas con discapacidad
- Población LGTBIQ+
- Víctimas del conflicto armado
- Primera infancia
- Infancia y adolescencia
- Población diferencial de género.

#### **SEÑALIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA:**

- Señalización de sillas para uso de esta población en la sala de espera
- Señalización para personas en silla de ruedas en sala de espera
- Se cuenta con baños y rampas para personas discapacitadas
- Señalización de una caja preferencial para la atención de pacientes en el grupo designado

#### **ACCIONES Y RECOMENDACIONES PARA EL TRATO A PACIENTES PRIORITARIOS**

##### **PACIENTES CON DISCAPACIDAD FÍSICA:**

- Sea empático y escuche con atención sobre las necesidades o la situación de la paciente.
- Al ingreso de un paciente con discapacidad, desde recepción y call center se les notifica a las auxiliares de consultorio que se tiene un paciente con discapacidad para darle prioridad en la atención.
- Desde el consultorio las auxiliares de enfermería deberán notificar al especialista que se tiene un paciente con silla de ruedas y/o discapacidad al especialista para poder darle prioridad en la atención.
- El señor de seguridad estará encargado de acompañar y guiar al paciente y su acompañante para facilitar la ruta de acceso al servicio que requiera.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminado o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u servicio de destino.
- Si va a mantener una conservación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos. En la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.

- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario. Esto debe ser realizado por alguien del grupo de brigadistas o el señor de seguridad. De lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones espiadas en el rostro, no se intimide con esto siempre actúe naturalmente.

**Expresiones correctas utilizadas en 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
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Mutilado	Persona con amputación.
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

**ATENCIÓN PARA PACIENTES CON DISCAPACIDAD VISUAL:**

- Si el paciente decide no aceptar su guía, se da indicaciones precisas que permitan ubicarse geográficamente en el espacio.
- Si la persona está acompañada de su propio guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo aumente.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leer un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola
- Para indicarle a una persona ciega donde ha de firmar puede tomar su mano y llevarla hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.
- El paciente debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriores encontradas.

#### **PACIENTES CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:**

- Las personas con este tipo de situación de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite, solicitud, examen diagnóstico, escuche y entregue la información con paciencia y tranquilidad.
- Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, clara, concreta y cortos. Los ejemplos son de gran utilidad
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio. Valide que la persona comprendió la información suministrada
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor
- Consigne por escrito si el paciente debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo
- Entregue por escrito las preparaciones previas si se requieren y si es necesario explique al acompañante

#### **ATENCIÓN PARA PACIENTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**

- La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial
- Si no sabe lengua de señas: acuda al servicio del centro de relevo [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co) o hacer uso de la APP. Número de video mensajes por WhatsApp: [317 7735093](https://wa.me/3177735093) Horario de atención: lunes a sábado de: 7:00 am - 7:00 pm

#### **Duración del servicio**

El tiempo de duración del servicio de Video mensajes por Whatsapp es:

Vídeo: 2 minutos máximo

Audio: 2 minutos máximo

- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando que su interlocutor es la persona sorda.
- Mientras este conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona.

- No hable con chicles o alimentos en la boca.
- No voltee la cara.
- No se cubra la boca mientras da la información.
- Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.
- Si ella no está prestando atención. Toque levemente en el hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exageración la palabra y sin tapar su boca.
- No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo. En este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil. Que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- Escriba frases cortas y concretas.
- Escriba en lenguaje claro y sencillo.

## **2. ENFOQUE DE CICLO DE VIDA DE ATENCIÓN ADULTOS MAYORES**

Los adultos mayores son cada vez más activos y partícipes de procesos, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que los adultos mayores son portadores de saberes y de riquezas culturales; por ello, deben ser respetados y contar con una atención preferencial, la cual requiere implementar una disposición particular:

- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y póngala cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible.

### **Además, tenga en cuenta lo siguiente:**

- Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
- Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir; probablemente la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando. Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle al adulto mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
- Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible, en un lenguaje claro.

## **3. ATENCIÓN MUJERES EMBARAZADAS.**

- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a su paciente.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su paciente.

- Procure ponerse en el lugar de su paciente para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En casos de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes está a su alrededor, no reaccione a exigencias, gestos o insultos.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo
- Ayude a ponerse de pie si esta lo requiere luego del estudio realizado
- Durante la consulta pregunte si se siente cómoda con la posición
- Si la gestante lo solicita permítale el ingreso de un acompañante

#### **4. ENFOQUE DE GENERO**

##### **PROTOCOLO BRINDA ATENCIÓN RESPETUOSA E INCLUYENTE SIN DISCRIMINAR LA ORIENTACIÓN SEXUAL O LA IDENTIDAD DE GÉNERO DE UN PACIENTE**

Todas las personas tienen una identidad sexual, y la construyen frente al sexo (al identificarse como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (al identificarse como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas) y frente a la orientación sexual (al identificarse como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada como se respeta cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás, pues ello corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios; por tanto, siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para buscar que a la persona atendida les sean garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

Para tal fin, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; este dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si los pacientes manifiestan el afecto por medio de caricias, abrazos o besos.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.

**5. ENFOQUE DE ÉTNICO**

- Aplique las pautas generales de atención presencial y/o telefónica.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- Si el paciente viene acompañado de una persona que se hable español, solicite su apoyo.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud.
- Solicite 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 le permitan entender y/o gestionar la solicitud recuerde ayudar y dar:

**1. Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

**2. Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

**3. Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

**4. Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

**7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS**

TITULO	REFERENCIA
PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE, Dirección Nacional de derecho de autor: Unidad Administrativa especial. Ministerio del interior 2018	La Atención Preferencial es el acto de dar prioridad a la atención de ciudadanos en condiciones particulares como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad
MANUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO, Ministerio de Justicia. Secretaria General Colombia 2020	Es el instrumento que permite a los grupos de interés y de valor conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y los ciudadanos, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual.
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL, Ministerio de Justicia y del Derecho, Secretaría General Grupo de Servicio al Ciudadano	Es una guía para los servidores públicos y colaboradores de la entidad, cuyo propósito es poder ofertar “un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de alta calidad a la ciudadanía” <sup>1</sup> , a través de todos los canales y medios de interacción dispuestos por la entidad para la atención de la ciudadanía habitante de



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN  
DIFERENCIAL EN SALUD**

Código: AU-PTO-02  
Versión: 1      Fecha: 10/06/2023

Pág. 1 de 7

	la ciudad de Bogotá, que requiera acceder al portafolio de trámites y servicios institucionales
--	---