	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S		Código	SGC-03-ACT01
	NIT: 900755324-6		Versión	01
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	06/11/2020
	ACTA	CAPACITACIONES O SOCIALIZACIONES	Página	1 de 5

DATOS GENERALES

Fecha: 23/01/2025	Hora Inicio: 7:00 p.m.	Hora Final: 7:30 p.m.	Número de Acta: 006.1-2025
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Protocolo de atención en los servicios de la clínica con enfoque diferencial – Atención Preferencial
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar el protocolo de atención en los servicios de la clínica con enfoque diferencial, que garantice una atención inclusiva, equitativa y adaptada a las necesidades particulares de cada paciente, teniendo en cuenta factores como género, edad, etnia, condición de discapacidad, orientación sexual, situación socioeconómica y cultural, promoviendo la humanización del servicio y el respeto por los derechos de los usuarios.		

CONTENIDO

1. Protocolo de Atención en los servicios de salud con enfoque diferencial
2. Programa de Seguridad del paciente
3. Estrategias adoptadas para la implementación de la cultura institucional de seguridad del paciente
4. Definiciones, homologación de conceptos de seguridad del paciente
5. Identificación de los riesgos más frecuentes que pueden originar incidentes o eventos adversos en los diferentes servicios y procesos.
6. Atención primaria del paciente con incidente o eventos adversos
7. Metodología para el reporte de los incidentes y eventos adversos

RECURSOS

Físicos: Locación – sala de espera de la Clínica Body & Health
Tecnológicos: Computador, taller conversatorio
Humanos: Facilitador: Viviana Julieth Martínez Quintero (Auditora de Calidad)
Participantes: Personal administrativo y asistencial de la Clínica Body & Health

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

1. Protocolo de Atención al cliente en los servicios de salud con enfoque diferencial


El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. La Sociedad Clínica Body & Health S.A.S, reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

Este protocolo institucional tiene como finalidad orientar al talento humano en salud en la correcta interacción con los usuarios, sus familias y acompañantes, fortaleciendo una cultura de atención centrada en el respeto, la escucha activa y la solución efectiva de sus necesidades.

Etapas del Protocolo:

1. Apertura

- o Inicia con una bienvenida cordial, donde se brinde un saludo cálido y se reconozca al usuario como una persona digna de atención y respeto.
- o El personal debe mostrar disposición y actitud de servicio, generando un ambiente de confianza.

	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S NIT: 900755324-6		Código	SGC-03-ACT01
			Versión	01
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	06/11/2020
	ACTA	CAPACITACIONES O SOCIALIZACIONES	Página	2 de 5

2. Análisis y Comprensión

- Es el momento donde el funcionario debe escuchar activamente la solicitud del usuario sin interrumpir ni emitir juicios.
- Se debe identificar claramente la necesidad expresada y, de ser necesario, reformularla para su correcta comprensión.
- Es importante mantener neutralidad y objetividad durante este proceso.

3. Intervención y Solución

- El funcionario debe actuar de acuerdo con su rol y función, brindando una respuesta clara, precisa y oportuna.
- Si el requerimiento supera su competencia, debe realizar la remisión al área correspondiente, sin dejar desatendido al usuario.
- Siempre se debe buscar resolver la necesidad en el primer contacto.

Atributos del Buen Servicio

- **Respeto:** Reconocimiento a la dignidad del otro sin importar su condición.
- **Amabilidad:** Trato cordial, cálido y dispuesto.
- **Empatía:** Capacidad de comprender las emociones y necesidades del usuario.
- **Inclusión:** Acceso sin discriminación ni barreras.
- **Oportunidad:** Atención en el momento adecuado, dentro de los tiempos establecidos.
- **Efectividad:** Solución real a la necesidad o solicitud presentada.

Importancia de la Actitud y el Lenguaje

- La actitud del colaborador se refleja en su postura, tono de voz, lenguaje verbal y no verbal.
- Se espera una actitud proactiva, empática, servicial y respetuosa.
- El lenguaje debe ser:
 - Claro, sencillo y comprensible.
 - Libre de tecnicismos, jergas o frases ambiguas.
 - Cortés y profesional (evitar palabras como "mi amor", "corazón", etc.).
 - Personalizado: llamar al usuario por su nombre preferido.

Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial

La atención con enfoque diferencial reconoce que cada persona y colectivo tiene características únicas, condiciones particulares y necesidades específicas que deben ser consideradas en la prestación del servicio.

Grupos Prioritarios Considerados:

1. Víctimas del Conflicto Armado:


De acuerdo con la Ley 1448 de 2011, se garantiza atención con sensibilidad, confidencialidad y prioridad a quienes han sido afectados por hechos de violencia.

2. Población LGBTI:

Se asegura el trato sin discriminación, reconociendo derechos relacionados con orientación sexual e identidad de género, en concordancia con el Acuerdo 371 de 2009.

3. Grupos Étnicos:

Pueblos indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros y pueblo Rom. Se considera su cosmovisión, cultura, idioma y derechos ancestrales.

	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S NIT: 900755324-6		Código	SGC-03-ACT01
			Versión	01
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	06/11/2020
	ACTA	CAPACITACIONES O SOCIALIZACIONES	Página	3 de 5

Garantías del Protocolo

- Eliminación de barreras físicas, culturales, sociales y administrativas.
- Comunicación efectiva y trato digno.
- Ajustes razonables según el grupo poblacional.
- Atención respetuosa de prácticas culturales y creencias particulares.

Protocolo de Atención Preferencial

Este protocolo establece la atención prioritaria para ciertos grupos que, por sus condiciones físicas, sociales o biológicas, requieren una respuesta más ágil y eficiente en los servicios de salud.

Grupos con Derecho a Atención Preferencial

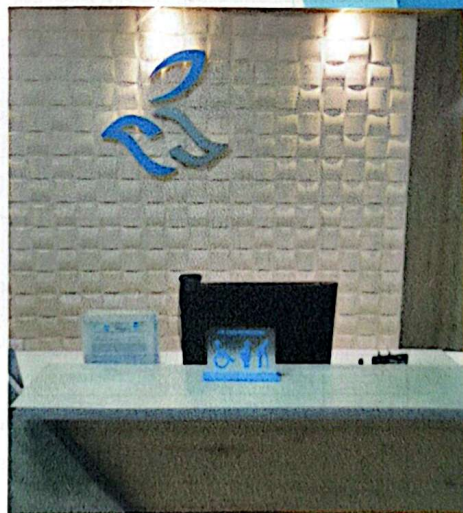
- Adultos mayores
- Mujeres gestantes o lactantes
- Niños, niñas y adolescentes
- Personas con discapacidad
- Personas con enfermedades crónicas complejas
- Población en situación de calle o vulnerabilidad social
- Personas con talla baja o alta


Aplicación del Protocolo

- Prelación en la asignación de turnos y atención en ventanilla.
- Prioridad en la atención telefónica, especialmente para asignación de citas, cuando la infraestructura lo permita.
- El personal debe identificar visual o verbalmente si el usuario hace parte de estos grupos y activar el protocolo sin que el paciente lo solicite.

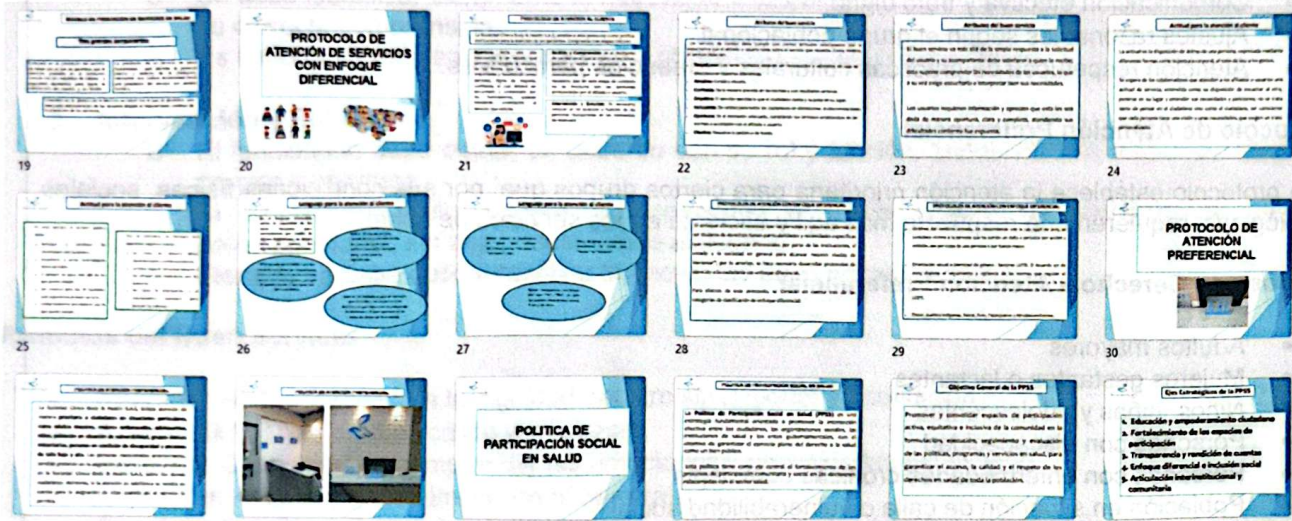


POLITICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL



	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S NIT: 900755324-6		Código	SGC-03-ACT01
			Versión	01
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	06/11/2020
	ACTA	CAPACITACIONES O SOCIALIZACIONES	Página	4 de 5

Se anexan diapositivas.



EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se evaluó de forma oral donde intervinieron los participantes exponiendo casos de la vida real de acuerdo a su experiencia en la prestación de los servicios de salud en la IPS donde reciben los servicios de salud.

No	Nombre	Calificación
1	Luz Rivera	5.0
2	Danna Jiménez	5.0
3	Adriana Gutiérrez Ávila	5.0
4	Daniel Ramos	5.0
5	Paola Andrea Hernández	5.0
6	Maira Márquez	5.0
7	Magda Roble	5.0
8	Zorandy chinchilla	5.0
9	Liceth Paola Guerrero Ariza	5.0
10	Rosyaine Sánchez	5.0
11	Yaireth pinto Mejía	5.0
12	Juan Esteban Rio	5.0
13	María Alejandra H.	5.0
14	Luz Rivera	5.0
15	Ros Coronado	5.0
16	Karen Jaime	5.0
17	Daniela Marcela Mayorga Boada	5.0
18	Mayra Alejandra Rincón Gutiérrez	5.0
19	Verónica Aldana	5.0
20	Juan Rodríguez	5.0

EVIDENCIAS

Se aporta lista de asistencia
 Fotos

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se da por terminada la socialización siendo las 7:30 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



[Faint handwritten text, likely an attendance list, is visible in the background of the page. Some legible names include: Adhela Galvez, Daniela Moya, Maria A. Pinzon, Sonia Jimenez B., Paula Andrea Hernandez, Yessica Moreno, Juan Rodriguez, Daniel Rojas, and Santiago. The text is written in cursive and is mostly illegible due to fading.]

	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S NIT: 900755324-6		Código	GTH-15-FOR-04
			Versión	01
	PROCESO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha	06/11/2020
	FORMATO	REGISTRO DE ASISTENCIA/SOCIALIZACIÓN Y O REUNIÓN	Página	1 de 1

Conferencista: VIVIANA JULIETH MARTINEZ QUINTERO **Cargo:** Auditora de Calidad

Proceso: Sistema de Gestión de Calidad Y Seguridad del Paciente


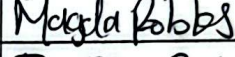
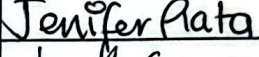
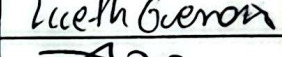


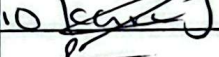
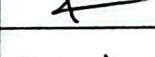
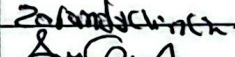

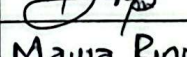
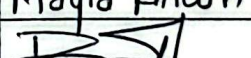
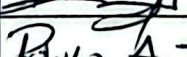
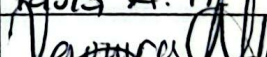




Tema: Protocolo de atención en los servicios de la clínica con enfoque diferencial – Atención Preferencial


Ubicación: Sociedad Clínica Body & Health S.A. **Hora Inicial:** **Hora Final:**

Fecha: enero 23 de 2025 **7:00 p.m.** **7:30 p.m.**

Objetivo: Socializar el protocolo de atención en los servicios de la clínica con enfoque diferencial, que garantice una atención inclusiva, equitativa y adaptada a las necesidades particulares de cada paciente, teniendo en cuenta factores como género, edad, etnia, condición de discapacidad, orientación sexual, situación socioeconómica y cultural, promoviendo la humanización del servicio y el respeto por los derechos de los usuarios.

Manifiesto que he recibido y entendido en todo su alcance el tema tratado y me comprometo a cumplir con el procedimiento o contenido de los temas y responsabilidades asignadas. En constancia firmo:

N°	Nombres y Apellidos	Número de Documento	Cargo	Firma
1	Adriana Gomez Hernandez	1098780695	Fonoaudiologa	
2	Magda Robles Gonzalez	1003.245.634	Terapeuta Ocupacional	
3	Jenifer Plata	63553235	Bacteriologa	
4	Liceth P Buenero A	1003440304	Aux Siau	
5	Maira Marquez C.	1065894536	Aux. cardiologa	
6	Leidy V. Anza Q.	1098608474	fonoaudiologa	
7	Karen Jaime C.	1065905606	Aux Laboratorio	
8	Diosdado Sanchez C.	1065906739	Facturación	
9	Zambrano Chiriquito	49657932	servicio general	
10	Adriana Gutierrez	1069031352	Terapeutica Ocupacional	
11	Daniela Mayorga	1094284035	fisioterapia	
12	Mayra A. Rinwin G	1065863453	subgerente	
13	Danna Jimenez R.	1007764536	T. ocupacional	
14	Paula Andrea Hernandez	1062874841	Psicologa	
15	Jeniffer Aldana	1065917364	Psicologa	
16	Juan Rodriguez	1003836339	fonoaudiologa	
17	Yareth Pinto Mejia	1065909018	Aux. SIAU	
18	David Rojas	1693865	psicologo	
19				
20				

	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S NIT: 900755324-6		Código	SGC-03-EVA-01
			Versión	01
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	23/01/2025
	EVALUACIÓN	ENFOQUE DIFERENCIAL – ATENCIÓN PREFERENCIAL	Página	1 de 1

NOMBRE: Dana Jiverez CALIFICACIÓN: 5.0.

1. ¿Cuál es el objetivo del protocolo de atención con enfoque diferencial?
- a. Garantizar una atención médica rápida para todos los usuarios
 - b. Establecer horarios de atención preferencial
 - c. Brindar atención inclusiva, equitativa y adaptada a las necesidades particulares de cada paciente
 - d. Crear programas de salud pública

2. ¿Qué grupo NO es considerado como prioritario en el protocolo de atención preferencial?
- a. Personas con talla baja o alta
 - b. Estudiantes universitarios
 - c. Mujeres gestantes o lactantes
 - d. Personas con discapacidad

3. Una de las etapas del protocolo de atención al usuario es la "Intervención y Solución". ¿Qué acción corresponde a esta etapa?
- a. Escuchar activamente sin interrumpir
 - b. Reformular la solicitud para mayor comprensión
 - c. Brindar una respuesta clara, precisa y oportuna
 - d. Realizar una bienvenida cordial

4. ¿Cuál de los siguientes NO es un atributo del buen servicio?
- a. Respeto
 - b. Amabilidad
 - c. Superioridad
 - d. Empatía

5. ¿Qué actitud y lenguaje debe evitar el personal durante la atención?
- a. Uso de frases claras y técnicas
 - b. Trato profesional y personalizado
 - c. Uso de términos como "mi amor" o "corazón"
 - d. Lenguaje sencillo y comprensible