
	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

PROTOCOLO DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL EN TODOS LOS
PROCESOS ASISTENCIALES.




	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Camila Fajardo	Líder de Experiencia del Usuario	10-02-2022
VALIDÓ	Ana Elizabeth Cely	Asesor de Calidad	15-02-2022
APROBÓ	Dr. Leonel Lizarazo	Subgerente científico	20-02-2022

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVOS	4
1.1. Objetivo General	4
1.2. Objetivos Específicos.....	4
2. ALCANCE DEL protocolo.....	4
3. RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. PREPARACION DEL TALENTO HUMANO.....	5
6. INSTRUCCIONES.	6
7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION	7
8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	12
9. RECOMENDACIONES OBLIGATORIAS Y/O PUNTOS DE CONTROL	15
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	27
1. BIBLIOGRAFÍA	31


	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

INTRODUCCIÓN.

Brindar una atención integral a cada uno de los usuarios, su familia y la comunidad que demanda el servicio de la Región de Salud Sur es un propósito institucional; por lo cual la caracterización de la población que se beneficia con la prestación de nuestros servicios es la base para la planeación de una atención específica que permita satisfacer las necesidades del usuario, su familia y la comunidad. Cuando se habla de una atención con enfoque diferencial se resalta que cada uno de los usuarios, familias y comunidad en general presenta unas características ya sean individuales, familiares o comunitarias, características que se debe tener en cuenta en el momento de generar la prestación del servicio.

Cuando se habla de enfoque diferencial es el reconocimiento de esas características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad, deben recibir un tratamiento especial en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2004)

Entendiendo este contexto, la Ley 1448 de 20114 le confiere al sector salud, en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social, competencias en las medidas de atención, asistencia y rehabilitación, esta última definida como el “(...) conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas...” (cap. VIII, art. 135). Dichas medidas de rehabilitación deberán garantizarse mediante el Protocolo de atención con enfoque diferencial de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Desarrollar indicaciones basadas en evidencia que orienten la atención integral en salud con enfoque diferencial, como medida de asistencia y/o rehabilitación para la población que solicite la prestación de servicios del Hospital Regional De Monquirá.

1.2. Objetivos Específicos

- Orientar al talento humano en salud para la atención integral en salud con enfoque diferencial.
- Identificar las barreras y defensas de seguridad para prevenir los problemas de comunicación entre las personas que interactúan durante la atención a los pacientes con enfoque diferencial.
- Incentivar la generación de acciones administrativas y políticas que favorezcan la creación de una cultura institucional que vele por la prevención de los problemas de comunicación entre las personas que interactúan durante la atención a los pacientes con enfoque diferencial.

2. ALCANCE DEL PROTOCOLO

Este protocolo con énfasis a la atención de pacientes con enfoque diferencial, aplica para cada uno de los prestadores del servicio de salud y todo el personal que intervenga durante la atención de cualquier servicio ofertado que se desarrollen en cada sede del Hospital Regional De Monquirá sin importar su tipo de vinculación con la institución.

3. RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN


Todo el personal de la institución que intervenga en la atención del paciente en cualquiera de sus sedes o modalidades de prestación de servicios.

4. MARCO NORMATIVO

Ley 1346 de julio 31 de 2009. Colombia ratifica la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

Constitución Política de Colombia de 1991: Artículo 13. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Monquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Ley 643 de 2001 Artículo 42. Destinación del 4% de los recursos obtenidos por la explotación de los juegos, “para vinculación al Régimen Subsidiado a los discapacitados, limitados visuales y la salud mental”.

Decreto 19 de 2012 (Decreto anti trámites), Artículo 13. Establece mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad

Ley 1438 de 2011, Artículo 66. Atención integral en salud a personas con discapacidad. Las acciones de salud deben incluir la garantía a la salud de la persona con discapacidad, mediante la atención integral y la implementación de una política nacional de salud con un enfoque diferencial con base en un plan de salud del Ministerio de la Protección Social.


Ley 1618 del 27 de febrero de 2013. “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” Artículo 9°. Derecho a la habilitación y rehabilitación integral. Artículo 10. Derecho a la salud.

Ley 1448 de 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

Ley 1719 de 2014. Adopta medidas para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial de la violencia sexual asociada al conflicto armado interno. Estas medidas buscan atender de manera prioritaria las necesidades de las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas. Capítulo V. Atención integral y gratuita en salud

5. PREPARACION DEL TALENTO HUMANO

Contar con el talento humano capacidad logra promover la calidad de la atención con enfoque psicosocial a la población especial mediante la cualificación del talento humano vinculado a la **Hospital Regional De Moniquirá**, este talento humano realizara la implementación de la atención integral con enfoque diferencial acorde al protocolo presente, con esto el talento humano logra desarrollar acciones que garanticen el bienestar y protección de la salud.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

6. INSTRUCCIONES.

POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL “UNO PARA TODOS Y TODOS PARA UNO”

La **Hospital Regional de Moniquirá**, está comprometida con ofrecer una atención priorizada y preferencial para la población de especial protección, niños, niñas, adolescentes, mujeres en estado de embarazo, población adulta mayor, personas en condición de discapacidad y población víctima o desplazada.

- Brindamos servicios diferenciales accesibles, oportunos, eficientes y con principios de objetividad y humanización, teniendo en cuenta las condiciones de salud y vulnerabilidad de nuestros usuarios.

Bajo esa política la Hospital Regional de Moniquirá estableció como población diferencial los siguientes grupos:

- Población de Adulto Mayor con patologías Crónicas
- Población Gestantes
- Población con discapacidad
- Población menos de 5 años
- Población LGTBI
- Población étnica.
- Población Afrodescendiente
- Población Privada de la Libertad
- Población Víctima del conflicto Armado

Y de igual manera todos los colaboradores de la Hospital Regional de Moniquirá se comprometen a:


MI COMPROMISO COMO COLBORADOR DE LA DE HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA ES:

Velar por la Eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios.

POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL: *La equidad de género en salud significa, Asegurar que las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, tengan las mismas oportunidades para gozar de buena salud de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida sin señalamientos de ninguna clase.*

POR ETNIA: *La población indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), deben tener igualdad de derechos para acceder a una atención con Trato Digno y actitud amable.*

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

POR CICLO VITAL: *El adulto mayor, los niños y niñas, la población infantil a cargo del ICBF u otras instituciones y la población mayor en centros de protección. Debemos estar dispuestos cuanto esté a nuestro alcance para favorecer la satisfacción de sus necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado.*

POR CONDICION DE VIDA: *Cuando se está e periodo gestacional o el curso de transición o identificación de identidad de género, a su mismo respetar las creencias y costumbres de cada individuo*

POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: *Asegurar la atención preferencial de nuestros usuarios con algún tipo de situación limitante en nuestras IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte su potencial desarrollo de cuantas habilidades y destrezas pueda lograr.*

POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA: *Población en condiciones de desplazamiento forzado, menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos, población desmovilizada. Significa crear los medios que garanticen la seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas y apoyen los esfuerzos por retomar el control de sus vidas y avanzar en los procesos de curación, justicia y reparación.*

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar.

7. CARACTERIZACION DE LA POBLACION


Población Con Enfermedades crónicas

Los trastornos que generan las enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT) y las enfermedades y complicaciones que presentan la población con discapacidad constituyen un problema creciente y prioritario de salud. Sus implicaciones sociales y familiares al igual que las necesidades asistenciales que ocasionan sin recibir respuesta adecuada y el único responsable son el cuidador o familiar que igualmente ve afectada su calidad de vida y ve comprometido su núcleo familiar, aunque en ocasiones cuente con un soporte social adecuado. Estos conjuntos de situaciones adversas los convierten en víctimas de una experiencia de cronicidad y afectan de manera negativa su habilidad de cuidado con consecuencias adversas sobre el cuidador y el receptor del cuidado, lo que genera círculos viciosos que pocas veces se logran romper.

Población Gestantes

La población gestante se caracteriza por ser un población de alta priorización por el impacto social que tiene ya que incluye drásticamente en indicadores de la salud como son la morbilidades y mortalidades materno perinatales .La atención de esta población debe ser integral y bajo la Ruta de Atención Materno Perinatal enfocada a la gestión del riesgo.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

Población con discapacidad

La inclusión de la persona con discapacidad física, mental, sensorial o múltiple se debe dar en cada uno de la prestación de los servicios y se debe tener en cuenta que tiene capacidad y habilidades que contribuyen al desarrollo del país

Población menos de 5 años.

La población infantil es una población de alto impacto social ya que son los que determinan las condiciones sociales y de salud en el futuro.

Población de Víctimas de Conflicto Armado: La Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

Población étnica

Es necesario identificar y caracterizar a la población que hace parte de los grupos étnicos en el país, con el objetivo de visibilizarla y ser fuente de información para el reconocimiento de la diversidad poblacional del país, y el diseño de acciones para la realización de sus derechos. Para el abordaje del enfoque diferencial étnico desde el punto de vista de la HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA se incluyen las siguientes categorías: 1) Indígena, 2) Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)


Indígena: persona descendiente de los pueblos originarios de América (amerindia) que tiene conciencia de su identidad y comparte valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, que la diferencian de otros grupos (DANE, 2019, p. 18).

Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a): persona quien por su cultura y/o rasgos físicos se autor reconoce como descendiente de antepasados africanos (DANE, 2019, p. 17).

Población LGBTI

El acrónimo LGBTI hace referencia al grupo poblacional conformado por personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex. Este grupo poblacional responde a una variedad de orientaciones sexuales e identidades de género diversas, más allá de la concepción binaria hombre-mujer y la heteronormatividad. A continuación, se describen cada una de las orientaciones sexuales e identidades de género que componen la sigla LGBTI:

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

- **Lesbiana:** Mujer que se reconoce como tal y que se siente atraída emocional, afectiva y sexualmente por otra mujer.
- **Gay:** Hombre que se reconoce como tal y que se siente atraído emocional, afectiva y sexualmente por otro hombre.
- **Bisexual:** Persona que se siente atraída emocional, afectiva y sexualmente tanto por hombres como por mujeres.
- **Persona trans:** Las personas trans son aquellas cuya vivencia personal del género no es lo que la sociedad considera propia o “natural” al sexo asignado al momento de nacer. En otras palabras, son personas que al momento de nacer se les asignó el sexo femenino, pero se identifican a sí mismos como hombres (hombres trans) o personas que al nacer fueron asignadas con sexo masculino y se identifican así mismas como mujeres (mujeres trans).
- **Intersexuales:** Persona que presenta una bioanatomía en la que su aparato sexual-reproductivo no concuerda con los estándares culturalmente vigentes de la corporalidad femenina o masculina. Esta conformidad corporal puede adoptar formas diversas, por ejemplo, es posible que una persona al nacer parezca hembra por sus características ex-ternas, pero que internamente tenga una anatomía típica de macho; o una persona puede nacer con genitales que parecen ser una combinación de los tipos usuales de masculinidad y feminidad.

Población privada de la libertad: Es aquella que por carácter judicial, legal o político esta privado de su libertad y bajo la custodia institucional.


	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

Imagen N° 1 Enfoque - Atención

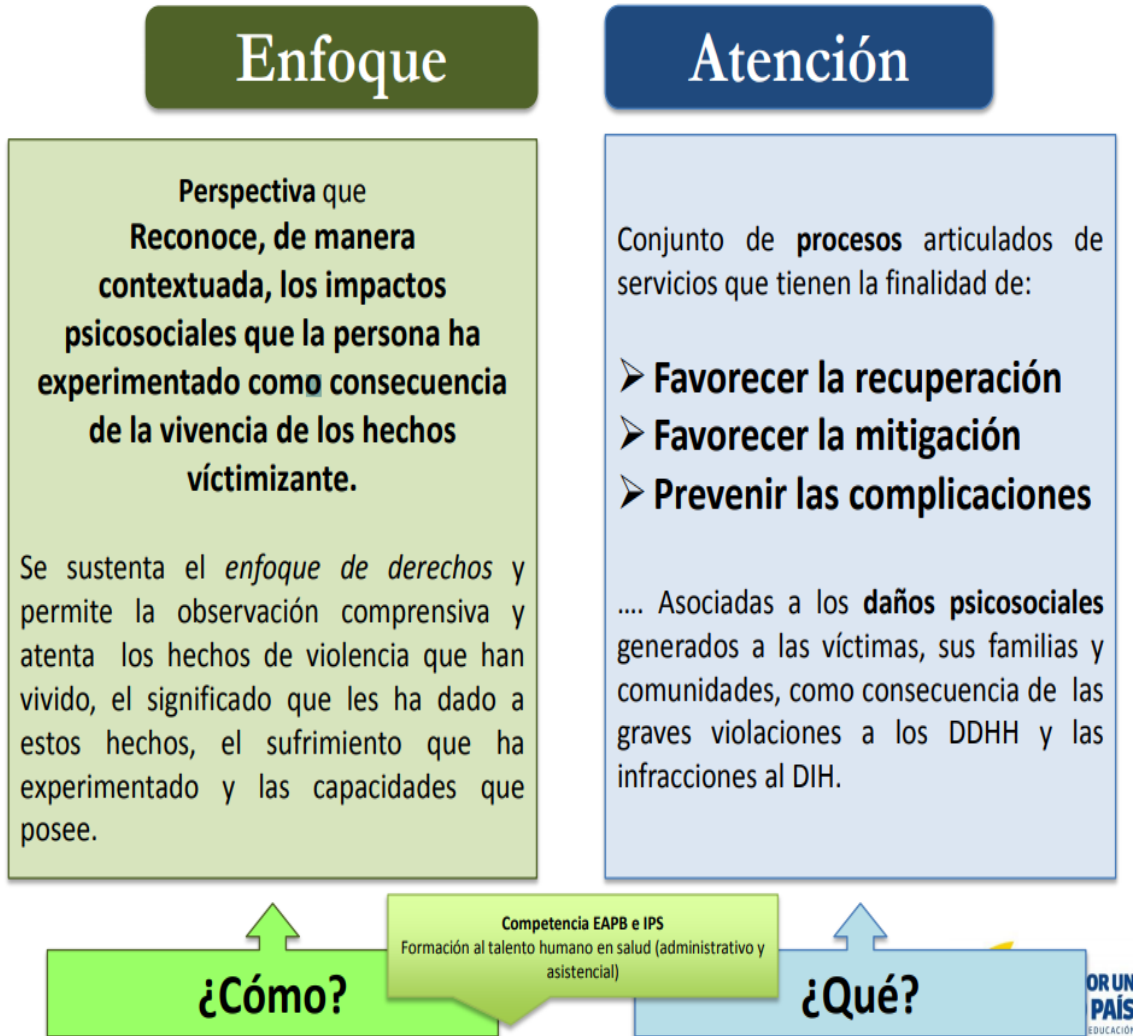


Imagen N° 2 Transversalidad del Enfoque



Transversalidad del Enfoque


Incorporación del Enfoque Psicosocial

Atención Psicosocial

Servicios que tienen la finalidad de favorecer la recuperación o mitigación de los **daños psicosociales**.
Pretende prevenir.

Atención en Salud


No tiene como finalidad exclusiva la recuperación o mitigación de los daños psicosociales, ya que atiende la salud física y mental de manera integral, en el marco de la Medida de Rehabilitación.
No es exclusivo de profesiones de Salud Mental

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN


8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ID	Termino	Definición	Fuente
1	Seguridad del paciente	Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.	file:///C:/Users/medicoucia/Downloads/Guia-estrategia-de-comunicacion.pdf
2	Atención en salud	Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.	file:///C:/Users/medicoucia/Downloads/Guia-estrategia-de-comunicacion.pdf
3	Indicio de atención insegura	Un acontecimiento o una circunstancia que puede alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de un incidente o evento adverso.	file:///C:/Users/medicoucia/Downloads/Guia-estrategia-de-comunicacion.pdf
4	Falla de la atención en salud	Una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, lo cual se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos (falla de acción) o mediante la no ejecución de los procesos correctos (falla de omisión), en las fases de planeación o de ejecución. Las fallas son por definición no intencionales.	file:///C:/Users/medicoucia/Downloads/Guia-estrategia-de-comunicacion.pdf
5	Fallas activas o acciones inseguras	Son acciones u omisiones que tienen el potencial de generar daño u evento adverso. Es una conducta que ocurre durante el proceso de atención en salud por miembros del equipo misional de salud (enfermeras, médicos, regente de farmacia, fisioterapeuta, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, auxiliar de enfermería, odontólogos etc)	file:///C:/Users/medicoucia/Downloads/Guia-estrategia-de-comunicacion.pdf
6	Fallas latentes	son acciones u omisiones que se dan durante el proceso de atención en salud por miembros de los procesos de apoyo (personal administrativo)	file:///C:/Users/medicoucia/Downloads/Guia-estrategia-de-comunicacion.pdf
7	Evento adverso	Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles	file:///C:/Users/medicoucia/Downloads/Guia-estrategia-de-comunicacion.pdf
8	Adulto mayor	Persona de 60 años o más de edad	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
9	Atención	Comunicación de doble vía de los colaboradores (servidores públicos y contratistas) del Ministerio de Justicia y del Derecho con las personas naturales o	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de


Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

ID	Termino	Definición	Fuente
		jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales, no sólo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.	%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
10	Atención preferencial y diferencial	Atención brindada por cualquier dependencia del Ministerio de Justicia y del Derecho a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
11	Discapacidad	Resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
12	Grupo de interés	Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
13	Grupos étnicos	Poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
14	GSC	Grupo de Servicio al Ciudadano.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
15	Lenguaje claro	Comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

ID	Termino	Definición	Fuente
16	LGTBI	Categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
17	Mujer gestante	Mujer en estado de embarazo.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
18	Niño/a, Adolescente.	Niño o niña entre los 0 y los 12 años, y adolescente las personas entre 12 y 18 años.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
19	Persona con discapacidad	Condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
20	Protocolo	Conjunto de pautas destinadas a estandarizar un comportamiento frente a una situación específica.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf
21	Victimas	Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.	https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN


condiciones generales

ID	Condiciones generales
1	<p>Determinar metas y objetivos: Esto con la finalidad de garantizar una buena prestación del servicio al momento de la atención a pacientes con enfoque diferencial.</p>
2	<p>Establecer los recursos necesarios: Se deben establecer los recursos (humanos, tecnológicos y económicos) necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio al momento de la atención a pacientes con enfoque diferencial.</p>
3	<p>Educación: Se deben desarrollar capacitaciones o charlas educativas, al personal el cual sea el encargado de la atención del paciente, para así garantizar una adecuada prestación del servicio a los pacientes con enfoque diferencial.</p>

9. RECOMENDACIONES OBLIGATORIAS Y/O PUNTOS DE CONTROL

- El talento humano en salud contarán con constancia de asistencia en las acciones de formación continua en la atención y cuidado a pacientes con enfoque diferencial.
- Educar al personal asistencial en temas relacionados a la comunicación efectiva, para garantizar el entendimiento y adecuada atención de los pacientes con enfoque diferencial.

Imagen N° 4 Lineamientos Generales

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

Lineamientos generales para la atención diferencial:



Protocolo para la atención a adultos mayores

- Asigne un turno preferencial.
- No utilice diminutivos (abuelito, mamita etc.) ni expresiones paternalistas.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.




Protocolo para la atención a mujeres embarazadas

- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- La atención debe ser rápida y oportuna.
- Bríndele un espacio cómodo para la espera.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.



Protocolo para la atención niños, niñas y adolescentes

- Otorgue un turno preferencial para su atención.
- Llámelos por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante.
- Muestre interés por su requerimiento.
- Verifique si la información fue clara.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIREFENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

Personas con discapacidad



Atención a personas con discapacidad física o motora.

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, ubíquese a la altura de sus ojos.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.




Atención a personas de talla baja.

- Adapte el sitio de atención para que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo.
- Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.
- Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas.



Atención a personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva).

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.
- Informe a la persona que usted se encuentra presente.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención.
- Si necesita desplazarse, dé a conocer que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el suyo.


	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

6 Atención a personas con discapacidad

Protocolo para la atención a personas con discapacidad

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
↓	↓
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Mutilado	Persona con amputación.
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal.
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis Esquizofrénico; siquiátrico;
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia

Fuente: <https://intranet.minjusticia.gov.co/Portals/0/Informativas/Cartilla%20Protocolos%20de%20Atencion%20a%20la%20Ciudadania%20con%20Enfoque%20Diferencial.pdf>

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIREFENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

Atención a población LGTBIQ+

Para la atención de la población LGTBI se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Que es la orientación Sexual?

Se refiere a los deseos sexuales o eróticos de una persona hacia tras y se determina a partir de contestar el sexo del sujeto con el de la persona deseada.

La orientación sexual puede ser considerada sola una práctica para algunas personas mientras que para otras puede ser considerada parte central de su identidad.

Las orientaciones sexuales se clasifican como:

- Heterosexual: Persona que siente atracción hacia el sexo Opuesto)
- Homosexual: persona que siente atracción hacia el mismo sexo)
- Bisexual: Que siente atracción hacia ambos sexos)
- Pansexual: El término pan sexual se compone con el prefijo *pan-*, que significa *todo* y la palabra *sexualidad*, lo que indica que la gente que se considera pansexual no restringe su sexualidad al género opuesto (heterosexualidad), al mismo género (homosexualidad) o a los géneros binarios, hombre y mujer (bisexualidad).)
- Transgénico: se refiere a las personas que tienen una identidad o expresión de género que difiere del sexo que se les asignó al nacer.
- Intersexual: Cuando sientes afinidad sexual, emocional y personal por cualquier persona.

Identidad de Género:


El género es una construcción cultura de un conjunto de valores, caracteres, creencias y actitudes que se adjudican o asocian a mujeres hombres en relación a lo femenino y lo masculino. La identidad de género es un sentido íntimo para mujeres y hombres atribuyéndolo a femenino o masculino: Por otro lado la persona que viven un género diferente al asignado a nacer.

MODELO AFIRMATIVO

Modelo de atención NO Afirmativos – Neutralidad – Evitación – Segregación

-Los datos de los géneros y sexos no debe incluir en la forma de atención de los usuarios ni reacciones emocionales o fiscal del personal de salud que genera la atención.

-Brindar una salud idéntica y estandarizado a todos los usuarios sin importar su orientación sexual o género, un taro normal y en condiciones de igual, garantizando el acceso a la salud.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

-No tener temor de tener comunicación con los usuarios ni que se juzguen por su género y orientación sexual, por no saber cómo tratarla o como nombrarla o aborda temas relacionados con la sexualidad. Para esto se debe tratar con normalidad.

-Las personas de LGTBI son consideradas particularmente frágiles en cuanto a la salud mental y susceptible de adquirir todo tipo de adicciones.

-Todo colaborador debe reconocer la orientación sexual e identidad de género, ya que es un dato relevante para su tratamiento y para la configuración de una atención integral.

-No caracterizar como un personaje de burla o caricaturizada a las personas de LGBT.

- No crear estereotipos e imaginarios de las personas de LGTBI

Que debemos hacer

-Debemos partir de una visión integral de la salud, con una mirada a la atención longitudinal en la prestación del servicio durante todo el ciclo de atención y en todos los servicios y niveles logrando integrar tanto los aspectos asistenciales como administrativos.

- Debemos socializar nuestro portafolio de servicios a población de LGTBI para que conozcan y hagan uso de ellos y de igual forma que la institución logre reconocer los posibles escenarios de problemáticas frente a abareras de atención y lograr la mitigación de las mismas.

-Promover todos los estilos de vida saludable en esa población.

- Asegurar la protección y respeto a la confidencialidad u privacidad de la información en todos los niveles de atención: no solo en la información directa sino también en todos los procesos.


-Promover el establecimiento de la relaciones de colaboración y trabajo conjunto con las organizaciones de LGTBI que existen en la región, departamento y país para abrir intercambio de información o espacios de comunicación.

-Capacitar a los colaboradores sobre el manejo de problemáticas de la población LGTBI

- Establecer acciones correctivas frente a cualquier acto o expresión discriminada hacia las personas LGTBI directas o indirectas por parte del personal que brinda atención a todos los niveles.

-Al solicitar información el colaborador debe plantear preguntas abiertas que permitan indaga lo concerniente a las conductas sexuales de la personas para que la persona se centre en su identidad sexual o genética.

-Evitar juicios de valor o hacer generalizaciones o comentarios discriminados o bromas acerca de las personas LGTBI.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

-Evitar sacar conclusiones anticipadas acerca de la identidad sexual o género de la persona usuario o de su comportamiento sexual o de su salud o motivo de consulta a partir de su apariencia. Debo abrir el espacio, construir la confianza y permitir que la personas manifieste por si misma sus problemas o preocupaciones.

-Debo de responder de manera positiva cuando las personas me revelen su orientación sexual o identidad de género, pero no debo forzar a que una persona lo manifieste.

-Debo brindar un servicio de respeto y confidencialidad de la información

-Debo aplicar los derechos y deberes sexuales.

Problemas relacionados y atenciones en salud

	PROBLEMA	MITIGACIÓN EN SALUD
Mitos en cuanto a la salud de las lesbianas	<p>Respecto a :</p> <p>En el acto sexual lésbico no hay posibilidades de transmisión de infecciones.</p> <p>Las lesbianas no tienen verdadero contacto sexual, por tanto riesgo de contraer ITS</p> <p>Las lesbianas no quieren ser madres pues para eso solo debe tener relación con hombres.</p>	<p>-Orientación en derechos sexuales y reproductivos</p> <p>-Atención en planificación familiar</p> <p>-Atención Preconcepciones</p>
Desinformación	<p>Se omite la revisión en zonas que pueden acoger infecciones virales bacterianas como son inglés, pleguéis de senos y nalgas.</p> <p>Se desconoce las ITS que son transmisibles en las relaciones sexuales entre mujeres.</p> <p>- Falta de información sobre las necesidades de salud y entrenamiento formal sobre cuestiones de salud transexual para personal médico y de enfermería</p>	<p>-Valoración holística</p> <p>-Atención en planificación familiar</p>
Discriminación del personal de salud	<p>Las lesbianas consultan menos que los heterosexuales debido a que se sienten incomodas revelando su preferencia sexual a profesionales de salud.</p>	<p>-Información de portafolio e servicios</p> <p>-Accesibilidad a servicios de salud.</p>

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO: GIU-PT-01 **VERSIÓN** V1-2022

	La discriminación en los servicios de salud conduce a un menor acceso a la detección temprana y el tratamiento	
Se realizan menos exámenes ginecológicos de rutina	Porque no requieren anticonceptivos ni atención prenatal con la misma frecuencia que las heterosexuales , lo implica menores posibilidades de detección temprana de cáncer	-Atención en planificación familiar -Tamización en cáncer de mama y cuello uterino
Evitan las visitas de prevención de la salud	Exámenes pélvicos conduce diagnósticos errados e inoportunos	-Valoración Integral
Temor	Omitir hablar de su orientación sexual y prácticas sexuales durante la consulta conlleva que les administren métodos anticonceptivos que no requieren o el tratamiento no contempla la compañera o compañeras sexuales dificultando así los tratamientos y aumentando las posibilidades de reinfección. El personal médico a menudo teme lidiar con preguntas o dudas relativas a la sexualidad en usuarios gay o bisexuales pues temen avergonzarlos con sus preguntas o por no saber cómo responder. Temer ser discriminados/as y agredidos/as por el personal a partir de tener una historia de abusos y maltrato e instancias de provisión de servicios de salud.	-Igual de condiciones al atender -Atención con enfoque diferencial
Limitaciones económicas	Disponen de menores recursos económicos ya que carecen del beneficio de un salario o dificultades económicas por falta de apoyo en su pareja. La falta de provisión de servicios junto con la falta de documentación de las dificultades que enfrentan los hombres	-Igual de condiciones al atender



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN	V1-2022
----------------	-----------	----------------	---------

	para hablar de su orientación o práctica sexual, tiene serias implicaciones para la salud sexual de los usuarios LGBT y puede resultar en una inapropiada oferta de servicios para este sector social	
El silencio sobre su vida sexual genera errores en las prescripciones	Omitir hablar de su orientación y rectas sexuales durante la consulta conlleva que les administren método anticonceptivos que no requieren Riesgo de reinfecciones	-Atención en planificación familiar -Comunicación asertiva y efectiva
Estilos de vida saludable	Se caracteriza por tener estilos de vida poco saludables	Programas de PYD
Uso de drogas y consumo de tabaco y alcohol	Diversas investigaciones indican que el consumo de drogas legales e ilegales es más frecuente en mujeres lesbianas que en heterosexuales. Estas prácticas pueden estar asociadas a modelos de socialización, o la denominada “cultura de bar”, pero en muchos casos están relacionadas directamente con mecanismos o vías de escape y manejo del estrés la tensión. Este tipo de hábitos de consumo están asociados con mayores probabilidades de desarrollar cáncer, problemas cardiacos y enfisema pulmonar	Promoción de estilos de vida saludable Programas APS
Depresión y ansiedad	Las lesbianas experimentan con frecuencia estrés crónico por discriminación homofóbica. Este estrés está asociado con la necesidad de ocultar su orientación sexual en la cotidianidad, la pérdida de redes sociales o el aislamiento causado por haber asumido su orientación sexual	Atención en Salud Mental de manera Integral
Salud mental	Ser lesbiana o tener relaciones sexuales con otra mujer no protege de las ITS: -La gonorrea y la clamidia pueden transmitirse al compartir juguetes sexuales -La vaginosis bacteriana (VB) y las infecciones por levadura (candidiasis) pueden transmitirse sexualmente	




HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIREFENCIAL

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN	V1-2022
----------------	-----------	----------------	---------

	entremujeres -El herpes y las verrugas genitales son extremadamente comunes en todas las personas sexualmente activas	
Barreras de acceso a métodos de reproducción asistida	<p>No hay servicios formales dentro del sistema de salud Colombiano que provean tratamientos para parejas del mismo sexo que deseen tener hijos/as. Las actitudes y el trato pueden resultar negativos y discriminatorios para aquellas mujeres que expresan el deseo de ser madres como pareja del mismo sexo.</p> <p>En ocasiones, estas mujeres se someten a tratamientos simulando que lo hacen solas, lo cual excluye del proceso a sus parejas, situación que puede generar depresión, estrés y angustia en ambas personas⁸.</p>	Atención por especialistas Sistema de referencias y contra referencia
VIH-SIDA	<p>Las infecciones por VIH en hombres que tienen sexo con hombres se están incrementando, especialmente en menores de 25 años de edad. Se calcula que alrededor del 25% de las personas infectadas con el VIH no saben que son portadoras. Por ello, es importante no sólo practicar la prueba de Elisa para detectar si es portador del virus, sino además brindar recomendaciones de protección para él y su compañero o compañeros sexuales y reiterar la importancia del uso de condón.</p> <p>Para quienes son portadores o viven con VIH, deben estar dirigidas recomendaciones de cuidados secundarios relativos al mantenimiento de hábitos que contribuyan a mantener buenas condiciones de salud, a largo plazo.</p>	Atención integral Tiramiento oportuno Seguimiento a casos

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

Limitaciones del sistema de salud	<p>Para poder hacer sus transiciones a nivel clínico, las personas trans requieren en Colombia de ser diagnosticados con un desorden de la identidad de género, emitido formalmente por un o una psiquiatra. Ante esta dificultad, enfrentan respuestas negativas, dilaciones, burlas y maltratos por parte del personal de salud.</p> <p>Muchas personas trans no cuentan con seguro de salud ni con empleo. Quienes logran tener seguro de salud, enfrentan con frecuencia que muchas de sus necesidades no están cubiertas por los seguros.</p> <p>Aislamiento social, violencia física, rechazo familiar, temor y estigmatización contribuyen a cuadros de depresión, ansiedad autocastigo, suicidio y abuso de sustancias.</p>	Rutas de atención integral
--	---	----------------------------

Atención población afrodescendiente – etnia

Debe prestarse bajo la caracterización de su idiosincrasia y cultura teniendo en cuenta:


- Creencias
- Mitos y leyendas
- Costumbres
- Políticas propias de su cultura
- Religión -Medicina tradicional

Dentro de la atención integral se debe tener en cuenta todo lo anterior para la valoración, tramiten y atención integral.

Atención a la población privada de la libertad

- Atención integral
- Bajo los esquemas de seguridad establecidos

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.


	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

- Confidencialidad de la información
- Privacidad del usuario

Imagen N° 7 Ruta de Atención Integral en enfoque diferencial



Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	Actividad	Responsable	Observaciones
1	<p>Pautas generales para la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar un lenguaje sencillo. • Escuchar atentamente. • Demostrar la intención de querer ayudar. • Ser prudente en la manera de reír, sentarse y levantarse de la silla. • Ser respetuoso en su trato, tolerante y paciente. • Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información. • Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano se vea alterado. • Tratar de entender al ciudadano asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar. • Ser imparcial. • Utilizar el nombre del ciudadano antecedido por el término “señor, señora o señorita”. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A
2	<p>Para la atención de adultos mayores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigne un turno preferencial. • No utilice diminutivos (abuelito, mamita etc.) ni expresiones paternalistas. • Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento. • Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A
3	<p>Para la atención de mujeres embarazadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. • La atención debe ser rápida y oportuna. • Bríndele un espacio cómodo para la espera. • En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO:

GIU-PT-01

VERSIÓN

V1-2022

ID	Actividad	Responsable	Observaciones
4	<p>Para la atención de niños/as y adolescentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Otorgue un turno preferencial para su atención. Llámelos por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos. Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante. Muestre interés por su requerimiento. Verifique si la información fue clara. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A
5	<p>Para la atención a personas con discapacidad física o motora:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad. Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, ubíquese a la altura de sus ojos. Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma. Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A
6	<p>Para la atención a personas de talla baja:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adapte el sitio de atención para que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona. Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A
7	<p>Para la atención a personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva):</p>	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO

CÓDIGO:

GIU-PT-01

VERSIÓN

V1-2022

ID	Actividad	Responsable	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad. Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse. Informe a la persona que usted se encuentra presente. Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención. Si necesita desplazarse, dé a conocer que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el suyo. 		
8	<p>Atención a personas con discapacidad sensorial-visual:</p> <p>Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.</p> <p>Ceguera total:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asigne un turno preferencial el cual debe ser leído a su entrega para que el ciudadano atienda el llamado. Si la persona acepta ayuda para realizar algún desplazamiento, tome con suavidad su mano y ubíquela en su hombro. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta. Si el ciudadano no acepta su guía, bríndele las indicaciones precisas para que pueda ubicarse dentro del recinto. No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza). Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla. Si debe firmar un documento, tome su mano y llévela hasta el punto para que realice la firma. <p>Baja visión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si es necesario presentar la información en el computador, aumente los iconos de este. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO
SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO


CÓDIGO:

GIU-PT-01

VERSIÓN

V1-2022

ID	Actividad	Responsable	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Hable en lenguaje sencillo. Lea de forma clara y pausada un documento. Si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas. 		
9	<p>Atención a personas discapacidad sensorial-auditiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifique si puede establecer comunicación escrita. Utilice frases cortas y precisas al hablar. Mantenga el contacto visual con el interlocutor No oculte su cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación. Hable claramente, no suba la voz. Tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal. Tenga en cuenta que la lengua materna del interlocutor es la lengua de señas. Si la persona va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra sólo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A
10	<p>Atención a personas con discapacidad cognitiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad. Escuche con paciencia al interlocutor. Sea amable durante la prestación del servicio. Brinde instrucciones si es posible de forma visual. · Evite el lenguaje técnico. Valide si la persona comprendió la información suministrada. Evite la crítica y entrar en discusiones con el interlocutor. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A
11	<p>Protocolo para la atención a víctimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Use un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas. No realice juicios. No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar. Escuche atentamente sin mostrar prevención. No interrumpa mientras el ciudadano habla. · Garantice un trato equitativo. Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima. 	<p>Todo el personal que intervenga en la atención del paciente.</p>	N/A


	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIREFENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

ID	Actividad	Responsable	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Garantice la confidencialidad de la información suministrada. Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad. 		
12	<p>Protocolo para la atención a la población de grupos étnicos y culturales del país:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplique las pautas generales de atención presencial y/o telefónica. Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. Si la Entidad cuenta con intérprete, solicite su apoyo. Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud. Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. 	Todo el personal que intervenga en la atención del paciente	N/A
13	<p>Protocolo para la atención a la población de los sectores LGBTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención. Salude y diríjase con el nombre que le indique. No realice juicios. Escuche atentamente sin mostrar prevención. Utilice un lenguaje incluyente como ciudadanía, público, personas. No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar. Absténgase de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja. 	Todo el personal que intervenga en la atención del paciente	N/A

1. BIBLIOGRAFÍA

- Manual de Servicio al Ciudadano. Sistema Integrado de Gestión. Ministerio de Justicia y del Derecho. (2020). Disponible en: www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Transparencia_MJD/Servicio_Ciudadano/Manual%20de%20servicio%20al%20ciudadano.pdf?ver=2020-09-07-101402-683

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO SUBPROCESO EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PT-01	VERSIÓN

Ministerio de Salud y Protección Social. Promoción social. Disponible en:

www.minsa.lud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/promocion-social.aspx