

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

1. OBJETIVO:

Brindar una atención integral a la población vulnerable y población especial que solicita atención en los diferentes servicios que presta la clínica, teniendo en cuenta el principio de enfoque diferencial 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:

Inicia desde al ingreso del usuario y hasta su egreso.

3. RESPONSABLE:

Líderes de procesos.

4. DEFINICIONES APLICABLES:

- Enfoque Diferencial:** Se entiende como el método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población en situación o en riesgo de desplazamiento, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria". Involucra las condiciones y posiciones de los/las distintos/as actores sociales como sujetos/as de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital - niñez, juventud, adultez y vejez. (<https://www.minsalud.gov.co/>).
- Enfoque de Género:** Identificación de características e intereses con base en las variables género y sexo, el cual determina los roles que llevan a cabo hombres y mujeres. Esta herramienta de trabajo permite luchar contra el sexismo, la exclusión y la desigualdad. (<https://www.unp.gov.co>)
- Enfoque Diferencial - Discapacidad:** La discapacidad es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.
- <https://www.unp.gov.co>).
- Enfoque Diferencial - Discapacidad Física:** a diversidad funcional motora se puede definir como la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas (ausencia de una mano, pierna, pie, entre otros), disminuyendo su desenvolvimiento normal diario. (<https://www.unpgovco>).
- Enfoque Diferencial - Discapacidad Intelectual o Mental:** El término Discapacidad Intelectual no ha sido definido como tal. En la actualidad el concepto más empleado es el que propone la AAMR (American Association on Mental Retardation) en 1992: Limitaciones sustanciales en el funcionamiento intelectual. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, que coexiste junto a limitaciones en dos ó más de las siguientes áreas de habilidades de adaptación: comunicación, cuidado propio, vida en el hogar, habilidades sociales, uso de la comunidad, autodirección, salud y seguridad, contenidos escolares funcionales, ocio y trabajo. (<https://www.unp.gov.co>)

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

- **Enfoque Diferencial - Discapacidad Psíquica:** Se considera que una persona tiene discapacidad psíquica cuando presenta "trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes". (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Discapacidad Sensorial - Auditiva:** Condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia en la percepción sonora. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Discapacidad Sensorial - Visual:** Condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia en la capacidad de interpretar su entorno gracias a los rayos de luz que alcanzan el ojo. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Etano:** Para efectos del trámite del estudio de nivel de riesgo, se da aplicación al enfoque diferencial etano, en los casos de los peticionarios que para la fecha en la cual diligencian el formulario del programa de protección tienen 60 años o más. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Étnico:** El enfoque diferencial étnico, se fundamenta en el artículo 70 de la Constitución Política de 1991 que reconoce la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana, y es desarrollada por avances normativos y jurisprudenciales, así como, por la adopción de distintos instrumentos internacionales de política pública. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Étnico - Indígena:** Son aquellos grupos de ascendencia amerindia que mantienen vivas sus tradiciones culturales, una fuerte relación con el territorio ancestral y la naturaleza, conservan lenguas y dialectos nativos, practican medicina milenaria, su organización social, jurídica y política a través de resguardos y cabildos indígenas. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Étnico para población-Negra, Afrocolombiano, Raizal y Palenquero:** Afrodescendiente etnónimo de tipo jurídico-político, establecido en la III Conferencia Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y demás formas conexas de intolerancia. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Étnico -Negro:** La población Negra está compuesta por hombres y mujeres con una marcada ascendencia (lingüística, étnica y cultural) africana. Que poseen una cultura propia, comparte una historia, reconocido por su folklor y riqueza gastronómica. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Étnico -Palenquero:** Palenquero es un descendiente de los cimarrones que se liberaron de la esclavitud, bajo el liderazgo de Benkos Biohó, a comienzos del siglo XVII. El palenque de San Basilio es reconocido por haber sido el único que conservó hasta la actualidad su lengua con raíces africanas, y por haber sido declarado en el 2005 Obra Maestra del Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Étnico - Raizales:** Raizales son la población nativa del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, de ascendencia Anglo-africana. La cultura raizal tiene expresiones culturales propias: la religión bautista, lengua Creole y su tradición oral. (<https://www.unp.gov.co>).

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

- **Enfoque Diferencial - Étnico - Gitanos:** El pueblo Rrom es un pueblo transnacional, de origen Norindico. El pueblo Rrom posee identidad étnica su cultural Zacono, se rigen bajo la ley Kriss, idioma Romanés, se es Rrom por derecho de nacimiento. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Orientación Sexual:** Tendencia sexual o inclinación sexual, refiere a un patrón de atracción sexual, erótica, emocional o amorosa a determinado grupo de personas definidas por su género. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Orientación Sexual - Lesbiana:** Se utiliza para hacer referencia a una mujer homosexual que siente atracción sexual, física, emocional y sentimental hacia las mujeres únicamente. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Orientación Sexual - Bisexual:** El término bisexualidad se utiliza principalmente en el contexto de la atracción humana para denotar sentimientos románticos o sexuales hacia los hombres y las mujeres. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Orientación Sexual -Intersexual:** La intersexualidad se refiere a una situación donde no es posible saber, con absoluta certeza, cuál es el sexo del bebé si únicamente se observan sus genitales. Se puede producir por discrepancias entre genitales externos e internos o entre cromosomas y genitales, ambigüedades genitales opresencia simultánea de tejido ovárico y testicular. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Orientación Sexual -Gay:** La palabra gay (sustantivo o adjetivo, plural: gais) es una manera de designar a las personas homosexuales masculinas, es decir, a los hombres que tienen una orientación sexual hacia individuos de su mismo sexo. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Orientación Sexual —Queer:** es un término global para designar las minorías sexuales que no son heterosexuales, heteronormadas o de género binario. En el contexto de la identidad política occidental, la gente que se identifica como queer suele buscar situarse aparte del discurso, la ideología y el estilo de vida que tipifican las grandes corrientes en las comunidades LGBT (lesbianas, gais, bisexuales y transexuales), que consideran opresivas o con tendencia a la asimilación. (<https://www.unp.gov.co>).
- **Enfoque Diferencial - Orientación Sexual -Transgénero:** Es el estado de la identidad de género (identificarse como hombre, mujer, ambos, ninguno, etcétera), que no se corresponde con el asignado (la identificación por parte de los demás de si se es hombre o mujer en función del sexo genético o genital). (<https://www.unp.gov.co>).

5. DESCRIPCIÓN:

En el marco de los deberes sobre 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; buscando 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,

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

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).

Este enfoque es la respuesta a un principio de justicia y equidad, frente a diferencias que deben ser examinadas.

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

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

Enfoque de derechos para la atención diferencial:

El enfoque de derechos para la atención diferencial se sustenta en tres puntos fundamentales:

- Reconocimiento de los grupos de población como titulares (sujetos) de derechos y deberes individuales y colectivos.
- Diseño de mecanismos de adecuada comunicación que aseguren el ejercicio de los derechos.
- Generación de condiciones que propendan por el desarrollo integral y armónico, reconociendo la igualdad y dignidad humana, fortaleciendo lo social y lo comunitario.

Desde esta perspectiva se reconoce que en la población colombiana existen grupos que por sus particularidades requieren que como instituciones desarrollen acciones que hagan efectivo el ejercicio pleno de sus derechos.

El reconocimiento de los derechos de los distintos grupos poblacionales en la Constitución Política y en otras disposiciones del nivel internacional o nacional, no es suficiente para transformar las dinámicas institucionales y las políticas públicas de atención y reconocimiento efectivo de los derechos de las personas en cuanto a sus particularidades de género, orientación e identidad sexual, momento de su ciclo vital, pertenencia étnica, condición de discapacidad o condición de víctimas del conflicto armado.

Por ello es necesario avanzar en acciones y políticas que posibiliten el ejercicio pleno de sus derechos y propicien el desarrollo de los grupos poblacionales en todos los contextos. El enfoque de derechos para la atención diferencial tiene como fin último la garantía del ejercicio de derechos de los grupos poblacionales, procurando la inclusión y el reconocimiento de sus características y situaciones particulares.

Grupos poblacionales

Enfoque diferencial y género

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

El enfoque de género hace parte del enfoque diferencial, y siguiendo la connotación dada en la definición anterior, al ser aplicado como método de análisis hace visible la calidad de la relación entre hombres, mujeres y otras identidades (travestis, transexuales, transformistas e intersexuales) y como estas facilitan determinadas acciones que tienen que ver con sus capacidades, necesidades y derechos.

Desde una postura conceptual para este enfoque el género es una construcción social de patrones culturales relacionada con la subjetividad. Hace relación a la idea que tenemos de cómo ser hombre o cómo ser mujer, en ese sentido no hay que confundirlo con la orientación sexual que visibiliza a personas homosexuales, heterosexuales o bisexuales.

En sociedades patriarcales y machistas, el enfoque de género tiene como finalidad buscar soluciones a problemas tales como: la persistente y creciente carga de pobreza sobre la mujer. El acceso desigual e inadecuado a la educación y la capacitación. El acceso inapropiado a los servicios sanitarios y afines. La violencia contra la mujer y la escasa participación política. La disparidad entre hombres y mujeres en el ejercicio del poder. La persistente discriminación y violación de los derechos de las niñas.

Enfoque diferencial y enfoque étnico

El enfoque étnico es otro componente del enfoque diferencial. Tiene que ver con la diversidad étnica y cultural. Esta diversidad se manifiesta en la singularidad y a la vez en la pluralidad de las identidades que caracterizan los grupos y sociedades que contribuyen a la riqueza de la humanidad. Es fuente de innovaciones, de creatividad y de mantenimiento de la necesaria diversidad biológica. Existen numerosas fuentes de Naciones Unidas que han hecho jurisprudencia sobre este asunto, particularmente con relación a los pueblos indígenas y tribales y han propuesto, como en el caso del Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes de la OIT (27 de Junio de 1989), criterios para su identificación. Tanto el Convenio como la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (13/09/2007) colocan el elemento subjetivo como fundamento de la auto identificación: "La conciencia de su identidad indígena o tribal deberá considerarse un criterio fundamental para determinar los grupos a los que se aplican las disposiciones del presente Convenio".

Las comunidades afro, negras, palenqueras y raizales, son igualmente objeto de este enfoque. La sentencia T955 de la Corte Constitucional y la Ley 70 de 1.993 fundamentan los derechos a que tienen derecho las anteriores comunidades.

Otros grupos de enfoque diferencial

También se pueden considerar como sujetos de atención diferencial las siguientes poblaciones, transversalizadas por dos variables, ciclo vital y género: Población en situación de discapacidad; población en situación de desplazamiento; ciudadanos-as habitantes de calle; población privada de la libertad; población en situación y/o ejercicio de prostitución; personas de sectores LGBTI; personas de la tercera edad y niños.

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

Estrategias actitudinales y desarrollo para la atención de la población vulnerable:

Adulto mayor		
Actividad	Descripción	Responsable
Estrategias que facilitan la atención a personas adulto mayor	No se refiera a las personas adulto mayor como viejo o doña y don. Y no diga: cucho o cualquier otro término que indique que es persona adulta.	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable
Consejos para tener en cuenta en la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona, permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población adulto mayor. • Sea un conocedor: Infórmese y prepárese, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan las personas mayores y sus requerimientos. • Pregunte antes de ayudar: El que una persona sea adulta mayor no significa que no pueda valerse por sí misma. 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. • No subestimar o exaltar sin razón: El ser adulto mayor no define la condición humana de una persona. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su edad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos. • Tenga en cuenta el lenguaje: Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas adultas y atentarse contra su dignidad. • Escuche: Escuche siempre a las personas adultas y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades. • Utilice herramientas: Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas adultas con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos. • Disposición: Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona adulta. • Rectifique: Verifique que la información suministrada al usuario adulto mayor ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta. 	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

Infancia y adolescencia		
Actividad	Descripción	Responsable
Estrategias que facilitan la atención a personas adulto mayor	No se refiera a los niños y adolescentes como peladito, muchacho. Y no diga: culicagao o cualquier otro término que indique que es persona con poco entendimiento o que no es capaz de escuchar por sí misma debido a su edad.	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable
Consejos para tener en cuenta en la atención	<p>Promueva las habilidades del niño.</p> <p>Establezca la participación y las capacidades en el entorno de la atención.</p> <p>Promueva a través de un lenguaje simple la educación y la orientación en el proceso de atención.</p> <p>Indague sobre el permanente entorno hogareño (hogar, educación y espacio, público).</p> <p>Brinde atención con dotación requerida para este tipo de población. Ejemplo: fonendos y básculas.</p> <p>Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona, permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población infantil y adolescente.</p> <p>Sea un conocedor: Infórmese y prepárese, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan los niños y adolescentes y sus requerimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregunte antes de ayudar: El que una persona sea menor no significa que no pueda valerse por sí misma. 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. 	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable

Discapacidad		
Actividad	Descripción	Responsable
Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad	No se refiera a las personas con discapacidad como discapacitadas. Y no diga: inválido, minusválido, defecto de nacimiento, malformación, deforme, enano, confinado a una silla de ruedas, mudo, esquizofrénico, sordomudo, loco, tullido, lisiado, desequilibrado, paralítico, demente, retardado mental, perturbado, bobo, tonto, mutilado, neurótico, epiléptico, persona en situación de..., aquejado por..., padece..., sufre de... Diga "personas con discapacidad", y si requiere mencionar específicamente el tipo de discapacidad, agregue los términos física, mental, sensorial o múltiple, según corresponda	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable

Discapacidad		
Actividad	Descripción	Responsable
Consejos para tener en cuenta en la atención	<p>Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona, permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.</p> <p>Sea un conocedor: Infórmese y prepárese, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y sus requerimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregunte antes de ayudar: El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma. 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. • No subestimar o exaltar sin razón: La discapacidad no define la condición humana de una persona. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos. • Tenga en cuenta el lenguaje: Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad. • Escuche: Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades. • Utilice herramientas: Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. <p>Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición: Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad. • Rectifique: Verifique que la información suministrada al usuario con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta. 	

Víctimas		
Actividad	Descripción	Responsable
Estrategias que facilitan la atención a víctimas	<p>Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo. Confirme con la víctima lo que ella expresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evite los prejuicios. • Genere espacios de diálogo y confianza. • Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios. • Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad. • El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación. • Evitar la victimización secundaria o revictimización. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se le somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad. 	<p>Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable</p>

Orientaciones sexuales e identidad de género		
Actividad	Descripción	Responsable
Identificación, manejo de la información	<p>a. Lenguaje verbal y no verbal dirigido a la población LGBTI.</p> <p>El personal de salud en cuanto a la utilización de lenguaje verbal y no verbal dirigido hacia la población LGBTI, debe seguir los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación con personas LGBTI en los servicios de salud, debe realizarse desde los enfoques de Derechos Humanos, equidad, género y diversidad sexual. • La perspectiva de aplicación de estos enfoques es minente. • Se debe utilizar un lenguaje verbal y no verbal inclusivos, con un lenguaje al dirigirse a las personas, que culturalmente existen un sinnúmero de términos que se deben tomar en cuenta, así mismo mostrar una actitud de respeto hacia la orientación sexual, identidad de género y expresión de género de todas las personas que acuden a la búsqueda de servicios de salud, ya que se debe responder a las necesidades específicas en el momento de la atención, sin diferenciación ni prejuicios. • Tanto la orientación sexual como la identidad de género constituyen elementos íntimos de cada persona, por lo tanto, deben ser respetados bajo el principio de confidencialidad. La divulgación de esta información constituye una falta ética, que tiene repercusiones en el acceso a servicios de salud libres de discriminación. 	<p>Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable</p>

Orientaciones sexuales e identidad de género		
Actividad	Descripción	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> • Culturalmente existe un sinnúmero de términos peyorativos para referirse a las personas LGBTI, todos ellos constituyen una vulneración de la dignidad de las personas, por lo tanto, estos términos no deben ser usados en ningún momento. • Las personas LGBTI no requieren una atención preferencial, la atención debe ser la misma que para cualquier otra persona, todo el personal debe tener la misma capacidad de brindar un servicio con calidad y calidez. El personal de vigilancia, archivo, transporte, alimentación, limpieza y otros, institucional y subcontratado, no está exento del cumplimiento de los presentes Lineamientos. <p>Aspectos específicos en la identificación de la población transgénero y transexual.</p> <p>El personal de salud en cuanto a la realización en la identificación de la población transgénero y transexual debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de la atención de mujeres y hombres transgénero y transexuales, quienes en la mayoría de los casos utilizan nombres conforme a su identidad de género, el personal de salud debe respetar su identificación social sin que esto afecte su identificación legal en la historia clínica. • Debe usarse el nombre por el que se hace llamar el usuario en cualquier momento en el que se le llame para ser atendido, así como al referirse a una mujer trans debe hacerse mención a ella como mujer, o si se tratara de un hombre trans deberá referirse hacia él como a un hombre. • El personal de salud debe ser flexible en estos aspectos con el fin de establecer un vínculo más cercano para proporcionar atención integral en salud con calidad y calidez. 	
Identificación, manejo de la información	<p>b. Recepción, manejo de la información, elaboración de historias clínicas y otorgamiento de citas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como personal de salud que diligencia la historia clínica debe considerar los siguientes aspectos esenciales en el abordaje de los expedientes clínicos y de la información: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender a las personas con tacto, empatía, respeto, paciencia y calidez. ✓ Registrar en el espacio del nombre el que aparece en el documento de identidad y al lado especificar el nombre elegido por la persona. ✓ El personal que realice las preguntas específicas relativas a la orientación sexual e identidad de género, debe hacerlas con una previa explicación de los propósitos de la información obtenida, asegurando el manejo confidencial de la información; así como decidir el momento de solicitar los datos, respetando si la persona decide no compartir información. ✓ El manejo confidencial de la información relativa a las 	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

Orientaciones sexuales e identidad de género		
Actividad	Descripción	Responsable
	personas trans debe realizarse de manera confiable, efectiva y disponible para la recuperación de datos estadísticos, de gestión y gerenciales.	
Identificación, manejo de la información	<p>c. Sistemas de información:</p> <p>El personal que maneje los sistemas de información de la institución, para el registro de los datos deben asegurar que tales sistemas contengan los enfoques de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Igualdad y equidad. ✓ Identidad de género. ✓ Orientación sexual. ✓ Nombre de identificación personalizada, es decir respetando el derecho de identificarse según el deseo de la persona, lo que conlleva a que en el registro se escribirá como se ha mencionado con anterioridad, las dos formas de identificación: nombre según la cedula y el nombre de conocido/a por. 	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable
Información, educación y comunicación para el abordaje de personas	<p>Para las intervenciones en el área el personal de salud debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover en el desarrollo de las áreas de la información, educación y comunicación; el respeto a la orientación sexual, identidad de género y expresión de género, así como a los derechos humanos, derechos sexuales y reproductivos de la población LGBTI y contribuir así a su acceso a la salud y al bienestar. ✓ Impulsar el enfoque de la determinación social de la salud y de comportamientos protectores y mejorar la calidad de la atención integral en nuestra institución basados en la necesidad de la población LGBTI y fortalecer la capacidad técnica del personal de salud. <p>Consideraciones para el abordaje de la población LGBTI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción de estilos de vida saludables. • El enfoque para las acciones de promoción debe ser con base en la tipificación de población LGBTI, tomando en cuenta las características según curso de vida (niñez, adolescencia, juventud, personas adultas y adultas mayores) personas privadas de libertad, trabajadores(as) sexuales, personas con discapacidad entre otros. 	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable
Atención específica a población Trans	<p>Los exámenes físicos deben ser con base en la anatomía de la persona, independientemente de su identidad de género. Pero si la persona se identifica como género masculino, diríjase a él como hombre y si se identifica como género femenino diríjase a ella como mujer.</p> <p>Mujeres trans: Los exámenes de próstata deben realizarse de manera rutinaria, independientemente si se han realizado o no una operación de reasignación de sexo, mientras la próstata esté presente. Brindar las orientaciones para el autocuidado genital.</p>	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

Orientaciones sexuales e identidad de género		
Actividad	Descripción	Responsable
	Hombres trans: Deben realizarse los exámenes de rutina de evaluación ginecológica. Examinar secreciones anormales en el área genital, así como prescribir mamografía y citología, cuando así lo amerite.	

Etnia		
Actividad	Descripción	Responsable
Estrategias que facilitan Poblaciones étnicas	<p>Se debe presentar dicha poblaciones como un valor diferencial de suma importancia, remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el territorio, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.</p> <p>Atender a las personas con tacto, empatía, respeto, paciencia y calidez.</p> <p>Impulsar el enfoque de la determinación social de la salud y de comportamientos protectores y mejorar la calidad de la atención integral en nuestra institución.</p> <p>El personal que maneje los sistemas de información de la institución, para el registro de los datos deben asegurar que tales sistemas contengan los enfoques de:</p> <p>✓ Igualdad y equidad. Grupos étnicos de la región.</p>	Todo el personal que interviene con población definida como vulnerable

Objetivos de la estrategia.

General

Establecer métodos y canales de adecuada comunicación de personas que atienden y cuidan a pacientes con enfoque diferencial mediante la implementación de un protocolo que garantice el ejercicio de derechos de los grupos poblacionales, procurando la inclusión y el reconocimiento de sus características y situaciones particulares.

Específicos

- Prevenir (disminuir la incidencia) de casos de vulneración de derechos por la inadecuada comunicación o desatención a pacientes con enfoque diferencial.
- Reconocer los grupos con enfoque diferencial promoviendo su adecuada atención.

Población objeto de la estrategia

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

Son objeto del presente protocolo todos los trabajadores que atiendan o cuiden a pacientes con enfoque diferencial.

Implementación de la estrategia

La comunicación eficaz es esencial para realizar una medicina de alta calidad: 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 exploración física 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.

Elementos esenciales de la comunicación

Uno de los puntos clave en la consulta es que el mensaje llegue al paciente y que éste lo interprete de forma correcta. Clásicamente se han definido como elementos básicos de la comunicación:

- Emisor.
- Receptor. Mensaje.
- Canal.

En el caso de la consulta, el emisor sería el galeno, el receptor el paciente, el mensaje toda aquella información que el profesional trasmite al paciente sobre la patología que padece y el canal es el medio a través del cual se emite el mensaje (auditivo-oral, gráfico-visual).

La transmisión del mensaje puede verse entorpecida por interferencias y ruidos.

Los ruidos son todos aquellos factores ambientales que pueden afectar negativamente al clima de la entrevista: Interrupciones.

- Consultas Masificadas.
- Decoración Inapropiada.
- Espacio Físico.
- Barreras Servicios de Salud-Cliente.
- Otros.

Las interferencias son factores que pueden alterar el clima de la entrevista, pero en este caso, no se trata de factores ambientales sino de aspectos relacionados con el emisor y el receptor (factores humanos):

Interferencias Cognitivas:

Incapacidad del paciente para expresarse de manera comprensible.

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

- Creencias mágicas o fuertes convicciones sobre aspectos del enfermar y sanar.
- Creencias del entrevistador que tienden a ignorar los aspectos psicosociales de sus pacientes.

Interferencias Emocionales:

Paciente afecto de trastorno mental, por ejemplo, o emociones extremas (agresivo...) Entrevistador disfuncional. La No-responsabilización, excesiva proyección sobre el paciente.

Interferencia Social:

Notable diferencia sociocultural entre el paciente y el profesional de la salud.

En cuanto a la comunicación no verbal se tienen los siguientes componentes:

El Aspecto General del Paciente La atención que el paciente recibe no debe depender del estereotipo que el profesional se hace de él: forma de vestir, forma de arreglarse. Se debe fijara la atención en los mensajes que percibimos, no a través de lo que nos dice el paciente, sino cómo lo dice. La voz y la forma de hablar nos dan datos claves sobre el interlocutor. Influye en gran medida el nivel de agrado o desagrado que el paciente despierta en su relación con el profesional de la salud. El paralenguaje incluye: voz, volumen, entonación, claridad, velocidad, timbre, tiempo de habla, perturbaciones del habla, pausas/silencios en la conversación, muletillas, vacilaciones, fluidez del habla.

La Posición del Cuerpo La forma de posición del paciente en la consulta nos puede informar sobre su estado:

1. Posición Abierta: postura relajada y sin defensa. Posición Cerrada: posturas de defensa (cruce de brazos y piernas). Posición de huida: deseo de finalizar el encuentro. Posición de Apoltronamiento: Indolencia, desidia, no vinculación con la relación.

Los gestos pueden ser:

1. Regulador Conversacional: Gestos o sonidos con los que ordenamos los turnos de palabra, e iniciamos o acabamos una conversación. Por ejemplo: Levantamiento de cejas.

Ilustradores: Gestos con los que remarcamos y enfatizamos lo que estamos diciendo. Cuanto más segura esté la persona, utilizará más ilustradores. Por ejemplo: Aspavientos.

Adaptadores: Gestos con los que tratamos de recuperar la autoconfianza y el confort. Por ejemplo: El aburrimiento que se mitiga con el tamborileo del dedo.

Emblemas: Gestos estereotipados cuya significación viene determinada por el uso social.

Por ejemplo: Alzar la mano para indicar: "pare". Gestos o expresiones faciales: Las expresiones faciales nos dan la clave del estado emocional. El rostro puede manifestar una mezcla de emociones:

- Emociones mixtas: Mezcla de más de una emoción.

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

- Señales Filtradas: Inhibir determinada expresión emocional para dar a nuestro inter locutor una falsa imagen de nuestro estado.
- Micro expresiones: Expresiones que duran décimas de segundo en el rostro del sujeto.
- Apenas son observables.
- Normalmente ocurren porque el individuo enmascara (filtra) su primera expresión por otra.

La imagen profesional

El paciente cuando acude a la consulta tiene principalmente dos preocupaciones: - ¿Se interesa por mi problema? - ¿Tiene competencia técnica para solucionarlo? La imagen del profesional junto con otros componentes de su comunicación no verbal, ayuda al paciente a responder estas preguntas. Los aspectos que componen la imagen del profesional son: Escenografía: Mobiliario, accesorios.

- Aspecto Físico: Forma de vestir, manera de arreglarse. Modales: Recibimiento Cálido, estrechándole la mano y saludándole por su nombre. Sonrisa de "identificación personal": Sé quién eres, bienvenido.

- Estilo de movimientos. Posturas. Errores no verbales: Carraspeos, sonrisas no justificadas, repetición de monosílabos, para acompañar la narración del paciente: "ya, ya", "claro, claro". Manos debajo de la mesa (sentados) o en los bolsillos (de pie). Mirada esquiva o "clavada" en los ojos del paciente. Estar sentados en el borde de la silla, con movimientos frecuentes.

- Cómo mira: Nuestra mirada debe aparentar interés. Utilización de silencios: El profesional experimentado no tiene miedo a los silencios que proporcionan un ritmo adecuado para la reflexión y dan sosiego a la entrevista.

Lenguaje: El indicador más utilizado por el paciente para saber si somos o no competentes, desde el punto de vista técnico, es el grado de seguridad que aparentamos: Asertividad.

- Hablar despacio.
- Utilizar frases cortas.
- Utilizar términos comprensibles.
- Pronunciar con seguridad.
- Evitar vacilaciones o cambios bruscos de tema.
- La dicción se acompaña de cabeceos e ilustradores.

Aspectos esenciales en la entrevista clínica.

La entrevista clínica es la principal herramienta que utiliza el profesional en su quehacer diario. Es importante destacar que, si bien, el profesional puede confiar para su desarrollo en su talento innato, los resultados pueden ser mucho mejores si se lleva a cabo una estandarización y sistematización de las técnicas de comunicación en la consulta.

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

La entrevista clínica se ha clasificado: según sus objetivos, el método de entrevistar, el receptor de cuidados de salud y el canal de comunicación utilizado.

Según los objetivos la entrevista a pacientes con enfoque diferencial, puede ser:

- Operativa: Objetivos acordados previamente.
- Diagnóstica o de escucha: La finalidad de la entrevista no ha sido acordada previamente. - Según el método de entrevistar:
- Libre: Libertad total del entrevistado para escoger los contenidos a explicar.
- Dirigida/estructurada: Contenidos totalmente predeterminados por el personal de salud.
- Semidirigida/semiestructurada: Contenidos parcialmente determinados por el médico, con espacio para libre narración del paciente. Según el receptor de los cuidados de salud:
- Dual: El profesional de salud entrevista a un solo paciente.
- Múltiple: Se produce en la misma consulta varias visitas a distintos pacientes (por ejemplo, varios familiares)
- Grupo y familiar: Un colectivo de personas (por lo general una familia), es objeto de la entrevista.
- Según el canal de comunicación:
- Cara a cara: Profesional y paciente están frente a frente.
- Por teléfono: la entrevista se produce por este medio. Además, teniendo en cuenta en quién se centra la entrevista, podemos clasificarlas en:
 - a. Entrevista Centrada en el Profesional: El profesional se erige como experto en problemas. El objetivo de la entrevista es asignarle un diagnóstico al paciente.
 - Las opiniones del paciente son tenidas en cuenta si no interfieren en la asignación de diagnóstico y / o tratamiento.
 - Acepta con frustración los desacuerdos del paciente.
 - b. Entrevista Centrada en el Paciente
 - El profesional se convierte en un colaborador del paciente.
 - La entrevista tiene como objetivo conocer la realidad psicosocial del paciente.
 - Las opiniones del paciente son buscadas por el profesional para la toma compartida de decisiones.
 - Los desacuerdos del paciente son asumidos como algo normal en un proceso de hipotético cambio. En cuanto a las partes de la entrevista destacamos dos fases:

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

- Exploratoria: Averiguar el motivo o motivos de consulta, depuración de la información preelaborada mediante apoyo narrativo, búsqueda de los datos específicos necesarios para tomar decisiones, acompañamiento de la exploración física o técnicas instrumentales.
- Resolutiva: Enunciar y explicar los problemas encontrados, educar en nuevos hábitos, volviendo a explicar, si fuera preciso, creencias incorrectas, negociar con el paciente la individualización de las medidas preventivas, terapéuticas o diagnósticas propuestas, llegar a acuerdos y tomar precauciones.

En cuanto al método de aplicación de entrevistas clínicas a pacientes con enfoque diferencial se recomienda la elaborada por Borrell, quien en los años 80 empezó a investigar buscando un modelo de entrevista clínica adaptada a las necesidades de la relación médico - paciente del Médico de Atención. Primaria. Este cumple con el siguiente esquema:

Seguimiento y evaluación de la estrategia de intervención

Se debe asegurar la implementación de un sistema de evaluación del protocolo expuesto, que adicionalmente incorpore mecanismos para evaluar la eficacia de la comunicación adecuada y asertiva en el marco de los profesionales y demás personas que cuidan a pacientes con enfoque diferencial. Es importante que cada centro de salud establezca medidas de seguimiento y evaluación a este proceso, de acuerdo al número de casos de atención de pacientes con enfoque diferencial.

Procedimiento de atención vía acceso (entrada):

1. Paciente que realiza llamado telefónico momento en el cual se identifica y se indaga a tipo de grupo de población vulnerable aplica, para ser atendido en la estrategia en un servicio habilitado.
2. Paciente se presenta a las instalaciones de manera espontánea, para ser atendido en la estrategia de población vulnerable para un servicio habilitado.
3. Paciente derivado de un servicio de urgencias de otra IPS, para ser atendido en cualquiera de los grupos de población vulnerable con una solicitud de atención en un servicio habilitado.

1. CICLO DE ATENCIÓN VÍA DE ACCESO (ENTRADA): Paciente que realiza llamado telefónico momento en el cual se identifica y se indaga a tipo de grupo de población vulnerable aplica, para ser atendido en la estrategia en un servicio habilitado.

ACTIVIDADES Atender llamado telefónico del paciente que requiere atención como población vulnerable. Informar lugar de atención.

Orientar frente sus condiciones de desplazamiento a las instalaciones y ubicación en el servicio habilitado.

2. CICLO DE ATENCIÓN VÍA DE ACCESO (ENTRADA):

Paciente se presenta a las instalaciones de manera espontánea, para ser atendido en la estrategia de población vulnerable para un servicio habilitado.

ACTIVIDADES

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

Orientar al paciente para generar turno (Estrategia priorización población vulnerable).

Indicar al paciente el punto de atención, dar instrucciones para dirigirse al servicio.

Realizar proceso de agendamiento y admisión.

Orientar al paciente que espere en sala.

Notificar al Médico que se encuentra paciente en sala.

Realizar atención con base procedimiento de atención del servicio.

Definir plan de manejo.

3. CICLO DE ATENCIÓN VÍA DE ACCESO (ENTRADA):

Paciente derivado de un servicio de urgencias de otra IPS, para ser atendido en cualquiera de los grupos de población vulnerable con una solicitud de atención en un servicio habilitado.

ACTIVIDADES

Orientar al paciente para generar turno (Estrategia priorización población vulnerable).

Indicar al paciente el punto de atención, dar instrucciones para dirigirse al servicio.

Realizar proceso de agendamiento y admisión.

Orientar al paciente que espere en sala.

Notificar al Médico que se encuentra paciente en sala y que ingresa con soporte de atención.

Realizar atención con base procedimiento del servicio.

Definir plan de manejo.

6. TALENTO HUMANO:

Todo el talento humano en salud que atiende y cuida pacientes.

7. DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS:

Computador.

Impresora.

Papelería.

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

8. MEDICAMENTOS:

N/A.

9. EQUIPOS BIOMEDICOS:

N/A.

10. ENFOQUE DIFERENCIAL:

La Clínica Clófán brinda una atención integral a todas las personas que requieren de sus servicios independiente de su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. En la prestación de los servicios se cuentan con estrategias de enfoque diferencial acordes a los principios orientadores incluidos en la normatividad vigente, ajustadas a las necesidades y particularidades de la población, reconociendo sus saberes y capacidades garantizando una atención humanizada, segura y de calidad dentro del marco de los derechos, la no discriminación y la equidad en el acceso al servicio de salud.

Ver PR01-0301-01 Atención al usuario con enfoque diferencial.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BIBLIOGRAFIA 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 Pública 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

	Procedimiento	Código: PR01-0301-01
	ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 1
		Vigencia: 01/06/2022

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 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%](file:///Manual%20Operativo%20)

PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.PAAC. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE. TORRES IRNE. (2020) EXTRAIDO DE LA PÁGINA <https://huv.gov.co/wp-content/>

Dimension transversal gestion diferencial de poblaciones vulnerables – Ministerio de Salud y proteccion 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.gov.co/>.

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.

12. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de cambios	Elaboró	Revisó	Aprobó
1		Creación del documento por requisito de habilitación	Jeny escobar Coordinadora de servicio al cliente y paciente internacional	Mónica Henao Jefe de planeación y calidad	Luz Faride Urrego Jefe de mercadeo y comunicaciones