

# ENFOQUE DIFERENCIAL



## ¿QUÉ ES?

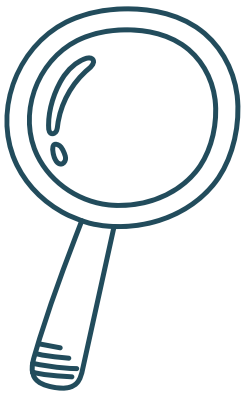
Es el conjunto de acciones o estrategias que buscan reducir las brechas sociales de la población.

## COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

Debe ser claro y sencillo, usar frases amables, llamar al usuario por su nombre, ser claros con la información brindada, no usar frases cortantes.



## ATENCIÓN A PACIENTES



- Disposición de escucha.
- Ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones.
- No se trata de pensar en el usuario, si no como el usuario.
- Ser consciente de que cada persona tiene visión y necesidades diferentes.

## BUENA IMPRESIÓN AL USUARIO



- se entiende su necesidad, su problema.
- Hay respeto en el trato.
- Se orienta con claridad y precisión.
- Se le atiende con calidez y agilidad.