	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>		<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>		<b>Versión: 03</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación</b>		<b>Página 1 de 10</b>

Fecha:	20 /01/2025			Hora Inicio:	8:00 am		Hora Fin:	6:00 pm			
ACTIVIDAD:	Comité			Reunión		Auditoria		Capacitación	X	Otros	
Lugar:	FAMAC LTDA										
Asunto:	Socialización del Programa y principios de la atención humanizada con enfoque diferencial										
Objetivo:	Garantizar una atención en salud basada en la dignidad, respeto y necesidades particulares de cada paciente, aplicando los principios de la Atención Humanizada con Enfoque Diferencial. Se busca fortalecer las competencias del personal asistencial en el reconocimiento de las diversidades individuales, promoviendo una comunicación efectiva, empática y ética que facilite el acceso equitativo a los servicios de salud y la generación de entornos de confianza y bienestar.										
Responsable(s) convocatoria:	Programa Atención Humanizada con Enfoque Diferencial Julián Andres Rojas España profesional en Trabajo Social.										

<b>CONVOCADOS E INVITADOS</b>				
<i>Conversiones ( C = Convocado I = Invitado)</i>				
Nombres y apellidos	Cargo – Dependencia	C/I	Asistió	
			Si	No
Julián Andres Rojas España	Trabajador Social	C	60	

<b>REVISIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS</b>			
<i>Estado( Cumplido, En desarrollo, Reprogramado, No cumplido)</i>			
COMPROMISO(S)	RESPONSABLE(S)	ESTADO	% CUMP.
N/A	N/A		

<b>AGENDA</b>
1. Socialización del Programa y principios de la atención humanizada con enfoque diferencial
2. Aplicación del instrumento evaluador

<b>DESARROLLO DE LA AGENDA</b>
1. <b>TEMA:</b> Difundir información sobre el día Internacional de Personas con Discapacidad (términos correctos, definición de discapacidad, clasificaciones de discapacidad, ambientes inclusivos, importancia de la dignificación y valoración a personas con capacidades diferentes, difusión del Programa de Atención Humanizado con Enfoque diferencial).

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

Siendo las 8:00 am del día 20/01/2025 desde el área de Trabajo Social, profesional responsable de liderar la implementación, supervisión y seguimiento de las acciones relacionadas con la atención humanizada y el enfoque diferencial, procede a realizar la socialización del Programa de Atención Humanizada con Enfoque Diferencial.



## ATENCION HUMANIZADA A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

### ¿QUE ES?

El Programa de Atención Humanizada con Enfoque Diferencial es una estrategia diseñada para garantizar que los servicios de salud se presten con calidad, equidad y humanidad, respetando las características individuales de cada usuario, así como sus contextos sociales, culturales y económicos. Este enfoque es promovido por el Fondo Asistencial del Magisterio del Caquetá (FAMAC LTDA), y busca implementar un modelo de atención inclusivo que reconozca y responda de manera adecuada a las necesidades específicas de las poblaciones vulnerables y priorizadas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en FAMAC LTDA estrategias integrales que permitan mejorar la prestación de servicios de salud, implementando un enfoque diferencial, interdisciplinario y humanizado, con el propósito de ofrecer un servicio confiable, amable y oportuno a los grupos priorizados, eliminando barreras de acceso y satisfaciendo las expectativas del usuario y su familia.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

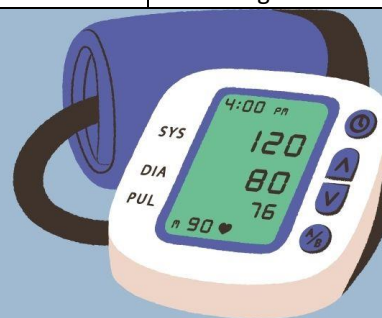
- Orientar al personal de salud hacia la proyección de una imagen profesional que sea segura, eficiente, eficaz y cálida, fomentando el esfuerzo continuo por satisfacer de manera amable y oportuna las necesidades de los usuarios.
- . Sensibilizar y capacitar al cliente interno sobre la importancia de la atención humanizada e incluyente, fortaleciendo su compromiso con los usuarios y sus familias.
- Implementar una cultura organizacional basada en el buen servicio, que promueva prácticas humanizadas y optimice la calidad de la atención prestada.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	14/09/2018



## ALCANCE



Este protocolo está dirigido: A todos los usuarios de Protección Constitucional (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo) de FAMAC LTDA.

A todo el personal de salud en los diferentes servicios de FAMAC LTDA; su finalidad es dar a conocer las normas y procedimientos humanizados que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la adaptación de un comportamiento adecuado al interior de nuestras instalaciones.



## PROFESIONAL RESPONSABLE

- Julián Andres Rojas España, Profesional en Trabajo Social. Responsable de liderar la implementación, supervisión y seguimiento de las acciones relacionadas con la atención humanizada y el enfoque diferencial



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

## PROFESIONAL ESTRATEGICO

- Gerencia: Proveer los recursos necesarios y garantizar el apoyo institucional para la sostenibilidad y efectividad de las estrategias implementadas.

## RESPONSABLES OPERATIVOS

- Área de Psicología: Colaborar en el diseño y ejecución de estrategias orientadas al bienestar psicosocial de los usuarios, con énfasis en la atención personalizada y el respeto por la diversidad.
- Promoción y Mantenimiento de la Salud (PyM): Fomentar el bienestar integral de los usuarios mediante estrategias preventivas y educativas que reduzcan riesgos, promuevan estilos de vida saludables y fortalezcan la capacidad de las personas para tomar decisiones informadas sobre su salud.
- Personal Asistencial y Administrativo: Apoyar la implementación de las estrategias, garantizando que cada interacción con los usuarios refleje los valores de empatía, respeto y calidad.



## POBLACION ESPECIAL

Son las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad, marginalidad, discriminación o en situación de debilidad manifiesta, deben pertenecer al régimen subsidiado (Decreto 780 de 2016). Para ser beneficiarios del régimen subsidiado estas poblaciones se identifican mediante el listado censal y no por la encuesta SISBEN. El listado censal es elaborado por la entidad competente responsable de cada población. Población infantil vulnerable bajo protección en instituciones diferentes al ICBF. Población infantil perteneciente al sistema de Responsabilidad Penal. Para Adolescentes a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Población infantil abandonada a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Menores desvinculados del conflicto armado. Comunidades indígenas, poblaciones afrodescendientes, raizales y palanqueros. Habitante de calle. Víctimas del conflicto armado. Personas pertenecientes a la comunidad LGBTQ+ Población ROM Personas con discapacidad física, sensorial, intelectual o múltiple. Población desmovilizada Personas incluidas en el programa de protección de testigos. Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales. Adultos mayores en centros de protección. Madres comunitarias o madres sustitutas, que sean beneficiarias del subsidio de la Subcuenta de Subsistencia del Fondo de Solidaridad Pensional en los términos de los artículos 1 de la 1450 de 2011 y III de la ley 1769 de 2015 (población ROM).

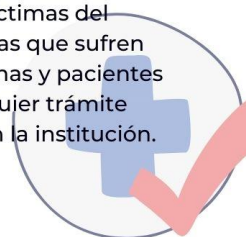
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	





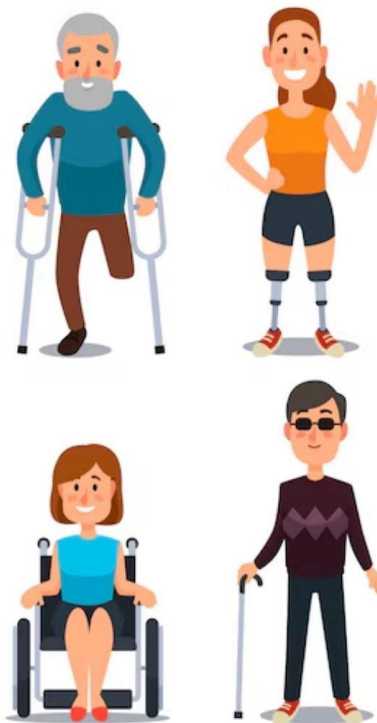
## ATENCION PREFERENCIAL

Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo), para cualquier trámite referente a la atención en la institución.



## DISCAPACIDAD

Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, "significa una deficiencia física, sensorial, intelectual, psíquica mental o múltiple, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social". Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



## TIPOS DE DISCAPACIDAD



**Discapacidad Física:** Ocasionada por alteraciones en el sistema nervioso o muscular que afecta el movimiento y las posturas, es decir, la ausencia o disminución de capacidades motoras.

**Discapacidad Sensorial:** Personas con deficiencias auditivas y/o visuales, así como aquellas que presentan problemas en el área de lenguaje y comunicación.

**Discapacidad Intelectual:** Disminución de las funciones mentales superiores como la inteligencia, lenguaje, aprendizaje, etc. Entre ellas se encuentra las diversas enfermedades, trastornos como retraso mental, síndrome de Down y parálisis cerebral.

**Discapacidad Psíquica Mental:** Condición caracterizada por alteraciones en el funcionamiento mental que afectan el pensamiento, el comportamiento, las emociones y la relación con el entorno. Esta discapacidad puede incluir trastornos como los trastornos depresivos, trastornos bipolares, trastornos de ansiedad, esquizofrenia, entre otros. Enfrentan limitaciones relacionadas a dificultades de su capacidad para realizar actividades cotidianas, establecer relaciones interpersonales y participar plenamente en la vida social y laboral.

**Discapacidad Múltiple:** Presencia de dos o más discapacidades en la misma persona: física, sensorial, intelectual y/o psíquica mental.

## GRUPOS ÉTNICOS

Comunidades, colectividades, grupos y/o poblaciones humanas que comparten una identidad cultural común, caracterizada por rasgos como lengua, costumbres, tradiciones, y prácticas religiosas específicas. Estos grupos comparten un origen cultural e histórico que los distingue de otros, y que a menudo está asociado con un territorio particular. Los grupos étnicos mantienen una identidad colectiva que puede ser expresada a través de su lengua materna, rituales, y una visión única del mundo que los une como comunidad. Esta identidad étnica puede influir en sus dinámicas sociales, políticas y económicas tanto dentro de sus comunidades como en su interacción con la sociedad en general.



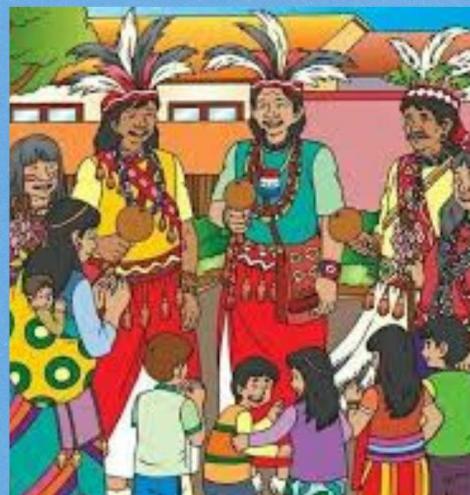
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	





## POBLACION INDIGENA

- Son comunidades que poseen una identidad cultural, lingüística y social diferenciada, vinculada a sus orígenes ancestrales y territorios tradicionales. Estas comunidades suelen mantener formas de vida tradicionales, lenguas indígenas, sistema de conocimiento propios, y prácticas sociales y culturales únicas.



## POBLACIÓN AFRODESCENDIENTE

- Son comunidades que poseen una identidad cultural, lingüística y social diferenciada, vinculada a sus orígenes ancestrales y territorios tradicionales. Estas comunidades suelen mantener formas de vida tradicionales, lenguas indígenas, sistema de conocimiento propios, y prácticas sociales y culturales únicas.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



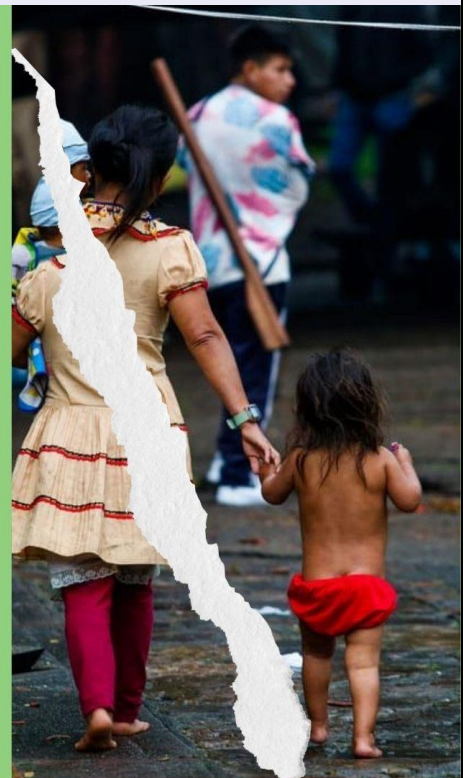
# POBLACIÓN AFROCOLOMBIANA

- Se refiere a las comunidades que descienden directamente de los africanos traídos como esclavos durante la colonización de Colombia. Estas comunidades han desarrollado una identidad cultural única que incluye una mezcla de tradiciones africanas y elementos de la cultura colombiana. La población afrocolombiana vive principalmente en la costa del Pacífico y la región Caribe colombiana, donde han preservado su lengua (como el palenquero y el criollo de San Basillo), música (como el vallenato y la cumbia), danzas y prácticas espirituales propias. A lo largo de la historia, han enfrentado situaciones de discriminación, exclusión social y desigualdad, lo cual ha limitado su acceso a derechos y oportunidades. A nivel nacional, la Constitución Política de Colombia de 1991 reconoce a la población afrocolombiana como sujetos colectivos de derechos, y la Ley 70 y 1993 les otorga derechos territoriales y culturales especiales, asegurando la protección de sus tierras, la promoción de su cultura y su participación plena en la vida política y social del país.



# POBLACIÓN DESPLAZADA

- La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha expuesto que "se entiende por desplazados internos las personas o grupos de personas que se han visto forzadas obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

# POBLACIÓN VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO

- LEY 1448 DE 2011, ARTICULO 30 VICTIMAS. Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 10 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de Violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.



## LGBTIQ+

Acrónimo que representa la diversidad en orientaciones sexuales, identidades de género, expresiones de género y características sexuales. Incluye a lesbianas (mujeres atraídas hacia otras mujeres), gays (hombres atraídos hacia otros hombres), bisexuales (personas atraídas más de un género), personas trans (cuyo género difiere del asignado al nacer), intersexuales (personas con características biológicas que no corresponde a las definiciones típicas de masculino o femenino), queer (aquellas que no se identifican dentro de las normas de género o sexualidad tradicional) y más (+), que abarca otras identidades y orientaciones dentro de esta diversidad. Este término promueve la inclusión y el reconocimiento de los derechos de estas comunidades, visibilizando sus experiencias y luchas.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

- Los atributos representan las características esenciales que definen un servicio de salud de calidad, orientado a alcanzar la máxima satisfacción del usuario. Estos atributos son: a) **Accesibilidad:** Es la posibilidad real que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud, eliminando barreras físicas, económicas, culturales o tecnológicas que puedan limitar su acceso. b) **Oportunidad:** Garantiza que el usuario reciba los servicios que necesita en el momento adecuado, evitando retrasos que puedan poner en riesgo su vida, salud o bienestar. c) **Seguridad:** Comprende los elementos estructurales, procesos, herramientas y metodologías que reducen al mínimo los riesgos de eventos adversos durante la atención, garantizando un entorno confiable y protegido. d) **Pertinencia:** Asegura que los servicios proporcionados a los usuarios sean los adecuados para sus necesidades específicas, basados en la mejor evidencia científica y en una utilización eficiente de los recursos. e) **Continuidad:** Garantiza que las intervenciones requeridas por los usuarios se realicen de manera ininterrumpida, siguiendo una secuencia lógica y racional de actividades respaldadas por conocimiento científico. f) **Eficiencia:** Evalúa el nivel de competencia y capacidad de los profesionales encargados de la atención, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima para alcanzar los resultados esperados. g) **Satisfacción del Usuario:** Refleja el grado de bienestar y conformidad del usuario y su familia al comparar la atención recibida con sus expectativas, promoviendo una experiencia positiva y humanizada.



## CORTESÍA

- La cortesía es uno de los factores clave del servicio humanizado; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva del servicio que se les va prestar, por tanto, se deben incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con nuestros pacientes y/o usuarios. ☐ Buenos días (buenas tardes,) mi nombre es... soy... (ejemplo) su médico general ☐ ¿En qué puedo ayudarlo? ... Con mucho gusto / Permítame un momento... ☐ Siéntese por favor... Gracias... Bienvenido... Por favor, me confirma su nombre... ☐ Actitud de respeto profundo por el otro. ☐ Aceptación de que el otro es un ser único y autónomo. ☐ Empatía: entender el contexto del otro, sus motivaciones y sentimientos. ☐ Atención a lo que el otro necesita saber. ☐ Honestidad frente a los propios límites. ☐ Disposición a cuidar siempre. ☐ Disposición a ayudar a bien morir ☐ Reconocimiento de las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del otro. 7.2.3. Comunicación Humanizada A). **TONO DE VOZ:** Debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Durante la llamada el tono de la voz permite generar o no empatía con las personas, motivo por el cual es importante la vocalización, entonación y pronunciación. Evite utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo o muy bajos que denoten timidez o desinterés. b) **RITMO:** Evite hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir.
- Mantenga una fluidez verbal intermedia. c) **SILENCIOS:** Éstos deben ser justificados; explicar su ausencia, y en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. De igual manera, deben ser positivos y estar acompañados de una expresión de entendimiento. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.



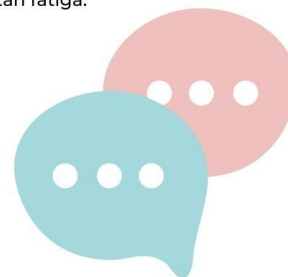
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	





## COMUNICACIÓN HUMANIZADA

A). **TONO DE VOZ:** Debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Durante la llamada el tono de la voz permite generar o no empatía con las personas, motivo por el cual es importante la vocalización, entonación y pronunciación. Evite utilizar tonos altos o que denoten sarcasmo o muy bajos que denoten timidez o desinterés. b) **RITMO:** Evite hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantenga una fluidez verbal intermedia. c) **SILENCIOS:** Éstos deben ser justificados; explicar su ausencia, y en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. De igual manera, deben ser positivos y estar acompañados de una expresión de entendimiento. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.



## LENGUAJE

- Evite tutear al usuario, paciente o familiar, recuerde que el saludo tiene un gran valor. Personalice la llamada, le dará seguridad y ayudará a generar confianza y empatía con el usuario o familiar, es importante que él sepa con quién está hablando y quién le ayudará en su solicitud. Si utiliza un tono muy fuerte, el cliente tendrá la impresión que le está gritando, y si le habla muy bajo, creará que no tiene la disposición para ayudarlo. Dar el mensaje de bienvenida: Guion Para Funcionarios en General: "Nombre del servicio que contesta, buenos días/ tardes / noches, habla (nombre y apellido) en que le puedo colaborar" Dedicación 'exclusiva' al momento de atender una llamada, dado que es un momento muy importante para el usuario o familiar de un paciente. Escuchar activamente al usuario cuando nos exprese su necesidad, y tener así la información completa para poderlo ayudar, dado que el teléfono es el elemento de comunicación que la mayoría de las personas eligen para contactarse y darse a conocer. No hacer ruidos como masticar, suspirar o rascarse. Si algún objeto se le cae recójalo después de colgar, porque en el intento se corre el riesgo de tirar el aparato, colgar la llamada e interrumpir la comunicación. Si la solución a la solicitud del usuario y/o funcionario está en manos de otro (a) compañero, direccíonela a la persona indicada sin 'pelotearla' de un lado a otro y con la cortesía correspondiente. Indicándole el área y persona que le atenderá. Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata explique la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. En la despedida, deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como nuestra institución, se interesan por las personas y ofrecen soluciones y una atención cálida y respetuosa.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	





## ACTITUD DE SERVICIO HUMANIZADO

Todo el personal de salud debe contar con la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y/o paciente y lograr transmitirle a través de una imagen plena, la seguridad que su inquietud o petición va a ser recibida y atendidos con oportunidad en el servicio demandado. Establecer una escucha activa: capacidad de captar, atender e interpretar la petición que necesita el paciente y/o usuario. En pocas palabras, es situarse en el lugar del otro u otros en el caso de familiares y poder brindarles satisfacción. Generar Empatía es la capacidad de entender al paciente y/o usuario, averiguando claramente sus necesidades o problemas, comprender el mensaje que nos quiere decir y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía. Tener Claridad en la Información y Conocer a Plenitud a FAMAC LTDA, en cuanto a servicios, especialidades, trámites, asignación de citas y áreas. Aplicar la comunicación Asertiva: Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no dejarnos influenciar por nuestras emociones al momento de expresarnos y/o actuar. Una persona asertiva: Genera mejores relaciones interpersonales, brinda mayor confianza en sí mismos, asume mayor responsabilidad, tiene un mayor autocontrol. Cuidar Gestos y lenguaje corporal: El rostro, deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y educado. Evitar mostrar gestos de desagrado o pereza. Usar un adecuado Tono de Voz: la expresión debe ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar y hablar despacio.

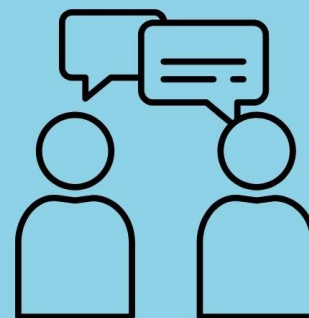
Evitar estar a la Defensiva, No Discutir con el paciente o usuario, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso a un nivel superior Coordinación del servicio u oficina de S.I.A.U. Al Despedirse: dar una información clara de lo siguiente a su egreso (autorizaciones, exámenes, citas de control, cuidados en casa), desearle pronta recuperación y está siempre prestos a los servicios que posteriormente puedan requerir, asegúrese que el paciente u usuario o familiares entiendan la información recibida, si existe claridad. Muestre siempre la posibilidad de ayudarle en algo más, en caso que sea necesario.



## MEJORES PRÁCTICAS PARA NUESTRA ATENCIÓN



- Brindar atención prioritaria. Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompañelos durante su visita, ayúdelos! Recuerde que todos los usuarios pueden radicar sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. En caso de recibir una llamada que no sea de su competencia, es importante que tenga a la mano las extensiones de las demás dependencias, para direccionarla correctamente. Cuando tenga dudas sobre un proceso, pregúntele a un compañero y/o a su jefe, recuerde que es mejor tener la seguridad de lo que va a hacer y decir para evitar frustraciones en nuestros usuarios. Tenga en cuenta que, si alguien recurre a usted, es porque realmente necesita una solución, no lo ignore y muestre siempre una actitud positiva. No permita que situaciones externas 'le dañen el día' respire tranquilo, tómese un momento para reflexionar y continúe con sus labores.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

## **. MEJORES PRÁCTICAS HUMANIZADAS EN PACIENTES HOSPITALIZADOS, OBSERVACIÓN, URGENCIAS, QUIMIOTERAPIA, CONSULTA EXTERNA, UCI ADULTOS, UCI NEONATAL, EMBARAZADAS, SEGÚN SEA EL CASO**

- Escuchar al usuario, paciente o familiar. Aceptar de manera amable sus sugerencias. No demorarse durante la llamada. Ser concreto, pero brinde la solución requerida. Hablar de forma moderada de acuerdo a la edad del usuario, paciente o familiar. Cada vez que ingrese una llamada debe estar atento y saludar de forma oportuna. Ser claro al expresar sus ideas, explicar cómo funcionan los procesos y enfatizar en los beneficios clave de los mismos. Realizar preguntas que le permitan orientar el requerimiento del usuario, paciente o familiar, con esto demostrará interés y mejorará el tiempo de atención. No utilizar palabras o frases como: "usted no me entiende", "le repito otra vez" que puedan herir la sensibilidad de las personas. Cambiar la frase "Usted tiene que..." por "Usted debe..." Facilitar al usuario, paciente o familiar, la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantizarle que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra entidad. Recuerde entregar siempre un valor agregado. Recuerde abordar al paciente o familiar en condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención. Aclarar los horarios de visita. Consultar las necesidades de los pacientes de acuerdo con su vulnerabilidad y preferencias, el manejo de la información entregada. La administración de medicamentos en horarios articulados con el reposo de los pacientes, brindar condiciones de silencio, hotelaría y confort de la infraestructura, condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna y la reducción de esperas. Además de un componente de estrategias de cuidado con orientación lúdica, en cuanto a autocuidado, recomendaciones en casa y seguimiento por medio de su EPS. Brindar apoyo emocional a familiares.



## **CÓMO COMPORTARSE CON UN USUARIO O FAMILIAR "DIFÍCIL"**

- "No lo ignore, atiéndalo con eficiencia". Es importante saber atender pacientes y usuarios que se encuentren disgustados. Hay que tener en cuenta: En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo personal, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado. El usuario o paciente podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación. Escuche al usuario o paciente, Déjelo que se exprese, no lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma.
- Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto. Use frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", "disculpe". Este tipo de frases demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa. Procure que el paciente o usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle y désela. No intente ganar una discusión, no se meta en ella. Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



# CÓMO COMPORTARSE CON UN USUARIO O FAMILIAR "DIFÍCIL"

- Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será. Al atender a un paciente, usuario o familiar disgustado o 'difícil', lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Tenga en cuenta alguna. Aspectos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos 'especiales'. Mire al paciente, usuario o familiar a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa. Si puede, acérquese un poco más al usuario, paciente o familiar, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés, en lo que está diciendo. No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla. Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el usuario, paciente o familiar, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo, debido a que es más fácil 'discutir' con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado. Cuide su tono de voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso. Si el usuario, paciente o familiar eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir. El punto no es solamente de actitud, lo que al usuario, paciente o familiar le interesa es la solución, razón por la cual, si no le podemos solucionar, debemos tener claro a donde direccionarlo para su solución. Si no se encuentra solución al problema se redirecciona a otra Entidad donde presten los servicios integrales.



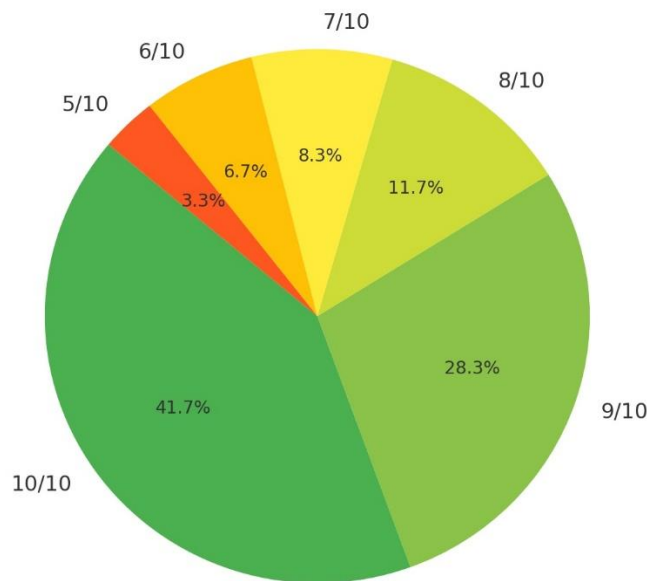
# GRACIAS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

**TEMA 2. Aplicación Instrumento de Evaluación**

Al finalizar la socialización, se agradece la participación activa de los asistentes y se comparte el enlace para la evaluación de la adherencia a la capacitación, obteniendo los siguientes resultados.

Resultados de Evaluación de Funcionarios



La grafica del pastel refleja un desempeño mayormente positivo en la evaluación aplicada a las funciones:

- El 41,7% (25 personas) logró un puntaje perfecto de 10/10, lo que indica un alto nivel de comprensión del tema evaluado.
- El 28,3 (17 personas) obtuvo 9/10, demostrando un buen desempeño con apenas un pequeño margen de error.
- El 11,7 (7 personas) obtuvo 8/10, lo que sigue siendo un resultado favorable, aunque con algunas áreas de oportunidad.
- El 18,3% restante (11 personas) obtuvo menos 7/10, lo que sugiere que este grupo podría beneficiarse de refuerzos o aclaraciones adicionales sobre ciertos aspectos de la capacitación.

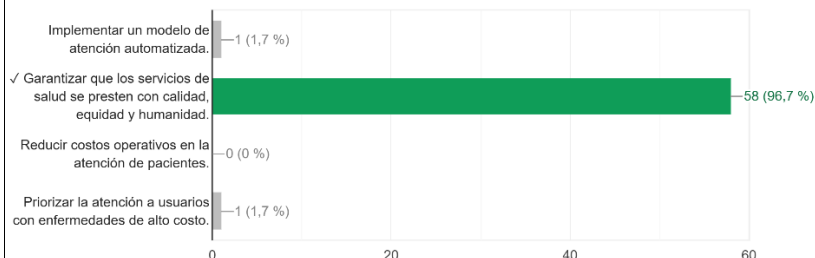
En general, la evaluación muestra que la mayoría de los funcionarios (81,7) obtuvo entre 8 y 10 respuestas correctas, lo que indica un buen nivel de conocimiento. Sin embargo, hay un pequeño grupo (11 personas, 18,3) que tuvo dificultades mayores, lo que sugiere la necesidad de estrategias de refuerzo para asegurar que todos comprendan adecuadamente los conceptos clave.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



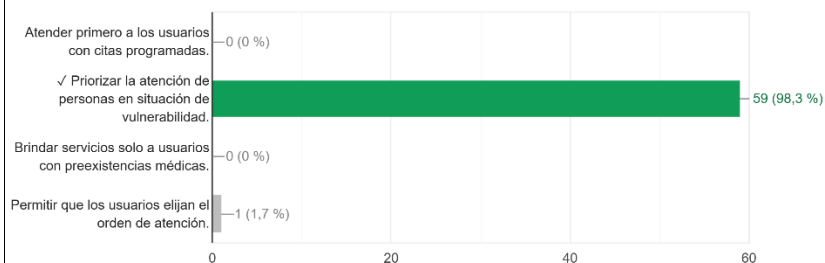
¿Cuál es el propósito principal del Programa de Atención Humanizada con Enfoque Diferencial en FAMAC?

58 de 60 respuestas correctas



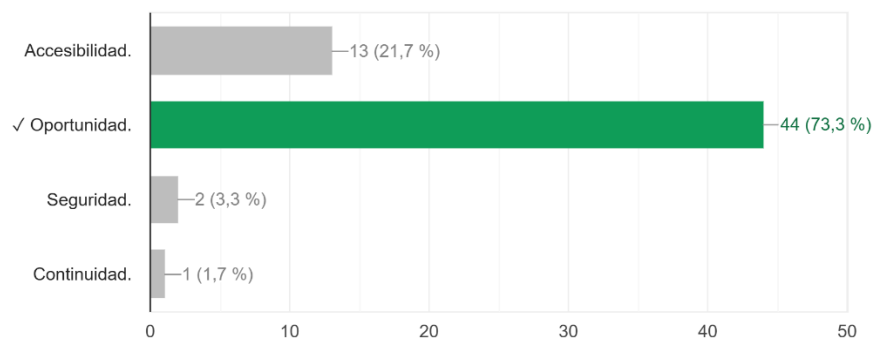
¿Qué significa la "atención preferencial" dentro del programa?

59 de 60 respuestas correctas



¿Cuál de los siguientes atributos garantiza que el usuario reciba los servicios en el momento adecuado?

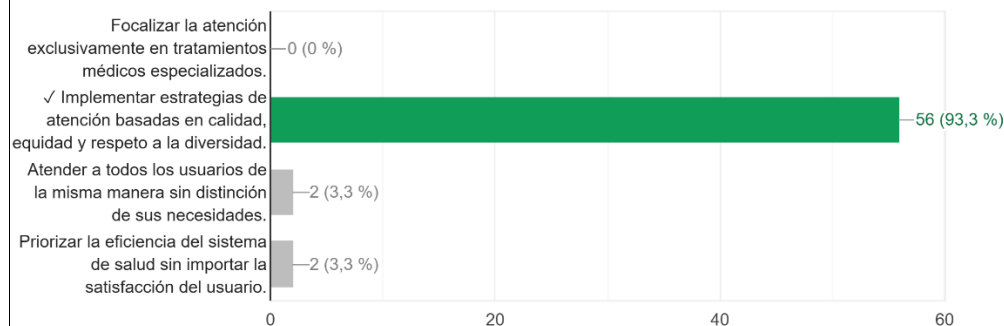
44 de 60 respuestas correctas



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

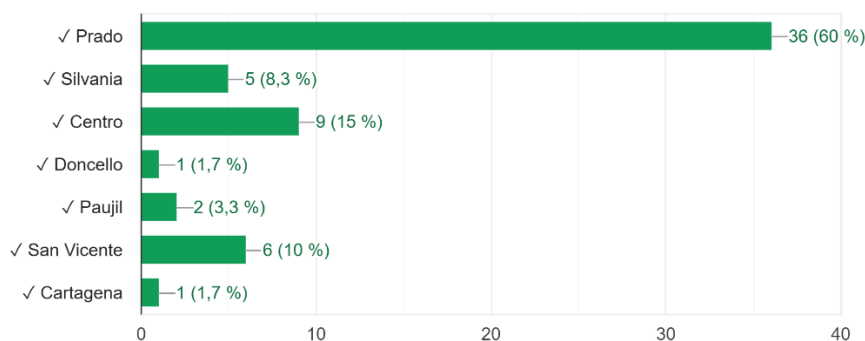
¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el enfoque interdisciplinario y humanizado del programa?

56 de 60 respuestas correctas



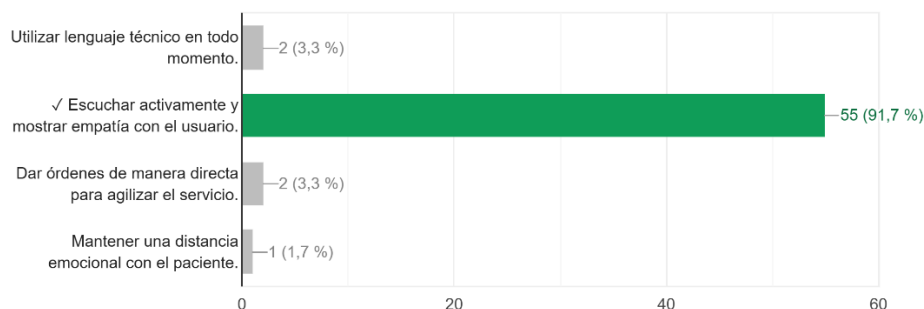
**Sede**

60 de 60 respuestas correctas



¿Qué principio es fundamental en la comunicación humanizada?

55 de 60 respuestas correctas

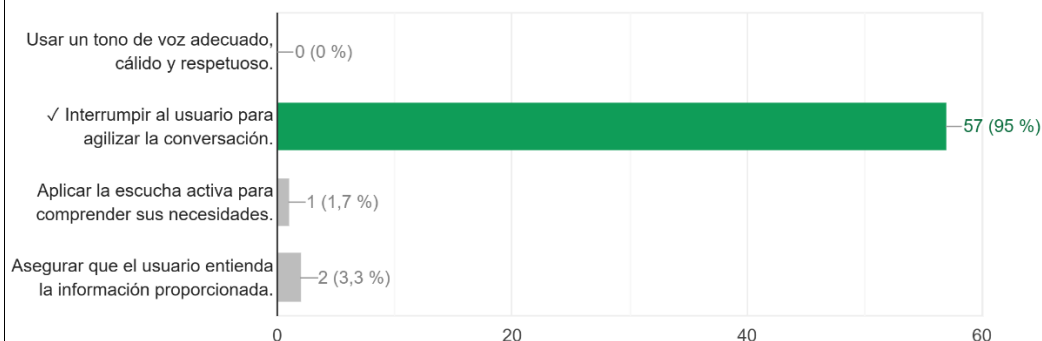


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



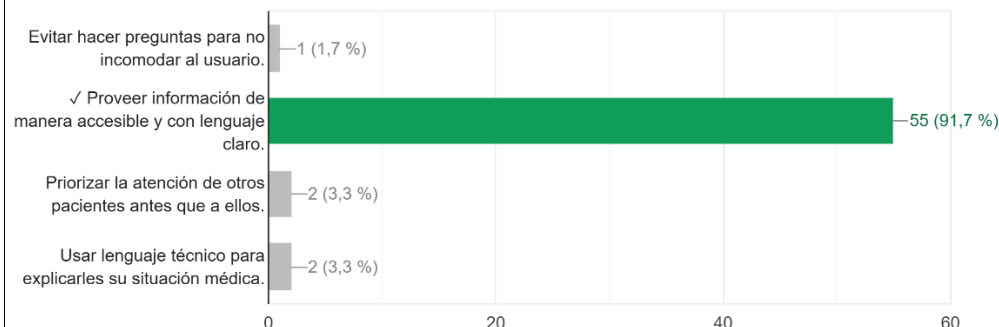
¿Cuál de las siguientes NO es una estrategia recomendada en la comunicación humanizada?

57 de 60 respuestas correctas



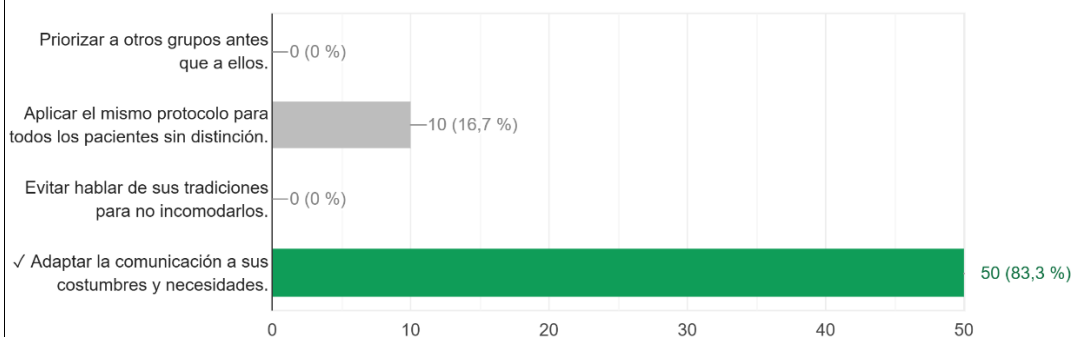
En la atención a usuarios con discapacidad, ¿qué aspecto es clave para ofrecer un servicio adecuado?

55 de 60 respuestas correctas



¿Qué estrategia es clave para atender a usuarios de comunidades indígenas o afrodescendientes?

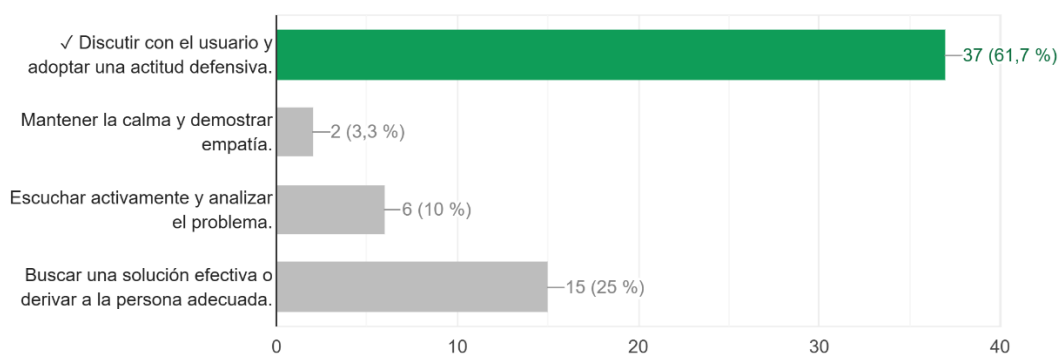
50 de 60 respuestas correctas



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

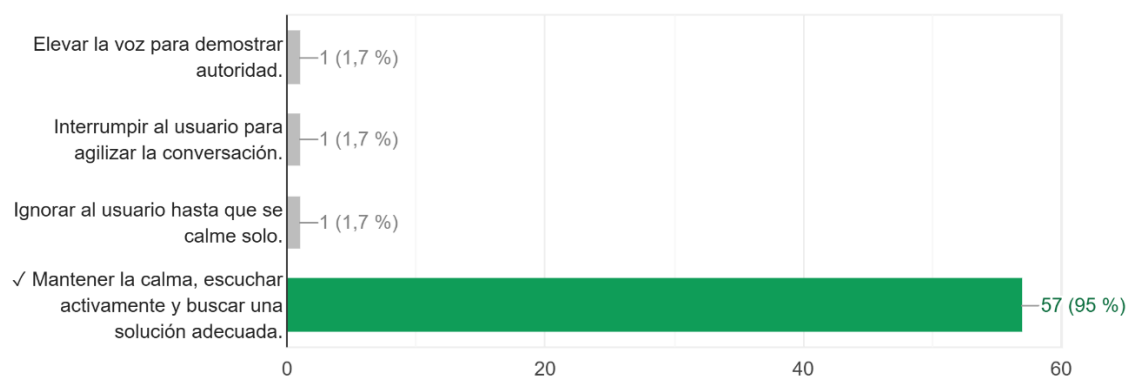
¿Qué acción debe evitar el personal de salud cuando un usuario es molesto?

37 de 60 respuestas correctas



¿Qué estrategia se recomienda al atender a un usuario o familiar “difícil”?

57 de 60 respuestas correctas



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



**COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
N/A		

**LISTADO DE ASISTENCIA**

A continuación, se anexa listado de asistencia y participación de los funcionarios en el proceso de capacitación y evaluación.

Marca temporal	Dirección de correo electrónico	Puntuación	Nombre	Cargo	Sede	Número de teléfono
4/02/2025 9:55:53	jarojas345@gmail.com	10 / 10	Julián Andrés Rojas España	Trabajador Social	Prado	3222883903
4/02/2025 14:14:14	valentine2412mendez@gmail.com	9 / 10	LAURA RODRIGUEZ	AUXILIAR DE ENFERMERIA	Prado	3195726564
4/02/2025 14:17:48	valerivalentina85@gmail.com	9 / 10	Valentina Salamanca	Auxiliar de enfermería	Prado	3112537580
4/02/2025 14:22:21	joeymo_2609@hotmail.com	10 / 10	Jorge Hurtado	Fonoaudiologo	Prado	3165490509
4/02/2025 14:22:46	klupita1107@gmail.com	9 / 10	Diana Marcela Arias Sanín	Auxiliar de enfermería	Prado	3187775953
4/02/2025 14:35:01	johannalinares.psicologia@gmail.com	9 / 10	Johanna Linares Amado	psicologa	Prado	3115724103
4/02/2025 14:35:55	kellycediel2@gmail.com	8 / 10	KELLY ALEJANDRA CEDIEL SUAREZ	Auxiliar de enfermería	Prado	3124549972
4/02/2025 14:36:37	gcruzper@gmail.com	10 / 10	Gerardo Cruz Perdomo	Médico General	Cartagena	3124871570
4/02/2025 14:39:03	YANDRES1989@HOTMAIL.COM	9 / 10	YUBER ANDRES PARRA CASTRO	AUX FACTURACION	Silvania	3142362793
4/02/2025 14:40:28	loreiny2008@hotmail.com	8 / 10	Yulisa Moreno mena	Auxiliar de enfermería	Prado	3175404596
4/02/2025 14:41:26	lcoronel750@gmail.com	9 / 10	Dally Liseth Coronel	Nutricionista	Prado	3118891988
4/02/2025 14:41:40	Steffa88c@gmail.com	10 / 10	Steffany caro	Auxiliar de facturación	Silvania	3105508570
4/02/2025	auramariasabogal0111@gmail.com	9 / 10	Aura Sabogal	SST	Prado	310222963

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

5 14:43:09						83
4/02/2025 14:44:51	DEISONCASTILLO19@GMAIL.CO M	5 / 10	DEISON ANDRES CASTILLO	AUXILIAR ADMINISTRATI VO	Prado	321345295 3
4/02/2025 14:46:47	yaneparri@yahoo.es	9 / 10	Yaneth parra	Psicologa	Prado	310609633 8
4/02/2025 14:47:37	auxiliarcalidadfamac@gmail.com	10 / 10	Juan Felipe Lozano Florez	auxiliar administrativo	Prado	322514099 4
4/02/2025 14:54:34	leidycalderonbaquero324@gmail.com	9 / 10	LEIDY CALDERON BAQUERO	INGENIERA AMBIENTAL	Prado	311478583 5
4/02/2025 15:01:31	monicangarita1122@gmail.com	8 / 10	Monica jimena Angarita Garcia	Auxiliar enfermería	Paujil	310578230 8
4/02/2025 15:25:37	adeiry@gmail.com	9 / 10	Adela Lomelin Suarez	Auxiliar de enfermeria	Prado	320855828 3
4/02/2025 15:57:33	jazsop112014@gmail.com	7 / 10	Jennyffer Méndez pastrana	Servicios generales	Silvania	302596520 4
4/02/2025 16:07:59	paulaperdomo630@gmail.com	7 / 10	Paula Daniela Perdomo	AUX ADMINISTRATI VO	Prado	311464654 0
4/02/2025 16:09:49	diegosil80@hotmail.com	9 / 10	Diego Fernando Silva Meneses	Fisioterapeuta	Prado	300319213 7
4/02/2025 16:21:20	claurogalingob12@hotmail.com	9 / 10	Claudia Rocío Galindo Bolaños	Odontologa	Prado	301370617 4
4/02/2025 16:25:51	yined-rojas@hotmail.com	8 / 10	Yined Rojas Tejada	Auxiliar de enfermería	San Vicente	310295970 5
4/02/2025 16:47:06	FAMACPYMMUNICIPIOS@GMAIL. COM	5 / 10	ELVIRA RODRIGUEZ AHUMADA	ENFERMERA MUNICIPIOS	Paujil	324331896 6
4/02/2025 16:47:14	mireyahoyosvalenzuela@gmail.com	7 / 10	Mireya	Auxiliar de Odontología	Prado	310335525 6
4/02/2025 16:48:36	controldocumentosfamac@gmail.com	10 / 10	Daniela Cardona Motta	Auxiliar de Calidad	Prado	314334518 7
4/02/2025 16:51:51	oscarivan5482@hotmail.com	9 / 10	Oscar Ivan Ortiz Vasquez	Auxiliar Administrativo	Prado	310377645 7
4/02/2025 16:59:49	yen43@hotmail.com	7 / 10	Sary yenh naranjo narvaez	Auxiliar enfermería	Prado	312310095 5
4/02/2025 17:20:05	angielorenaarangomarin@gmail.com	6 / 10	Angie	Auxiliar de enfermería	San Vicente	311833369 3

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



4/02/2022 5 17:39:55	diana19990110@gmail.com	10 / 10	Diana Marcela Ortega Rincon	auxiliar de facturacion	Prado	321431760 2
4/02/2022 5 17:40:01	glosasfamac@yahoo.es	10 / 10	SANDRA ROJAS LANDAZABAL	AUXILIAR DE FACTURACION	Prado	320834754 2
4/02/2022 5 17:40:37	jairo.audor@gmail.com	10 / 10	Jairo Audor Vargas	aux. facturacion	Prado	312422364 5
4/02/2022 5 17:40:37	julimargey@gmail.com	10 / 10	margey pillimur juli	auxiliar de facturacion	Prado	313244855 5
4/02/2022 5 17:45:23	evbarrera.12@gmail.com	10 / 10	Elbert Valenzuela barrera	Aux Facturacion	Prado	321249305 2
4/02/2022 5 18:05:27	fabylucia@hotmail.com	10 / 10	Fabiana Lucía Alvarez Yanguas	Médico P y M	Prado	314483655 8
4/02/2022 5 23:11:35	eidermendezsoto@gmail.com	7 / 10	EIDER DIOMEDES MENDEZ SOTO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Prado	322240167 9
5/02/2022 5 7:25:56	andreadlpilar95@gmail.com	10 / 10	Andrea del pilar Garzón Andela	Auxiliar de atención al usuario	Prado	310248361 9
5/02/2022 5 7:38:03	paoruiz25@hotmail.com	10 / 10	Paola andrea ruiz muñoz	Aux administrativa	Centro	312573052 2
5/02/2022 5 7:41:09	lauraxcabrera.psicologia@gmail.com	10 / 10	Laura Ximena Cabrera Acuña	Psicóloga	Centro	317434215 3
5/02/2022 5 7:44:55	jhonjrojas1986@gmail.com	8 / 10	Jhon Jairo Rojas Rodríguez	Aux facturación	Prado	311793824 9
5/02/2022 5 7:46:24	paug60314@gmail.com	9 / 10	Paula García	Aux servicios generales	Centro	315803182 5
5/02/2022 5 7:50:47	sonili14@hotmail.com	10 / 10	Sonría L. España Vargas	Fonoaudiologa	Centro	310308216 6
5/02/2022 5 7:57:19	sidneyolivar2012@gmail.com	6 / 10	Sidney Olivar González	Fisioterapeuta	Centro	316535452 0
5/02/2022 5 8:02:19	cristian_1214@hotmail.com	6 / 10	CRISTIAN MUÑOZ	Fisioterapeuta	Centro	313378315 9
5/02/2022 5 8:03:57	yanethsang@gmail.com	10 / 10	Yaneth Rivas Quebrada	Coordinadora Consulta Especializada	Silvania	322514851 9
5/02/2022 5 8:56:14	ginalilianhurtadosuarez@gmail.com	10 / 10	Gina Lilian Hurtado Suarez	Fisioterapeuta	Centro	317854490 9

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

5/02/2022 5 8:58:10	manriquekatherine842@gmail.com	8 / 10	Katherin	Aux administrativo	Prado	311480793 0
5/02/2022 5 9:02:03	Niesa408@gmail.com	6 / 10	Nidia esperanza sanchez sanchez	Auxiliar de archivo	Prado	313477677 7
5/02/2022 5 10:12:32	lucromontoyaparedes@gmail.com	10 / 10	Lucero Montoya paredes	Auxiliar de enfermería	Doncell o	317282448 0
5/02/2022 5 12:02:28	psi.janrivera@gmail.com	10 / 10	Jan Carlo Rivera	Psicólogo	San Vicente	316374899 2
5/02/2022 5 12:02:34	smithjhon1994@gmail.com	10 / 10	Jhon smith tejada vanegas	Medico	San Vicente	322370447 7
5/02/2022 5 12:02:39	monik403@hotmail.com	10 / 10	Mónica Rocío Ortiz Sánchez	Higienista oral	San Vicente	322484737 4
5/02/2022 5 14:17:58	juancsanchez9702@gmail.com	10 / 10	Juan sebastian cardenas sanchez	Auxiliar de enfermería	Prado	310773844 4
5/02/2022 5 14:35:47	meibyanturi@gmail.com	10 / 10	Meiby Anturi Rojas	Coordinadora apoyo terapéutico	Centro	321241826 1
5/02/2022 5 15:48:01	ymac_9709@hotmail.com	9 / 10	YURY MARCELA AVENDAÑO CAICEDO	AUXILIAR ADMINISTRATI VO	Prado	321562401 9
5/02/2022 5 16:30:31	olgaluciarendon2@gmail.com	10 / 10	OLGA LUCA RENDON TINTINAGO	AUX ADMTVO	Silvania	321479258 4
5/02/2022 5 16:56:49	danielaflorezmolano@gmail.com	10 / 10	Daniela Florez Molano	Odontóloga	San Vicente	322306889 6
5/02/2022 5 19:02:31	fisioerikahurtado22@hotmail.com	8 / 10	Erika María Hurtado Moreno	Fisioterapeuta atención domiciliaria	Centro	320225995 5
5/02/2022 5 20:52:26	lgalindezjimenez@gmail.com	9 / 10	Luz Dery Galíndez Jiménez	Directora Financiera y Administrativa	Prado	314270514 9

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	