
	Manual	<b>Código:</b> GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> Julio del 2023




## **MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL**

	Manual	<b>Código:</b> GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> Julio del 2023

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN: .....	3
2. JUSTIFICACIÓN: .....	3
3. OBJETIVO GENERAL: .....	4
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	4
4. ALCANCE: .....	4
5. RESPONSABLE: .....	4
6. MARCO LEGAL: .....	5
7. MARCO CONCEPTUAL: .....	5
8. DESARROLLO DEL MANUAL: .....	7
8.1 POBLACIÓN DIFERENCIAL Y CONDUCTA A SEGUIR: .....	8
8.2 PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN: .....	15
8.3 FACTORES COMUNES DE INSATISFACCIÓN O DISGUSTO DE LOS USUARIOS EN LOS MOMENTOS DE ATENCIÓN: .....	16
8.4 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS INCONFORMES O ALTERADOS: .....	17
8.5 PAUTAS DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL: .....	17
8.5.1 Canal telefónico: .....	17
8.5.2 Canal presencial: .....	17
8.6 ESTRATEGIAS PARA EL DESPLIEGUE DE INFORMACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL: ...	18
8.7 ROTAFOLIO: .....	18
9. MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS: .....	20
9.1 MATERIALES, INSUMOS, MEDICAMENTOS: .....	20
9.2 DOTACIÓN: .....	20
9.3 CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA REQUERIDAS: .....	20
10. CONSIDERACIONES GENERALES Y ENFOQUE DE HUMANIZACIÓN: .....	20
11. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN: .....	21
12. MECANISMOS DE EVALUACIÓN: .....	21
13. DOCUMENTOS RELACIONADOS: .....	21
14. BIBLIOGRAFIA: .....	21
15. CUADRO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS: .....	22

	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

## 1. INTRODUCCIÓN:

Comprometidos con la construcción de una sociedad diversa, pluriétnica e incluyente, que reconoce y garantiza la aplicación de criterios de inclusión con enfoque diferencial en la atención que se brinda a los diferentes grupos de interés, y con el propósito de cumplir con los estándares de excelencia para esto se hace necesario contar con un documento que recopile normas, pautas, conductas, acciones y técnicas de comportamiento para la atención e interacción con los grupos de interés a través de los canales oficiales, consolidando una relación bidireccional de confianza, respeto y empatía para garantizar una atención con excelencia y mejorar la satisfacción de los ciudadanos, con el fin de lograr el reconocimiento de la Entidad.

Adicionalmente, considerando la importancia de la información y la educación como medida principal para la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, se hace necesario utilizar herramientas, metodologías que propicien el acceso a la información por parte de los usuarios, independiente de su condición física, psicológica y social.

El enfoque diferencial es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas.

(Adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).


## 2. JUSTIFICACIÓN:

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. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.

El enfoque diferencial permite 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.

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, trascorrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más

Este documento es propiedad de la Clínica EMMSA, por lo cual no está autorizada su reproducción para actividades que no sean de la Clínica, sin previa autorización de la Gerencia.

	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

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.

### 3. OBJETIVO GENERAL:

Establecer normas, pautas, conductas, acciones y técnicas de comportamiento para la atención e interacción con los grupos de interés, a fin de consolidar una relación bidireccional de confianza, respeto y empatía que impacte positivamente en la satisfacción de los usuarios que visiten la Clínica Especializada EMMSA.

Adicionalmente, adoptar herramientas y/o metodologías que propicien el acceso a la información por parte de los usuarios, independiente de su condición física, psicológica y social.

Promover y guiar la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional en el proceso de producción de información estadística con el fin de impulsar la generación de datos desagregados que den cuenta de la diversidad de los grupos poblacionales de manera específica y partiendo de marcos conceptuales consistentes.

#### 3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Guiar la incorporación de una perspectiva diferencial e Interseccional en el diseño de las operaciones estadísticas, teniendo en cuenta los conceptos, las variables con sus clasificaciones y los referentes relevantes para el enfoque.
- Proporcionar lineamientos para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional de manera transversal en cada uno de los servicios.
- Contextualizar, justificar y motivar el proceso de transversalización del enfoque diferencial e interseccional, mediante la presentación de un recuento del marco de referencia técnica y normativa de carácter nacional y global al respecto.


### 4. ALCANCE:

Las estrategias definidas en este documento aplican para todos los procesos de atención en la Clínica Especializada EMMSA y están dirigidas a clientes internos y externos que incluyen pacientes, familiares y usuarios en general.

Las estrategias definidas, se documentan en lenguaje claro y son pensados en que cumpla con las necesidades de la población en general, incluyendo grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y grupos vulnerables.

### 5. RESPONSABLE:

Todos los colaboradores de la Clínica

	Manual	Código: GCA-MA-003
	ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

## 6. MARCO LEGAL:

**Resolución 3100 del 2019** Sistema único de habilitación, estándar de procesos prioritarios

**La Ley Estatutaria 1618 de 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, en el numeral 8 de su artículo 2º, señala que el enfoque diferencial se define como “la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas”

**La Ley 1448 de 2011** incluye el Enfoque Diferencial para garantizar un tratamiento especial y adecuado en las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado del país.

**La Constitución Política Colombiana**, TÍTULO II De Los Derechos, Las Garantías Y Los Deberes, CAPÍTULO 1 De Los Derechos Fundamentales, Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley


## 7. MARCO CONCEPTUAL:

**Accesibilidad:** 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 funcionales que puedan tener.

**Atención:** Comunicación de doble vía de los colaboradores y 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.

**Atención preferencial y diferencial:** Atención brindada a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

**Canal presencial:** Oficinas o puntos de atención físicos, áreas o servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

**Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de servicio y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través este canal se puede orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**Canales oficiales de comunicación para la atención:** Medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales, dispuestos por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que las personas naturales o jurídicas presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, de conformidad con la normatividad vigente.

**Dignidad Humana:** Se garantiza que el personal que presta atención a las víctimas lo haga con respeto, y reconocimiento a su dignidad humana.

**Igualdad real y efectiva:** Se realizará atención a todas las personas que requieran ayuda, sin ningún tipo de discriminación y protegiendo sus derechos; asegurando que se realice la atención ajustada a las necesidades de la persona, facilitando el restableciendo los derechos que le fueron vulnerados.

**Acción sin daño:** El personal que interviene en la atención de la víctima tiene la obligación de no re victimizar y actuar de acuerdo a sus necesidades respetando su voluntad y dignidad humana.

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


**Atención diferenciada:** Se prestará atención a todas las personas solo por su condición de ser humano, atendiendo a cada una según sus características y necesidades diferenciadas.

**Discapacidad:** Resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.

**Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

**Grupos étnicos:** Poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

**LGBTI:** Categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.

	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

**Víctimas:** Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

**Adulto mayor:** Persona de 60 años o más de edad.

**Dignidad:** La dignidad humana constituye el valor de los seres humanos como fines en sí mismos, merecedores de la misma y absoluta consideración y respeto, sin excepción alguna. Los seres humanos nos reconocemos, nosotros mismos y unos a otros, dotados de dignidad, como algo intrínseco, inalienable e independiente de nuestras acciones y vida moral.

**Discriminación:** En general, se refiere a la conducta de distinguir o diferenciar cosas o personas. En política pública, se expresa en términos de la distinción en el trato a otra u otras personas por motivos arbitrarios como el origen étnico, la edad, el sexo, la nacionalidad, el nivel socioeconómico o un sinnúmero de circunstancias ligadas a la individualidad de la persona, de grupos de personas o instituciones.

**Discriminación Contra la Mujer:** Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

**Discriminación Racial:** Denota toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.  
Fuentes de Riesgo. Los riesgos provienen de fuentes naturales o antrópicas, ambientales, sociales, políticas, económicas y relacionadas con el ciclo vital y la salud.


**Inclusión Social:** Proceso que asegura que la población en riesgo de pobreza tenga acceso a las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en que viven.

**Población vulnerable:** Todas las personas, hogares y comunidades son vulnerables a los riesgos de fuentes naturales o antrópicas, pero son los pobres los que están más expuestos, pues su situación les impide desarrollar actividades de mayor riesgo y que impliquen mayor rentabilidad.

## **8. DESARROLLO DEL MANUAL:**

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política Colombiana, TÍTULO II  
Este documento es propiedad de la Clínica EMMSA, por lo cual no está autorizada su reproducción para actividades que no sean de la Clínica, sin previa autorización de la Gerencia.



	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

De Los Derechos, Las Garantías Y Los Deberes, CAPÍTULO 1 De Los Derechos Fundamentales, Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

En cumplimiento de lo anterior la Clínica Especializada Emmsa promueve entre sus colaboradores, los siguientes derechos diferenciales:

- Derechos y Deberes Generales del Usuario.
- Derechos y deberes de cuidador.
- Derechos de las personas en situación de discapacidad.
- Derechos y deberes de los pacientes con alguna patología de salud mental.
- Derechos de los niños.
- Derechos de la mujer.
- Derechos de la mujer gestante.
- Derechos del adulto mayor.
- Derechos y deberes de víctimas de conflicto armado.
- Derechos y deberes de víctimas de violencia de género.
- Derechos y deberes de población indígena.
- Derechos y deberes de población gitana – ROOM.
- Derechos y deberes de población negra – afrodescendiente.
- Derechos y deberes de población raizal.
- Derechos y deberes de población palenquera.
- Derechos y deberes de población LGTBI.
- Derechos del ciudadano.

Los derechos y deberes se divulgan con los colaboradores a través del instructivo **AU-IN-002** publicado en el software de Isolución y en el programa de capacitación institucional.

### 8.1 POBLACIÓN DIFERENCIAL Y CONDUCTA A SEGUIR:


POBLACION DIFERENCIAL	FACILITADORES/CONDUCTA A SEGUIR
<b>Población en Condiciones Generales de Vulnerabilidad</b>	Identificación de necesidades especiales del paciente, e incorporación de ellas en los planes de cuidado y tratamiento de su patología
	Se da a conocer los derechos específicos el paciente, de acuerdo a su condición de vulnerabilidad
	Se brinda la atención en ambientes óptimos, que propician la privacidad y confidencialidad.
	Desde todos los servicios de atención, se brinda un trato digno, humanizado y sin discriminación, respetando creencias culturales y religiosas de los pacientes
<b>Población Perteneciente a Minorías</b>	Respeto por el grupo étnico del paciente y sus creencias culturales.

Este documento es propiedad de la Clínica EMMSA, por lo cual no está autorizada su reproducción para actividades que no sean de la Clínica, sin previa autorización de la Gerencia.



**ENFOQUE DIFERENCIAL**

<b>Raciales: Indígena Gitana - ROOM Afrodescendiente Raizal Palenquera</b>	En paciente con otros dialectos, se apoya la comunicación con fichas gráficas y se permite acompañamiento de intérprete.
	Aplice 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
	Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere
	Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud.
	Cuando se identifican riesgos psicosociales se solicita apoyo del área de atención al usuario y de ser necesario a la mesa de trabajo de bienestar social del municipio
	Indagar conflictos de interés entre las creencias culturales y la conducta clínica definida. Cuando las creencias étnicas van en contravía de la ética médica; o la familia es quien solicita limitación en el esfuerzo terapéutico, sin embargo grupo tratante considera no es la conducta indicada para el paciente; o si se considera encarnizamiento terapéutico, y la familia es quien no está de acuerdo con la reorientación del manejo médico; se enfatiza en los beneficios del procedimiento y las alternativas terapéuticas, y se escala la situación al comité de ética, para que desde allí se tome una decisión.
<b>Usuarios con Creencias Culturales o Religiosas que Intervienen con su Tratamiento</b>	Respeto por el paciente y sus creencias culturales y religiosas. En pacientes testigos de Jehová que requieren de hemotransfusión.
	Se facilita el acompañamiento espiritual, de acuerdo al credo religioso del paciente. Solo se tiene disponibilidad de sacerdote católico. A la familia se le indica puede contactar al líder de su credo religioso para acompañamiento hospitalario según la disponibilidad del familiar.
	Cuando se identifican riesgos psicosociales se solicita apoyo del área de atención al usuario y de ser necesario a la mesa de trabajo de bienestar social del municipio
<b>Limitaciones en la Comunicación con Usuarios que Hablan Otros Idiomas o Dialectos</b>	En todos los puntos de atención se tiene acceso a internet para hacer uso de traductores de Google, en caso de requerirse
	En los servicios asistenciales y oficina de atención al usuario se cuenta con rotafolio con fichas gráficas que apoyan la comunicación con el paciente. Adicionalmente si el paciente lo autoriza, se permite el acompañamiento de intérprete
	La clínica tiene identificado el personal que habla otros idiomas y desde el área de atención al usuario cuenta con un directorio para llamar y solicitar su apoyo.
<b>Adulto Mayor</b>	Asigne turno preferencial
	Se llama al paciente por su nombre, omitiendo el uso de términos cariñosos o diminutivos.
	Se permite el acompañamiento familiar, previa autorización del paciente. Según condición clínica del paciente se permite el acompañante permanente
	Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
	En caso de que tenga dificultad para moverse ofrézcale una silla de ruedas y su acompañamiento en el proceso de atención.
	Se utiliza lenguaje claro para lograr la comprensión del paciente. En caso de ser necesario utilizar medios audiovisuales para apoyar el proceso de comunicación (rotafolio- Videos- Dibujos).

<p>Clínica Especializada</p> 	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

	Resolver dudas frente a su enfermedad, riesgos de procedimientos y alternativas terapéuticas
	Respeto por los tiempos y ritmos del adulto mayor
	Durante el proceso de atención se establecen barreras para prevenir caídas, lesiones por presión, pérdida del paciente y eventos de seguridad relacionados con el uso de medicamentos.
	Se brinda información al paciente y su cuidador sobre riesgos. Se deja registro en la escala de riesgos y caídas; el auxiliar de enfermería indica la educación al familiar.
	Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.
	Solicitar apoyo de personal de atención al usuario /psicología, cuando se considere necesario. La comisaria de familia y personería municipal brindan apoyo para la atención de pacientes en condición de abandono. Para pacientes del área metropolitana se cuenta con una red de apoyo de trabajo social de secretarías municipales y demás instituciones de salud.
<b>Población LGTBI</b>	Desde todos los puntos de atención se utiliza un lenguaje incluyente
	Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención
	Respeto por la identidad de género expresada del paciente, evitando juicios de valor y gestos ante la muestra de cariño con su pareja. En caso de no tener en el documento de identidad el ajuste del nombre; se realiza un trato de acuerdo al género en que el paciente se sienta identificado.
	Atención en ambiente óptimo que propicien en respeto a la intimidad. En la medida de las posibilidades se asigna habitación individual para la internación
	Salude y diríjase con el nombre que le indique
	No realice juicios
	Escuche atentamente sin mostrar prevención, utilice un lenguaje incluyente como ciudadanía, público, persona.
	No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar
	Absténgase de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja
	Cuando se idéntica riesgo sicosocial, se solicita apoyo de psicología
<b>Población Adolescente</b>	Los pacientes adolescentes siempre deben tener acompañante adulto responsable de manera obligatoria, ya que se considera pediátrico hasta los 18 años.
	Atención en ambiente óptimos que propicien el respeto a la intimidad
	Utilizar lenguaje claro y conciliador para lograr la comprensión de la paciente y un ambiente de confianza. En caso de ser necesario utilizar medios audiovisuales para apoyar el proceso de comunicación (rotafolio- Videos- Dibujos).
<b>Víctima de Violencia Sexual</b>	Utilice un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas
	No realice juicios
	No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar
	Atención en condiciones de privacidad y confidencialidad
	Escuche atentamente sin mostrar prevención
	No interrumpa mientras el ciudadano habla
	Garantice un trato equitativo
Garantice la confidencialidad de la información suministrada	

## ENFOQUE DIFERENCIAL


	<p>Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad</p> <p>Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima</p> <p>Se clasifica como código fucsia garantizando confidencialidad y privacidad durante todo el proceso de atención</p>
	<p>Se activa ruta de atención y se da continuidad con el acompañamiento por parte de psicología. Adicionalmente se cuenta con el apoyo de la mesa de trabajo de equidad de género del municipio, desde la cual se brinda acompañamiento psicológico y jurídico y el apoyo de la comisaria de familia</p> <p>Se utiliza lenguaje claro y conciliador para lograr la comprensión de la paciente y un ambiente de confianza. Se evitan cuestionarios o procedimientos innecesarios que revictimicen al paciente.</p> <p>Los momentos de atención son coordinados por el médico tratante con el equipo de salud para minimizarle al paciente su exposición y re victimización. En lo posible la atención se centraliza en el lugar donde está ubicado el paciente y es el equipo de salud el que debe desplazarse para brindar la atención requerida</p>
<p><b>Veteranos de Guerra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Militares y policías con asignación de retiro</li> <li>* Pensionados por invalidez</li> <li>* Reservistas de honor</li> <li>* Veteranos que participaron en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales</li> <li>* Militares y Policías reconocidos como víctimas por hechos ocurridos durante el servicio</li> </ul>	<p>En caso de identificar riesgos psicosociales, se solicita apoyo de atención al usuario / psicología</p> <p>Reconocimiento, dignificación de su condición de veterano de guerra</p> <p>Se permite acompañamiento familiar, previa autorización del paciente</p>
<p><b>Población en Condición de Calle o Abandono</b></p>	<p>Trato digno y sin discriminación</p> <p>Se utiliza lenguaje claro y conciliador para lograr la comprensión de la paciente y un ambiente de confianza. En caso de ser necesario se utilizan medios audiovisuales para apoyar el proceso de comunicación (rotafolio- Videos- Dibujos).</p> <p>Se solicita apoyo de personal de atención al usuario /psicología, cuando se considere necesario; La comisaria de familia y personería municipal brindan apoyo para la atención de pacientes en condición de abandono. Para pacientes del área metropolitana se cuenta con una red de apoyo de trabajo social de secretarías municipales y demás instituciones de salud.</p>
<p><b>Discapacidad Auditiva</b></p>	<p>Durante el proceso de atención, permitir acompañamiento familiar o de interprete, previa autorización del paciente</p> <p>Se utiliza lenguaje acorde al tipo de discapacidad para lograr la comprensión de la información. Se utilizan medios audiovisuales para apoyar el proceso de comunicación (rotafolio- Videos- Dibujos). Se verifica que el paciente y/o cuidador comprende la información brindada</p> <p>En caso de ser necesario, se solicita apoyo del personal de atención al usuario y/o personal que maneje lenguaje de señas</p> <p>Durante la atención se refuerzan barreras de seguridad para prevención de caídas, errores de identificación y problemas relacionados con el uso de medicamentos</p> <p>Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad</p> <p>Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse</p> <p>Informe a la persona que usted se encuentra presente</p>

## ENFOQUE DIFERENCIAL

	Identifique si puede establecer comunicación escrita
	Mantenga el contacto visual con el interlocutor
	No oculte su cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación
	Tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal
	Tenga en cuenta que la lengua materna del interlocutor es la lengua de señas
	Si la persona va acompañada de interprete, evite dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad
	Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención
<b>Discapacidad Visual</b>	Durante el proceso de atención, permitir acompañamiento familiar, previa autorización del paciente
	De prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad
	Se utiliza lenguaje acorde al tipo de discapacidad para lograr la comprensión de la información. Se verifica que el paciente y/o cuidador, comprenden la información brindada
	Se brinda apoyo para el proceso de desplazamiento del usuario
	Durante la atención se refuerzan barreras de seguridad para prevención de caídas, errores de identificación y problemas relacionados con el uso de medicamentos
	Si necesita desplazarse, dé a conocer que le va a asistir durante su trayecto, aproxímese a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el suyo
	En caso de ser necesario, solicitar apoyo del personal de atención al usuario
<b>Discapacidad Física o con Movilidad Reducida</b>	Se permite acompañamiento familiar, previa autorización del paciente
	Se ofrece silla de ruedas y se brinda apoyo para el proceso de desplazamiento del usuario
	Durante la atención se refuerzan barreras de seguridad para prevención de caídas y lesiones por presión
	Se dispone de ascensores que facilitan su movilidad entre servicios
	En caso de ser necesario, solicitar apoyo del personal de atención al usuario
	De prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad
	Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, ubíquese a la altura de sus ojos
	Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente	
<b>Discapacidad Cognitiva o Intelectual</b>	Se permite acompañamiento familiar durante todo el proceso de atención
	De prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad
	Se utiliza lenguaje claro, acorde al tipo de discapacidad para lograr la comprensión de la información. En caso de ser necesario se utilizan medios audiovisuales para apoyar el proceso de comunicación (rotafolio- Videos- Dibujos). Se verifica entendimiento por parte del paciente y/o su cuidador.
	Se brinda apoyo para el proceso de desplazamiento del usuario, de acuerdo a sus necesidades

**ENFOQUE DIFERENCIAL**


	<p>Escuche con paciencia al interlocutor</p> <p>Durante la atención se refuerzan barreras de seguridad para prevención de caídas, pérdida del paciente, lesiones por presión, errores de identificación y problemas relacionados con el uso de medicamentos</p> <p>Sea amable durante la prestación del servicio</p> <p>Brinde instrucciones si es posible de forma visual</p> <p>Valide si la persona comprendió la información suministrada</p> <p>Evite el lenguaje técnico</p> <p>Evite críticas y entrar en discusiones con el interlocutor</p> <p>En caso de ser necesario, solicitar apoyo del personal de atención al usuario</p>
<b>Discapacidad Psicosocial</b>	<p>Se permite acompañamiento familiar previa autorización del paciente</p> <p>Se realiza interconsulta con psicología</p> <p>En la medida de lo posible se asigna habitación individual para estancia hospitalaria</p>
<b>Personas con Estatura Reducida</b>	<p>Se llama al paciente por su nombre, omitiendo el uso de términos cariñosos o diminutivos.</p> <p>Se cuenta con taquilla baja en piso 3 y piso 5, para garantizar que el usuario pueda acceder.</p> <p>Se permite acompañamiento familiar previa autorización del paciente</p> <p>Se dispone de ascensores que facilitan su movilidad entre servicios</p> <p>Se adecuan instalaciones para facilitar su acceso</p> <p>Se dispone de señalización en letras y símbolos fáciles de leer</p> <p>Se brinda apoyo para su movilidad</p> <p>Se refuerzan barreras de seguridad para prevenir caída</p> <p>Adapte el sitio de atención para que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar</p> <p>Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo</p> <p>Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le de la persona</p> <p>Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas.</p>
<b>Pacientes en Estado de Inconsciencia o con Alteración del Estado de Consciencia o con Diagnósticos de Salud Mental</b>	<p>Para los pacientes que por su condición clínica se encuentren sedados, o en estado de coma, se validara su identificación con el familiar y/o cuidador</p> <p>Se permite acompañamiento familiar durante todo el proceso de atención</p> <p>Se sacan de la habitación insumos y elementos que puedan representar un riesgo para la integridad del paciente. Acceso controlado por parte de los familiares de elementos a la habitación del paciente, que pongan en riesgo salud por autolesión.</p> <p>Se utiliza lenguaje claro, acorde al tipo de discapacidad para lograr la comprensión de la información. En caso de ser necesario se utilizan medios audiovisuales para apoyar el proceso de comunicación (rotafolio-Videos- Dibujos). Se verifica entendimiento por parte del paciente y/o su cuidador.</p> <p>Durante la atención se refuerzan barreras de seguridad para prevención de caídas, pérdida del paciente, lesiones por presión, errores de identificación y problemas relacionados con el uso de medicamentos</p>

<p>Clínica Especializada</p> 	Manual	<b>Código:</b> GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> Julio del 2023

	<p>Cuando se requiera se solicita apoyo de personal de atención al usuario /psicología, la comisaría de familia y personería municipal brindan apoyo para la atención de pacientes en condición de abandono. Para el resto de pacientes pertenecientes al área metropolitana se cuenta con una red de apoyo de trabajo social de secretarías municipales y demás instituciones de salud.</p>
<b>Pacientes Consumidores de Sustancias Psicoactivas</b>	<p>Se utiliza lenguaje claro, acorde al tipo de discapacidad para lograr la comprensión de la información. En caso de ser necesario se utilizan medios audiovisuales para apoyar el proceso de comunicación (rotafolio- Videos- Dibujos). Se verifica entendimiento por parte del paciente y/o su cuidador.</p>
	<p>Se sacan de la habitación insumos y elementos que puedan representar un riesgo para la integridad del paciente. Acceso controlado de elementos a la habitación del paciente, por parte de los familiares.</p>
	<p>Se controla el ingreso de elementos por parte de familiares y acompañantes</p>
	<p>Durante la atención se refuerzan barreras de seguridad para prevención de caídas, pérdida del paciente, lesiones por presión, errores de identificación y problemas relacionados con el uso de medicamentos</p>
<b>Paciente Obesidad Mórbida</b>	<p>Atención con enfoque de riesgo</p>
	<p>Interconsulta con nutricionista</p>
	<p>Asignar sillas de ruedas y camillas para personas con obesidad mórbida</p>
	<p>Se refuerza con el paciente y/o cuidador la educación en estilos de vida saludable</p>
	<p>Acceso controlado de alimentos por parte de familiares y acompañantes</p>
	<p>Durante procedimientos que requieran anestesia, se intensifica evaluación de vía aérea. Si las condiciones del paciente implican riesgo inminente para la realización de procedimientos invasivos, estos son programados en ambiente quirúrgico</p>
	<p>Se refuerzan barreras de seguridad para prevención de caídas y prevención de lesiones por presión. La movilización que debe realizarse cada 2 horas, se solicita apoyo con el familiar, y es realizado por mínimo 4 personas de enfermería según condición del paciente.</p>
	<p>De ser necesario se solicitar apoyo de personal de atención al usuario /psicología.</p>
<b>Pacientes con estado avanzado de su enfermedad</b>	<p>En pacientes con estado avanzado de su enfermedad, se permite acompañamiento familiar, previa autorización del paciente</p>
	<p>Se evalúa necesidad de aislamiento durante la internación, para minimizar riesgo de contraer infección asociada a la atención durante la estancia hospitalaria</p>
	<p>Interconsulta con psicología y oficina de atención al usuario. acompañamiento de secretaria de salud, en caso de ser necesario.</p>
	<p>Rutas de atención concertadas con las aseguradoras, para garantizar la continuidad del tratamiento integral del paciente a nivel ambulatorio u hospitalario</p>
	<p>Reforzar medidas de bioseguridad en el personal para una atención segura. En caso de requerir procedimientos invasivos o no invasivos, pero con riesgo de contacto con secreciones cada una de las dependencias tendrá en cuenta este aspecto si es pertinente desde el punto de vista clínico, el paciente se encuentra estable para programar el procedimiento al final de jornada</p>
<b>Pacientes Anticoagulados</b>	<p>Atención con enfoque de riesgo</p>
	<p>Identificación diferencial a través de manilla de identificación de riesgo</p>
	<p>Orden de ayudas diagnósticas para identificar condiciones basales del paciente al momento del ingreso</p>

Este documento es propiedad de la Clínica EMMSA, por lo cual no está autorizada su reproducción para actividades que no sean de la Clínica, sin previa autorización de la Gerencia.




	Manual	<b>Código:</b> GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> Julio del 2023

	Se brindan instrucciones específicas de preparación para procedimientos invasivos (suspensión de anticoagulantes- Terapia puente- Controles de laboratorio)
	Se brinda educación para el cuidado del paciente anticoagulado
<b>Pacientes Hemofílicos</b>	Atención con enfoque de riesgo
	Valoración inicial de hematólogo tratante quien indicará el manejo a seguir previo a la realización de la ayuda diagnóstica o procedimiento.
	Orden de ayudas diagnósticas para identificar condiciones basales del paciente al momento del ingreso. Todos los pacientes requieren estar internados para realizar las ayudas diagnósticas
<b>Pacientes con Enfermedades Crónicas</b>	Atención con enfoque de riesgo desde el ámbito ambulatorio y hospitalario
	Orden de ayudas diagnósticas para identificar condiciones basales del paciente al momento del ingreso
	Se refuerza educación con respecto a estilos de vida saludable y prevención de complicaciones de su condición crónica
<b>Mujeres en Estado de Embarazo</b>	Asigne turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada.
	La atención debe ser rápida y oportuna.
	Bríndele un espacio cómodo para la espera.
	En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
	En caso de que tenga dificultad para moverse ofrézcale una silla de ruedas y su acompañamiento en el proceso de atención.
<b>Atención a Niños y Niñas</b>	Asigne turno preferencial para su atención.
	Los menores de edad deben estar acompañados de un adulto responsable.
	Llámelos por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos.
	Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante.
	Muestre interés por su requerimiento.
	Verifique si la información fue clara.

## 8.2 PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN:

ES CORRECTO	ES INCORRECTO
Utilizar un lenguaje sencillo	Prometer soluciones que no estén al alcance
Escuchar atentamente	Hacer juicios de valor de lo manifestado por el interlocutor
Demostrar la intención de querer ayudar	Extralimitarse en sus funciones
Ser prudente en la manera de reír, sentarse y levantarse de la silla	Interrumpir la conversación constantemente
Ser respetuoso en su trato, tolerante y paciente	Hablar demasiado
Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información.	Utilizar frases afectuosas
Mantener la calma aun en situaciones en las que el ciudadano se vea alterado	Tutear al ciudadano
Tratar de entender al ciudadano asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar	Utilizar el celular durante la prestación del servicio



	Manual	<b>Código:</b> GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> Julio del 2023


Ser imparcial	No hacer contacto visual con el interlocutor durante la conversación
Utilizar el nombre del ciudadano antecedido por el término “señor”, “señora o señorita”	Consumir alimentos durante el horario de atención

EXPRESION CORRECTA	EXPRESION INCORRECTA
Persona con discapacidad	Discapacitado, minusválido, tullido, lisiado
Discapacidad congénita	Defecto de nacimiento
Persona de talla baja	Enano
Persona ciega o con discapacidad visual	Ciego
Persona con baja visión	Semividente
Persona sorda o con discapacidad auditiva	Sordo, sordomudo
Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia	Paralítico
Persona con amputación	Mutilado
Persona con movilidad reducida	Cojo
Persona no verbal	Mudo
Persona con discapacidad intelectual o cognitiva	Retraso mental, bobo, tonto, mongólico
Persona con neurosis esquizofrénico, psiquiátrico	Neurótico
Persona con discapacidad psicosocial	Demente, enfermo mental, loco, lunático, desquiciado
Persona con epilepsia	Enfermo de ataques

### **8.3 FACTORES COMUNES DE INSATISFACCIÓN O DISGUSTO DE LOS USUARIOS EN LOS MOMENTOS DE ATENCIÓN:**

Durante la comunicación, el usuario puede mostrar una actitud de insatisfacción o de disgusto frente al servicio. Por tanto, es necesario identificar los factores que las genera, como también las pautas a seguir para que el colaborador obtenga un adecuado manejo de la situación.

- Desinformación del colaborador de la entidad en cuanto a condiciones y requisitos del servicio.
- Mala actitud por parte del colaborador o contratista.
- Utilizar frases como ¿me entiende?
- No saludar o despedirse de manera poco cordial.
- Fallas en el sistema y en el funcionamiento de los equipos.
- Demora en la atención o trato discriminatorio.
- Ausencia del colaborador en el puesto de atención.

	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

#### **8.4 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS INCONFORMES O ALTERADOS:**

1. Identifique el estado de ánimo del usuario visitante.
2. Mantenga una actitud amigable y hágale ver que usted comprende la situación.
3. Escuche con atención al usuario.
4. Deje que el usuario se desahogue, no le interrumpa.
5. Evite pedirle que se calme, esto incrementará su inconformidad.
6. Evite tomar el problema como algo personal.
7. Si usted mantiene una actitud serena podrá controlar la situación y calmar al usuario.
8. En caso de ser necesario, el colaborador utilizará lápiz y papel para ilustrar mejor al usuario.
9. Si el usuario solicita explicación, bríndesela de forma clara y precisa.
10. Proponga al usuario alternativas de solución.
11. Despídase de forma cordial reiterándole que la Clínica esta presta para brindarle la orientación necesaria a su solicitud.

Para la Clínica Emmsa es fundamental establecer una comunicación asertiva y eficaz con los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención.


#### **8.5 PAUTAS DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL:**

##### **8.5.1 Canal telefónico:**

1. Salude cordialmente: Buenos días/ Buenas tardes.
2. Pregúntele el nombre.
3. Utilice un lenguaje claro y sencillo.
4. Hágale saber al usuario que está interesado en conocer su necesidad.
5. Al colocar la llamada en espera, informe al usuario que se va realizar el proceso de consulta.
6. Remitir la solicitud de forma oportuna.
7. Constate si el usuario comprendió lo indicado.
8. Despídase amablemente.

##### **8.5.2 Canal presencial:**

1. Salude cordialmente: Buenos días/ Buenas tardes.
2. Solicite el nombre del usuario.
3. Mantenga el contacto visual con el interlocutor.
4. Cuide su expresión facial.
5. Mantenga un tono y volumen de voz suave y cordial.

	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

6. Indique los pasos a seguir al usuario para que acceda al servicio, utilice siempre un lenguaje claro.
7. Escale la solicitud al jefe inmediato o la instancia respectiva en el menor tiempo posible si es necesario.
8. Pregúntele al usuario: ¿Hay algo más en lo que pueda colaborarle?
9. En caso de identificar que el usuario requiera atención diferencial, evalúe el caso, con el fin de definir la estrategia a utilizar para lograr la comunicación con el usuario y su familia.

## **8.6 ESTRATEGIAS PARA EL DESPLIEGUE DE INFORMACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL:**

Desde el proceso de Comunicación se tienen implementadas diferentes estrategias que facilitan la comunicación con las diferentes partes interesadas y la entrega de información con enfoque diferencial. La información de cara a los usuarios se fundamenta en lineamientos de lenguaje claro; y está orientada a ciudadanos en general y grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad. A continuación, se referencian algunas de las estrategias implementadas:


- Señalización de todos los servicios.
- Señalización de salidas de emergencia.
- Señalización de los baños discriminados por sexo.
- Señalización para la higiene de manos.
- Taquilla de atención preferencial, señalizada y a una altura mínima para garantizar el acceso a personas con estatura baja o silla de ruedas.
- Personal de atención al usuario en todos los pisos donde se ofertan servicios de salud.
- Todos los colaboradores identificados con carnet de la Clínica.
- Cartelera informativa en sala de espera.
- Televisores con información acorde a la Atención en salud.
- Información institucional y educativa publicada en la página web.
- Educación constante y personalizada con cada paciente, teniendo en cuenta su patología y estado de salud.

## **8.7 ROTAFOLIO:**

Estrategia para garantizar la comunicación entre el personal de salud y los pacientes con características diferenciales.

Desde todos los procesos de atención, el equipo de salud brinda orientación y educación a los pacientes y/o sus cuidadores. Como mecanismo para asegurar la comunicación con la población en condiciones de discapacidad o vulnerabilidad, la Clínica Emmsa cuenta con un ROTAFOLIO, el cual consiste en una colección de



	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

El rotafolio se tiene publicado en Isolucion, por lo cual todos los colaboradores pueden acceder a esta herramienta desde los diferentes servicios.

## 9. MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS:

### 9.1 MATERIALES, INSUMOS, MEDICAMENTOS:

- Útiles de oficina
- Fichas de rotafolio

### 9.2 DOTACIÓN:

- Computador
- Impresora
- Teléfono
- Sillas

### 9.3 CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA REQUERIDAS:


- Todos los servicios de la Clínica Especializada EMMSA

## 10. CONSIDERACIONES GENERALES Y ENFOQUE DE HUMANIZACIÓN:

La Clínica Especializada Emmsa garantiza a sus pacientes y acompañantes un servicio de salud con calidez y compromiso, respetando y permitiendo los derechos y deberes que tienen como usuarios de la siguiente manera:

- Individualizar cada paciente como persona y por su estado de salud.
- Realizar jornadas académicas de Humanización.
- Diseñar, ejecutar y evaluar un plan de estrategias y actividades que permitan promover la humanización del servicio.
- Sensibilización en temas de humanización del servicio en salud a través de Capacitaciones, Talleres y/o Video Foros.
- Educación continua a los usuarios y acompañantes de los servicios de internación.

**Condiciones de Enfoque Diferencial:** En la clínica Especializada Emmsa no existen exclusiones para ningún grupo poblacional, se presta atención humanizada, respetando la orientación sexual, religión, raza, cultura o condición social de cada usuario, así mismo se realiza acompañamiento en cada situación especial que el usuario lo amerite. Adicionalmente los usuarios con alguna discapacidad se priorizan en la atención y se permite acompañante permanente. Con el fin de lograr mejor comunicación y empatía

	Manual	Código: GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Versión: 2
		Vigencia: Julio del 2023

con el usuario se utilizan estrategias que faciliten el entendimiento entre el usuario y los colaboradores, y así contribuir en una atención humanizada, con calidad y respeto.

#### 11. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN:

- Socialización del Manual con el personal de la Clínica.
- Publicación en ISOLUCIÓN, donde pueden consultar el documento desde cualquier equipo de cómputo de la Clínica.
- Se incluye en el programa de capacitaciones a los colaboradores.

#### 12. MECANISMOS DE EVALUACIÓN:

Mediante resultados de PQRS y encuestas de satisfacción al usuario.

#### 13. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Derechos y deberes de los usuarios.
- Instructivo de barreras y facilitadores de acceso a los servicios de salud.
- Rotafolio.
- Modelo de atención.


#### 14. BIBLIOGRAFIA:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional>

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politica-publica-enfoque-diferencial#:~:text=El%20enfoque%20diferencial%20permite%20comprender,equidad%20y%20el%20desarrollo%20humano.>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/3enfoque-diferencial-como-incidir.pdf>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/enfoque-diferencial-origen-alcances.pdf>

	Manual	<b>Código:</b> GCA-MA-003
	<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	<b>Versión:</b> 1 <b>Vigencia:</b> Febrero del 2023

**15. CUADRO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	Febrero de 2023	Creación del documento	Marly Muñoz Coordinadora de Calidad	Dr. Rodrigo Toro Director Médico	Liliana María Villegas Romero Gerente
2	13/07/2023	Se amplía información sobre la población diferencial y conducta a seguir	Marly Muñoz Coordinadora de Calidad	Dr. Rodrigo Toro Director Médico	Liliana María Villegas Romero Gerente