

1. OBJETIVO:

Establecer elementos que permitan realizar una atención con concientización de la importancia de gestionar la libertad religiosa, cultural y etnia, como derecho básico de la persona, y de la necesidad de estar capacitados para respetarlo y garantizarlo en la institución.

2. ALCANCE:

Integral a toda la atención de los usuarios en la empresa

3. RESPONSABLES:

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Gerencia	Garantizar la implementación y cumplimiento de los lineamientos para la atención de usuarios con diversidad étnica, cultural y religiosa.
Subgerencias y líderes de proceso	Promover y verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para garantizar una atención respetuosa de la diversidad étnica, cultural y religiosa.
Personal de admisiones – Auxiliar administrativo	Identificar el grupo étnico y religión a la que pertenece el usuario, así como posibles dificultades de comunicación relacionadas con un idioma diferente al español.
Personal asistencial	Identificar las necesidades de comunicación del usuario, facilitar el apoyo de familiares, amigos, representantes o miembros de la comunidad, utilizar herramientas de traducción cuando sea necesario y garantizar la comprensión de la información durante la atención.
Personal asistencial	Brindar atención respetando las creencias culturales y religiosas del usuario y facilitar, cuando sea solicitado, la asesoría espiritual y la realización de los ritos pertinentes, siempre que no interfieran con el proceso de atención.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL:

La atención se realizará a todas las personas sin distinción de credo, raza, diversidad étnica, cultural, religiosa, ideología u opinión política, respetando sus características y necesidades particulares.

Se garantizará el uso de lenguaje inclusivo, universal, fácil de comprender y accesible. Cuando existan dificultades de comunicación por diferencias en el idioma, se identificará la

lengua nativa del usuario y se utilizarán herramientas de traducción o el apoyo de un familiar, amigo, representante o miembro de la comunidad.

Se verificará siempre que el usuario haya comprendido la información suministrada. Asimismo, se respetarán las creencias religiosas y, cuando el usuario lo solicite, se facilitará la asesoría espiritual y la realización de los ritos correspondientes, siempre que estos no interfieran con el proceso de atención establecido.

5. GENERALIDADES

5.1. Glosario:

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud
- **Diversidad étnica:** es la coexistencia de las diversas razas que existen alrededor del mundo y que difieren en el color de la piel, el lenguaje o las costumbres
- **Oportunidad:** 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.
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas
- **Enfermedades de espíritus:** Enfermedades producidas por espíritus “malos”, por violar las normas colectivas que protegen el territorio y la comunidad como por ejemplo ir a los sitios sagrados sin permiso.
- **Enfermedades de orden mágico o por animadversión de las personas:** Enfermedades causadas por las personas, como el mal de ojo.
- **Enfermedades mixtas:** Enfermedades espirituales que coexisten con enfermedades occidentales.
- **Personas en situación de discapacidad (PeSD):** es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Ideología u opinión política:** una ideología es un conjunto de ideas relacionadas entre sí. Las ideologías suelen constar de dos componentes: una representación del sistema, y un programa de acción. La primera proporciona un punto de vista propio y

particular sobre la realidad. El segundo tiene como objetivo acercar en lo posible el sistema real existente al sistema ideal pretendido. Las ideologías caracterizan a diversos grupos sociales, a instituciones, movimientos políticos, religiosos o culturales.

- **Religión o creencia:** una religión es una colección organizada de creencias, sistemas culturales y cosmovisiones que relacionan a la humanidad a un tipo de existencia. Muchas religiones tienen narrativas, símbolos e historias sagradas que pretenden explicar el sentido de la vida y/o explicar el origen de la vida o el universo. A partir de sus creencias sobre el cosmos y la naturaleza humana, las personas pueden derivar una moral, ética o leyes religiosas o un estilo de vida preferido. Según algunas estimaciones, existen alrededor de 4200 religiones vivas en el mundo e innumerables extintas. La práctica de una religión puede incluir rituales, sermones, conmemoración o veneración (a una deidad, dioses o diosas), sacrificios, festivales, festines, trance, iniciaciones, oficios funerarios, oficios matrimoniales, meditación, oración, música, arte, danza, servicio comunitario u otros aspectos de la cultura humana

5.2. Contenido:

Políticas de operación:

- Se realizará atención a todas las personas sin distinción de credo o raza, respetando la diversidad.
- Se realizará atención a todas las personas sin distinción de Ideología u opinión política
- Se pondrá especial énfasis, tanto en la comunicación interna como externa, en el uso de lenguaje inclusivo tanto para los distintos grupos de interés, considerando el uso de un lenguaje universal, fácil de comprender, con variable de género y accesible para personas con dificultades por su diversidad cultural y religiosa
- Los usuarios con diversidad étnica, cultural podrán siempre estar acompañados en todo el proceso de atención de un familiar, amigo o representante que apoye el proceso de comunicación
- Siempre se debe verificar que el usuario haya comprendido la información.

5.3. Talento humano que participa de las actividades esenciales

Descripción	Cantidad
Personal de admisiones – Auxiliar administrativo	Según disponibilidad institucional
Personal asistencial	Según disponibilidad institucional
Gerencia	Según estructura organizacional
Subgerencias y líderes de proceso	Según estructura organizacional

5.4. Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

NO APLICA

5.5. Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

NO APLICA

5.6. Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
Computador (PC) para utilizar traductor de voz o texto	Según disponibilidad institucional
Portafolio de atención	Según disponibilidad institucional

6. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Identificación de usuario	Mediante el diligenciamiento de la creación del usuario, se registrará a que grupo étnico y religión pertenece e identificara si tiene algún problema relacionado con la comunicación (idioma diferente al español): Si presenta algún problema de comunicación por la causa antes descrita, se dirige con el usuario a la oficina de atención del usuario y continúa con el paso siguiente.	Personal de admisiones: auxiliar administrativo,
2. Ingreso	Pregunte cuál es la necesidad de atención tratando de identificar su lengua nativa. Si identifica su lengua nativa utilice el traductor de voz de Google o de texto según sea el caso, ubicado en su pc y según lo informado asigne la cita. Trate de localizar un representante de la comunidad a la que pertenezca o un familiar, amigo o representante que apoye el proceso de comunicación para lograr una adecuada atención en salud	Personal asistencial

	Utilice el portafolio de atención e indique con él la actividad a realizar	
3. Atención	El profesional responsable de la atención del usuario deberá tener presente lo definido en el manual de procesos y procedimientos y lo establecido en las políticas de definidas en el presente procedimiento. Si el usuario está acompañado transmita la información al acompañante y verifique el entendimiento de la información y pida que informe al usuario. En hospitalización y urgencias: Si el usuario solicita asesoría espiritual debe informar a uno de sus acompañantes para que este lo requiera. La institución permitirá el ingreso del asesor espiritual a la habitación, según la creencia del usuario y este podrá realizar el rito pertinente a su creencia, siempre que no atente contra el proceso de atención estipulado. Utilice el portafolio de atención e indique con él la actividad a realizar	Personal asistencial
4. Egreso	Valide la comprensión de toda la información, mediante cualquier forma de comunicación escrita, verbal o simbólica. Si está acompañado verifique con su interprete que haya comprendido la información	Personal asistencial

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Normatividad: Ver normograma institucional

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	Mayo 2018	Creación del documento	Líder de odontología/ jefe de calidad	Gerencia
02	Noviembre 2024	Se actualiza todo el documento	Líder de odontología/ jefe de calidad	Gerencia
03	Septiembre 2026	Actualización del formato y codificación	Líder de odontología/ jefe de calidad	Gerencia