

Enfoque Seguro

FUNDACION IPS UAM

BOLETIN INFORMATIVO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL
PACIENTE DE LA IPS FUNDACION UAM

PROTOCOLO DE ATENCION DIFERENCIAL

OBJETIVO: Implementar en todos los puntos de atención de la Fundación IPS UAM, mecanismos de atención diferencial a grupos priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.

RESPONSABILIDADES: Personal de IPS y Personal asistencial a cargo:

- Implementar el protocolo de atención en salud con enfoque diferencial para población vulnerable y con algún tipo de discapacidad.
- Solicitar la necesidad de capacitación para el manejo en la atención de este tipo de población.
- Garantizar los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad y su inclusión a los servicios.
- Identificar las necesidades de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad en busca de acciones correctivas.
- Reportar cualquier tipo de riesgo que pueda afectar la integridad de las personas en condición de discapacidad.
- Población vulnerable y con algún tipo de discapacidad, familiar o cuidador
- Participar activamente en todas las actividades programadas por la IPS en pro de mejorar la calidad de vida según su condición.
- Garantizar los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad y su inclusión a los servicios.

Atributos del buen servicio

- Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:
- Respetuoso: Los usuarios se deben ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
 - Amables: ser cortés y sincero con el usuario.
 - Confiable: dirigirse al usuario de una manera prevista en las normas y con resultados certeros.
 - Empático: se debe percibir lo que el usuario necesita, siente y ponerse en su lugar.
 - Incluyente: Brindar calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
 - Oportuno: Dar una solución en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el afiliado o usuario.
 - Efectivo: Resolver lo solicitado por el usuario.



El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: se debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.



Actitud para la atención al cliente

La actitud es la disposición de ánimo que debemos expresar a los usuarios mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz y los gestos. Ofrecer una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades, y peticiones, ser consciente que cada persona tiene unas necesidades, que exigen un trato personalizado

GRUPOS POBLACIONALES SEGÚN VULNERABILIDAD



Atención para víctimas



Atención de los sectores LGBTI



Atención a etnias.



ATENCIÓN PREFERENCIAL: ciclo de vida, genero.



Personas en situación de discapacidad

El protocolo establece la formalidad a seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en la atención al usuario en el momento de solicitar una atención en la Fundación IPS UAM. Comprende tres etapas básicas:

- **Apertura:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.
- **Análisis y Comprensión:** es el momento de verdad en el cual el objeto es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el afiliado o usuario.
- **Intervención y Solución:** Es necesario conocer el rol, posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir.

REALIZA LA EVALUACION DE CONOCIMIENTOS EN EL SIGUIENTE LINK

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8PGwZmEJQstQaGEcWdcg0JxAmeferEo317e11SKQDEbzW1Q/viewform?usp=sf_link