

DINÁMICAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivo de la capacitación

Fortalecer las habilidades del personal de **Alpha Salud IPS** en:

- Participación social en salud
- Atención humanizada al usuario
- Comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles

Estructura de la capacitación

1. Introducción

- Qué es la **participación social en salud**
- Derechos y deberes de los usuarios (contexto colombiano – Resolución 2063 de 2017 si aplica)
- Importancia en una clínica odontológica

Dinámica:

- Pregunta abierta: “¿*Qué significa para mí un buen servicio?*”
- Lluvia de ideas en grupo

2. Atención al usuario humanizada

Temas:

- Empatía y trato digno
- Lenguaje verbal y no verbal
- Manejo de pacientes con miedo (muy común en odontología)

Dinámica (Role Play):

- Paciente molesto por demora

- Paciente con dolor intenso
- Cada grupo actúa y luego se retroalimenta.

3. Participación social en la práctica

Temas:

- Canales de participación (PQRS, encuestas, buzones, veedurías)
- Cómo escuchar activamente al usuario
- Cómo transformar quejas en mejoras

Dinámica:

- Analizar casos reales o simulados de quejas

4. Manejo de conflictos y comunicación

Temas:

- Técnicas básicas de resolución de conflictos
- Comunicación asertiva
- Control emocional en atención al público

Dinámica:

- Ejercicio “escucha activa en parejas”
- Uno habla (usuario inconforme), el otro responde correctamente

5. Cierre y compromiso

- Reflexión grupal
- Construcción de compromisos:
“¿Qué cambio voy a aplicar desde mañana?”

Dinámica:

- Cada persona escribe un compromiso en una tarjeta

Materiales sugeridos

- Tarjetas para dinámicas
- Casos prácticos impresos

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Clínica Odontológica Alpha Salud IPS

1. OBJETIVO

Garantizar una atención en salud oral humanizada, equitativa e inclusiva, mediante la aplicación del enfoque diferencial en todos los procesos de atención y participación social de los usuarios de la Clínica Odontológica Alpha Salud IPS.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a todo el personal de la clínica:

- Área administrativa
- Recepción
- Auxiliares de odontología
- Odontólogos
- Personal de apoyo

3. MARCO CONCEPTUAL

El enfoque diferencial reconoce que existen poblaciones con características particulares que requieren ajustes en la atención para garantizar el acceso, la calidad y la participación efectiva en los servicios de salud.

Principio clave:

"La equidad consiste en brindar a cada usuario lo que necesita según su condición."

4. PRINCIPIOS

- Trato digno y humanizado
- Respeto por la diversidad cultural
- Comunicación clara y comprensible
- Inclusión
- Confidencialidad
- Participación activa del usuario

5. IDENTIFICACIÓN DE POBLACIONES DIFERENCIALES

El personal deberá identificar oportunamente usuarios con las siguientes características:

- Niños, niñas y adolescentes
- Adultos mayores
- Personas con discapacidad (auditiva, visual, cognitiva, física)
- Población indígena (ej. comunidad Wayuu)
- Personas con bajo nivel educativo
- Usuarios en condición de vulnerabilidad
- Pacientes con miedo o ansiedad al tratamiento odontológico

6. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL

6.1 Niños y niñas

- Utilizar lenguaje sencillo y amigable
- Explicar los procedimientos de forma lúdica
- Generar confianza antes de iniciar la atención
- Involucrar al acudiente

6.2 Adultos mayores

- Hablar despacio y con claridad
- Verificar comprensión
- Brindar mayor tiempo en la atención
- Apoyar en procesos administrativos si es necesario

6.3 Personas con discapacidad

Auditiva:

- Utilizar lenguaje escrito o visual
- Apoyarse en acompañantes si es necesario

Visual:

- Explicar verbalmente cada procedimiento
- Guiar físicamente con respeto

Cognitiva:

- Usar instrucciones simples
- Confirmar comprensión constantemente

6.4 Población indígena (Wayuu u otras)

- Respetar costumbres y creencias
- Utilizar lenguaje claro (evitar tecnicismos)
- Permitir acompañamiento familiar
- Favorecer mediación cultural cuando sea posible

6.5 Usuarios con baja escolaridad

- Evitar términos técnicos
- Utilizar ejemplos sencillos
- Confirmar comprensión (preguntar, no asumir)

6.6 Pacientes con miedo o ansiedad

- Explicar cada paso del procedimiento
- Generar confianza

- Validar emociones del paciente
- Evitar trato brusco o apresurado

7. PARTICIPACIÓN SOCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La clínica garantizará espacios accesibles e inclusivos mediante:

- Buzón de sugerencias visible y accesible
- Encuestas con lenguaje claro
- Acompañamiento para diligenciamiento de formatos
- Escucha activa de quejas y sugerencias
- Adaptación de mecanismos según tipo de usuario

8. COMUNICACIÓN ASERTIVA

El personal deberá:

- Escuchar sin interrumpir
- Mostrar empatía
- Evitar juicios
- Brindar información clara y veraz

9. RESPONSABILIDADES

Personal de recepción

- Identificar necesidades especiales
- Orientar adecuadamente al usuario

Personal asistencial

- Aplicar ajustes en la atención
- Garantizar comprensión del tratamiento

Coordinación

- Supervisar el cumplimiento del protocolo

- Promover capacitaciones

10. SEGUIMIENTO Y MEJORA

- Aplicación de encuestas de satisfacción
- Revisión de PQRS
- Evaluación periódica del protocolo
- Implementación de acciones de mejora

11. DISPOSICIONES FINALES

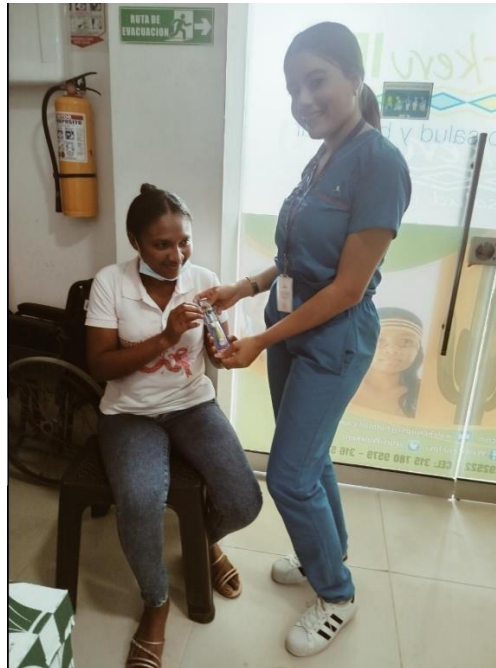
El presente protocolo es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de la Clínica Odontológica Alpha Salud IPS y deberá ser socializado en los procesos de inducción y capacitación.

Fecha de implementación: 25 junio 2025

Responsable: Nayreth García Bruges

Auxiliar: Luisa Lopez

EVIDENCIAS CHARLAS ALPHA SALUD IPS





CAPACITACION POLITICA DE PARTICIPACION

CÓDIGO: AS-CP-PSA-001

VERSIÓN: 02

FECHA: 14-03-2025

PAGINA 9 DE 1