

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>
Julio de 2023	

El enfoque diferencial identifica las diversas concepciones, sentidos y lógicas de vida y pensamiento colectivo y personal que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos.

El enfoque diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social. De tal forma que se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

En el marco de la jurisprudencia se ha enfatizado que el enfoque diferencial está encaminado a propiciar que personas históricamente discriminadas y de especial protección constitucional, puedan en términos de igualdad acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios de la sociedad.

Este enfoque es la respuesta a un principio de justicia y equidad, frente a diferencias que deben ser examinadas. Reconoce la existencia de grupos poblacionales que por sus condiciones y características étnicas, trascurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.

La aplicación del enfoque diferencial invita a una identificación precisa de los sujetos que pueden ser sujetos de discriminación o segregación y permite la definición de estrategias que atiendan sus necesidades y garantice derechos

## **RESPONSABILIDADES**

Garantizar la prestación de servicios ajustando sus procesos administrativos para eliminar barreras de acceso

La inclusión de ajustes razonables para la eliminación de barreras físicas, actitudinales y comunicativas, entre otros.

### **1. OBJETIVO**

Garantizar de manera oportuna y especial, la atención de los diferentes grupos y sectoriales tales como mujeres en embarazo, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las personas con alguna condición de discapacidad, indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales Gitanos – Pueblo ROM, lesbianas, gays , bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBTI) y demás que por su condición se haga necesaria su atención preferente con estándares ajustados a las diferentes normas para así brindar acceso a todos y cada uno de los servicios

## **2. ALCANCE**

Inicia con la necesidad o solicitud de alguna información y/o servicio requerido por cualquier usuario perteneciente a algún grupo poblacional ya sean, mujeres en embarazo, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas con condición de discapacidad, indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales Gitanos – Pueblo ROM, lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBTI) quienes son población de protección constitucional especial y su atención debe ser una prioridad en nuestra entidad y finaliza con el proceso de atención y respuesta oportuna al usuario.

## **3. DEFINICIONES**

Persona con discapacidad: Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

Persona transgénero: Es un término global que define a personas cuya identidad de género, expresión de género o conducta no se ajusta a aquella generalmente asociada con el sexo que se les asignó al nacer.

Pertenencia étnica: Se refiere a la identificación de las personas como integrantes de uno de los grupos étnicos, legalmente reconocidos. Los criterios de identificación son el autoreconocimiento (identidad étnica), la lengua, usos y costumbres, la territorialidad y los rasgos físicos. Usabilidad web: La usabilidad web se refiere al grado de facilidad para acceder y navegar por una página de forma sencilla y rápida.

Accesibilidad web: Tiene como objetivo lograr que las páginas web sean utilizables por el máximo número de personas, independientemente de sus conocimientos o capacidades personales.

Contenidos audiovisuales: Es una producción en la que se suceden imágenes y audio, siendo a su vez susceptible de ser transmitida.

Género: Se refiere a la manera en que la sociedad cree que tenemos que vernos, pensar y actuar como niñas y mujeres, y niños y hombres.

Ciclo vital: El ciclo vital humano hace referencia al proceso de crecimiento y desarrollo que atraviesan las personas desde el nacimiento hasta su muerte.

## **4. ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL EN FORMA PRESENCIAL.**

- ✓ En el proceso de atención incluyente con enfoque diferencial, se deberá responder a las expectativas de los usuarios, reconociendo sus necesidades y atendíéndolas a través de la estrategia con enfoque diferencial orientado hacia sus particularidades siempre con trato digno y estándares de calidad establecidos para el Servicio al Usuario. Se debe servir, buscando la satisfacción o, al menos, la seguridad de que resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible, de una manera atenta, respetuosa, amable y efectiva.

- ✓ Por lo anterior, es importante atender a las siguientes reglas o consejos para saber cómo actuar con los usuarios de especial atención:
- ✓ Todas las personas tienen derecho a ser tratadas dignamente, con respeto e igualdad.
- ✓ Responder con amabilidad y una sonrisa las peticiones de las personas.
- ✓ Referirse al usuario de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre del usuario o usuaria, por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- ✓ En el caso de personas transgénero, referirse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- ✓ Cuando la persona cuente con otra persona de apoyo, dicha persona debe firmar el consentimiento informado o cualquier otro documento en caso de que por el servicio o información así se requiera.
- ✓ En caso que el usuario o usuaria entre en un estado de crisis emocional no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

## **5. ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

- ✓ La persona con discapacidad es un ser humano que tiene los mismos derechos y obligaciones que los demás, puede tomar decisiones y asumir consecuencias; la discapacidad es una condición de vida, no una enfermedad, por lo cual se debe tratar siempre como persona y nunca como enfermo.
- ✓ Todas las personas con discapacidad tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y, sobre todo, tenidas en cuenta; se debe prestar atención a sus deseos, gustos y opiniones por más sencillas que estas sean.
- ✓ No piense que la persona con discapacidad no puede tomar decisiones, puede tomar decisiones autónomamente, aún en contra de las opiniones de sus familias.
- ✓ No se refiera a la persona con discapacidad como alguien que vive una tragedia por sus deficiencias corporales (sensoriales, físicas y mentales).
- ✓ No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección. Algunas personas con discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindársela, les pregunte si la requieren y si desean recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.
- ✓ Disponer de espacio especial para las personas con silla de ruedas.
- ✓ Con una persona con discapacidad visual: Establecer contacto con la persona presentándose y poniéndose al tanto de sus requerimientos. Posteriormente, se debe orientar sobre el entorno en el cual se va a desenvolver, escaleras, muebles, bordes entre otros. Procure no ausentarse sin previo aviso. Evitar tomar a la persona con discapacidad visual del brazo para empujarlo por delante, es una manera difícil de guiar y produce en ésta una sensación de inseguridad. Avise su llegada y su retiro de un recinto. Indicar dónde se encuentra una silla o las escaleras, se recomienda apoyar la mano de la persona sobre el respaldo. No exija firmar un documento a una persona en condición de discapacidad visual sin que conozca su contenido. Leerle el consentimiento informado antes de que lo firme o cualquier otro documento.
- ✓ Con una persona con discapacidad cognitiva o intelectual: Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su cuidador. Utilizar lenguaje claro y si

es necesario escrito en forma sencilla. No prejuizar sobre la capacidad intelectual de estos usuarios.

- ✓ Con discapacidad Psicosocial: Si usted identifica que el tipo de discapacidad es mental (esquizofrenia, bipolaridad, etc.) trate a la persona con respeto y consideración, paciencia procurar no alterarlo, hablarle claro. Explique de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes con respecto a los servicios (tiempos, plazos, documentación necesaria, rutas de atención, procedimientos, entre otros), y verifique que la información está siendo entendida. Teniendo en cuenta que algunas personas con discapacidad psicosocial toman medicamentos psiquiátricos cuyos efectos secundarios comunes pueden incluir somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo, entre otros efectos notables, se sugiere entregar la información por escrito y ajustar las reuniones para los momentos del día en que la persona esté más alerta.
- ✓ Con discapacidad auditiva: Mirar de frente para facilitar la lectura labial. No darse vuelta durante la conversación. Orientar la cara hacia la luz al hablar. Quitarse las manos de la cara al hablar. Hablar en forma clara y natural, pronunciando bien, no deletreando o muy pausado. No elevar el tono de voz ni gritar. Al tratarse de una persona sorda, si se grita se dificulta la lectura labial por la deformación de la cara. Las expresiones corporales y faciales pueden facilitar la comunicación. Si la persona no entiende qué se le está diciendo, rehacer la frase en vez de repetir las palabras una y otra vez. De ser posible recurrir a imágenes visuales. Para llamarlo, tocar suavemente el hombro para evitar que se asuste.

## **6. ATENCION AL ADULTO MAYOR**

- ✓ No referirse con términos diminutivos como el viejito, la viejita, anciano o anciana, preguntarle cómo le gusta que le llamen, procurar no tutear a menos que se cuente con la autorización de la persona mayor.
- ✓ Escuchar con atención y respeto el relato de la persona mayor, por su condición y situación necesita un alto grado de escucha y de ayuda para centralizar su necesidad y demanda, realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de su orientación.
- ✓ Estar atento(a) a posibles alertas de casos de maltrato intrafamiliar, grupal o social hacia las personas mayores. De ser así, poner en conocimiento de las autoridades competentes
- ✓ No usar expresiones que minimicen o maximicen el rol de la persona mayor ejemplo; infantilizarlos, usted parece un niño, niña o usted es una persona sabia.
- ✓ Tratarles y atenderles en igualdad de oportunidades, siempre informándoles a ellos antes que al acompañante sobre los procesos que iniciarán.
- ✓ No genere falsas expectativas a la persona mayor porque las personas mayores confían en la veracidad de la información que usted le está brindando si es necesario escribir en un papel la Información.
- ✓ Si no cuenta con la información/herramienta para brindarle una respuesta precisa hágaselo saber asertivamente.
- ✓ Utilice un lenguaje sencillo, hable pausado y solicite retroalimentación sobre la información que suministró con el propósito de garantizar que lo que usted le ha explicado a la persona mayor le está quedando claro.

## **7. ATENCION A GRUPOS ETNICOS.**

- ✓ Tenga en cuenta que la pertenencia étnica depende del auto reconocimiento. Por ello, es necesario preguntar siempre a la persona que se atiende a qué grupo étnico pertenece.
- ✓ Aplique las pautas generales de atención presencial y/o telefónica.
- ✓ Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- ✓ Si la Entidad cuenta con intérprete, 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.

## **8. PERSONAS DE LA COMUNIDAD LGBTIQ+**

- ✓ En el caso de la población LGBTIQ+ cuando sea necesario tener que utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- ✓ Tenga una disposición y actitud de apertura; tenga cuidado con el lenguaje verbal y no verbal, de tal forma que para el/la usuaria(a) resulte más fácil hablar de su experiencia.
- ✓ No realice juicios.
- ✓ Escuche atentamente sin mostrar prevención. Utilice un lenguaje incluyente como ciudadanía, público, personas.
- ✓ No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- ✓ Absténgase de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.

## **9. ATENCIÓN A VÍCTIMAS**

- ✓ Use un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas.
- ✓ No realice juicios.
- ✓ No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- ✓ Escuche atentamente sin mostrar prevención.
- ✓ No interrumpa mientras el ciudadano habla.
- ✓ Garantice un trato equitativo.
- ✓ Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- ✓ Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
- ✓ Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.



**REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIONES - ACTA DE ACTIVIDADES**

PROCESO	
PROGRAMA	
TEMAS TRATADOS	Protocolo de atención con enfoque diferencial.
	Protocolo de atención presencial

Fecha:	Julio 2023	HORA		LUGAR	
CAPACITADOR / FACILITADOR					

No.	NOMBRE DEL COLABORADOR	IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
1	Estefany Arevalo Herrera	1.018.464.343	Recepcionista Aux. Odontología.	Alejandra A.
2	Alvaro Aguero Espinosa	19494822	Odontólogo	
3	Lexi Xiomara Osma	52995248	Aux. Odontología	
4	Yasmin Camacho Beltrán	1071162800	Aux. Odontología	
5	Paulo Andres Pedraza Parro	1026598730	Aux. Odontología	Andrea Parro
6	Ulga Lucia Miroth	52'252747	Odont. Oral	Ulga
7	Patricia Arteaga Cruz	53.031.049	Aux. Odontología	
8	Yuli Clayre Gargón Salazar	52'297401	Agenciamiento Auxiliar-odontología	
9	Aurora Hauswirth	52056990	Odontóloga	
10	Adriana Rojas Celi	4002270	Odontóloga	
11	Saidy M. Manjares	52319473	Asist. Administrativo	
12	Miguel Ferrisoo	19429725	Odontólogo	

Observaciones

REVISO *Nydia Estefany* APROBO



**REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIONES - ACTA DE ACTIVIDADES**

PROCESO	
PROGRAMA	
TEMAS TRATADOS	Protocolo de atención con enfoque diferencial
	Protocolo de atención presencial

Fecha:	Julio 2023	HORA		LUGAR	NORTE
--------	------------	------	--	-------	-------

CAPACITADOR / FACILITADOR	
---------------------------	--

No.	NOMBRE DEL COLABORADOR	IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
1	Maria Angelica Pereo	51865649	Rehabilitadora	Maria Angelica Pereo
2	Claudia Isabel Guerrero	1032373649	Odontopediatra	Claudia Isabel Guerrero
3	Alexandra Gutierrez M	37547295	Periodoncista	Alexandra Gutierrez M
4	Carlos J. Ponce B	19471692	Otodontólogo	Carlos J. Ponce B
5	Juan Fernando Tejada O.	79556776	Rehabilitador Od	Juan Fernando Tejada O.
6	Cindy Tautiva	7014228536	Servicios Generales	Cindy Tautiva
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Observaciones	
---------------	--

REVISO	<i>Hydro Estefano</i>	APROBO	
--------	-----------------------	--------	--