

crehana 

CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN

OTORGADO A

Sandra Nieto Rodriguez

POR HABER COMPLETADO EL CURSO

Comunicación efectiva para Servicio al cliente

Dictado por Giancarlo Russi
1 hora y 3 minutos de duración
Nivel Introductorio

Entregado en

Mayo, 2022



DIEGO OLCESE
CEO y Co-fundador



RODOLFO DANINO
COO y Co-fundador

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMPENSAR

Certifica que:

SANDRA JOHANNA NIETO RODRIGUEZ

CC. 53160542

Asistió al:

Curso Planeación, experiencia y servicio al cliente

Realizado del 29 de octubre al 21 de noviembre del 2024

Con intensidad de 16 horas



Daniel Santiago Borda Cruz
Líder Admisiones Registro y Control

28/11/2024



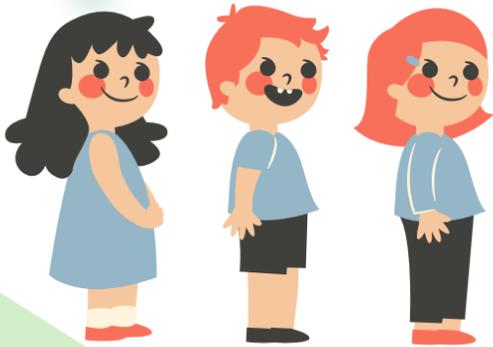
Comunicación con enfoque diferencial

En Mediglobal IPS se presta atención en salud con un enfoque diferencial, reconociendo y respetando las particularidades socioculturales, territoriales y personales de cada usuario. Este enfoque garantiza condiciones de dignidad, respeto, aceptabilidad, accesibilidad, calidad y equidad, fundamentales para una atención humanizada.

Grupo de especial atención

Ciclo Vital	- Niños, Niñas y Adolescentes - Adultos Mayores
Discapacidad:	- Personas en condición de Discapacidad
Pertenencia Étnica	- Indígenas - Comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales - Gitanos – Pueblo Rrom
Género:	- Mujeres - Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBTI)

Ingreso



Previo al ingreso de los usuarios se debe implementar una fila única, para orientar y atender a la población de acuerdo con los servicios que requiere el usuario con el objetivo de dar prioridad a las personas que requieren atención preferencial y/o diferencial permitiendo dar la atención de manera inmediata a mujeres en embarazo, con niños, personas con discapacidad, adultos mayores y personas con habilidades diversas).

Durante el proceso de atención

Se debe realizar un adecuado Saludo: “Buenos días/tardes, mi nombre es: XXXXXX; ¿en qué le puedo servir/ayudar?”

- Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural.
- Mantener un trato respetuoso e igualitario a las personas, no emitiendo juicios de valor, eliminando prácticas y actos discriminatorios como la burla, el rechazo, las ofensas verbales y el hostigamiento debido al sexo, identidades de género y orientaciones sexuales diversas, edad, pertenencia étnica o discapacidad.
- Si se cuenta con línea telefónica en el puesto de trabajo, abstenerse de atender llamadas cuando se esté con el usuario.
- No reducir a las personas a los roles que pueden desempeñar socialmente, por ejemplo, no denominar a las adultas mayores como “abuelitas”, asumiendo que por estar en ese ciclo de vida se les debe llamar así; de igual manera, evitar denominar a las mujeres gestantes como “mamitas”, etc.
- Actúe con respeto y sin posturas paternas



A la salida

confirme con el usuario si la información fue clara. Posteriormente, formule: “¿Hay algo más en lo que le pueda servir?” y finalice con una despedida cordial: “Que tenga usted, señor(a) [nombre del usuario], un(a) buen(a) día/tarde.” En caso de que persista alguna duda, aclárela nuevamente siguiendo los pasos anteriores. Por otra parte, verifique que los servicios prestados coincidan y se hayan completado satisfactoriamente según la orden médica. Si es necesario, realice las correcciones pertinentes y consulte con los profesionales responsables.

Evite expresiones como:	Utilice expresiones como:
Discapacitado, inválido, tullido	Persona con discapacidad
Retardado mental, enfermo mental, demente, bobo, tonto, mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Neurótico	Persona con neurosis
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Esquizofrénico psiquiátrico, loco	Persona con esquizofrenia
Enano	Persona de talla baja, Persona con acondroplasia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Ciego	Persona con discapacidad visual
Víctima de ... Sufre de ... Padece de...	Persona que experimentó..., o persona que tiene..., persona en situación de...
Sordo, mudo, sordomudo	Persona con discapacidad auditiva
<u>Sordo-Ciego</u>	Persona con discapacidad auditiva y visual
Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida



Comunicación con enfoque diferencial

En discapacidad física

1. Se generarán espacios inclusivos y respetuosos en condiciones de igualdad dentro de las instalaciones para garantizar la accesibilidad y permanencia de estos usuarios.
2. Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo hacerlo.
3. No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
4. No lo apesure y evite empujar o jalar bruscamente o empujarlo.
5. En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizada por mínimo dos personas y en la forma en que el usuario con discapacidad lo indique.
6. No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.



En discapacidad auditiva

1. Propender la comunicación por los medios del usuario o a través de un intérprete/familiar.
2. Mirar de frente para facilitar la lectura labial.
3. No elevar el tono de voz ni gritar. Al tratarse de una persona sorda, si se grita se dificulta la lectura labial por la deformación de la cara
4. Las expresiones corporales y faciales pueden facilitar la comunicación.
5. Si la persona no entiende qué se le está diciendo, rehacer la frase en vez de repetir las palabras una y otra vez.
6. No darse vuelta durante la conversación
7. Orientar la cara hacia la luz al hablar
8. Quitarse las manos y tapabocas de la cara al hablar
9. Hablar en forma clara y natural, pronunciando bien, no deletreando o muy pausado.
10. De ser posible recurrir a imágenes visuales.
11. Para llamarlo, tocar suavemente el hombro para evitar que se asuste
12. Adicional a lo anterior se pueden acceder a diferentes aplicaciones (gratuitas) para celulares en plataforma ANDROID/IOS como Signame, DILSE, Dilo con las Manos, Inluseñas, entre otras lo que puede facilitar la comunicación.



En discapacidad visual

1. Evitar tomar a la persona con discapacidad visual del brazo para empujarlo por delante, es una manera difícil de guiar y produce en ésta una sensación de inseguridad. Es preferible guiarlo indicando aspectos estructurales y dándole indicaciones precisas llevando su mano a los sitios de apoyo correspondiente.
2. Avise su llegada y su retiro de un recinto.
3. Indicar dónde se encuentra una silla o las escaleras, se recomienda apoyar la mano de la persona sobre el respaldo o sobre la baranda, en caso de ser pertinente.
4. Entregue los documentos pertinentes en formato digital
5. Si se trata de una persona con baja visión, se recomienda usar tipografía grande, de alto contraste.
6. Si se trata de una persona sin capacidad visual, no exija firmar un documento a una persona en condición de discapacidad visual sin que conozca su contenido. En caso de que la persona deba firmar un documento, deberá leérselo y explicarle.
7. (El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, permite acceder de manera gratuita a los programas JAWS (lector de pantalla) y Magic visión, de tal forma que estas tecnologías faciliten el acceso a la información para las personas en condición de discapacidad visual. por otro lado, el Instituto Nacional para Ciegos, INCI, teniendo en cuenta lo preceptuado en la Ley 1680 de 2014, brinda asesoría para que las páginas WEB sean accesibles de acuerdo con la Norma Icontec No. 5854 y para la transcripción de documentos en tinta al sistema braille o macrotipo si se requiere).



En discapacidad mixta (sordoceguera)

1. Se sugiere pedir a la persona directamente información sobre los apoyos y herramientas que necesita para el acceso a la comunicación e información.
2. Procurar que sean atendidos con acompañante o guía.
3. Tratar de manejar documentos, comunicados, actos administrativos en formatos accesibles dependiendo de las características individuales
4. Se debe dar prelación a la forma de ubicación de las personas sordociegos y sus acompañantes se ubicarán de acuerdo con esto.
5. Hablar de manera clara y evitar términos de carácter muy técnico.
6. Verificar que las personas que cumplen el rol de guía e intérprete firmen un acuerdo de confidencialidad con la institución y con la información del usuario en discapacidad.



En discapacidad mental-psicosocial

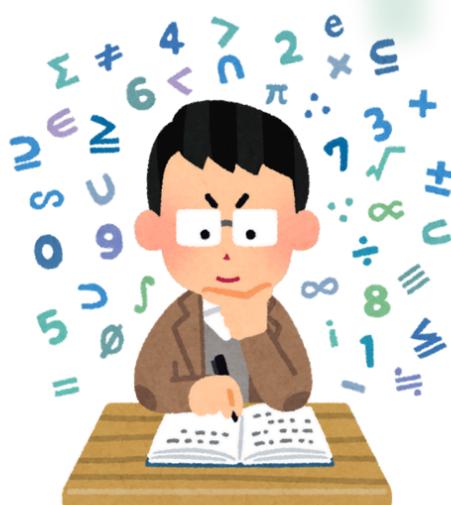
1. Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
2. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.
3. Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental.
4. Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes.
5. Explique de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes con respecto a los servicios
6. Se sugiere entregar información por escrito teniendo en cuenta que algunas personas con discapacidad psicosocial toman medicamentos psiquiátricos con efectos de somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo.



Comunicación con enfoque diferencial

En discapacidad cognitiva intelectual

1. Procurar que el usuario esté acompañado en su ingreso y desarrollo en las instalaciones.
2. Establecer contacto directo con la persona con discapacidad intelectual, utilizando un lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evitar abstracciones, metáforas y lenguaje ambiguo.
3. Tratar a la persona con discapacidad de acuerdo con su edad.
4. Mantener una actitud tranquila, que inspire confianza.
5. Procurar que los documentos que requieran su firma estén, dentro de lo competente a su capacidad intelectual, lo que el acompañante pueda asistir y lo que legalmente, de acuerdo con su discapacidad, pueda diligenciar.



En adultos mayores (hombres y mujeres mayores de 60 años)

1. No referirse con términos diminutivos como el viejito, la viejita, anciano o anciana
2. No tutear a menos que se cuente con la autorización de la persona mayor.
3. Escuchar con atención y respeto el relato de la persona mayor
4. Realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de su orientación.
5. Estar atento(a) a posibles alertas de casos de maltrato intrafamiliar, grupal o social hacia las personas mayores. De ser así, poner en conocimiento de las autoridades competentes.
6. Tratarles y atenderles en igualdad de oportunidades, siempre informándoles a ellos antes que al acompañante sobre los procesos que iniciarán de los servicios requeridos.
7. Utilice un lenguaje sencillo, hable pausado y solicite retroalimentación sobre la información que suministró con el propósito de garantizar que lo que usted le ha explicado a la persona mayor le está quedando claro.



En mujeres en estado de embarazo, con niños o niñas en brazos

1. Recuerde que se puede recibir usuarios con preguntas (o estigmas) ante actos de violencia basada en género (por ejemplo, violencia física psicológica y económica) o sobre asuntos de salud integral incluida la sexual y reproductiva. Por lo que se debe contar con la información sobre las entidades competentes a nivel departamental o municipal para que puedan orientar acerca de las necesidades manifiestas por la mujer.
2. Evite discriminar, estigmatizar, culpar, revictimizar o justificar cualquier acto de violencia en contra de la mujer.
3. Es importante tener siempre información a la mano para poder direccionar y orientar a las usuarias a los organismos o dependencias correspondientes. Por ejemplo: Secretaría de Salud, Secretaría de la Mujer, Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social, Comisarías de Familia, Fiscalía, Medicina Legal, Casa de Justicia, Juzgado Civil Municipal o Promiscuo Municipal. Lo anterior de acuerdo con el protocolo institucional relacionado.



En usuarios de grupos étnicos

1. Indagar acerca de su rol en la comunidad, para saber si es algún tipo de autoridad ancestral, espiritual, medicinal, etc. Aquí es determinante preguntar si la persona viene en calidad de representante de una comunidad y si el motivo de su presencia es esta o si viene por motivos e información individual, para finalmente orientarlo de acuerdo con su necesidad. (es decir verificaría con la persona si se identifica con alguna de las designaciones étnicas contempladas en la ley)
2. Tenga en cuenta que la pertenencia étnica depende del auto reconocimiento. Por ello, es necesario preguntar siempre a la persona que se atiende a qué grupo étnico pertenece.
3. Disponer de traductores a lenguas étnicas de acuerdo con la dinámica que se presente con el usuario étnico en caso de no hablar castellano.
4. En caso de no contar con traductores buscar a una persona que pueda transmitir la información de manera adecuada, por ejemplo: el/la acompañante del usuario.
5. Se requiere el uso de un lenguaje sencillo y claro
6. No discrimine ni generalice color de piel, rasgos, vestimenta, costumbres y demás.



En personas sexualmente diversos

1. La solicitud u orientación puede que no sea con respecto a la orientación sexual o a la diversidad de género; antes de orientar asegúrese cuál es el interés del usuario al solicitar la atención y enfóquese únicamente en dicho interés.
2. No trate de estigmatizar o categorizar; permita el diálogo y que el usuario(a) narre lo que considere pertinente.
3. En el caso de la población LGBTIQ+ cuando sea necesario tener que utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
4. Tenga una disposición y actitud de servicio; tenga cuidado con el lenguaje verbal y no verbal.
5. Recuerde que la persona que más sabe sobre su orientación sexual o sobre sus necesidades es el/la mismo(a) usuario(a). Por ello, evite ponerse en posición de experticia.
6. De ninguna manera las convicciones religiosas o culturales de quien atiende pueden desfavorecer la atención brindada.
7. Evite cualquier estereotipo de género en la atención a las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas. (Por ejemplo, no todas las personas transgénero realizan trabajo sexual o son portadoras de VIH).

