

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

TABLA DE CONTENIDO

<u>1.</u> PROPOSITO U OBJETIVO	2
<u>2.</u> ALCANCE	2
<u>3.</u> SUJETOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL	2
<u>4.</u> DEFINICIONES:	2
<u>5.</u> DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS. N/A	4
<u>6.</u> MEDICAMENTOS N/A	4
<u>7.</u> EQUIPOS BIOMÉDICOS N/A	4
<u>8.</u> CONTENIDO	4
<u>8.1.</u> MARCO NORMATIVO	4
<u>8.2.</u> ESTRATEGIAS ACTITUDINALES Y DESARROLLO PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE	5
<u>9.</u> DIAGRAMA DE FLUJO	13
<u>10.</u> IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA	14
<u>11.</u> BIBLIOGRAFIA	14
<u>12.</u> CAMBIOS CON RELACIÓN A LA VERSIÓN ANTERIRO: N/A	15

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

1. PROPÓSITO U OBJETIVO

Brindar atención integral y diferencial a población vulnerable y especial que se encuentra en la Clínica Las Vegas teniendo en cuenta sus necesidades y particularidades, 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.

2. ALCANCE

Aplica para toda la población vulnerable y población especial desde que ingresan, durante su permanencia y su egreso de los diferentes servicios de la Clínica Las Vegas.

3. SUJETOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

- Ciclo vital (adulto mayor e infancia y adolescencia vulnerables).
- Personas en situación de Discapacidad.
- Pertenencia étnica.
- Género.
- Víctimas.

4. DEFINICIONES:

- ❓ **Enfoque diferencial:** son las estrategias que favorecen la inclusión de la población vulnerable como beneficiaria de los programas, planes y proyectos de salud, permitiendo comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.
- ❓ **Enfoque diferencial étnico:** es la perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.
- ❓ **Enfoque diferencial para personas en situación de discapacidad:** es entendido 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.
- ❓ **Enfoque diferencial del adulto mayor:** 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 al que puede llegar a ser sometida la población mayor, dadas las condiciones físicas, económicas o sociológicas que las diferencian de los otros tipos de colectivos o sujetos.

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

- ❓ **Enfoque diferencial para niños, niñas y adolescentes:** se constituye en una herramienta de análisis que hace posible la visibilización de la discriminación contra personas menores de 18 años, así como el reconocimiento de sus vulneraciones.
- ❓ **Enfoque diferencial de género:** para entender y aplicar el enfoque de género, es imprescindible conocer y entender conceptos como: sexo, género, identidad de género, orientación sexual y expresión de género. De acuerdo con UNICEF, *“el sexo hace referencia a las características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas que definen como varón o mujer a los seres humanos y el género es el conjunto de características sociales, culturales, políticas psicológicas jurídicas y económicas que las diferentes sociedades asignan a las personas de forma diferenciada”*. En ese caso podemos decir que este enfoque se refiere al análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas tanto de hombres como de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva.
- ❓ **Enfoque diferencial de víctimas:** la Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como *“aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”*.
- ❓ **Humanización en asistencia sanitaria:** proporcionar cuidados al paciente y su familia de manera digna, solidaria, enmarcada en el respeto y empatía, comprendiendo a la persona desde su totalidad como ser humano. Brindar una atención impecable y especializada, basada en la evidencia científica como en los valores. *“La humanización es concebida como un imperativo ético para el Sistema de Salud, y no solamente como un atributo del servicio, producto o información, de cada una de las organizaciones o actores que lo conforman”*¹ (OMS).
- ❓ **Comunicación asertiva:** capacidad de hablar e interactuar de una manera que considera y respeta los derechos y opiniones de los demás, al mismo tiempo en que se defienden los propios derechos, necesidades y límites personales.
- ❓ **Empatía:** es un proceso de interacción por el cual una persona comprende a nivel cognitivo, emocional y comportamental a otra, compartiendo pensamientos y sentimientos similares; lo que contribuye a crear una conexión profunda con el otro.
- ❓ **Sexo:** Hace referencia a las características biológicas que definen a los seres humanos como mujeres y hombres.

¹ Organización Mundial de Salud

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

❓ **Género:** se refiere a los roles, comportamientos, actividades, y atributos que una sociedad considera apropiados para hombres y mujeres.

❓ **Identidad de género:** Refiere a la experiencia de género innata, profundamente interna e individual de una persona, que puede o no corresponder con su fisiología o su sexo al nacer.

5. DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS.

- Ayudas didácticas (lápiz, papel, cartillas de dibujos, colores).
- Cuadro de diálogo ver anexo AN-TR-20

6. MEDICAMENTOS N/A

7. EQUIPOS BIOMÉDICOS N/A

8. CONTENIDO

8.1 MARCO NORMATIVO

- **Resolución 3100 de 2019.** Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.
- Constitución Política de Colombia. Reconocimiento de la diversidad étnica.
- Ley 70 de 1993. Derechos de comunidades negras.
- Ley 100 de 1993. Estructura y bases del SGSSS.
- Ley 691 de 2001. Participación étnica en SGSSS.
- Decreto Ley 4633 de 2011. Comunidades étnicas víctimas del conflicto armado.
- Decreto 1973 de 2013. Subcomisión de salud indígena.
- Decreto-Ley 1953 de 2014. Régimen de territorios indígenas.
- Ley 1753 de 2015. Ley estatutaria de salud.
- Resolución 2968 de 2015. Por la cual se establecen los requisitos sanitarios que deben cumplir los establecimientos que elaboran y adaptan dispositivos médicos y Medida seguras y de calidad para la población con discapacidad funcional.
- Decreto 780 de 2016. Reglamentario del sector salud.
- Decreto 1211 de 2018. Mesa interlocución comunidad raizal.
- Ley 1966 de 2019. Por medio de la cual se establece el Régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad
- Ley 1955 de 2019. Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”.

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

- Resolución 050 de 2021. Capítulo indígena

8.2 INTRODUCCIÓN

En el marco de los deberes para la debida atención de los pacientes que requieren servicios especiales, decretados por el Ministerio de Salud y Protección Social, 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 ofertados en el campo de la salud. Lo anterior busca contribuir al desarrollo de oportunidades y capacidades de la población, fortaleciendo la salud y la capacidad de respuesta institucional y comunitaria para *"disminuir el impacto de la carga de enfermedad generada por los eventos, problemas, trastornos y las distintas formas de violencia, a través del fortalecimiento y la ampliación de la oferta de servicios institucionales y comunitarios que aumenten el acceso a quienes los requieren y permitan prevenir la cronificación y el deterioro y mitigar daños evitables"* (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012- 2021).

El enfoque diferencial 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, trascurren vital, género, orientación sexuales, identidades de género, situación de discapacidad física o mental o que 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. De este modo, se busca lograr la equidad, en el derecho a la diferencia.

La Clínica Las Vegas brinda una atención integral a la población vulnerable y población especial que solicita atención en los diferentes servicios, teniendo en cuenta el principio de enfoque diferencial ajustado 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.

En este contexto, nuestra institución presenta el siguiente cuadro para la implementación de las estrategias basadas en la adecuada comunicación asertiva del personal que atiende y cuidan a pacientes con enfoque diferencial.

8.2 ESTRATEGIAS ACTITUDINALES Y DESARROLLO PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE

8.2.1 ESTRATEGIAS ACTITUDINALES PARA TODA LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

No.	HERRAMIENTAS ASERTIVAS Y EMPÁTICAS
1	Brindar un trato digno y de respeto en todo momento, comenzando con el establecimiento de la escucha activa, sin juicios y permitiendo la expresión de emociones y sentimientos.

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

No.	HERRAMIENTAS ASERTIVAS Y EMPÁTICAS
2	Referirse a la persona por el nombre, buscando así reconocer la identidad de la persona, sin centrarse en una condición de enfermedad.
3	Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿Desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo? Si no la acepta respete su decisión; así fomenta su autonomía e independencia.
4	Utilizar un lenguaje claro, conciso y respetuoso, para favorecer el conocimiento y la comprensión de la situación por la que se encuentra atravesando. Recuerda siempre preguntar qué tanto comprendió y si requiere resolver dudas.
5	Tener en cuenta la idiosincrasia o creencias culturales de la persona, respetarlas en todo momento y abordarlas sólo si es necesario.
6	Brindar una escucha activa y empática, permitiendo la expresión emocional y contribuir a la identificación de factores estresores que puedan aumentar su malestar afectivo.
7	Respetar en todo momento al paciente y reconocerlo como sujeto de derechos.
8	Identificar red de apoyo que contribuya a favorecer el proceso de comunicación con el personal médico, si se requiere, y los trámites administrativos y cuidados específicos.
9	Tener en cuenta el lenguaje no verbal, donde se evidencia disposición para el proceso de atención.

8.2.2 ESTRATEGIAS ACTITUDINALES ESPECÍFICAS PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN CON CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

No.	ENFOQUE DIFERENCIAL	HERRAMIENTAS ASERTIVAS Y EMPÁTICAS
1	Adulto mayor	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de herramientas de comunicación alternas, tales como: lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos. • Brindar indicaciones claras y concisas acerca de la ubicación de algún servicio que la persona solicite. • Permitir que el adulto mayor este acompañado de la persona responsable de su cuidado durante las 24 horas del día
2	Infancia y adolescencia	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la participación del niño, niña y adolescente en cuanto a su proceso de enfermedad en conjunto con su familia, validar emociones subyacentes y abordar necesidades específicas.

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

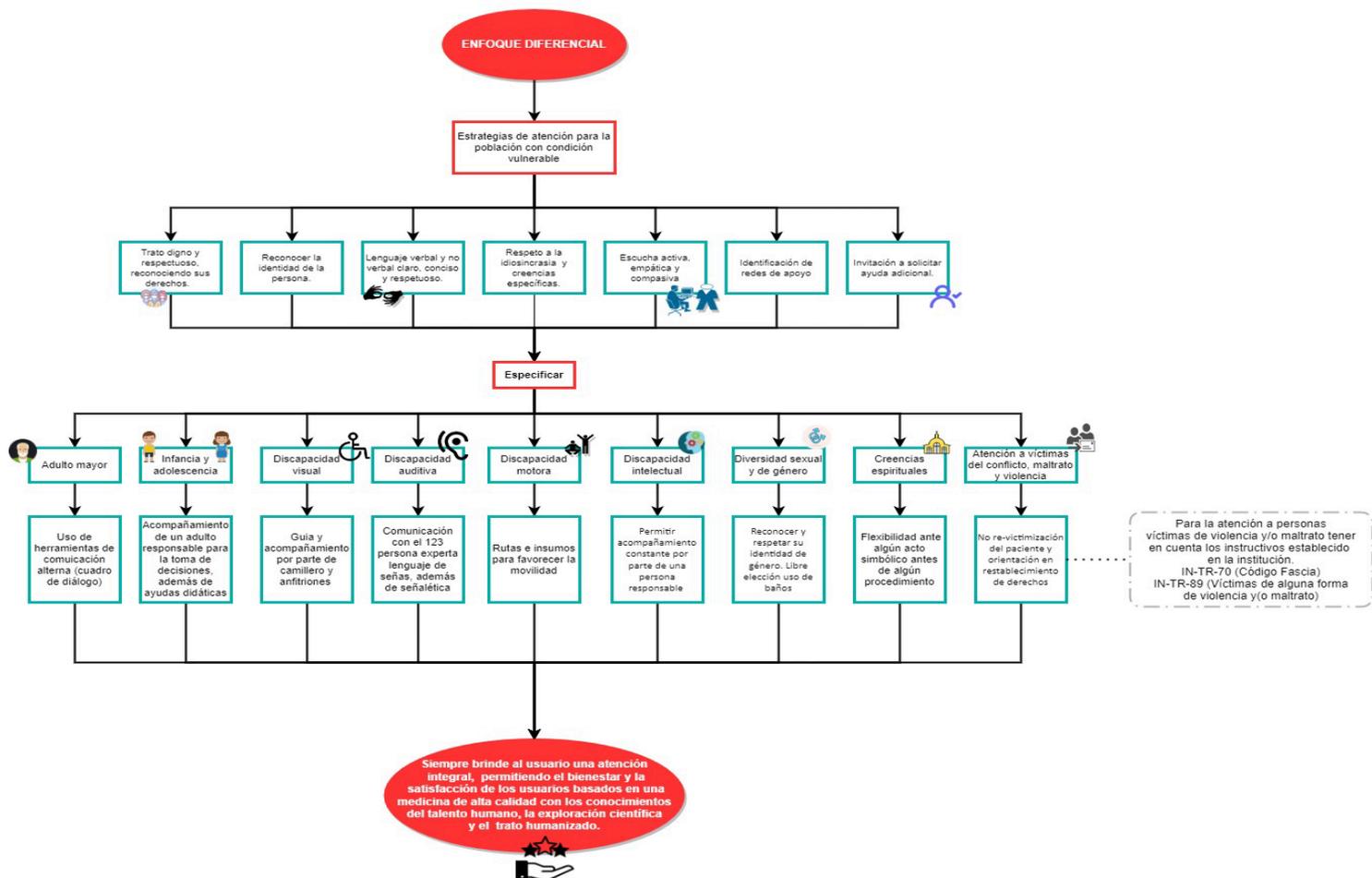
No.	ENFOQUE DIFERENCIAL	HERRAMIENTAS ASERTIVAS Y EMPÁTICAS
		<ul style="list-style-type: none"> Es importante tener en cuenta que durante las diversas evaluaciones y valoraciones los niños, niñas y adolescentes deben de estar acompañados por un adulto responsable, el cual adquiere un rol de responsabilidad ante la toma de decisiones, el asentimiento y el consentimiento. Utilizar ayudas didácticas (imágenes para colorear, colores, hojas) para que el niño, niña y adolescente refuerce la focalización atencional, estimulación cognitiva y regulación emocional.
3	Situación de discapacidad	<p>Persona en situación de discapacidad auditiva</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicarse con el 123 para solicitar acompañamiento de persona experta en lenguaje de señas, con el fin de favorecer la comunicación con el paciente y los aspectos médicos asociados. Complementar la atención hacia la persona con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas, tales como: imágenes, cuadro de diálogos, esquema o dibujos que le permitan comprender mejor sus requerimientos. La institución cuenta con señalética específica para cada una de las áreas y servicios que cuenta la clínica. <p>Persona en situación de discapacidad visual</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer comunicación con los anfitriones que pueda guiar y acompañar al paciente a los servicios según necesidad. Profundizar en temas específicos como la lectura de consentimientos informados, derechos y deberes, entre el personal de salud y el paciente. La Clínica se asegura de darle a conocer a todos los pacientes de manera verbal, clara y precisa toda la información escrita para su atención. <p>Persona con discapacidad motora (nervios, muscular, óseo-articular)</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar las diferentes rutas establecidas en la institución que favorezcan la movilidad (ascensores, barandas, baños especiales). Se cuenta con insumos

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

No.	ENFOQUE DIFERENCIAL	HERRAMIENTAS ASERTIVAS Y EMPÁTICAS
		<p>de apoyo como silla de ruedas y caminadores para pacientes según la necesidad y disponibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> La clínica cuenta con personal asistencial que apoya para la movilidad y traslado de pacientes según necesidad. <p>Personas en situación de discapacidad cognitiva</p> <ul style="list-style-type: none"> Permitir acompañamiento constante por parte de una persona responsable quien contribuya en la toma de decisiones, velando por el bienestar y calidad de vida del paciente.
4	Creencias espirituales	<p>Generar flexibilidad en caso de que el paciente desee realizar algún acto simbólico asociado a sus creencias antes de algún procedimiento, ahora bien, es tener presente que lo mencionado no transgreda con la integridad de otro sujetos y no influya en la seguridad del paciente ni de la institución.</p>
5	LGTBIQ+	<ul style="list-style-type: none"> Preguntar a la persona cómo desea que se dirijan a ella durante el proceso de atención, buscando así reconocer y respetar su identidad de género; sin que perjudique la seguridad del paciente o repercuta sucesos de seguridad relacionados con su identificación. Se permite que los usuarios tengan libre elección en cuanto al uso del baño de acuerdo a su sistema de valores y bienestar emocional.
6	Víctima del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> Tener presente la no re-victimización del paciente, para no ocasionar mayor malestar emocional, ni iatrogenia. Ofrecer orientación en trámites administrativos para el restablecimiento de derechos en su condición de víctima. Para la atención a personas víctimas de violencia y/o maltrato tener en cuenta los instructivos establecido en la institución. IN-TR-70 (Código Fucsia) IN-TR-89 (Víctimas de alguna forma de violencia y(o) maltrato)
<p>Para la población que no se identifique con ninguno de estos grupos de enfoque diferencial, se individualizara su atención de una manera oportuna y segura, según las necesidades de cada paciente.</p>		

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

9. DIAGRAMA DE FLUJO



	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

10. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

La comunicación eficaz es esencial para realizar una medicina de alta calidad, ésta mejora la satisfacción del paciente, su comprensión, su adherencia terapéutica y los resultados en términos de salud de la atención médica. La comunicación, junto con los conocimientos médicos, la infraestructura y la toma de decisiones constituyen los componentes esenciales de la competencia clínica. Estos cuatro elementos son la verdadera esencia de la buena práctica clínica.

11. DIVULGACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL INSTRUCTIVO

- Publicación en la intranet institucional
- Envío de correo electrónico a todo el personal de la CLV, videos educativos y uso de plataformas virtuales y espacios presenciales para su socialización.
- Capacitación en jornada de sensibilización.
- Evaluación con porcentaje de comprensión del tema de un 70% (test de preguntas), a través del aula virtual de docencia servicio.

12. MEDICIÓN DE LA ADHERENCIA

La evaluación de la adherencia de este instructivo se realiza según el IN-AI-01 (Evaluación de la adherencia a guías de práctica clínica y protocolos asistenciales), con periodicidad anual, de forma retrospectiva. Los resultados serán evaluados por cada uno de los líderes de los servicios y en la reunión anual del equipo psicosocial.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Salud y Protección Social (2013). ABC del Plan Decenal de Salud Pública. Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia Protocolo de atención al ciudadano Sector salud (2016)
- Página del Ministerio de Salud – Colombia – www.minsalud.gov.co
- Página del Ministerio del Interior – Colombia – Decreto Política Publica LGTBI Ley 1448 de 2011
- Ley 1251 de 2008 NORMAS TENDIENTES A PROCURAR LA PROTECCIÓN, PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES
- Ley 1098 de 2006
- Página del Ministerio de Salud - Política Publica Social Habitante de Calle – Plan Decenal 2021 Código de Infancia Ley 1098 de 2006
- Página Supersalud – Atención al Ciudadano – Información para Población Vulnerable Ley 1709 de 2014
- PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.(2020). EXTRAIDO DE LA

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

- PÁGINA <https://www.cali.gov.co/>
- MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN- MIPG. Consejo para la atención y desempeño institucional (2018). Extraído de la página file:///Manual%20Operativo%
- PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.PAAC. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE. TORRES IRNE. (2020) EXTRAIDO DE LA PÁGINA <https://huv.gov.co/wp-content/> Dimensión transversal gestión diferencial de poblaciones vulnerables – Ministerio de Salud y protección Social 2012
- RESOLUCIÓN 1838 DEL 2019 DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. RESPONSABLES DE LA GENERACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y REPORTE DE LOS LISTADOS CENSALES DE LAS POBLACIONES ESPECIALES, Extraído de la página <https://www.minsalud.gov.co/>
- LEY 1448 DEL 2011 MEDIDAS DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO INTERNO. Extraído de la página <https://www.unidadvictimas.>
- DIMENSIÓN TRANSVERSAL GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES. (2012). Extraído de la página <https://www.minsalud.gov.co/Protocolo de Atención al Ciudadano. Sector salud © Ministerio de Salud y Protección Social.>
- Organización de las Naciones Unidas (2017) Profundicemos en términos de género Recuperado en:
- http://onu.org.gt/wp-content/uploads/2017/10/Guia-lenguaje-no-sexista_onumujeres.pdf
- https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf
- Correa Zambrano, Martha Liliana, LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD: UN ASUNTO DE CUIDADO. Revista CUIDARTE [Internet]. 2016;7(1):1227-1231. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359543375011>
- Ruiz-Junco, Natalia & Morrison, Daniel. (2019). Empathy as Care: The Model of Palliative Medicine. *Society*. DOI:10.1007/s12115-019-00344-x.

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

14. CAMBIOS CON RELACIÓN A LA VERSIÓN ANTERIO: N/A

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA	RESPONSABLE / CARGO
1	Se crea documento		<p>Elaboró: Natalia Andrea Mejía Gómez (Analista de Procesos)</p> <p>Juliana Suarez Cardona (Psicóloga Especialista en Cuidados Paliativos)</p> <p>Natalia Echavarría Calderón (Psicóloga Especialista en psicología clínica y salud mental)</p> <p>Marcela Quintero Castaño (Trabajadora social)</p> <p>Revisó: Alejandro Pulgarín Henao (Médico de Calidad)</p> <p>Leny Mayerly Gallego Espejo (Jefe Garantía de Calidad)</p> <p>Leandra Cristina Saavedra Burbano (Jefe Experiencia al</p>

 <p>Clínica Las Vegas Grupo Quirónsalud</p>	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial		EDICIÓN
	PROCESO: Documentos transversales		1
FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa		CÓDIGO IN-TR-87

			Usuario) Claudia Viviana Salazar Luna (Jefe Médica Administrativa de Urgencias) Johana Giraldo Osorio (Jefe Jurídica) Revisó: Mauricio Alzate Cataño (Director Médico)
--	--	--	--

ACTIVIDAD	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES Y APELLIDOS	Natalia Andrea Mejía Gómez	Alejandro Pulgarín Henao	Mauricio Alzate Cataño
	Juliana Suarez Cardona	Leny Mayerly Gallego Espejo	
		Leandra Cristina Saavedra Burbano	
	Natalia Echavarría Calderón	Claudia Viviana Salazar Luna	
	Marcela Quintero Castaño	Johana Giraldo Osorio	
CARGO	Analista de Procesos	Médico de Calidad	Director Médico
		Jefe Garantía de Calidad	
	Psicóloga Especialista en Cuidados Paliativos	Jefe Experiencia al Usuario	

	INSTRUCTIVO		
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	UNIDAD FUNCIONAL: Atención al cliente asistencial PROCESO: Documentos transversales		EDICIÓN 1
	FECHA EMISIÓN 07/12/2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN dd/mm/aaaa	CÓDIGO IN-TR-87

	Psicóloga Especialista en Psicología Clínica y Salud Mental	Jefe Médica Administrativa de Urgencias	
	Trabajadora Social	Jefe Jurídica	
FECHA	16/11/2022	05/12/2022	07/12/2022