

ACTA DE REUNIONES

F-EM-52 V1

Comité / reunión					Acta N°	
Fecha	D	M	A	Hora de Inicio	Hora de finalización	
	05	04	2024	2:30	4:00	
Asunto / tema	Atención al usuario con Enfoque Diderencial – Buen uso de medicamentos					
Secretario						

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
MARLENY SALCEDO	VOCAL
WILLIAM ALBERTO HOYOS	VOCAL
OFIR IDALIA JIMENEZ	VOCAL
CARLOS MARIO HINCAPIE	VOCAL
SOPHY STELLA RUBIO	VOCAL
MARGARITA GIRALDO RUBIO	PRESIDENTA
MARGARITA GUTIERREZ	SECRETARIA

INASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	JUSTIFICACION
NINGUNO		

AGENDA DE TRABAJO

1. Firma de asistencia
2. Porcentajes de satisfacción, NPS, atención con enfoque diferencial, resultados primer trimestre del año 2024
3. Charla manejo de medicamentos
4. Refrigerio

AGENDA DE TRABAJO

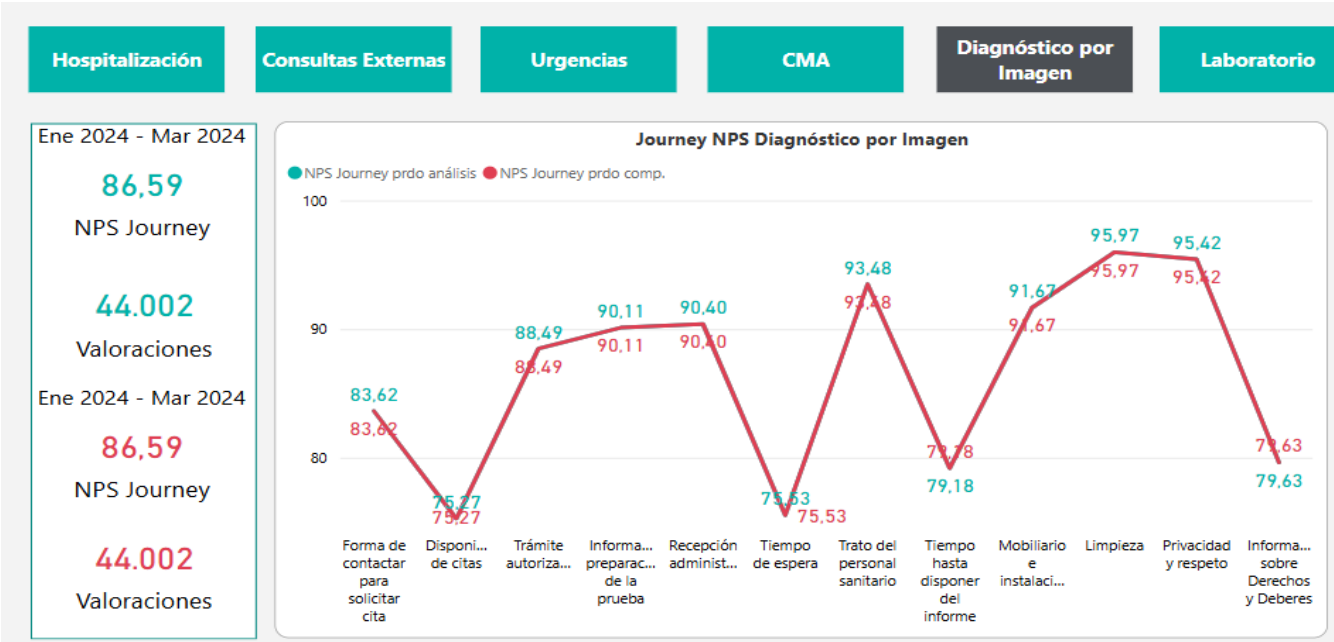
1. Se inicia la agenda del día con apertura de la reunión, informando sobre el protocolo de atención con enfoque diferencial, socializando cada punto y explicando los conceptos y las poblaciones intervenidas en la formación, se valida con el grupo asistente el entendimiento del protocolo y su implementación.
2. Se informa sobre los resultados generados en el primer trimestre del año, el NPS alcanzado y las nuevas metas planteadas en el grupo para nuevos proyectos, se explica a los asistentes los puntos de intervención en cada una de las campañas, encontrando puntos de inflexión por tratar en ambas campañas, como son:
 - Oportunidad en la atención

ACTA DE REUNIONES

F-EM-52 V1

- Acceso a los resultados
- Tiempo para disponer del informe
- Asignación de citas

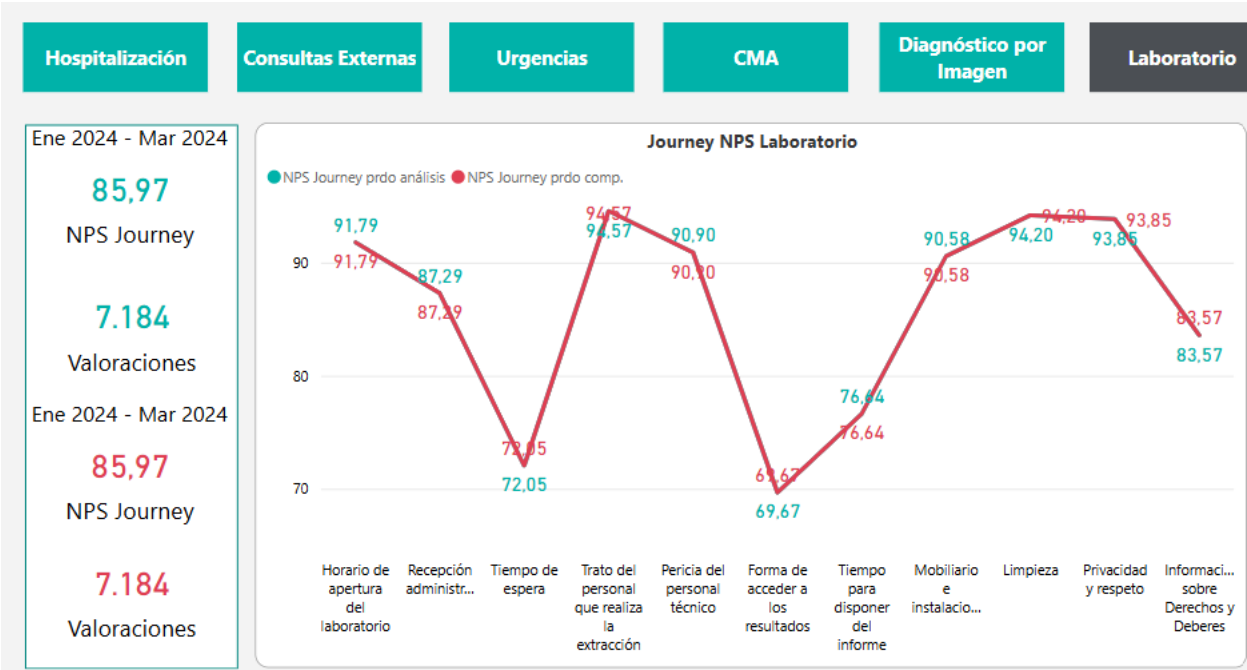
JOURNEY DIAGNOSTICO POR LA IMÁGEN



JOURNEY LABORATORIO CLÍNICO

ACTA DE REUNIONES

F-EM-52 V1



- Capacitación por parte del personal asistencial en el uso adecuado de los medicamentos.

ACTA DE REUNIONES

F-EM-52 V1



Seguimiento a los compromisos de la reunión anterior

Compromiso	Fecha de compromiso	Estado de cumplimiento		
		Eficaz	En curso	Atrasada –justificación-
NO SE GENERARON	NA			

Compromisos generados en la presente acta

Nº	Actividad	Actividad para				Análisis (en caso de aplicar)	Responsable	Fecha de cumplimiento	¿Requiere documentar acción?	
		I	PI	M	S				Si	No
	NO SE GENERAN					NA				

I: Incumplimiento; **PI:** Potencial Incumplimiento; **M:** Mejora; **S:** Seguimiento

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL 2024

Diagnóstico **Cedimed**
Grupo  quirónsalud

INTRODUCCIÓN

El enfoque diferencial en atención médica implica reconocer y adaptar los servicios de salud a las características, necesidades y contexto de los pacientes garantizando equidad en el acceso. Este busca superar desigualdades y mejorar la calidad de atención para los grupos poblacionales que pueden ser vulnerable

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

- Adherencia al protocolo de atención al usuario con enfoque diferencial
- Nuevas incorporaciones de personal
- Comanicimiento del proceso de atención con enfoque diferencial a la liga de usuarios
- Despliegue de estrategias del proceso a los usuarios

OBJETIVOS

- Mejorar la comunicación e interacción entre el personal de Cedimed y los usuarios garantizando que la atención brindada sea inclusive y respetuosa de las diferencias individuales
- Dar a conocer a la liga de usuarios las actualizaciones en el protocolo de atención con enfoque diferencial para el ejercicio de sus funciones
- Hacer públicas las estrategias de la atención con enfoque diferencial a usuarios y comunidad en general

ALCANCE

- Colaboradores de Cedimed, miembros de liga de Usuarios y Comunidad en general

META COBERTURA

- Lograr una cobertura de capacitación a los empleados del 90% a nivel general y un 95% a nivel de personal administrativo – asistencial (Personal de línea de frente)
- Obtener una cobertura del 100% de capacitación del 100% a nivel de liga de usuarios

RECURSOS

- Humanos: Personal de orientación al usuario y personal de comunicaciones
- Físicos: Infraestructura, equipos de cómputo, video Beam
- Económicos: Descritos en el presupuesto Anual

PROGRAMA

PROGRAMA DE FORMACIÓN ANUAL 2024																
TEMA:		Protocolo de Atención con enfoque diferencial														
RESPONSABLE:		Jefe de Atención al usuario														
UNIDAD	POBLACIÓN OBJETIVO	INTENSIDAD HORARIA	MEDIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	% COBERTURA DE FORMACIÓN
ORIENTACIÓN AL USUARIO	Colaboradores Cedimed	30 min	Grupo Primario			X										100%
PERSONAL ENFERMERÍA	Colaboradores Cedimed	30 min	Grupo Primario				X			X			X			70%
PERSONAL DE LABORATORIO	Colaboradores Cedimed	30 min	Grupo Primario					X				X				75%
PERSONAL TECNÓLOGOS	Colaboradores Cedimed	30 min	Grupo Primario					X			X	X		X		50%
PERSONAL CITAS	Colaboradores Cedimed	30 min	Grupo Primario			X										85%
PERSONAL ADMISIONES	Colaboradores Cedimed	30 min	Grupo Primario			X										88%
PERSONAL MÉDICO	Colaboradores Cedimed	30 min	Grupo Primario		X								X			40%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Colaboradores Cedimed	30 min	Grupo Primario				X		X		X		X	X		60%
COMISIÓN LIGA DE USUARIOS	Usuarios	30 min	Reunión liga de usuario				X									100%
COMUNIDAD EN GENERAL	Comunidad	NA	Despliegue en Página Web					X								NA

EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

Capacitación Colaboradores Cedimed





RESULTADOS

- Cobertura de Formación Colaboradores 64%

Al mes de diciembre de 2024 se alcanzó una cobertura de formación en La atención al usuario con enfoque diferencial, no se logra lo meta por lo cual se deja abierta para dar continuidad en al año 2025

- COBERTURA DE FORMACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIO CEDIMED

Se cubre el 100% de los integrantes de la liga de usuarios en la formación de atención con enfoque diferencial

- Información disponible a la comunidad del protocolo de atención al usuario con enfoque diferencial Mediante página web
Número de visitas promedio por mes 82698



ICONO



**ATENCIÓN CON
ENFOQUE DIFERENCIAL**
Cedimed S.A.S

DEFINICIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL



El enfoque diferencial es una estrategia que busca adaptar la atención en salud a las características específicas y necesidades particularidades de ciertos grupos, reconociendo su vulnerabilidad y singularidad.

PRINCIPIOS DE ENFOQUE DIFERENCIAL



Los principios del enfoque diferencial incluyen la equidad, la participación activa de los pacientes y la adaptación cultural de los servicios, Se busca crear un entorno inclusivo donde cada paciente se sienta valorado.

IMPORTANCIA EN LA ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES

La atención a poblaciones vulnerables con un enfoque diferencial es esencial para garantizar el acceso equitativo a servicios de salud, promoviendo la no discriminación y la calidad en la atención.



Cedimed atiende diversos grupos poblacionales, cada grupo recibe atención específica que toma en cuenta sus particularidades y necesidades.

ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO



El enfoque étnico aborda las barreras culturales y lingüísticas que enfrentan las comunidades indígenas y afrodescendientes garantizando un acceso inclusivo y respetuoso a los servicios de salud.

BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN DIFERENCIAL

La no discriminación es fundamental en el acceso a los servicios, asegurando que todos los individuos independientemente de su género, etnicidad o condición reciban atención igualitaria, este principio se promueve mediante una cultura de respeto y dignidad.

ENFOQUE DIFERENCIAL A VÍCTIMAS



La atención a víctimas, como las de violencia y desastres, requiere sensibilidad y enfoque en su recuperación física y emocional. Los servicios deben incluir la creación de entornos seguros y acogedores.

BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN RENCIAL



- ❖ Incluir programas de capacitación y la implementación de protocolos específicos en el acceso y la atención que busque fortalecer este sector vulnerable.
- ❖ Generar espacios de confianza para que la personas se expresen con libertad.
- ❖ Generar un cultura donde el comportamiento y acciones del personal de salud esté enfocado en la dignificación del paciente.

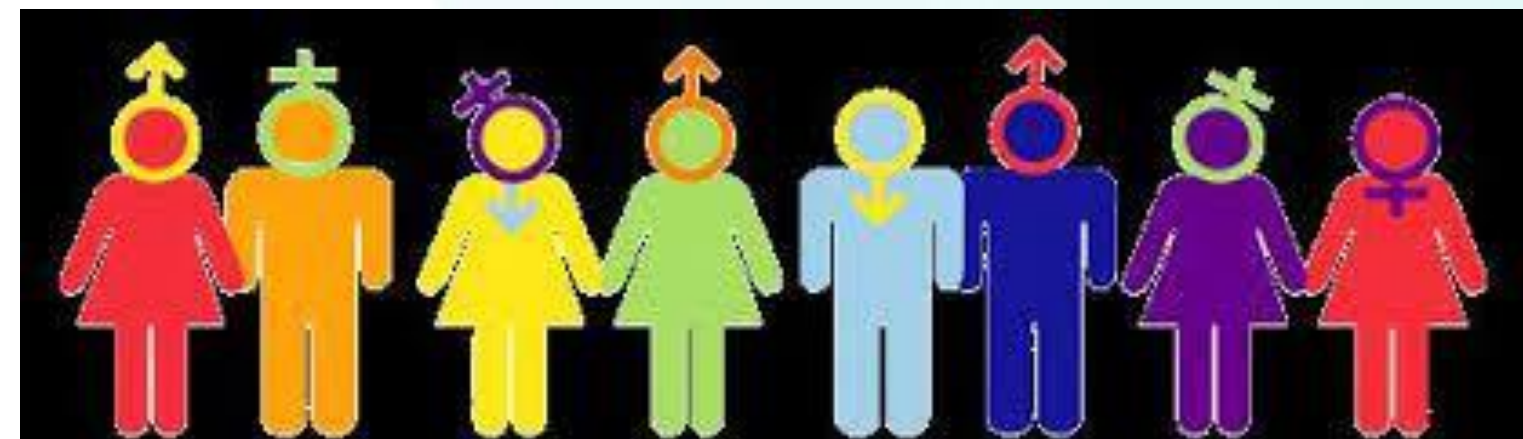
ENFOQUE DIFERENCIAL DE GÉNERO



Este enfoque diferencial de género es una perspectiva que analiza las relaciones sociales entre hombres y mujeres con el objetivo de lograr la igualdad de género.

BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN DIFERENCIAL

- ❖ Brindar una atención donde el personal en salud sea sensible a las necesidades de orientación sexual e identidades de género.
- ❖ Generar un clima de confianza y fidelidad con los pacientes.
- ❖ Ser inclusivos en los registros de la información y los espacios de atención.



ENFOQUE DIFERENCIAL POR DISCAPACIDAD



Este enfoque reconoce la distintas realidades y necesidades de hombres y mujeres en el acceso a servicios de salud, promoviendo la equidad mediante la atención a sus particularidades y burocracias correspondientes,

BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN DIFERENCIAL



- ❖ El reconocimiento de los saberes es crucial para la atención efectiva de esta población, facilitar espacios de diálogo y participación asegura que los servicios se ajusten a las necesidades de la población.
- ❖ El personal de salud se expresa de manera clara y sencilla, sin tecnicismos.
- ❖ Utilizar mecanismos de comunicación como por ejemplo entrega de información de derechos en lenguaje Braille

ENFOQUE DIFERENCIAL CICLO VITAL ADULTO MAYOR, INFANCIA Y ADOLESCENCIA



Este enfoque diferencial en esta población se basa en reconocer las particularidades y vulnerabilidades, de manera que permita diseñar acciones que garanticen sus derechos y superen situaciones de inequidad.

BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN DIFERENCIAL

- ❖ Sensibilizar al personal de salud en reconocer la necesidad de comprender que las personas mayores son diferentes de acuerdo a su edad.
- ❖ Adaptar los servicios considerando las necesidades específicas de la población.
- ❖ Sensibilizar al personal de salud en reconocer que los niños, niñas y adolescentes tienen formas de expresión diferentes a los adultos lo cual no significa que no entiendan o sean incapaces.

FUTURO DEL ENFOQUE DIFERENCIAL EN CEDIMED

Cedimed planea seguir trabajando en el enfoque diferencial, buscando mejorar continuamente los servicios y adaptarse a las necesidades cambiantes de la población, desarrollar estrategias de capacitación para el personal e integración de tecnologías digitales en el proceso de atención.

Diagnóstico Cedimed

Muchas gracias