

**DISEÑO DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE
DIFERENCIAL EN LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA DE LORICA, 2022**

SINDY PAOLA GONZÁLEZ URANGO



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
LORICA, CÓRDOBA
2021-2**

**DISEÑO DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE
DIFERENCIAL EN LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA DE LORICA, 2022**

SINDY PAOLA GONZÁLEZ URANGO

**Trabajo de grado práctica empresarial presentado para optar el título de
Administrador en Salud**

Directora: Martha Elena Montoya Vega, Mag. Salud Publica



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
LORICA, CÓRDOBA
2021-2**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, 03 febrero de 2022

DEDICATORIA

Este trabajo de grado se lo quiero dedicar primeramente a Dios, por haberme permitido llegar a este momento tan especial en mi vida, por aquellos triunfos y momentos difíciles que me enseñaron a superarme como persona y valorar realmente lo que tengo. A mis padres y amigos que en el andar de mi carrera estuvieron conmigo motivándome a luchar por mis sueños y alcanzar mis metas. Gracias a todas esas personas que estuvieron presentes en mi camino, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento de este trabajo de grado va dirigido principalmente a Dios, por ser esa guía que estuvo conmigo en todo momento dándome la sabiduría y fuerzas necesarias para culminar con éxito mis metas propuestas cuando todo parecía difícil, sé que sin su ayuda nada de esto habría sido posible. A mis padres Antonio y María, quienes con su amor y paciencia me inculcaron que con esfuerzo y dedicación todo es posible; gracias por su apoyo incondicional, por demostrarme que los sueños si se cumplen cuando en realidad nos importan. Infinitas gracias a mis hermanos sobrinos, familiares y amigos quienes estuvieron apoyándome a lo largo de mi carrera universitaria, gracias a esas personas que aportaron a mi formación profesional y como ser humano sin interés alguno.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. OBJETIVOS	
1.1 OBJETIVO GENERAL	
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
2. CAPÍTULO I DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	
2.1 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	12
2.2 MISIÓN	
2.3 VISIÓN.....	13
2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA FUNCIONAL)	
2.5 ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD.....	14
3. CAPÍTULO II DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA O PRÁCTICA EMPRESARIAL.	
3.1 FUNCIONES DEL ÁREA O DEPENDENCIA.....	15
4. CAPITULO III ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA	
4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
4.2 PLAN DE TRABAJO.....	17
4.2.1 REVISIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	18
4.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES.....	20
5. RESULTADOS O LOGROS.....	22
6. CONCLUSIONES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
ANEXOS.....	27

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura1. E.S.E CAMU Santa Teresita.....	12
Figura 2. Organigrama ESE CAMU Santa Teresita.....	13

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Protocolo de comunicación con enfoque diferencial.....	21
Anexo B. Lista de chequeo.....	25
Anexo C. Fotos del despliegue de la socialización del protocolo en la ESE CAMU Santa Teresita	27

INTRODUCCIÓN

La ley 1438 de 2011, contempla el enfoque diferencial al tener en cuenta características de la población como edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia y establece que el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) proveerá garantías y dirigirá sus esfuerzos a la eliminación de situaciones de discriminación y marginación (Ley 1438, 2011, art.3).

Con el fin de propiciar que personas históricamente discriminadas y de especial protección constitucional, puedan en términos de igualdad acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios de la sociedad. Es así, que el Estado reconoce la diversidad de poblaciones, diversidad de conocimientos y capacidades, para lo cual aplica el enfoque diferencial en la gestión pública a fin de garantizar igualdad de derechos, la no discriminación, la equidad en el acceso y el desarrollo de respuestas diferenciadas (Alcaldía Mayor de Bogotá DC, Secretaria de Integración Social, 2021).

Además, con la ley 1618 de 2013, las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, deben incluir en sus presupuestos anuales, en forma progresiva, en el marco fiscal a mediano plazo, las partidas necesarias para hacer efectivas las acciones contenidas a favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y atención preferencial.

Al respecto, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud ya sean de carácter público y privado (IPS) también deben procurar la gestión y desarrollo de una adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes que incluya enfoques diferenciales (Resolución 3100 de 2019).

Basados en lo anterior, y como resultado del diagnóstico realizado y posterior aval de la coordinación de calidad de la ESE CAMU Santa Teresita de Lórica, este trabajo de práctica empresarial pretende diseñar un protocolo de comunicación con enfoque diferencial, que contemple estrategias que garanticen los derechos de los usuarios, tales como una atención humanizada oportuna y eficiente; una orientación y comunicación permanente de manera cordial; atención integral con principios de objetividad y buen trato, en donde los usuarios se sientan satisfechos de la atención y trato recibido en dicha entidad.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un protocolo basado en enfoque diferencial, en la E.S.E CAMU Santa Teresita, que garantice la atención de manera preferente a las personas con particularidades, que comprenda y valore las creencias, expectativas y formas propias de interrelación de los ciudadanos.

1.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Caracterizar los procesos de la ESE CAMU Santa Teresita de Loricá.
- Describir la normatividad asociada a la prestación de servicios de salud con enfoque diferencial.
- Realizar el despliegue del protocolo de atención con enfoque diferencial a los colaboradores de la ESE CAMU Santa Teresita de Loricá.

2. CAPÍTULO I DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

2.1 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

La ESE CAMU Santa Teresita está ubicada en la diagonal 22 A N°20-42 barrio Alto Kennedy, Lórica, Córdoba; regida por el sistema nacional de seguridad social, que presta servicios a las comunidades de baja complejidad de atención, como entidad descentralizada del orden municipal, con autonomía, patrimonio independiente (E.S.E CAMU Santa Teresita, 2021, p.5).



Figura1. E.S.E CAMU Santa Teresita.

2.2 MISIÓN

Contribuir al desarrollo y la equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social, fomentando estilos de vida saludable e interviniendo en la recuperación y rehabilitación de la salud, de acuerdo con la capacidad instalada y de resolución, garantizando la calidad de los servicios ofrecidos con rentabilidad social y económica. La tarea se realizará con compromiso, enfocado especialmente a las personas más necesitadas, trabajando con idoneidad humana

y profesional y buscando permanentemente la oportunidad de crecer como personas y como empresa proyectándonos hacia la comunidad que nos requiere (E.S.E CAMU Santa Teresita, 2021, p.6).

2.3 VISIÓN

En el año 2023; la ESE CAMU Santa Teresita, será reconocida como la mejor opción en servicios de salud complementarios, realizando la implementación de un modelo de gestión integral en salud, social, humano y seguro, mediante el fortalecimiento de la gestión pública, la descentralización y la transectorialidad; la sostenibilidad economía, social y ambiental, logrando el reconocimiento de nuestros usuarios y la legitimidad ante la comunidad (E.S.E CAMU Santa Teresita, 2021.p.6).

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA FUNCIONAL)



Figura 2. Organigrama ESE CAMU Santa Teresita

2.5 ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD

Institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad que tiene como prioridad la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, a disposición de los usuarios potenciales de nuestra área de influencia, contamos con avances tecnológicos, talento humano e idóneo (ESE CAMU Santa Teresita, 2021.p.7).

Servicios ofrecidos:

- Urgencias
- Odontología
- Laboratorio
- Vacunación covid-19-Regular
- Servicios PyM
- Control prenatal de crecimiento y desarrollo
- Medicina general
- Citología
- Consulta domiciliaria
- Farmacia
- Fisioterapia
- Psicología
- Nutrición
- Sala de parto

3. CAPÍTULO II DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.

Los procesos identificados en la E.S.E CAMU Santa Teresita, se interrelacionan e interactúan entre sí actuando como clientes que tienen necesidades, expectativas y proveedores que suministran información y/o recursos basados en los requerimientos de cada unidad de servicio. El área asignada durante la práctica fue CALIDAD, que se ocupa de asegurar el cumplimiento de la política de la empresa en este campo. Es donde se verifica que los objetivos que se han planteado en las etapas previas se cumplan dentro de los plazos previstos y con los recursos que han sido asignados. Aquí se verifica que lo escrito sea consistente con la realidad de la institución y cumpla con los requisitos legales y técnicos.

3.1 FUNCIONES DEL ÁREA O DEPENDENCIA

Las funciones que corresponden al área de Calidad son:

Manejo de procedimientos de auditoría interna, procedimiento de identificación y gestión de eventos adversos, procedimiento para la evaluación de adherencia a guías y evaluación de los estándares de habilitación. Sus entradas se basan en políticas de desarrollo institucional, planes de mejoramiento, evaluación de gestión institucional, matriz de riesgos, informes de auditorías internas y externas, lineamientos del sistema de gestión, estado financiero, constitución leyes y decretos y evaluaciones del sistema de control interno. Sus salidas se basan en reglamentos, plan de acción, plan operativo anual de auditorías, informe de seguimiento a planes de mejora, planes de mejoramiento institucional, indicadores de desempleo, riesgos identificados, auditorías programadas realizadas, informe programados realizados.

4. CAPITULO III ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La ESE CAMU Santa Teresita de Loricá, a través de la gestión de la calidad procura por la mejora continua de sus procesos y el cumplimiento de la normatividad requerida para la prestación de sus servicios. Es así, que en trabajo conjunto con la coordinadora de calidad se realizó diagnóstico y análisis de necesidades a intervenir en la institución, priorizando el estándar 9. Código: (AsAC.1), estándar 20. Código: (AsEV.1). Para lo cual se aplicó la lista de chequeo basada en la Resolución 5095 de 2018 del manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario encontrándose:

REQUERIMIENTOS		CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
A	La ESE CAMU Santa Teresita de Loricá:				
1	¿Está comprometida en garantizar el acceso de los usuarios independientemente de sus particularidades físicas, sociales, culturales?	X			
2	¿Tiene identificadas las principales barreras de acceso a los diferentes servicios y se tienen establecidas mejoras a seguir?		X		
3	¿Tiene establecidos mecanismos de identificación redundante?	X			
4	¿Procura la mejora continua de los procesos y cumplimiento de la normatividad para la prestación de servicios de salud?	X			
5	¿Cuenta con sistemas de comunicación para cualquier persona que posea alguna característica en particular?	X			
6	¿Comprende las necesidades y expectativas (internas y externas) de los usuarios?	X			
7	¿Se exige a los prestadores abordar el tema de protocolo de comunicación con mayor amplitud?		X		No se cuenta con protocolo.
8	¿Se manejan listas de chequeo que evalúen la prestación del servicio?	X			
9	¿Se cuenta con personal capacitado para la correcta comunicación entre el prestador del servicio y la persona con enfoque diferencial?		X		
10	¿La ESE reconoce los diferentes grupos poblacionales que puedan existir?	X			

Lo anterior permite evidenciar la necesidad del diseño de un protocolo de comunicación con enfoque diferencial el cual permitirá a la ESE CAMU Santa Teresita optimizar la prestación de sus servicios de salud, así como también dar cumplimiento a la normatividad vigente. Además, se considera necesario que la ESE CAMU, establezca estrategias que mejoren la accesibilidad de sus usuarios.

4.2 PLAN DE TRABAJO

1	Revisión de antecedentes y lineamientos de la atención en salud con enfoque diferencial.
2	Concertación con el coordinador de calidad de las estrategias requeridas para el diseño del protocolo de comunicación con enfoque diferencial.
3	Diseño del protocolo de comunicación.
4	Revisión, ajuste, corrección y/o aprobación por parte de la gerencia de la ESE CAMU Santa Teresita del protocolo diseñado por la practicante.
5	Despliegue del protocolo de comunicación con enfoque diferencial en la ESE.

4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	RECURSOS NECESARIOS	FECHA
Revisión de antecedentes y lineamientos sobre atención en salud con enfoque diferencial.	Internet Equipo de cómputo	10/11/2021 13/02/2022
Concertación con el coordinador de calidad sobre las estrategias para el diseño del protocolo.	Humano: Coordinador de calidad y practicante Equipo de cómputo	23/01/2022
Diseño del protocolo de comunicación y lista de chequeo	Humano: Coordinador de calidad y practicante Equipo de cómputo	27/01/2022
Revisión y aprobación por parte de la gerencia de la ESECAMU Santa Teresita.	Humano: gerencia	02/02/2022
Despliegue del protocolo de comunicación en la ESE	Humano: practicante	07/02/2022

4.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

4.4.1 Revisión de antecedentes y lineamientos sobre la atención en salud basada en enfoque diferencial:

El enfoque diferencial se puede decir que es un desarrollo progresivo de igualdad y no discriminación, el cual delimita un largo proceso a nivel personal, institucional y social. Es por ello que el enfoque diferencial se basa en propiciar que personas históricamente discriminadas y de especial protección puedan acceder en términos de igualdad a disfrutar de los bienes y servicios de la sociedad (Hernández, 2016, p.16).

Para que exista un “enfoque diferencial se deben dar algunas recomendaciones para la inclusión desde el reconocimiento de la diferencia, en tanto que se garantice y respeten los derechos de las personas de especial protección” (Rory, 2019). Es así, que en el desarrollo del ser humano, es importante fortalecer cada una de sus capacidades con el fin de generar individuos integrales, capaces de proponer acciones de impacto en la sociedad, con niveles de socialización adecuados tendientes a lograr que la sociedad mejore sus condiciones de vida (Camacho, 2014).

De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD, 2017), este enfoque es la herramienta para dar respuesta a preguntas específicas en el marco de atención integral, al aplicarse como un método de análisis visible a la calidad de relación entre hombres, mujeres y otras identidades (travestis, intersexuales), en donde se facilitan acciones relacionadas con sus capacidades, necesidades y derechos, solucionando problemas como el acceso desigual e inadecuado a la educación y la capacitación.

También se entiende como el reconocimiento que existen poblaciones que, por sus características particulares, en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad, deben recibir tratamiento especial en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral, atendiendo al principio de igualdad y no discriminación, con el fin de disminuir situaciones de inequidad que dificulten el goce efectivo de los derechos fundamentales de cada persona; buscando lograr una equidad en el derecho a la diferencia.

Aspecto legal:

Constitución Política de 1991, art. 13: Derecho a la igualdad y la no discriminación al establecer que “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.

Ley 100 de 1993: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay diversas poblaciones con características particulares en razón de su edad, raza, género, condición de discapacidad y víctimas de violencia para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos los cuales están encaminados a disminuir cualquier tipo de discriminación y marginación.

Ley 1448 de 2011, art.13: El estado ofrecerá especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo como mujeres, jóvenes, niños y niñas, adultos mayores, personas en situaciones de discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensoras de derechos humanos y víctimas de desplazamiento forzado.

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

Decreto 4635 de 2011: Se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral, y restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueros.

Aspecto conceptual:

Atención 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 (Londoño, 2016).

Atención Integral: La atención integral centrada en la persona es la que se dirige en la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona (Rodríguez, 2011).

Accesibilidad: Es el grado de dependencia el cual permite que cualquier ser humano sea utilizado por todo el público (Perez, 2009).

Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en

relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional, para gestionar el acceso a servicios (Pérez, 2009).

Pertinencia: El concepto de pertinencia involucra ambos tipos de necesidades. Afirman que la pertinencia se refiere al grado de correspondencia que debe existir con las necesidades sociales e individuales (Martuscelli, 2002).

4.4.2 Concertación con el coordinador de calidad de las estrategias para la construcción del documento Protocolo de comunicación basado en el enfoque diferencial:

- Mejorar la atención en salud.
- Reconocer los grupos poblacionales que puedan existir en la población
- Brindar al usuario un sitio agradable
- Contar con distintos canales de atención
- Reconocer los derechos de la población

4.4.3 Diseño del Protocolo de comunicación basado en el enfoque diferencial

Ver anexo 1.

4.4.4 Revisión y/o aprobación por parte de la gerencia de la ESE CAMU Santa Teresita

El protocolo diseñado fue revisado y aprobado el 3 de febrero de 2022

4.4.5 Despliegue del Protocolo de comunicación basado en el enfoque diferencial de la ESE.

4-02-2022 se realizó socialización en la unidad funcional SIAU y facturación

16-02-2022 socialización programada a todos los colaboradores administrativos.

5. RESULTADOS O LOGROS

Experiencia académica: se obtuvo nuevo conocimiento y el logro de la realización del protocolo de comunicación con enfoque diferencial, el cual fue avalado por la institución escenario de práctica, contribuyendo así al mejoramiento en la atención de los servicios de salud con la implementación de estrategias que permitan una adecuada comunicación del personal encargado de atender a pacientes bajo un enfoque diferencial.

Universidad de Córdoba: el fortalecimiento de las relaciones sector productivo y academia con la participación de estudiantes interviniendo en procesos de mejoramiento continuo en instituciones del sector salud.

ESE CAMU Santa Teresita de Lórica: mejoramiento de la prestación de servicios de salud y cumplimiento de estándares de acreditación de acuerdo a la normatividad vigente.

6. CONCLUSIONES

La implementación del protocolo de comunicación en la ESE CAMU Santa Teresita se convierte en un factor clave al sensibilizar a todo el personal tanto asistencial como administrativo sobre la adecuada comunicación que se debe brindar a la población basado en un enfoque diferencial, procurando un trato digno, humanizado sin discriminación, de ahí la importancia del despliegue de la información del protocolo con todo el personal de la institución y así lograr adherencia a lo establecido en el protocolo, así como también contribuir a la mejora de los procesos de la ESE.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Secretaria de integración social (2021). Enfoque diferencial. Recuperado 24 de noviembre de 2021.
- E.S.E CAMU Santa Teresita. (2020). E.S.E Generalidades de la E.S.E CAMU Santa Teresita.
- Londoño, M (2009). Re. *Manual de atención preferencial, 2021* Ministerio de Salud y Protección social. (2016)
- Constitución Política de Colombia [const]. Art.13 de 1991 (Colombia).
- Doria Burgos, Lenis De Jesus. Plan de gestion gerencial de la ESE CAMU Santa Teresita. [En línea] 2020.
- Ley 1438. Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones (2011).
- Puche morales CR (2016). Análisis funcional de puestos de trabajo del área administrativa e implementación de programa de seguridad y salud en el trabajo en la ESE CAMU Santa Teresita de Lórica, Córdoba [Especialización en gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, Universidad ECCI].
- Congreso de la Republica de Colombia (2013) Ley Estatutaria 1618 de 2013. Estatuto de participación ciudadana.

ANEXO B.
Lista de chequeo

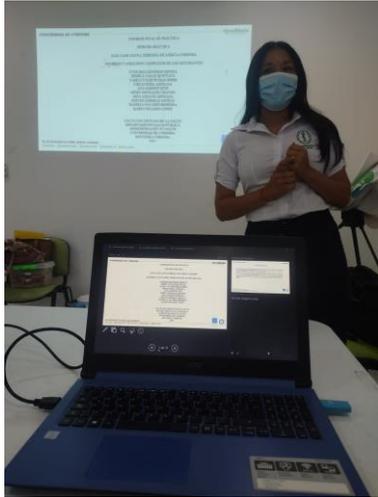
LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SEVICIOS DE SALUD					
INFORMACIÓN GENERAL					
Nombre de la empresa: E.S.E CAMU Santa Teresita		NIT	CC	CE	No.
Actividad Económica					
Dirección		Teléfono		FAX	
Correo electrónico		Nombre del encargado del área de Calidad		Cargo del encargado:	
Ciudad/Municipio	Lorica	Departamento	Córdoba		

REQUERIMIENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE	APLICA	OBSERVACIÓN
A				
1 ¿La E.S.E CAMU Santa Teresita está comprometida en garantizar el acceso de los usuarios independientemente de sus particularidades físicas, sociales, culturales?	X			
2 ¿La empresa tiene identificadas las principales barreras de acceso a los diferentes servicios y se tienen establecidas mejoras a seguir?		X		La ESE CAMU Santa Teresita, no cuenta con acciones que puedan mejorar las barreras de acceso existentes
3 ¿Se tienen establecidos mecanismos de identificación redundante?	X			
4 ¿La ES.E CAMU Santa Teresita				

	procura la mejora continua de los procesos y cumplimiento de la normatividad para la prestación de servicios de salud?	X			
5	¿La ESE, cuenta con sistemas de comunicación para cualquier persona que posea alguna característica en particular?	X			
6	¿La ESE comprende las necesidades y expectativas (internas y externas), de los usuarios?	X			
7	¿Se exige a los prestadores abordar el tema de protocolo de comunicación con mayor amplitud?		X		No se cumple, por lo que el protocolo aún no ha sido implementado en la ESE
8	¿Se manejan listas de chequeo que evalúen la prestación del servicio?	X			
9	¿Se cuenta con personal capacitado para la correcta comunicación entre el prestador del servicio y la persona con enfoque diferencial?		X		No todo el personal de la ESE CAMU, está capacitado para atender a pacientes con enfoque diferencial.
10	¿La ESE reconoce los diferentes grupos poblacionales que puedan existir?	X			

Celina Ap.

Anexo C. Fotos del despliegue de la socialización del protocolo en la ESE CAMU Santa Teresita





CAMU		REGISTRO DE ASISTENCIA REUNIÓN O CAPACITACIÓN			CODIGO: AD-CA-20 FECHA: 01/12/2020 VERSION: 03	
ASUNTO: Charla		TEMA: Socialización del Protocolo de Comunicación con enfoque diferencial			FECHA: 04 - Febrero - 2022	
HORA: 11:11:40		OBJETIVO:			FACILITADOR:	
N	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	CARGO	FIRMA
1	Melby Montenegro	30639410	314831666		Factoración	Kellus
2	María Alejandra López	1063193600	300493350	mariaalejandra.lopez@camu.com	Factoración	María A.
3	María Angélica Pérez	1063142631	3052920701		Factoración	María A.
4	Camilo Zapata	1193240366	3224139550	camilo@camu.com	Aux. Facturación	Camilo Zapata
5	Michi Cepallega	1063141996	306583804		Aux. Facturación	Michi
6	Maria Alejandra	30652164	3007583187	mariaalejandra@camu.com	STAFF	Maria A.
7	Mercedes López	30652692	3008092799	mercedeslopez@camu.com	STAFF	Mercedes
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
NOMBRE ORGANIZADOR		CARGO			FIRMA	

CAMU		REGISTRO DE ASISTENCIA REUNIÓN O CAPACITACIÓN			CODIGO: AD-CA-20 FECHA: 01/12/2020 VERSION: 03	
ASUNTO:		TEMA:			FECHA:	
HORA:		OBJETIVO:			FACILITADOR:	
N	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	CARGO	FIRMA
1	Maria Alejandra López	1063193600	300493350	mariaalejandra.lopez@camu.com	Factoración	María A.
2	Tanny Hernández	30669131	314921521	tanny@camu.com	Factoración	Tanny
3	Alejandra	1063142631	3103830054	alejandra@camu.com	Aux. Facturación	Alejandra
4	Camilo Zapata	1193240366	3224139550	camilo@camu.com	Aux. Facturación	Camilo
5	Mercedes López	30652692	3008092799	mercedeslopez@camu.com	STAFF	Mercedes
6	Maria Alejandra	30652164	3007583187	mariaalejandra@camu.com	STAFF	Maria A.
7	Mercedes López	30652692	3008092799	mercedeslopez@camu.com	STAFF	Mercedes
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
NOMBRE ORGANIZADOR		CARGO			FIRMA	