



E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824.002.672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL E.S.E CAMILO VILLAZON PUMAREJO

Construyendo Salud

   @esehcvp



E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824.002.672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

INTRODUCCIÓN

El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos, y en salud está contemplado como una estrategia que debe aplicarse en todas las instituciones de salud para permitir la inclusión de la población vulnerable (victimas, población con discapacidad, etnias, identidad de género) como beneficiaria de los programas, planes y proyectos de salud

El ministerio de salud y la protección social elaboro una herramienta de la cual se tomaron apartes para la elaboración del presente documento, que busca direccionar a las instituciones y así orientar e informar a los usuarios para que las experiencias que éstos tengan al acceder a las entidades del sector salud sean más positivas.



E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824.002.672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com

📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047
317 647 0269

E.S.E. CAMILO VILLAZON PUMAREJO

1. Portafolio de Servicios

Primer nivel de complejidad

- ✓ Enfermería
- ✓ Medicina general
- ✓ Medicina especializada
- ✓ Odontología general
- ✓ Toma de muestras citologías Cérvico-uterinas
- ✓ Vacunación
- ✓ Atención preventiva salud oral higiene oral
- ✓ Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud
- ✓ Internación General Adultos
- ✓ Internación General Pediátrica
- ✓ Internación Obstetricia
- ✓ Atención al parto
- ✓ Servicio de urgencias
- ✓ Transporte asistencial básico
- ✓ Servicio Farmacéutico
- ✓ Laboratorio Clínico
- ✓ Radiología e imágenes
- ✓ Terapia física y respiratoria



2. Plataforma Estratégica

MISION

Ofrecer a la población del municipio de Pueblo Bello / Cesar y sus zonas de influencia atención en salud integral y humanizada con calidad, centrados en el bienestar del individuo, familia y comunidad aplicando los principios de Continuidad, Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad y Seguridad para construir salud.

VISION

Ser una empresa social del estado líder a nivel regional que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad con elevados estándares de calidad, enfocada en la seguridad del paciente, con responsabilidad social, contando con una excelente infraestructura, alta tecnología y un talento humano idóneo caracterizado por el respeto a la dignidad del individuo, el trato humanizado y la transparencia de sus acciones.

Principios Y Valores.

Trabajar Con Responsabilidad Por Su Salud

- **Respeto:** Entendido como la Actitud de reconocimiento a la dignidad Humana de usuarios, su familia, su comunidad, su cultura, así como la de los compañeros de trabajo. Considera al otro como una persona Autónoma y única, dentro de un marco de derechos y deberes comunes a una sociedad.
- **Calidad:** Tenemos la convicción de asumir la calidad en forma permanente para que este Principio fundamental rija la prestación de nuestro servicio, haciendo del Hospital una institución segura, Confiable y Competente.
- **Responsabilidad Social:** Como una empresa Social del estado trabajamos con eficiencia en el manejo de los recursos con el fin de obtener un crecimiento económico que garantice la supervivencia de la organización y el mejoramiento de los servicios a la comunidad, asumiendo la responsabilidad social, con la cual estamos comprometidos.
- **Humanismo:** Buscamos que todas nuestras acciones trasciendan hacia la construcción de una institución donde el trato para el otro esté basado en el reconocimiento de su condición humana.
- **Ciencia Con Conciencia:** Entendemos la ciencia como una herramienta más al servicio del hombre para el Mejoramiento en su calidad de vida y no como un fin en sí mismo. Una adecuada información Científica Acompañada



NIT 824.002.672 - 8

de Respeto a la libre determinación y a la dignidad humana fundamentando nuestra ética profesional.

- **Compromisos:** Trabajar integralmente con el usuario agregando valor al servicio más allá de sus funciones si así se requiere.
- **Autorrealización Dentro Del Quehacer Diario:** Trabajamos comprometiendo todos nuestros esfuerzos, el crecimiento personal e institucional.
- **Ser Mejores Cada Día:** Buscamos que todas nuestras actividades se enfoquen hacia la consolidación de un equipo de trabajo cada vez más eficiente, manteniendo un ambiente armonioso esforzándose diariamente por mejorar y crecer.
- **Autogestión:** Estamos convencidos que la libertad, la iniciativa y la gestión, ejercidas en forma autónoma y responsable, desarrollan refuerzan e incentivan la creatividad el mejoramiento y la realización personal del trabajador, estableciéndose una cultura institucional del autocontrol.

Valores Corporativos

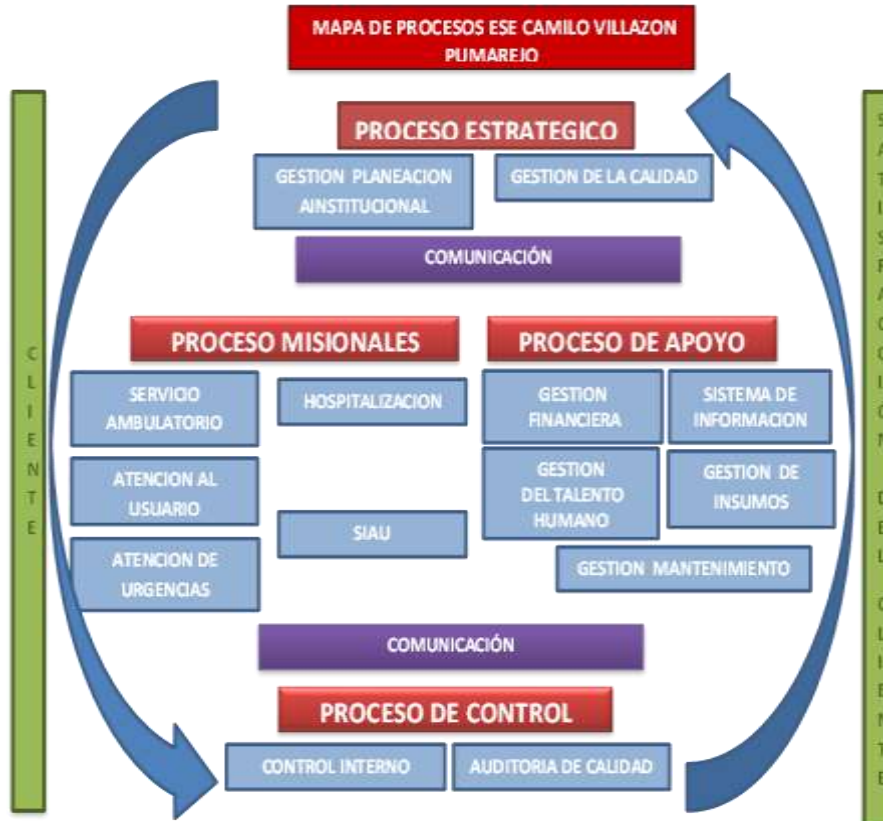
- **Compromisos:** Asumir el trabajo asignado como propio demostrando dedicación permanente al mismo. Provocando mantener altos niveles de excelencia en todo lo que se hace.
- **Trabajo en equipo:** Comportamiento proactivo que implica responsabilidad y compromiso sobre metas y facilitar la efectividad del equipo de trabajo, compartiendo y contribuyendo a los objetivos.
- **Liderazgo:** Capacidad de interpretar, representar, agrupar y dirigir los intereses de una mayoría canalizándolos para un fin común. Usar métodos y comportamientos que reflejen capacidad para tomar decisiones y comunicarlas.

Facilidad por coordinar actividades, con un estilo interpersonal apropiado para inspirar y guiar a los demás hacia el logro de objetivos adaptándose en incluyendo sobre los valores, recursos y sistemas de la organización en pro de las metas individuales y de equipo.



NIT 824.002.672 - 8

MAPA DE PROCESOS DE LA ESE





E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824.002.672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com

📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047
317 647 0269

Objetivos

- ✓ Objetivo general: establecer estrategias para la atención de los usuarios de la E.S.E. con un enfoque diferencial.

- ✓ Objetivos específicos:
 - Orientar de forma clara y precisa a los usuarios cuando soliciten los servicios
 - Crear canales de comunicación asertiva entre el empleado y el usuario
 - Eliminar Barreras para la prestación del servicio

Alcance: empleados y usuarios de la E.S.E del municipio de pueblo bello y sus zonas de influencia



ATRIBUTOS PARA LA PRESTACIÓN DE UN BUEN SERVICIO

Calidad del servicio

1. La calidad en la atención empieza por la identidad institucional. Por lo tanto, siempre se debe portar una identificación en lugar visible que le confirme al usuario quien es y qué cargo ocupa dentro de la institución.
2. Si por política de la institución se debe usar chaleco, brazalete o algún distintivo que identifique al trabajador, este debe usarlos siempre que esté en el puesto de trabajo.
3. Un buen servicio debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el mismo. Como mínimo, el servicio debe ser:



4. Los usuarios necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el usuario como un mal servicio.
 - Informarse sobre los protocolos de atención definidos por la entidad
 - Conocer los trámites y servicios que presta la entidad



- Seguir el procedimiento con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe acudir a las instancias pertinentes que cada entidad haya dispuesto con el fin corregir esta falencia.
- Por último, un trabajador de la institución bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano.

Actitud

Según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los trabajadores que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el usuario sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el trabajador debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.

El usuario se llevará una buena impresión si el trabajador:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

El usuario se llevará una mala impresión si el trabajador:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o con falsa amabilidad.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.



Lenguaje

NIT 824.002.672 - 8

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

Estas son algunas recomendaciones para una comunicación efectiva:

- El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Llamar al usuario por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al usuario o utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “señor” o “señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Dejar hablar al usuario. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.

En la comunicación escrita se debe tener en cuenta:

- La mejor estrategia para responder claramente a un usuario es ponerse en su lugar. El usuario no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta.
- Se debe escribir para comunicar, no para “impactar”. “El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; por el contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector”.
- No se deben utilizar siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos ni tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Revisar ortografía, puntuación y redacción. Esto también afecta la imagen no sólo de quien escribe sino de la entidad que representa.

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la institución usuarios inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:



- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo.
- No tomar la situación como algo personal: el usuario se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el trabajador conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Estas demuestran que el trabajador es consciente del malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.



Atención Humanizada

POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA

Objetivo

Brindar a los usuarios de la E.S.E. Camilo Villazon Pumarejo una atención en salud integral y humanizada con calidad, centrados en el bienestar del individuo, familia y comunidad

POLÍTICA

La E.S.E. Camilo Villazon Pumarejo establece que, durante el proceso de atención, se debe brindar un servicio integral al usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidad humana, que responda a sus necesidades y expectativas, mediante el trato amable, personalizado y de respeto.

Lineamientos Para La Implementación De La Política

Pautas del buen trato y comportamiento

- ✓ Respetar para que me respeten.
- ✓ Saber escuchar y no interrumpir.
- ✓ Brindar un trato digno.
- ✓ No discriminar.
- ✓ Brindar apoyo, ser solidario y servicial.
- ✓ regalar actitudes de cortesía y empatía.
- ✓ Llamar a las personas por su nombre, evitar tratos despectivos.
- ✓ Dar expresiones de afecto y amor.
- ✓ Aceptar al otro tal como es, tener humildad, no discriminar.
- ✓ Hacer comentarios positivos.
- ✓ Aceptar elogios y críticas.
- ✓ Mantener una presentación personal adecuada, ordenada y recatada acorde con el lugar de trabajo.

Estrategias y mecanismos encaminados a cumplir con la política de atención humanizada

- ✓ La utilización adecuada de las áreas destinadas al lugar de entrevista y examen físico del paciente.



NIT 824.002.672 - 8

- ✓ Hablar en tono discreto procurando siempre mantener la confidencialidad de la información clínica del paciente.
- ✓ Fomentar el silencio en los distintos servicios de salud, estableciendo pautas de comportamiento para los distintos usuarios y funcionarios.
- ✓ En el proceso de atención clínica de los pacientes se debe evitar el uso de equipos o tecnología para uso personal como celulares o equipos que interfieran en la comunicación con el paciente.
- ✓ Promover el trato igualitario en todos los servicios de salud, es decir, no usar ningún mecanismo discriminatorio por motivos de sexo, religión, origen étnico, creencias, enfermedad, orientación sexual, tipo de afiliación al sistema de seguridad social o cualquier otro mecanismo que pueda ser usado para promover prácticas discriminatorias.
- ✓ Utilizar un lenguaje claro y preciso.
- ✓ E caso de muerte, tener adecuado manejo con el cadáver manteniendo las adecuadas condiciones de privacidad y seguridad requeridas, procurando el mayor respeto por el cadáver y su familia.
- ✓ Disponer de un traductor prudente en caso de que el usuario hable otra lengua.
- ✓ Brindar horarios de visita acorde a las necesidades del paciente y familia.
- ✓ Eliminar barrera físicas, administrativas y sociales al momento de brindar la atención.

Aprobó

RAMÓN ARIZA PERTUZ
Gerente



Enfoque Diferencial

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia.

A continuación, se describe la información que debe conocerse acerca de los grupos poblacionales de especial atención, el marco normativo que los protege y algunas recomendaciones en el momento de la interacción con ellos. Se desarrollan por grupo poblacional, así:

a) Personas con discapacidad

La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Hay 4 categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias:

1. Movilidad/Física: Es la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.

2. Sensorial: Hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.

3. Mental: Es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o para relacionarse con las demás personas y el entorno (mental psicosocial).

4. Múltiple: Es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

Marco normativo que protege a las personas con discapacidad:

- Ley 1346 de julio 31 de 2009. Colombia ratifica la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea



NIT 824.002.672 - 8

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 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.

Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad:

- No se refiera a las personas con discapacidad como discapacitadas. Y no diga: inválido, minusválido, defecto de nacimiento, malformación, deforme, enano, confinado a una silla de ruedas, mudo, esquizofrénico, sordomudo, loco, tullido, lisiado, desequilibrado, paralítico, demente, retardado mental, perturbado, bobo, tonto, mutilado, neurótico, epiléptico, persona en situación de..., aquejado por..., padece..., sufre de... Diga “personas con discapacidad”, y si requiere mencionar específicamente el tipo de discapacidad, agregue los términos física, mental, sensorial o múltiple, según corresponda.

Consejos para tener en cuenta en la atención a estas personas:

- Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno



NIT 824.002.672 - 8

y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona, permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.

- Sea un conocedor: Infórmese y prepárese, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y sus requerimientos.
- Pregunte antes de ayudar: El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma. Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo? Si no la acepta respete su decisión; así fomenta su autonomía e independencia.
- No subestimar o exaltar sin razón: La discapacidad no define la condición humana de una persona. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.
- Tenga en cuenta el lenguaje: Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad.
- Escuche: Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades.
- Utilice herramientas: Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- Disposición: Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.
- Rectifique: Verifique que la información suministrada al usuario con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

b. Víctimas

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”.

Marco normativo que protege a las víctimas:

- Ley 1438 de 2011 Artículo 3. Principios del SGSSS con enfoque diferencial. Artículo 54. Restablecimiento de la salud de las mujeres víctimas de la violencia.
- 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

Estrategias que facilitan la atención a víctimas:

- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo. Confirme con la víctima lo que ella expresa.
- Evite los prejuicios.
- Genere espacios de diálogo y confianza.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evitar la victimización secundaria o re victimización. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se le somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.

c. Orientaciones Sexuales E Identidades De Género

La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser:

- Homosexual: Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.



NIT 824.002.672 - 8

- Heterosexual: Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- Bisexual: Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- Intersexual: Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

La identidad de género se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado.

Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales. Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser:

- Transformistas: Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- Travestis: Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- Transexuales: Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

Marco normativo que protege a la población en el marco de la orientación sexual e identidad de género:

- Constitución Política de Colombia. Artículo 48. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.
- Ley 100 de 1993, Artículo 152. Los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son: regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso al servicio para toda la población en todos los niveles de atención.
- Decreto 1227 de 2015. Por el cual se establece el trámite para corregir el componente sexo en el Registro Civil de Nacimiento. Decreto 2353 de 2015, Artículo 21. Sobre cobertura familiar en salud a las parejas del mismo sexo, sean hombres o mujeres.
- Mitos y realidades sobre la orientación sexual y la identidad de género:



En torno a la orientación sexual y la identidad de género se han identificado varios mitos que a continuación se contrastan con la realidad. Saber acerca de ellos, facilitará comprender a las personas en esta condición.

Discriminación por Orientación Sexual:

la discriminación por motivos de preferencia sexual, orientación sexual o identidad de género incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o la disminución de la igualdad ante la ley o del reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. Este tipo de discriminación generalmente se ve agravada por la discriminación basada en otras causas como el género, la raza, la edad, la religión, la discapacidad, el estado de salud y la condición económica.

1. Trato, identificación, cuidado del lenguaje, manejo de la información y sistemas de información

a) Lenguaje verbal y no verbal dirigido a la población LGBTI. El personal de salud en cuanto a la utilización de lenguaje verbal y no verbal dirigido hacia la población LGBTI, debe seguir los siguientes parámetros:

- La comunicación con personas LGBTI en los servicios de salud, debe realizarse desde los enfoques de Derechos Humanos, equidad, género y diversidad sexual. La perspectiva de aplicación de estos enfoques es eminente.
- Se debe utilizar un lenguaje verbal y no verbal inclusivos, cuidado del lenguaje al dirigirse a las personas, que culturalmente existen un sinnúmero de términos que se deben tomar en cuenta, así mismo mostrar una actitud de respeto hacia la orientación sexual, identidad de género y expresión de género de todas las personas que acuden a la búsqueda de servicios de salud, ya que se debe responder a las necesidades específicas en el momento de la atención, sin diferenciación ni prejuicios.
- Tanto la orientación sexual como la identidad de género constituyen elementos íntimos de cada persona, por lo tanto, deben ser respetados bajo el principio de confidencialidad. La divulgación de esta información constituye una falta ética, que tiene repercusiones en el acceso a servicios de salud libres de discriminación.
- Culturalmente existe un sinnúmero de términos peyorativos para referirse a las personas LGBTI, todos ellos constituyen una vulneración de la dignidad de las



NIT 824.002.672 - 8

personas, por lo tanto, estos términos no deben ser usados en ningún momento.

- Las personas LGBTI no requieren una atención preferencial, la atención debe ser la misma que para cualquier otra persona, todo el personal debe tener la misma capacidad de brindar un servicio con calidad y calidez. El personal de vigilancia, archivo, transporte, alimentación, limpieza y otros, institucional y subcontratado, no está exento del cumplimiento de los presentes Lineamientos.
- a. Aspectos específicos en la identificación de la población transgénero y transexual. El personal de salud en cuanto a la realización en la identificación de la población transgénero y transexual debe:
 - En el caso de la atención de mujeres y hombres transgénero y transexuales, quienes en la mayoría de los casos utilizan nombres conforme a su identidad de género, el personal de salud debe respetar su identificación social sin que esto afecte su identificación legal en el expediente.
 - Debe usarse el nombre por el que se hace llamar el usuario en cualquier momento en el que se le llame para ser atendido, así como al referirse a una mujer trans debe hacerse mención a ella como mujer, o si se tratara de un hombre trans deberá referirse hacia él como a un hombre.
 - El personal de salud debe ser flexible en estos aspectos con el fin de establecer un vínculo más cercano para proporcionar atención integral en salud con calidad y calidez.
- b. Recepción, manejo de la información, elaboración de historias clínicas y otorgamiento de citas
 - El personal de salud que diligencia la historia clínica debe considerar los siguientes aspectos esenciales en el abordaje de los expedientes clínicos y de la información:
 - ✓ Atender a las personas con tacto, empatía, respeto, paciencia y calidez.
 - ✓ Registrar en el espacio del nombre el que aparece en el documento de identidad y al lado especificar el nombre elegido por la persona.
 - ✓ El personal que realice las preguntas específicas relativas a la orientación sexual e identidad de género, debe hacerlas con una previa explicación de los propósitos de la información obtenida, asegurando el manejo confidencial de la información; así como decidir el momento de solicitar los datos, respetando si la persona decide no compartir información.



NIT 824.002.672 - 8

- ✓ El manejo confidencial de la información relativa a las personas trans debe realizarse de manera confiable, efectiva y disponible para la recuperación de datos estadísticos, de gestión y gerenciales.

- c. Sistemas de información: El personal que maneje los sistemas de información de la institución, para el registro de los datos deben asegurar que tales sistemas contengan los enfoques de:
 - ✓ Igualdad y equidad.
 - ✓ Identidad de género.
 - ✓ Orientación sexual.
 - ✓ Nombre de identificación personalizada, es decir respetando el derecho de identificarse según el deseo de la persona, lo que conlleva a que en el registro se escribirá como se ha mencionado con anterioridad, las dos formas de identificación: nombre según la cedula y el nombre de conocido/a por.

3. Información, educación y comunicación para el abordaje de personas LGBTI.

Para las intervenciones en el área el personal de salud debe:

- ✓ Promover en el desarrollo de las áreas de la información, educación y comunicación; el respeto a la orientación sexual, identidad de género y expresión de género, así como a los derechos humanos, derechos sexuales y reproductivos de la población LGBTI y contribuir así a su acceso a la salud y al bienestar.
 - ✓ Impulsar el enfoque de la determinación social de la salud y de comportamientos protectores y mejorar la calidad de la atención integral en los establecimientos de salud, basados en la necesidad de la población LGBTI y fortalecer la capacidad técnica del personal de salud.
- A. Consideraciones para el abordaje de la población LGBTI
- Promoción de estilos de vida saludables.
 - El enfoque para las acciones de promoción debe ser con base en la tipificación de población LGBTI, tomando en cuenta las características según curso de vida (niñez, adolescencia, juventud, personas adultas y adultas)



mayores) personas privadas de libertad, trabajadores(as) sexuales, personas con discapacidad entre otros.

Apoyo y compromiso social: Se deben crear espacios para favorecer un entorno social de apoyo en los diferentes niveles de atención y en las áreas de responsabilidad, con el fin de implementar o mejorar las acciones dirigidas a la población LGBTI.

Educación Permanente: Con el fin de proporcionar un servicio con calidad y calidez, el personal en cualquier ámbito de la atención de la salud debe estar capacitados, sensibilizados y ser respetuosos con las personas con orientación sexual, identidad de género y expresiones diversas.

Atención integral a todas las formas de violencia

La población LGBTI, en su curso de vida, continuamente se expone a situaciones de violencia en los ámbitos intrafamiliar y comunitario, por lo que puede suponerse que, además del motivo de consulta, están enfrentando algún tipo de violencia: física, sexual, psicológica, negligencia, abandono, económica y patrimonial, entre otras.

- **Salud mental:** Es de suma importancia crear un entorno seguro, pues la estigmatización social, los prejuicios y la discriminación son fuentes de estrés y pueden generar preocupación por la seguridad personal de la población LGBTI. Quienes atiendan a la población LGBTI, deben tener un enfoque de empoderamiento en el sentido de promover la autoaceptación de su orientación sexual e identidad y la aceptación de la familia y la comunidad. El personal de salud debe sensibilizarse y tomar conciencia sobre los propios prejuicios hacia esta población para que no intervengan de manera negativa en la atención:
 - No se debe hacer referencia a las creencias personales acerca de que la orientación sexual no heterosexual, y la identidad y expresión de género distintas al sexo natal, son inadecuadas y deban cambiarse.
 - Se debe respetar la manera en que estas personas establecen y mantienen sus relaciones interpersonales.
 - Ningún profesional de la salud debe promover, ofrecer o llevar a cabo terapias de reconversión de la orientación sexual e identidad de género, incluso profesionales de salud subcontratados en entidades públicas.
 - Al igual que con todas las personas, el personal de salud debe descartar la enfermedad psiquiátrica. La depresión es común, se debe preguntar sobre estados de ánimo depresivo persistente, ansiedad,



incapacidad de experimentar placer (anhedonia), e ideación suicida, para tratar o referir a las personas con depresión.

- **Prevención de ITS/VIH**
 - Evitar la penetración vaginal o anal sin condón, además debe recomendarse el uso de lubricante a base de agua cuando se realicen estas prácticas y usar un condón por cada penetración que se realice, incluyendo las prácticas con juguetes sexuales.
 - Las consecuencias de las prácticas sexuales bajo la influencia de las drogas o alcohol, aumentan el riesgo de contraer una ITS, ya que propician que la persona no utilice condón ni normas de protección y se pierda el control de la situación.
 - Reconocer y respetar sus Derechos Humanos para el acceso a servicios e información sobre prevención y atención integral del VIH.
 - Tratar las ITS y promover las pruebas para su detección.
 - Realizar la referencia oportuna a servicios para la atención integral a personas con VIH.
-
- **Salud sexual y reproductiva**

La salud de mujeres lesbianas, bisexuales y hombres trans es un tema sobre el cual existe escasa información. El motivo subyacente a esta realidad se centra en el hecho de que existe una baja percepción de riesgo ante diversas afecciones como: cáncer cérvico-uterino, cáncer de mama, cáncer de cavidad oral, cáncer de ano o rectal, ITS/VIH, alcoholismo y consumo de sustancias psicoactivas, así como muchas otras situaciones relativas a la salud mental.

Para la atención integral en SSR en la población de mujeres lesbianas, bisexuales y hombres trans, se deben realizar las siguientes acciones:

- Prevención de cáncer cérvico-uterino y de mama
En mujeres lesbianas, bisexuales y hombres trans existe riesgo de enfermedades comunes a todas las mujeres; por lo tanto, se les deben prescribir exámenes de rutina para la prevención del cáncer cérvico-uterino y detección temprana del cáncer de mama.
- Embarazo
El control prenatal, en caso de embarazo de una mujer lesbiana o bisexual, debe realizarse de acuerdo a lo establecido en la resolución 3280. En caso de embarazo en un hombre trans debe referirse a la secretaria de salud municipal.



Atención específica a población Trans

Los exámenes físicos deben ser con base en la anatomía de la persona, independientemente de su identidad de género. Pero si la persona se identifica como género masculino, diríjase a él como hombre y si se identifica como género femenino diríjase a ella como mujer.

Mujeres trans: Los exámenes de próstata deben realizarse de manera rutinaria, independientemente si se han realizado o no una operación de reasignación de sexo, mientras la próstata esté presente. Brindar las orientaciones para el autocuidado genital.

Hombres trans: Deben realizarse los exámenes de rutina de evaluación ginecológica. Examinar secreciones anormales en el área genital, así como prescribir mamografía y citología, cuando así lo amerite.

Atención humanizada en los servicios de salud prestados a hombres y mujeres

- ✓ Asumir y reconocer a las mujeres y hombres como centro de la acción en salud.
- ✓ La calidad se encuentra valoradas como un atributo en la prestación de servicios de salud de la institución.
- ✓ La calidez como valor, hace al quehacer virtuoso, es decir, una labor valerosa, solidaria, generosa, respetuosa, y gentil, que agrega al propósito de preservar la existencia, el que ella ocurra en condiciones de plena dignidad.
- ✓ Asumir que además de ser capaces de configurar su vida personal, como miembros de la comunidad las mujeres y hombres tienen poder para incidir en ella, implica para el sector salud aceptar que se encuentra ante un sujeto cuya naturaleza es participante, y que sus saberes y criterios no son los únicos necesarios y válidos para la toma de decisiones en favor del desarrollo integral de mujeres y hombres.
- ✓ Reconocer los saberes y criterios que poseen los hombres y mujeres de acuerdo al ciclo de vida en el que se encuentren.

Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e identidad de género:

- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- No aconseje sobre los comportamientos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.



NIT 824.002.672 - 8

- Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidades de género particulares (por ejemplo, hombres que tienen sexo con hombres no necesariamente son homosexuales).
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.
- Evite dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos, haciendo distinciones por orientación sexual o identidad de género.
- Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Sea consciente de sus propias actitudes hacia las personas con aspectos o conductas disconformes con su género; puede causar molestia y generar dificultades en la atención.
- Sepa que las personas con diversidad sexual o de género también pertenecen a diversos grupos de identidad sociocultural (p. ej., raza, clase social, religión, edad, discapacidad, etc.) y no existe una única manera universal de lucir o tener alguna preferencia.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza
- Tener conocimiento sobre las características de las mujeres y hombres con los cuales se va a interactuar en razón de edad, sexo, etnia, ubicación geográfica entre otras.
- Considerar las múltiples formas de expresión de las que se sirven las mujeres y hombres para comunicarse.
- Asumir una interlocución horizontal, distante de los tecnicismos, clara, sencilla, honesta y respetuosa.



El Enfoque Étnico

representa un valor diferencial de suma importancia, remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el territorio, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

Grupos étnicos de la región:

- **Aruhaco:** El pueblo indígena Arhuaco, o Iku de acuerdo a la auto-designación en la propia lengua, es uno de los cuatro pueblos aborígenes de la Sierra Nevada de Santa Marta, en el litoral Caribe colombiano. Al lado de los Koguis, Wiwa y Kankuamos.

Es uno de los pueblos aborígenes más conocidos en el país, tanto por su activa participación en los procesos de lucha por el reconocimiento de los derechos colectivos de los pueblos indígenas como por sus inconfundibles elementos de identidad como son la lengua, sus viviendas, su mundo ideológico y sus guías espirituales, así como su vestido y en particular la mochila, declarada símbolo cultural de la nación colombiana.

La mayor concentración de población arhuaca se encuentra en la parte media de la vertiente sur y occidental de la Sierra Nevada, que corresponde al Resguardo. Su territorio ancestral abarca toda la vertiente sur y occidental desde los picos nevados hasta el pie de monte entre los ríos Guatapurí en Valledupar y Mamatoco, en Santa Marta.

Es de reconocer que pese al reconocimiento generalizado de ser el pueblo Arhuaco uno de los que mejor conserva su integridad cultural, no ha sido ajeno a la penetración de elementos de la cultura mayoritaria. Por diversas razones se han introducido prácticas, costumbres, creencias, normas etc. que han tenido un significativo impacto sobre la cultura en general. Diferentes ámbitos, como son la justicia, la dieta alimenticia, el relacionamiento con la naturaleza, la salud, la educación e inclusive en la espiritualidad misma, han sido permeados por elementos de la cultura occidental.

- **Kankuamo:** Los Kankuamos viven al norte de Colombia y comparten la cultura y la tradición con los demás pueblos que cohabitan la Sierra Nevada de Santa Marta, Kággabba, Iku y Wiwa. Según su cosmogonía, cada uno de los pueblos representa “una pata de la mesa”, conformada por la Sierra, y ellos son los guardianes del equilibrio del mundo.

"Los indígenas kankuamos habitan desde tiempos remotos la Sierra Nevada de Santa Marta, comparten en este gran territorio, la historia ancestral y nuestra cosmovisión del mundo con los pueblos indígenas Kogui, Arhuaco y Wiwa.



E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824.002.672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Protocolo de Atención al Ciudadano. Sector salud © Ministerio de Salud y Protección Social.
- ✓ Modelo de atención en salud con enfoque de género, Gobernación Del Cesar

Elaborado por: ANDRY ASCANIO CHONA		Aprobado por: RAMON ARIZA PERTUZ
Estado del documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración	Versión: 01
Control de cambios	La versión de este documento esta ajustado a cambios por modificación de normatividad o del proceso	