



**FUNDACIÓN**  
**ALES**  
**AMOR, LUZ Y ESPERANZA**  
*Servimos con amor, para que vivas mejor.*



**LAS PALABRAS SON SEMILLAS**

## **QUE ES LA ATENCION PREFERENCIAL**

Es garantizar de manera preferente los procesos de atención a la población especial como son: las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, Asimismo, implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado las tecnologías dispuestas para acceder a turnos de atención Son considerados usuarios preferentes:

- **MUJERES EMBARAZADAS:** Mujeres en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tales.
- **NIÑAS Y NIÑOS:** Niños y niñas sin compañía de personas adultas que requieran un servicio y puedan ser atendidos según las políticas internas. Así mismo, personas, padres o madres con niños pequeños en brazos.
- **ADULTOS MAYORES:** Personas que visiblemente pertenezcan a la etapa del adulto mayor (mayores de 65 años) o aquellas que se identifiquen como tales.
- **DISCAPACITADOS:** Personas que se encuentren limitadas para algunas actividades a causa de una deficiencia física visible o aquellas que se identifiquen como tales.



## **QUE ES LA ATENCION DIFERENCIAL**

Prestar servicios de salud humanizados que promuevan la inclusión social, el ejercicio de la ciudadanía y el reconocimiento de las poblaciones sujeto de atención diferencial, con calidez, calidad y oportunidad

Se pueden considerar sujetos de atención diferencial las siguientes poblaciones (transversalizadas por ciclo vital y género):

- Población en situación de discapacidad.
- Población en situación de desplazamiento.
- Población de los Grupos Étnicos.
- Ciudadanos Habitantes de Calle.
- Población privada de la libertad.
- Población en situación y/o ejercicio de prostitución.
- Personas de sectores LGTBIAQ+



## **COMO REALIZAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES QUE INCLUYA ENFOQUES DIFERENCIALES**

### **1. 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 competentes 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



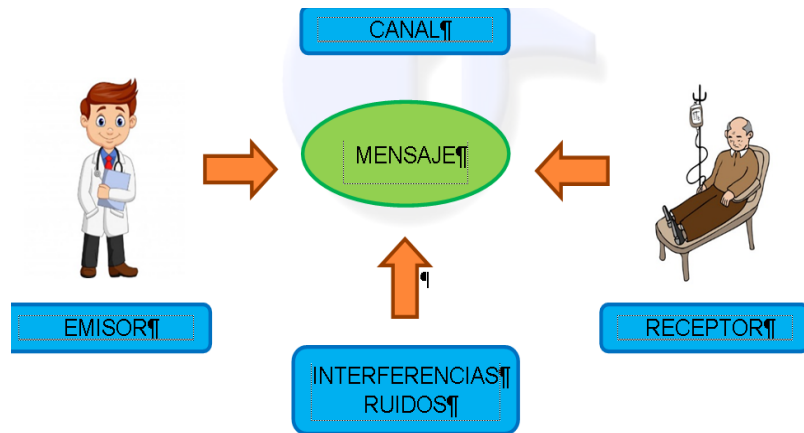
**LAS PALABRAS SON SEMILLAS**

# ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

## 2. ELEMENTOS ESENCIALES DE LA COMUNICACIÓN

Uno de los puntos clave en la comunicación es que el mensaje llegue al usuario o 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 atención a usuarios, el emisor sería el personal de salud, el receptor el paciente, el mensaje toda aquella información que el profesional transmite al paciente al procedimiento a realizar (toma de muestras sanguínea o ginecológica y recepción de muestras para patología) 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. – salas de espera Masificadas. - Decoración Inapropiada. - Infraestructura de la IPS. - Barreras Servicios de Salud-Cliente. - Otro

# LAS PALABRAS SON SEMILLAS

## ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

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

## LAS PALABRAS SON SEMILLAS

# ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

## Los Gestos pueden ser

- i. Regulador Conversacional: Gestos o sonidos con los que ordenamos los turnos de palabra, e iniciamos o acabamos una conversación. Por ejemplo: Levantamiento de cejas.
  - ii. Ilustradores: Gestos con los que remarcamos y enfatizamos lo que estamos diciendo. Cuanto más segura esté la persona, utilizará más ilustradores. Por ejemplo: Aspavientos.
  - iii. 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.
  - iv. 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.
    - Señales Filtradas: Inhibir determinada expresión emocional para dar a nuestro interlocutor 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.

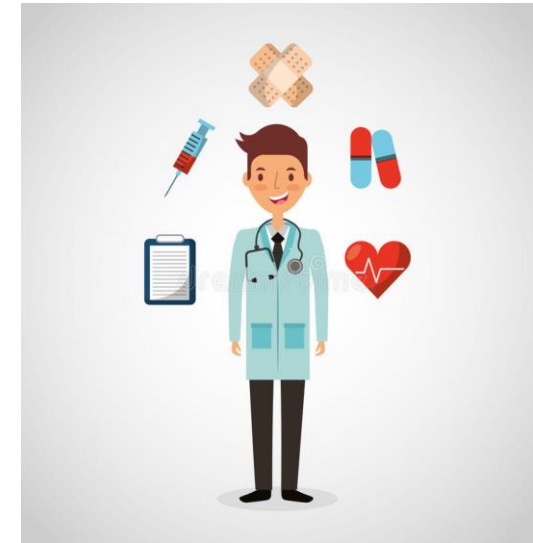


# LAS PALABRAS SON SEMILLAS

## 3. LA IMAGEN PROFESIONAL

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.





## ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

**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.



## LAS PALABRAS SON SEMILLAS

## **POBLACIONES SUJETAS A UN ENFOQUE DIFERENCIAL:**

### **DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO**

- Víctimas del desplazamiento
- Refugiados
- Niños y niñas
- Adulto mayor
- Mujeres
- Minorías étnicas

### **POLÍTICA PÚBLICAS POBLACIONALES**

- POBLACIONES:
- Ciclo vital: Niñez, Juventud, Adulto mayor, Genero y diversidad sexual: Mujeres, LGTBIAQ+
- Población en condición de discapacidad
- ETNIAS:
- Pueblos indígenas
- Afrodescendientes
- Raizales
- Room
- Gitano



**FUNDACIÓN**  
**ALES**  
**AMOR, LUZ Y ESPERANZA**  
*Servimos con amor, para que vivas mejor.*

***GRACIAS***

**LAS PALABRAS SON SEMILLAS**