

E1Lh M04 A01



GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO

Código: MC-F-012

Versión: 002

ACTA DE REUNION POLITICA DE
PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Fecha: 02/01/2021

Página 1 de 3

ACTA DE REUNIÓN

ASUNTO: Incorpor el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.

Fecha: 30 abril 2022

Lugar: SALA DE REUNIONES

Hora Inicial: 2:00pm

Hora Final: 4:00pm

Acta N°

Agenda:

ASISTENTES

NOTA:

SE RESERVA LA INFORMACION DE
LOS PARTICIPANTES POR
PROTECCION DE LOS DATOS
SEGÚN LEY 1581/2012.
SOLO SE PUBLICA ASISTENCIA
CON FINES DE VERIFICACION POR
PARTE DEL MINSALUD EN
CUMPLIMIENTO A LAS POLITICAS
DE PARTICIPACION SOCIAL EN
SALUD.

1. Inicio.

2. Atención en salud con
enfoque diferencial.

3. Incorpor el enfoque
diferencial en el desarrollo
de los espacios de
participación en salud en
la definición e
implementación de los
programas del sector
salud.

4. Capacitación el ABC DEL
ENFOQUE
DIFERENCIAL.



SERVICIO MÉDICO LABORAL IPS S.A.S (SERMEL IPS S.A.S)

NIT: 901369929-1 • HABITACION EN SALUD No: 7600112622401

www.sermelips.com.co

AV 2 NORTE 24 N 53 • Barrio San Vicente • Cali - Colombia

308 71 46 • 3158628647 • 3144812853

administracion@sermelips.com.co

1. Inicio.

Se da inicio a la reunión.

Se brinda a los presentes una calida bienvenida.

Se da lectura al orden del dia.

Se presenta la directora medica.Dra. Paola Doneys

- 2. Quien inicia su participación explicando a los presentes la importancia de ofrecer una atención oportuna, eficiente y eficaz y que este a su vez sea integrado al un enfoque diferencial, lo que permite no sólo mejorar la calidad de los servicios, sino generar mayor protagonismo y participación de la ciudadanía sobre las decisiones y acciones que afectan la salud familiar, en el marco del enfoque de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad, avanzando así hacia mejores niveles de bienestar integral de la persona, la familia y la comunidad. También indica que SERMEL IPS SAS viene trabajando en brindar al usuario servicios de salud con mayor calidez y compromiso, apoyados en sus Derechos y Deberes donde somos consecuentes con la diversidad de Etnias, Género, Orientación Sexual, Edad, Discapacidad o condición Social desventajosa que pueda tener el usuario.**

Atención en salud con enfoque diferencial.**3. A continuación de brinda una capacitación sobre QUE ES EL ENFOQUE DIFERENCIAL?**

SE ANEXA MATERIA DIAPOSITIVAS EMPLEADAS (EL ABC DEL ENFOQUE DIFERENCIAL DEL MINTRABAJO Y SUPERSUBSIDIOS).



4. Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.

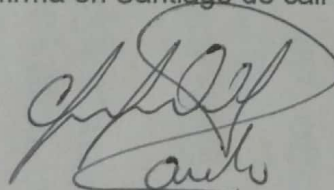
Continúa la doctora CLAUDIA OVIEDO quien indica que en SERMEL IPS SAS se trabaja para velar por la eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios.

Actualmente se brinda acompañamiento tanto para los profesionales, auxiliares y personal de apoyo en temas relacionados con la humanización en salud. De igual manera se brinda apoyo a la comunidad en general en temas relacionados con salud, programas de promoción y prevención así capacitación y/o formación en políticas de participación social en salud.

Invitación a los diferentes actividades programadas en la IPS.

El enfoque diferencial de SERMEL IPS SAS está contemplado como una estrategia que permite la inclusión de la población vulnerable (Afrocolombiana e indígena, entre otros)

Para constancia de lo anterior se firma en Santiago de cali a los 30 días del mes de abril 2022.



Firma del representante legal.

Publicación en pagina web



	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 1 de 11

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la atención integral a la población atendida en la SERMEL IPS SAS, teniendo en cuenta la orientación con enfoque diferencial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer al personal del SERMEL IPS S.A.S una herramienta metodológica y conceptual que suministre criterios básicos e indispensables para el abordaje integral de la población con enfoque diferencial, desde el momento de ingreso a la IPS para la prestación de sus servicios, garantizando una atención con calidad.
- Identificar a la población correspondiente desde el ingreso y durante la intervención de cualquier profesional de la salud dentro de SERMEL IPS SAS
- Contribuir a brindar una atención integral a toda la población que asiste a los servicios en la SERMEL IPS SAS. a través de un trabajo sectorial e intersectorial, basados en el enfoque de atención diferencial.

ALCANCE

El Protocolo de Atención en Salud con enfoque diferencial está desarrollado específicamente para ser utilizada por los profesionales en salud que presten servicios de salud en SERMEL IPS SAS.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 2 de 11

El protocolo para la atención y servicio al usuario, es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de SERMEL IPS SAS con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

Protocolo de atención presencial.

a) Saludo

Características:

- Mirar a la cara.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda. “Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la SERMEL IPS SAS , mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo ayudar?”

b) Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al usuario, informe al usuario y agradezca por la espera.

c) Despedida Características:

- Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse. “¿Hay algo más en lo que le pueda servir?,
• que tenga un buen día”

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO			Código: MC-PR-013
				Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.			Fecha: 02/01/2021
				Página 3 de 11

PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

De acuerdo con la Sentencia C – 253 A de 2.012; es la adopción de una serie de medidas encaminadas a enfrentar la situación de vulnerabilidad acentuada de algunas víctimas en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. La Ley ofrece especiales garantías y medidas de protección, asistencia y reparación a los miembros de grupos expuestos a mayor riesgo de violaciones de sus derechos fundamentales: mujeres, jóvenes, niños y niñas, personas mayores, personas en situación de discapacidad, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de derechos humanos y víctimas de desplazamiento forzado, y de esta manera contribuye a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.

1. Protocolo general de atención para víctimas.

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. De otra parte, en el marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Pautas básicas, en caso de que requiera brindar orientación preliminar a una víctima en un Punto de atención:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 4 de 11

ni entablar una discusión con él.

- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino como se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencias de la causa y el malestar del afiliado o usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no generar falsas expectativas, ni juicios de valor, utilizar un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No inferir sobre situaciones descritas por la víctima.
- Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permitir que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Tener presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Ser consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima.
- Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 5 de 11

2. Protocolo de servicio para atención de los sectores LGBTI

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género. Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género. A continuación, se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.

Tenga en cuenta que 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 usuarios manifiestan el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

- 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. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo. diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 6 de 11

3 Protocolo de atención a etnias.

Es el derecho fundamental a la diversidad e identidad étnica y cultural, propio de estas comunidades. De acuerdo con la Sentencia T – 010 de 2.015, con este enfoque se deben tener en cuenta las particularidades especiales que caracterizan a determinados grupos étnicos y el multiculturalismo. Es por ello, que se debe brindar una protección diferenciada basada en dichas situaciones específicas de vulnerabilidad, que en el caso de comunidades étnicas, lo son las comunidades indígenas, afrodescendientes, negras, palenqueras, raizales y Rom. Adicionalmente, en el Decreto Ley No. 4633 de 2.011 se explican las “medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas”

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia. Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 7 de 11

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Brinda atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Las personas mencionadas anteriormente, tendrán prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

DISCAPACIDAD

Es entendida como el resultado de la interacción entre alguna diversidad funcional que pueda tener una persona y las barreras que la sociedad en la que vive le genera y le excluye del ejercicio efectivo de sus derechos. La Convención Sobre los Derechos de las personas con discapacidad de la Organización de Naciones Unidas señala: “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

LENGUAJE INCLUSIVO

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado minusválido, lisiado	Persona con discapacidad
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
El ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
El sordo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Paralítico	Persona con discapacidad física
Cojo	Persona con movilidad reducida
Retrasado Mental Bobo, mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Enfermo mental, Loco lunático	Persona con discapacidad psicosocial

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 8 de 11

Es por ello que en la atención de las personas con discapacidad se debe tener en cuenta el uso de lenguaje inclusivo. Para hacer uso del enfoque diferencial por discapacidad, no sólo se deben tener en cuenta los aspectos mencionados, también se debe tener respeto por la voluntad y preferencias, la sensibilización al equipo de trabajo y la priorización en la atención

4.1. Para Personas con Discapacidad Visual

Para la atención a las personas con discapacidad visual se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Prestar total atención a la persona, hable de manera clara y pausada.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí, o señalar algún lugar con la mano.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con la correspondiente pausas y claridad.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: Silla, cajones, cajas entre otros.

4.2. Para Personas con Discapacidad Auditiva

Para la atención a las personas con discapacidad auditiva se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones

No es necesario gritar.

- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 9 de 11

- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.

4.3. Para Personas con Discapacidad Física

Para la atención a las personas con discapacidad física se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones.

- Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Colabórele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que se desplace en silla de ruedas, y este dialogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

4.4. Para personas con discapacidad Sensorial.

Se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Por lo tanto, al momento de atender un ciudadano, se debe tener en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 10 de 11

- Al realizar contacto, ubicarse en su campo de visión.
 - Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
 - Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, para captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA PERSONA MAYOR

" De acuerdo con la Política Nacional de envejecimiento y vejez 2.015 – 2.024, la persona mayor es aquella que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Una persona mayor que ha sido víctima es aquella con edad igual o superior a 60 años que ha experimentado hechos victimizantes, sin importar si la edad la tuvo antes, durante o después del hecho victimizante. De conformidad con la sentencia T-252 de 2.017 los adultos mayores son un grupo vulnerable, por ello han sido catalogados como sujetos de especial protección constitucional en múltiples sentencias. Desde el punto de vista teórico esto puede obedecer a los tipos de opresión, maltrato o abandono que puede llegar a ser sometida la población mayor, dadas las condiciones físicas, económicas o sociológicas que la diferencian de los otros tipos de colectivos o sujetos.

En la misma providencia Constitucional, se establece que el enfoque diferencial demarca la política pública nacional para un envejecimiento activo y saludable, que se encuentra en el marco de la Ley 1251 de 2.008, cuyo objeto es “proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-PR-013
			Versión: 002
	PROCEDIMIENTOS COMO GESTIONAR Y DESARROLLAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON ENFOQUES DIFERENCIALES.		Fecha: 02/01/2021
			Página 11 de 11

instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, de acuerdo con el artículo 46 de la Constitución Nacional, la Declaración de los Derechos Humanos en 1.948, Plan de Viena de 1.982, Derechos del hombre de 1.948, la Asamblea Mundial de Madrid, entre otros; que han sido suscritos por Colombia

ENFOQUE DIFERENCIAL PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES :

El Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2.006 señala: Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad Primera infancia: Es el período más significativo en la formación de la persona. Se estructuran las bases del desarrollo y la personalidad La educación, ejerce una acción determinante actuando en las fases de maduración y desarrollo Se despiertan habilidades emocionales, intelectuales y sociales.