

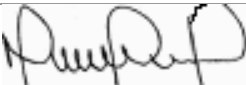

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024 Página: 1

MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	NELLY GAVIRIA	JEIMY CAICEDO	MAYELY MARTOS
FIRMA			
CARGO	TRABAJADORA SOCIAL	AUDITOR DE CALIDAD	GERENTE

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL

1. OBJETIVO:

Reconocer las características fundamentales del Modelo de atención con Enfoque Diferencial y de Género de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús

2. ALCANCE:

Este manual aplica a los procesos misionales y Servicios de Atención al Usuario desde que el usuario ingresa a la institución hasta su egreso.

3. TALENTO HUMANO RESPONSABLE:

GERENTE: Responsable de gestionar los recurso humano necesario para la implementación del manual de atención con enfoque diferencial.

TRABAJO SOCIAL: Responsables de realizar la Inducción del manual de atención con enfoque diferencial.

TODO EL PERSONAL DE LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO: (Personal de vigilancia, facturación, auxiliares de enfermería, jefes de enfermería, médicos, odontólogos, psicólogos, trabajador social), adherirse al manual de atención con enfoque diferencial.

4. RECURSOS TECNOLOGICOS:

- Sistemas de Computo
- Software SIHO

5. DEFINICIONES:

Accesibilidad: Según Figueroa, D (2014) es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puede tener.


Adulto Mayor: persona de 60 años o más edad.

Atención: comunicación de doble vía de los colaboradores (servidores públicos y contratistas) del Ministerio de Justicia y del Derecho con personas naturales o jurídicas que acuden a la entidad a través de los canales físicos o virtuales, no solo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar tramites.

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 LGTBIQ y grupos étnicos.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 3

Canales Oficiales de Comunicación para la Atención: Medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales, dispuestos por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que las personas naturales o jurídicas presenten las peticiones, quejas, reclamos, denunciase incluso sugerencias, de conformidad con la normatividad vigente.

Canal Correspondencia o Servicio Postal: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Canal Presencial: Oficinas o puntos de atención, los centros integrados de servicio, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal Telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de servicio y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través de este canal se puede orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centro de llamadas (call centers) y centros de contactos.

Canal Virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de páginas web, redes sociales, chats, etc. Donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado.

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.

Grupos 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.

Grupos Étnicos: Poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

GSC: Grupos de servicio al ciudadano.

Lenguaje Claro: Comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.

LGTBI: Categoría que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexual e Intersexual.

Mujer Gestante: Mujer en estado de embarazo.

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.

Víctimas: personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al desarrollo internacional humanitario.

6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 4

El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante la ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia.

En este sentido y atendiendo lo contemplado en la Constitución (artículo 13), el estado debe promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptar medidas en favor de grupos que históricamente han sido discriminados, excluidos o marginados. El Estado debe proteger especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, sancionara los abusos o maltratos que contra ellas se comentan.

En sus principios generales La Unidad para las Víctimas en la Ley 1448 de 2011, en el artículo 13 incorpora el principio de Enfoque Diferencial que orienta todos los procesos, medias y acciones que se desarrollen para asistir atender, proteger y reparar íntegramente a las víctimas de conflicto armado. La ley establece que “el principio de Enfoque Diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad” Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención asistencial y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque.

6.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

Las personas con discapacidad se enfrentan a riesgos específicos que incrementan sus vulnerabilidades debido a esta condición y en relación a otras como la etapa del curso de vida, pertenencia étnica, orientación sexual e identidad género.

En el marco del enfoque diferencial para Personas con Discapacidad es fundamental conocer los conceptos asociados a esta población con el objetivo de poder realizar una plena identificación de sus características, riesgos y condiciones actuales.


Concepto de Discapacidad: Según la Convención de derechos de las personas con discapacidad adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan 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 las demás (Recuerde que Colombia es un Estado parte de este tratado internacional, por medio de la Ley 1346 de 2009, se aprueba la Convención).

Discapacidad Física: En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 5

presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Recomendaciones en la Atención a Personas con Discapacidad Física: En el momento de atender una persona con algún tipo de discapacidad física o motora se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. De prioridad en el turno.
2. Si va a mantener una conversación con una persona que va en silla de ruedas, ubíquese a la altura de sus ojos.
3. Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
4. 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.

Discapacidad Auditiva: En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Discapacidad Visual: En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).


Sordoceguera: La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales.

Recomendaciones Generales en la Atención a Personas con Discapacidad Visual y Auditiva: En el momento de atender una persona con algún tipo de discapacidad visual o auditiva se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. De prioridad en el turno.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL
		Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 6

2. Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.
3. Informe a la persona que usted se encuentra presente.
4. Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención.
5. Si necesita desplazarse, dé a conocer que le va a asistir durante el trayecto, aproxímesese a ella, tóquese el brazo y permítale que sujete el suyo.

Recomendaciones en la Atención a Personas con Discapacidad Auditiva:

1. Identifique si se puede establecer comunicación escrita.
2. Utilice frases cortas y precisas al hablar.
3. Mantenga el contacto visual con el interlocutor.
4. No oculte su cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.
5. Hable claramente, no suba la voz.
6. Tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
7. Tenga en cuenta que la lengua materna del interlocutor es la lengua de señas.
8. Si la persona va acompañada de interprete, evite dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con estado de discapacidad.

Recomendaciones en la Atención a Personas con Discapacidad Visual (Ceguera Total):


1. Asigne un turno preferencial el cual debe ser leído a su entrega para que el ciudadano atienda el llamado.
2. Si la persona acepta ayuda para realizar algún desplazamiento, tome con suavidad su mano y ubíquela en su hombro.
3. Evite caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
4. Si el ciudadano no acepta su guía, bríndele las indicaciones precisas para que pueda ubicarse dentro de las instalaciones.
5. No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximadas. (allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza).
6. Para indicar donde esta una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
7. Si debe firmar un documento, tome su mano y llévela hasta el punto para que realice la firma.

Recomendaciones en la Atención a Personas con Baja Visión:

1. Si es necesario presentar la información en el computador, aumente los iconos de este.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 7

2. Hable un lenguaje sencillo.
3. Lea de forma clara y pausada un documento.
4. Si debe entregar dinero indique el monto mencionado, primero los billetes y luego las monedas.

Discapacidad Intelectual: Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014)


Discapacidad Psicosocial (Mental): Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Recomendaciones en la Atención a Personas con Discapacidad Psicosocial.

1. Dirigirse al paciente y no a su acompañante.
2. Dirigirse y presentarse de forma pausada y de frente.
3. Respetar su derecho a la privacidad.
4. Si se observan signos de nerviosismo, se puede dejar la puerta abierta o solicitar la presencia de un familiar o cuidador.
5. Tratar de no tocarle ni agarrarle.
6. Exponer de forma clara y sencilla los pasos a realizar.
7. Transmitir tranquilidad, evitando situaciones estresantes.
8. Darle el tiempo suficiente para que conteste o se decida.

Discapacidad Múltiple: Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Calidad y Oportunidad en los Servicios

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 8

Barreras que Encuentran las Personas con Discapacidad: Las personas con discapacidad se enfrentan a diferentes tipos de barreras que afectan su desarrollo personal. Son estas barreras y no sus condiciones de discapacidad las que generan contextos de discriminación, exclusión y desventaja en relación con el resto de la población. En este sentido, es importante que entendamos las Barreras como: “todo obstáculo que dificulte o impida, en condiciones de igualdad y de plena participación, el acceso de las personas a alguno/s de los ámbitos de la vida social” Se han identificado tres barreras sociales que impactan profundamente la vida de las personas con discapacidad:

Barreras Físicas o Arquitectónicas: La cotidianidad de la vida social suele ocurrir en espacios públicos y privados que se encuentran diseñados para que sean accesibles y pertinentes a las necesidades de las personas. Sin embargo, en algunos casos no se tienen en cuenta las condiciones de las personas con discapacidad lo cual impide, restringe y hace más difícil el acceso y estos lugares y su movilidad y permanencia en ellos.

Para superar estas barreras se requiere tener en cuenta condiciones físicas y arquitectónicas, tales como:

- Rampas, Ascensores, plataformas, pasamanos.
- Puertas amplias.
- Instalaciones sanitarias adecuadas.
- Espacios de atención y de servicio al cliente prioritarios, entre otros.

Barreras de Comunicación: El acceso adecuado a la información, el conocimiento, la cultura y la comunicación es un elemento fundamental para el desarrollo de las personas con discapacidad, existen barreras de comunicación cuando se encuentran restricciones para acceder de manera autónoma, independiente y adecuada a estos recursos. Por tal motivo, se requieren medios de comunicación aptos para personas con discapacidad, tales como:

- Sistema Braille o de audiodescripción para personas con discapacidad visual.
- Materiales de lectura fácil dirigidos a personas con discapacidad cognitiva.
- Servicios de intérpretes y guías intérpretes para personas sordas y/o sordociegas


Barreras Actitudinales: Existen conductas, actitudes, estigmas, preconcepciones y prejuicios frente a las personas con discapacidad, que se reflejan en la exclusión e impedimento para acceder en condiciones de igualdad al goce efectivo de sus derechos, servicios estatales y oportunidades sociales para desarrollarse desde sus potencialidades. Las personas con discapacidad víctimas se pueden encontrar con barreras actitudinales como:

- Negación en la toma de declaración
- Actitudes de rechazo y lástima por parte de funcionarios públicos y la sociedad en general.
- Implementación de medidas asistencialistas que niegan sus capacidades, habilidades y derechos.
- Discriminación.
- Violencia física o verbal.
- Vulneraciones sistemáticas a sus derechos.

Barreras Políticas/Institucionales:

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 9

Políticas: Con frecuencia están ligadas a la falta de concientización del legislador o del ejecutor frente al modelo social de comprensión de la discapacidad y el abordaje de los derechos de las personas con discapacidad adoptadas en marcos normativos o políticas públicas o a no hacer cumplir las leyes y regulaciones existentes que exigen que los programas y las actividades sean accesibles para las personas con discapacidades. Los ejemplos de barreras políticas incluyen: Modelos de inhabilitación o interdicción que imposibilitan la autonomía en la toma de decisiones, Negar el acceso de las personas con discapacidades a programas, servicios.

Las Barreras Institucionales o Programáticas: Limitan la prestación eficaz de un programa de salud pública o atención médica a personas con diferentes tipos de deficiencias. Los ejemplos de barreras programáticas incluyen: Horarios inconvenientes; Falta de equipo accesible (como equipo para mamografías); Insuficiente tiempo destinado para los exámenes y procedimientos médicos; Poca o ninguna comunicación con los pacientes o participantes; y Actitudes, conocimiento y entendimiento de los proveedores con relación a las personas con discapacidades.

Imaginarios Sociales y Realidades de las Personas con Discapacidad: Frente a las personas con discapacidad existen imaginarios sociales que impactan fuertemente en su calidad de vida e inclusión positiva en la sociedad. Muchos de ellos han sido transmitidos de generación en generación y otros se deben a interpretaciones erróneas frente a la manera como se debe atender su situación y las capacidades con las que cuentan para afrontar su situación en compañía de sus familias y la sociedad en general.

Informarse adecuadamente es una de las estrategias fundamentales para superar la réplica y continuación de la discriminación y exclusión de las personas con discapacidad.

Los prejuicios y los estereotipos en torno a las personas con discapacidad, son una de las principales causas determinantes de la exclusión de esta población lo que transgrede el derecho a su dignidad. Para el Estado Colombiano la discapacidad se asume desde el modelo social, es importante que la sociedad y el medio ambiente proporcionen a las personas con discapacidad un sistema social para garantizar los derechos individuales.


A continuación, presentamos algunos de estos imaginarios y la realidad de las personas con discapacidad frente a los mismos.

Imaginario: Las personas con discapacidad son aquellas que tienen una limitación visible.

Realidad: Las personas con discapacidad pueden presentar diferentes condiciones que pueden ser visibles o no, entre ellas se encuentran las de tipo físico, sensorial, intelectual, mental, múltiple, entre otras.

Imaginario: Las personas con discapacidad no pueden educarse, conformar una familia, ser independientes, tomar decisiones acertadas y razonables, hacer parte de la sociedad y realizar transacciones económicas o jurídicas.

Realidad: Las personas con discapacidad son agentes de su desarrollo personal, participan activamente de la familia y la sociedad. Tienen independencia y desde ella desarrollan su vida y toman sus decisiones. La sociedad debe generar estrategias, mecanismos y actitudes positivas para su inclusión en la vida social y la cotidianidad.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL		Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 10

Imaginario: Las personas con discapacidad son una carga para sus familias y la sociedad. Siempre van a requerir ayuda de otros y requieren mucha atención, hasta para las actividades más básicas como bañarse, alimentarse, ir al baño, dormir.

Realidad: El enfoque diferencial para personas con discapacidad reconoce los derechos de las personas con discapacidad, pero a la vez invita a la sociedad a relacionarse desde una perspectiva positiva reconociendo sus potencialidades, y capacidades. Cada persona con discapacidad es única y requerirá apoyo y comprensión desde su condición y potencialidades específicas.

Imaginario: Las personas con discapacidad requieren espacios únicos para ellos, por eso la educación, sus amigos, trabajos y espacios de diversión y recreación deben ser aquellos para “personas con necesidades especiales”


Realidad: El abordaje a las personas con discapacidad desde las instituciones y la sociedad no debe partir desde una visión negativa de su ciclo de vida y su posición en la sociedad, al contrario, desde sus capacidades y la construcción de escenarios familiares, comunitarios y sociales incluyentes y apropiados para las personas con discapacidad se puede construir una sociedad plural, incluyente y abierta al reconocimiento de la diversidad.

Expresiones Dignas: ¿Cómo se debe referir apropiadamente a las personas con discapacidad de manera digna?

	Expresiones Apropriadas	Expresiones Inapropiadas o Discriminatorias
Persona con discapacidad	Persona con discapacidad [Término definido por la Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, O.N.U., 2006, adoptada por el Estado Colombiano mediante la Ley 1346 de 2009, Art. 1°]	<ul style="list-style-type: none"> • Discapacitado • Minusválido • Deficiente • Enfermo • Incapacitado • Disminuido • Inútil • Anormal • Persona especial • Persona en situación de discapacidad • Persona con necesidades especiales • Persona diversamente hábil • Persona con diversidad funcional • Persona con capacidades diferentes • Super héroe

Calidad y Oportunidad en los Servicios


Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 11

		<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de su discapacidad... • Pobrecito o cualquier expresión en diminutivo
Discapacidad Visual	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad visual • Persona ciega • Persona con baja visión 	<ul style="list-style-type: none"> • Invidente • El ciego • Cegatón • Corto de vista • Cieguito o cualquier expresión en diminutivo
Discapacidad Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad auditiva • Persona sorda • Persona con hipoacusia • Persona hipoacúsica 	<ul style="list-style-type: none"> • Sordomudo Mudo • El sordo • Corto de oído • Sordito o cualquier expresión en diminutivo
Discapacidad Audio Visual	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con sordoceguera • Persona sordociega 	<ul style="list-style-type: none"> • El ciego y sordo • Despistado
Discapacidad Intelectual o Cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad intelectual o cognitiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Retardado o retrasado mental • Especial • Mongólico • Tonto • Bobito • Incapaz • Tarado • Angelito o cualquier expresión en diminutivo
Discapacidad Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad psicosocial • Personas que requieren atención en salud mental • Personas con diagnósticos en salud mental 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermos mentales • Locos • Dementes • Trastornados • Depresivos • Esquizofrénicos • Bipolares • Loquito o cualquier expresión en diminutivo

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 12


	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con depresión • Personas con esquizofrenia • o Personas con bipolaridad 	
Discapacidad Motriz o Física	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad motriz • Persona de talla baja • Persona de talla alta 	<ul style="list-style-type: none"> • Discapacitado • Paralítico • Cojo • Lisiado • Inválido • Tullido • Minusválido • Impedido • Mutilado • Mocho • Postrado en una silla • Postrado en cama • A pesar de su discapacidad... • Chuequito o cualquier expresión en diminutivo • Enano • Gigante
Personas Mayores de 60 años	Personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> • Ancianos • Viejos • Veteranos • De la tercera edad • De la cuarta edad • Abuelitos o cualquier expresión en diminutivo
Sobrepeso u Obesidad	Personas de talla gruesa	<ul style="list-style-type: none"> • Gorda • Obesa • Rellena • Regordeta

Conceptos Clave Asociados al Enfoque Diferencial de Discapacidad:

Diseño Universal: Hace referencia al “diseño de productos, entorno, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 13

diseño especificado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”. ONU (2006)

¿Qué es Acceso y Accesibilidad?: Son las condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, producto y servicios, así como los objetivos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información, y las comunicaciones, tanto urbanas como rurales. De acuerdo con la norma técnica Colombiana NTC 6047, el objetivo principal al diseñar, conseguir un espacio accesible es asegurar que satisfice las diversas necesidades de todos sus usuarios previstos. Este ambiente debería satisfacer razonablemente las necesidades de cualquier individuo, sin comprometer, en forma irrazonable, la de los demás. En particular, un lugar accesible debe considerar las características de las personas con discapacidad, de las personas mayores, las mujeres gestantes, las personas de talla baja, las personas enfermas, las personas obesas, los niños y niñas, entre otras. Y, es así como de manera generalizada es posible garantizar en un espacio la movilidad de diferentes personas y la comunicación entre todos, logrando mayor inclusión social. Mediante la Ley 1346 de julio 31 de 2009, Colombia ratificó la “Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección de los derechos de esta población. En este sentido, los Estados que hayan ratificado la convención se encuentran en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, entre otros.


Ajustes Razonables: Se refiere a las “modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.

Apoyos: Son recursos y estrategias que persiguen promover el desarrollo, la educación, intereses, y bienestar personal de las personas con discapacidad y que favorecen el funcionamiento individual. Los apoyos requeridos por una persona con discapacidad dependen de cada caso particular, varían en intensidad y frecuencia (intermitente, limitado, extenso, generalizados), tipo de apoyo (naturales: dados por personas o equipamientos en un entorno, están disponibles en el propio ambiente y culturalmente apropiado y basado en servicios: proporcionados por profesionales o equipamientos y grado de dependencia. La provisión o reconocimiento del tipo de apoyos dependerá de las necesidades del paciente con discapacidad en relación con el ejercicio de su capacidad jurídica y, específicamente, con la expresión de sus preferencias y voluntad para la toma de decisiones. Donde se encuentran los siguientes grupos de apoyo: apoyo de comunicación: hace referencia a recursos y estrategias que buscan facilitar tanto la comprensión y aprehensión de la información por parte del paciente, como la expresión de sus intenciones y preferencias. Comunicación. Incluye las diferentes formas de intercambio de ideas, convencionales o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. (Numeral 8, artículo 3 de la Ley 1996 de 2019). Algunos ejemplos de este tipo de apoyo son:

- Presentación de la información en formatos de letras grandes y sencillas.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 14

- Tono de voz y velocidad al hablar.
- Uso de otros medios para la presentación de la información como: alfabeto braille, audios, lengua de señas, reproducción de la voz en texto.
- Información no verbal: gestos expresión de sentimientos y emociones (alegría, tristeza, miedo, enojo, desprecio, sorpresa), manos, postura, miradas, otros.
- Dispositivos tecnológicos (computadores, tabletas y celulares) con software especializados. O personas de apoyo: refieren a personas de confianza del paciente que
- brindan acompañamiento y facilitan la comprensión de los datos relevantes para el proceso de toma de decisiones. Estas personas de apoyo siempre deben respetar siempre la voluntad y preferencia de las personas con discapacidad.

Ruta de Atención en Salud a Personas con Discapacidad

6.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES

Es importante recordar cuales son los aspectos fundamentales del Enfoque Diferencial dirigido a los pueblos, comunidades y ciudadanos y ciudadanas pertenecientes a los Grupos Étnicos.

Este enfoque convoca al Estado y los Gobiernos Nacionales, Departamentales y municipales a diseñar e implementar acciones que les permita recibir garantías de consulta previa, atención y acceso a bienes y servicios por parte del Estado en condiciones de igualdad y de acuerdo a sus usos y costumbres (cultura, lengua, gobierno propio, entre otros) donde el acceso a la salud es un derecho fundamental.

No se debe olvidar que los Grupos Étnicos han sido discriminados, excluidos y marginados históricamente y que esta situación debe ser superada.


Tanto la Ley como la jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha reconocido a los grupos étnicos como sujetos de especial protección constitucional.

Para comprender la importancia de la diversidad étnica y cultural de los Grupos étnicos y los conceptos básicos previstos en la presente política, se va a revisar aspectos que son fundamentales y que surgen como desarrollo al reconocimiento que les otorga la Constitución Política.

El primero es la importancia del principio de Diversidad que está previsto en el artículo 7º de la Constitución Política. Este reconoce que Colombia es un país heterogéneo en su población y culturas. Este principio reconoce las diferentes maneras en que los grupos se conforman y se relacionan, y los fundamentos religiosos, cosmogónicos, espirituales que hacen parte de su identidad como grupo, entre ellos los pertenecientes a grupos étnicos.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 15

El enfoque diferencial étnico 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 país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

¿Qué se Entiende en la Legislación Colombiana por Grupo Étnico?: Los Grupos étnicos en Colombia se definen a partir de varias condiciones que poseen las personas individuales y el colectivo de cada uno de ellos.

Una etnia se entiende como “una comunidad humana con prácticas y afinidades culturales y sociales que la identifican y que permiten que sus integrantes se identifiquen como pertenecientes a ella en tanto comparten una ascendencia común. El sentido de pertenencia permite que los individuos y las familias que se reconozcan parte integrante, convivan en un territorio común”. (Lineamientos Enfoque Diferencial)

En este sentido, Lo primero a tener en cuenta es la identidad que tienen las personas frente al grupo al que pertenecen y su voluntad de pertenecer a él. En el caso de las personas que se identifican con un grupo étnico tienen la voluntad de pertenecer a un grupo que posee las características que hemos visto previamente, y además son conscientes que las características de este grupo son diferentes de la sociedad mayoritaria en muchos aspectos. A este aspecto se le denomina Subjetivo.

El segundo aspecto a tener en cuenta es su Cultura Propia, es decir, todos aquellos aspectos relacionados con la forma en que el grupo vive que son únicos y particulares. La manera en que se forma la autoridad en la comunidad, la manera de conformar una familia, las tradiciones culturales, la forma de vivir, las costumbres, la lengua que hablan, los lugares que habitan y las prácticas que en el día a día configuran su vida, los ritos y rituales, su papel en la sociedad, la gastronomía, el vestir y su historia como grupo.

Estos dos puntos son fundamentales y uno va de la mano del otro, para considerar a un pueblo Indígena, Afrodescendiente o Rrom como grupo étnico y a un individuo que se reconozca como parte del mismo.


La legislación Colombiana Reconoce que estos Grupos Étnicos se Consideran Sujetos Colectivos de Derechos; ¿qué se entiende por esto?: Como se vio anteriormente los grupos étnicos se encuentran conformados por personas e individuos que se identifican con un grupo. Estas personas gozan de sus derechos en condición de igualdad que los demás colombianos y se les reconoce las características propias de identidad al grupo que pertenecen.

Sin embargo, es importante que comprender que un Pueblo Indígena, una comunidad negra o afrocolombiana y una Kumpanya Rrom no es únicamente la suma de sus miembros. El grupo como tal tiene unas características propias (instituciones, cultura propia, jurisdicción y usos y costumbres propios, únicos e irrepetibles.) que lo hace titular de derechos.

Los grupos étnicos poseen una integridad étnica, cultural y social que aprenden desde pequeños y con la cual se identifican en el transcurso de su vida.

Este concepto se refiere a los valores, creencias, conocimientos y saberes que poseen los grupos étnicos, que no pueden ser separados uno por uno y se entienden cuando nos acercamos a las comunidades de manera integral.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 16

El respeto a la integridad étnica, cultural y social es fundamental para la existencia de los grupos y prevenir actos de discriminación, extinción de estas culturas. Recordemos que los grupos étnicos van más allá de la suma de las personas que la componen, y se consideran sujetos colectivos de derechos.

La integridad étnica, cultural y social se considera un derecho que debe ser promovido, respetado y protegido por parte de todos los ciudadanos, el gobierno y el Estado colombiano.

El Estado Colombiano en el marco jurídico internacional y nacional principalmente por mandato de la Constitución Política y el bloque de constitucionalidad, está en la obligación de velar por una especial protección del derecho a la salud como derecho fundamental de los grupos étnicos, mediante la adopción de políticas públicas diferenciales que eviten todo tipo de discriminación y atiendan a procesos interculturales que permitan el respeto a la autodeterminación de éstos pueblos, logrando la equidad en la prestación y satisfacción de este derecho. Es por esto, que se considera fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:


Disponibilidad: Es necesaria que la dotación efectiva de materiales, equipos y personal en salud en las zonas ocupadas por grupos étnicos, respondan a sistemas de información veraces, y a programas y proyectos de salud, que en sus etapas de promoción, prevención y tratamiento de la enfermedad, respondan a las necesidades propuestas por el grupo étnico en atención a su cosmovisión y a la medicina tradicional, lo cual exige un reordenamiento institucional fundamentalmente de los hospitales públicos en el reconocimiento de las prácticas interculturales. Asimismo, es importante que existan programas y prácticas que logren integrar la medicina tradicional en el sistema médico occidental en salud en el orden distrital y nacional, para lo cual es indispensable reforzar las relaciones entre los médicos de los hospitales y los agentes de salud de los grupos étnicos, de tal manera que exista convergencia entre sus propósitos y planes en la prestación del servicio.

La Accesibilidad a los Servicios de Salud: Demanda que en la prestación del servicio no haya discriminación, que se desarrollen políticas interculturales en el área de la salud, que permitan conciliar la medicina tradicional y occidental de los grupos étnicos. Incluye la realización de principios como el de Universalización en la prestación del servicio de salud, calidad, eficacia, interculturalidad entre otros. En cuanto a la accesibilidad física, exige el reconocimiento y respeto de la especificidad cultural de los pueblos indígenas por parte de los equipos de salud y de las autoridades sanitarias que se encuentran en las zonas con población indígena, asimismo un reordenamiento institucional principalmente de los hospitales públicos, para que presten sus servicios.

Asequibilidad: Que existan programas tendientes a lograr la prestación universal del servicio de salud, independientemente del factor económico de los grupos étnicos de especial protección; lo cual en el actual sistema integral de seguridad social en salud Colombiano se garantiza mediante la afiliación de estos grupos al régimen subsidiado y mediante el sistema de aseguramiento en los casos en que no estén afiliados a una EPS, bajo los planes POS-S (plan obligatorio de salud subsidiado) y PAB (plan de atención básica) respectivamente, eximiendo a los grupos indígenas y pueblos Rom de pagar cuotas de copagos.

La Aceptabilidad: Implica el deber de los estados de garantizar la capacitación, el manejo instrumental de lenguajes de comunicación, material bilingüe y recursos apropiados por parte del personal en salud con los grupos étnicos. Para este fin, es necesaria también la capacitación

Calidad y Oportunidad en los Servicios

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha Elaboración: 23/01/2024 Página: 17

intercultural e inclusión de agentes tradicionales como personal en salud al interior de los hospitales de tal manera que la prestación del servicio de salud sea apropiada culturalmente, responda a las particularidades de cada grupo y respete el enfoque cultural de conformidad con los requisitos de género y “ciclo de vida”.

La calidad: Demanda que la prestación del servicio atienda a las necesidades específicas de los grupos, en el contexto de calidad de vida y salud. Hace referencia a la necesidad de que exista correspondencia entre la aceptabilidad en la prestación del servicio y la pertinencia médica y científica del servicio de salud, lo que implica que sea de buena calidad, esto es, integral, oportuna y continua.

Para este fin es necesario contar con la participación activa de los diferentes grupos étnicos con el ánimo de identificar sus problemas conocer sus necesidades e inquietudes sobre la prestación del servicio de salud.

Grupos Étnicos en Colombia:

ROM

Son comunidades que tienen una identidad étnica y cultural propia; se caracterizan por una tradición nómada, y tienen su propio idioma que es el romanés. Además, cuentan con leyes y formas de organización social. Según el censo del DANE 2005, en Colombia habían 4.858 (0,01%) gitanos.



Se encuentran concentrados especialmente en las ciudades de Cúcuta, Girón, Itagüí, Bogotá, Envigado, Duitama, Santa Marta, Cali, Sampués y Cartagena.



FUENTE: Wadams(2014) [Imagen]. Recuperado de: <https://pixabay.com/es/bailarines-gitana-activos-juven-1054002/>

INDIGENAS

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01 Fecha Elaboración: 23/01/2024 Página: 18

Es un conjunto de familias de ascendencia amerindia que comparten sentimientos de identificación con su pasado aborigen, manteniendo rasgos y valores propios de su cultura tradicional, así como formas de organización y control social propios que los distinguen de otros grupos étnicos.



- La vestimenta varía según el tipo de clima donde habitan.
- Mantienen un orden jerárquico en el que se encuentra la figura del Cacique.
- En Colombia habían 1.392.623 (3,4%) indígenas.



FUENTE: Rodríguez, M (2018)[Imagen]. Recuperado de: https://www.shutterstock.com/es/image-photo/traditional-mexican-crafts-vendors-taxco-querrero-236786278?rwc=1&utm_medium=Affiliate&utm_campaign=Hans%20Braxmeier%20und%20Simon%20Steinberger%20Gbr&utm_source=44814&utm_term=

AFROCOLOMBIANOS

Las comunidades negras que son un conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, y tienen sus propias tradiciones y costumbre dentro de la relación campo-poblado.



- Se encuentran ubicados en las partes bajas de los ríos y en las costas de zonas cálidas y selváticas.
- Su actividad productiva se relaciona con la minería, pesca, caza y pequeños cultivos de maíz, yuca, plátano y frutas.
- Han contribuido a la música colombiana con géneros como la champeta, la cumbia y el currulao.




FUENTE:[Imagen]. Recuperado de: <https://www.cultura10.org/afrocolombiana/>

RAIZALES

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024

Presentan una serie de prácticas socioculturales diferenciadas de otros grupos de la población afrocolombiana del continente, particularmente a través del idioma y la religiosidad más de origen protestante.



FUENTE: [Imagen]. Recuperado de:
<http://www.raizales.com/semana-raizal/>

- Se encuentran ubicados el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con raíces culturales afro-anglo-antillanas.
- Según el censo del DANE 2005, en Colombia habían 30.565 (0,08%) raizales.

Recomendaciones en la Atención a Población de Grupos Étnicos y Culturales:

1. Aplique las pautas generales de atención presencial y telefónica.
2. Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
3. Debe pedir al usuario, si no es posible tener interprete, que explique con señas o dibujos la solicitud.
4. Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.
5. Brinde una atención netamente humanizada.
6. De ser necesario, se puede solicitar apoyo del enlace municipal de indígenas y afros para brindar una atención de calidad a esta población: Dc Mauricio Coral. Cel. 3116079125 (indígenas) Dr Yesid. Cel. 3232016904


6.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN LGTBIQ+

Las personas LGTBIQ+ en el transcurso de la historia y a diario experimentan diversas formas de discriminación, que hacen que sus derechos sean vulnerados. Las personas de dicha comunidad tienen mayor riesgo de experimentar desigualdades en el área de la salud, esto se puede percibir a nivel de atención médica, su acceso y el comportamiento del personal sanitario. Es por esto, que la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús crea un protocolo con enfoque diferencial en la relación a esta población, donde es fundamental prestar una atención sin discriminación, uso del nombre identitario, respeto por los derechos sexuales y reproductivos. A continuación, se abarca el marco teórico en relación al tema.

LGBTI (Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans o Transgénero e Intersex): Las siglas LGBTI se utilizan para describir a los diversos grupos de personas que no se ajustan a las nociones convencionales o tradicionales de los roles de género masculinos y femeninos. La sigla es una forma de agrupar, no

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 20

es fija y evoluciona rápidamente, en la medida en que emergen nuevas formas identitarias que incluyen a personas como los Queers.

Sexo: El sexo se entiende (de una manera simplificada) como la clasificación de los seres en términos biológicos (es decir, a partir de los marcadores endocrinos, cromosómicos y gonadales). Para la especie humana se determinan las variables de: Hembra (o mujer), Macho (u hombre), Intersex (Los términos intersexualidad, intersex, o estados intersexuales hacen referencia a personas cuyos marcadores sexuales combinan características de hembras y de machos; erróneamente conocidas como hermafroditas)

Género: Se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente sobre la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas. El género se constituye en un conjunto de valores, creencias y actitudes que se atribuyen a hombres y mujeres en relación con lo masculino o lo femenino.

Orientación sexual: Hace referencia a la dirección del deseo erótico y la afectividad de las personas en razón al sexo o identidad de género de las otras personas, en ella encontramos (de manera simplificada) las opciones de:

Heterosexuales: personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia otras personas de sexo “opuesto”

Lesbianas y gay: categorías políticas con que se enuncia respectivamente a las mujeres y los hombres que dirigen su deseo hacia personas de su “mismo” sexo.

Bisexuales: personas que dirigen su atracción tanto a personas de su mismo sexo, como personas del sexo “opuesto”

Identidad de Género: La forma como cada persona se construye, se define, se expresa y vive en relación con su sexo y los elementos de género que adopta. Así, independientemente de su sexo, las personas pueden identificarse como: femeninas o masculinas.

Expresión de género: Es la manifestación externa del género de una persona a través de su aspecto físico, la cual puede incluir el modo de vestir, el peinado o el uso de artículos cosméticos, entre otros. “La expresión de género de una persona puede o no corresponder con su identidad de género autopercebida”

Transgenero: Hace referencia a cuando no hay una acomodación lineal entre el sexo de nacimiento y la identidad de género que socialmente se espera.

Los tránsitos entre los géneros se pueden dar:

Mujeres Trans: Desde el sexo macho hacia lo femenino


Hombres Trans: Desde el sexo hembra hacia lo masculino

Dentro de la categoría transgénero existen variaciones de transitar por los géneros y los sexos, algunos de ellos son:

Travestis: cuando las personas asumen los roles, y estéticos asignados al sexo “opuesto” al de su nacimiento, de una manera permanente (uariv, s.f)

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 21

Transformistas: cuando las personas asumen los roles, modos, y estéticas asignadas al sexo “opuesto” al de su nacimiento, de una manera permanente

Transexuales: cuando las personas asumen adecuaciones corporales u hormonales.

Recomendaciones en la Atención a la Población de la Comunidad LGTBIQ:

1. Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención.
2. Ponga en práctica la Política de Humanización.
3. Salude y diríjase con el nombre que el usuario le indique.
4. No realice juicios.
5. Escuche atentamente sin mostrar prevención.
6. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar del cliente.
7. Absténgase de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.

SIAU:


En la ESE se atenderá con especial interés, las necesidades presentadas por los usuarios, con las especificaciones anteriormente mencionadas, el compromiso es brindar en cada prestación de nuestros servicios una atención integral, humanizada, de calidad y oportuna.

La identificación de los pacientes en cuanto a su condición de salud y/o ocupación es responsabilidad de todo el personal, pero será Trabajo social la encargada de la individualización de estos, por medio de una valoración la cual, se aplicara con la finalidad de recoger información personal del usuario, y de esta manera estandarizarlo de acuerdo a su necesidad.

Actividades de la Oficina SIAU:

- **Debida diligencia:** Se debe asegurar una atención lo más rápida posible, oportuna y efectiva ante la amenaza o violación de los derechos humanos, que busque la superación de las condiciones de vulnerabilidad en las que pueden estar las mujeres y personas LGBTI.
- **Respeto:** reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias.
- **Amabilidad:** cortesía y sinceridad.
- **Empatía:** percibir lo que la persona usuaria siente y ponerse en su lugar.
- **Inclusión:** prestar un servicio de calidad para todas las personas, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones.
- **Oportunidad:** prestar el servicio en el momento adecuado y en los tiempos establecidos por la Ley.
- **Efectividad:** alternativas de solución que permitan que las personas que acceden a los servicios tomen decisiones informadas.
- **Disposición:** brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que se demande.
- **Reconocimiento:** validar y respetar las capacidades propias de cada persona, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 22

Servicio de urgencias

Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los usuarios, en la ventanilla de facturación se hace la recepción de documentos de la persona que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindar la atención oportuna e integral.

- El servicio debe prestar la atención de urgencias e identificar acciones de Protección Específica y Detección Temprana en especial identificar gestantes sin control prenatal, usuarias sin planificación familiar o enfermedades de interés salud pública.
- La atención se realiza aplicando el protocolo de TRIAGE respetando su identidad de género y orientación sexual y teniendo en cuenta la solicitud por quien desea ser atendido (a).
- Si requiere la atención por consulta externa auxiliar de enfermería solicita cita con SIAU, si requiere toma de muestra lo realiza el auxiliar.

PROTECCION ESPECÍFICA:

Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a garantizar la protección de los afiliados frente a un riesgo específico, con el fin de evitar la presencia de la enfermedad. Comprende:

- Vacunación según el esquema PAI (programa ampliado de inmunizaciones)
- Atención preventiva en salud bucal
- Atención del parto
- Atención del recién nacido
- Atención en planificación familiar a hombres y mujeres


1.1. DETECCION TEMPRANA:

Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permiten identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad facilitan su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte. Comprende:

- Detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo (menores de 11 meses y 29 días).
- Detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo (menores de 6 a 11 años, 11 meses y 29 días).
- Detección temprana del desarrollo del adultez (29-59 años, 11 meses y 29 días).
- Detección temprana de las alteraciones del embarazo.
- Detección temprana de las alteraciones del adulto (mayor de 45 años).
- Detección temprana del cáncer del cuello uterino.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 23

- Detección temprana del cáncer de seno.
- Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual

1.2. VACUNACION:

El servicio de vacunación para la atención diferenciada se realizara según solicitud del usuario, sin barrera, en los puestos de atención de las sedes ubicadas en el barrio la Parker, las Américas y en las atenciones extramurales.

6.4. Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia Basada en Género:

Teniendo en cuenta que la población perteneciente a este grupo de interés se enfrenta con regularidad a la violencia física y psicológica se presentan la ruta de atención a seguir en estos casos.

La violencia psicológica y física conlleva al uso de sustancias y la adicción. Las personas LGBTQ+ tienen un mayor riesgo de: violencia física y psicológica, Suicidio y pensamientos suicidas, trastornos del estado de ánimo y ansiedad, trastornos alimenticios, uso de sustancias psicoactivas. A continuación, se presentan las rutas de atención en relación al tema.


6.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Se consideran víctimas, para los efectos de la ley 1448 de 2011, 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. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a ésta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de éstas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

Ruta de Procedimientos para el Acceso a la Atención Integral en Salud a las Víctimas, en los servicios de salud: Una vez ingrese la persona víctima a la IPS, se procederá a la verificar su condición de víctima y su afiliación al SGSSS, según el siguiente procedimiento: **Procedimiento de Reconocimiento de la Condición de Víctima:** No se le requerirá “identificación como víctima” a la persona, ni ningún otro documento que se convierta en barrera administrativa. Se deben efectuar los procedimientos de comprobación para la adecuada identificación, conforme a su registro en las siguientes bases de datos o listados: } Registro Único de Víctimas – RUV (incluidos los listados censales y registros especiales). } Listados de beneficiarios de Órdenes Judiciales de Cortes Nacionales e Internacionales u otras instancias judiciales. A ese respecto, la comprobación de la condición de víctima del conflicto, se hará a través del Registro Único de Víctimas -RUV, y/o los Listados de Beneficiarios de Órdenes Judiciales, los cuales serán entregados a las EAPB y a las

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 24

Direcciones Departamentales o Distritales de Salud, bajo acuerdos de confidencialidad, de conformidad con las directrices establecidas por la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV.

Si la persona es identificada como víctima, será beneficiaria de las medidas especiales contempladas para la atención integral en salud física y mental, con enfoque psicosocial establecidas en este protocolo, y continuará el proceso de atención en el servicio al cual haya solicitado atención en la IPS (continúa la ruta de atención en los servicios de salud)

Si la persona no aparece registrada como víctima en el RUV, ni en los listados de beneficiarios de órdenes Judiciales, se le orientará y asesorará para que inicie el proceso de declaración de su condición, ante el Ministerio Público⁸³. Para ello se contactará al referente del equipo psicosocial del PAPSIVI o se asesorará para que 83 Decreto 4800 de 2011. Art. 62 Quien se considere víctima en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, deberá presentar ante el Ministerio Público (Procuraduría, Defensoría del Pueblo o las Personerías municipales), la solicitud de registro en los términos establecidos en el artículo 155 de la Ley 1448 de 2011. 41 directamente se ponga en contacto con la entidad del Ministerio Público o con el centro regional para las atenciones a las víctimas del conflicto, de la UARIV (de acuerdo con el consentimiento de la víctima), sin que ello se convierta en una barrera para su atención en salud, en cuyo caso, y mientras sea incluido en el RUV, recibirá las atenciones previstas en el SGSSS, de acuerdo con el régimen de afiliación al cual esté adscrito.

Comprobación de la Afiliación al SGSSS e Identificación de la Aseguradora (EAPB): Si la persona víctima está afiliada al SGSSS, se continuará con el proceso de atención en los servicios de salud solicitados. (continúa la ruta de atención en los servicios de salud)

Si la persona víctima no se encuentra afiliada al SGSSS, se continuará con el proceso de atención en los servicios y se iniciará el siguiente procedimiento para su afiliación.

Ruta de Salud Mental: Teniendo en cuenta que los hechos ocurridos dentro del conflicto armado pueden afectar la salud mental de las personas, es de gran relevancia tener presente la ruta de atención en estos casos, la cual se presentó dentro del protocolo de atención a la comunidad LGTBIQ+

Recomendaciones en la Atención a la Población Víctima del Conflicto Armado:

1. Use un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas.
2. Ponga en práctica la política de humanización.
3. No realice juicios.
4. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar del cliente.
5. Escuche atentamente al usuario, cuidador o familiar, sin mostrar prevención.
6. No interrumpa mientras el usuario habla.
7. Garantice un trato equitativo.
8. Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
9. Asuma una postura corporal sin tensión, transmita seguridad y tranquilidad.
10. Evite preguntas que conlleven a la revictimización de los hechos.

Ruta de Salud Mental:

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 25

Teniendo en cuenta que la población víctima del conflicto armado se enfrenta usualmente a muchos tipos de violencia que afectan su salud mental, es de gran relevancia tener presente las rutas de atención en estos casos.

ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN

El Manual de Atención con Enfoque Diferencial de la Empresa Social del Estado Hospital Sagrado Corazón de Jesús, será socializado entre los servidores de la entidad y otros grupos de interés con los cuales interactúa la organización, a través de la publicación en el sitio web de la institución.

Se llevará a cabo por un periodo de uno a dos meses la divulgación del Manual a todos los colaboradores que hacen parte de la E.S.E Hospital Sagrado corazón de Jesús.

Dentro del proceso de inducción del personal que ingresa a la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús se hará una presentación de 30 minutos sobre el Manual, con el fin de fomentar la cultura centrada en los valores organizacionales por un trato humanizado y cálido hacia los usuarios y sus familias.

Estas estrategias se abordarán teniendo en cuenta las siguientes técnicas:

Cine foro: El cine foro es una herramienta metodológica que facilita y enriquece el diálogo entre el espectador y la obra audiovisual. La orientación del foro puede responder a una diversidad de temáticas, que deberán ser propuestas por quien lo conduzca o a partir de las expectativas propias del público

Debate: Un debate es una técnica de comunicación que consiste en la confrontación de ideas u opiniones diferentes sobre un tema determinado.

Juego: Se ha demostrado que el aprendizaje basado en juegos es una forma eficaz de enseñar tanto información objetiva como conceptos complejos. Además, el aprendizaje basado en el juego puede utilizarse para enseñar a las personas habilidades blandas (soft skills), como el trabajo en equipo y la resolución de problemas

Medios Audiovisuales: Los medios audiovisuales son reconocidos como aquellos medios de comunicación social que se relacionan estrechamente con la imagen, fotografía, video y audio. Estos medios se aplican en la educación e influyen en los individuos y su forma de adquirir conocimiento, generando un nuevo paradigma en la aplicación de la tecnología en el desarrollo profesional.

7. RIESGOS

- Pacientes no atendidos de manera adecuada


8. PUNTOS DE CONTROL

- Historia Clínica
- Valoración por parte de trabajo social

9. MARCO NORMATIVO

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 26

Constitución Política:

Artículo 2: Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 13: Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. 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 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

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.

Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Leyes:

Ley 982 de 2005: Según la Función Pública se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1275 de 2009: Según el Diario Oficial (2009) se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.


Ley 1346 de 2009: Según la Función Pública se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Ley 1448 de 2011: Según la Unidad para las Víctimas se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.

Ley 1618 de 2013: Según la Función Pública se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 27

Ley 1752 de 2015: Según el Diario Oficial se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad.

Ley 1482 de 2011: Ley antidiscriminación, que penaliza los actos de discriminación como delitos.

Decretos:


Decreto 762 de 2018: De acuerdo a la Función Pública se adiciona un capítulo al Título 4 a la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

10. BIBLIOGRAFÍA

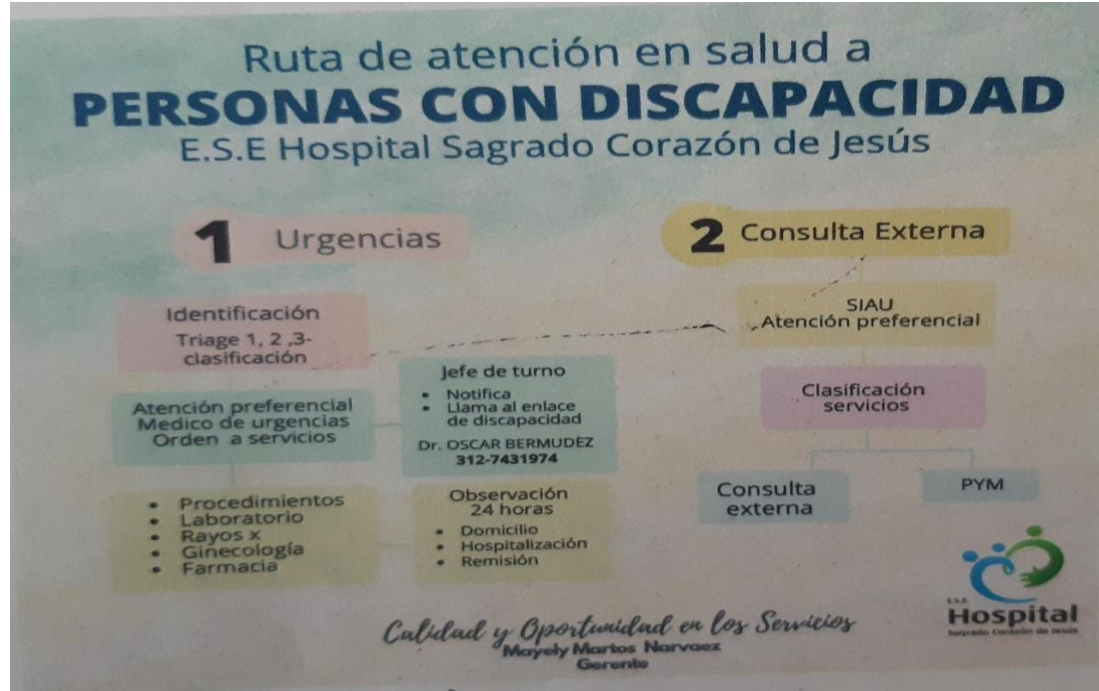
1. Unidad para las Víctimas. (2016) Ley 1448 de 2011. Retomado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/ley-1448-de-2011/13653>
2. Constitución Política de Colombia. (2022) tomado de <http://www.secretariassenado.gov.co/constitucion-politica>
3. Función Pública. Ley 982 de 2005. Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17283#:~:text=por%20la%20cual%20se%20establecen,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.>
4. Diario Oficial (2009) Ley 1275 de 2009. Tomado de <https://docs.colombia.justia.com/nacionales/leyes/ley-1275-de-2009.pdf>
5. Función Pública. Ley 1346 de 2009. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=37150>
6. Unidad para las Víctimas. (2011) Ley 1448 de 2011. Tomado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/ley-1448-de-2011/13653>
7. Función Pública. Ley 1618 de 2013. Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=52081>
8. Diario Oficial. (2012) Ley 1752 de 2015. Tomado de <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/101804/122851/F324834207/LEY%201752%20COLOMBIA.pdf>
9. Función Pública. Decreto 762 de 2018. Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86303>
10. Figueroa, D (2014) Accesibilidad a los servicios públicos de salud. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100013

11. ANEXOS:

1. Ruta de atención a personas con discapacidad
2. Ruta de atención para LGTBIQ+
3. Ruta de atención a víctimas de violencia basada en género.
4. Ruta de atención para violencia física


	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 28

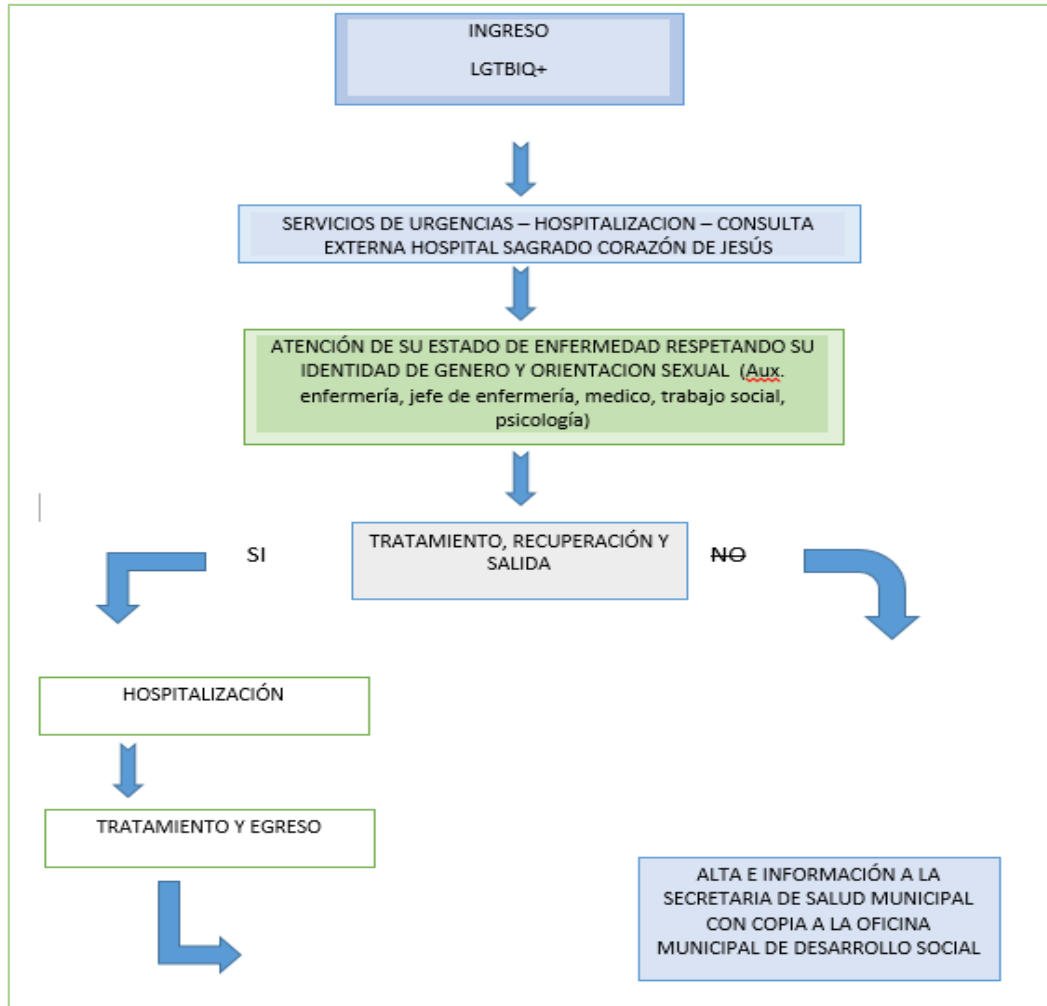
Anexo 1. Ruta de atención a personas con discapacidad.



Anexo 2: Ruta de atención para LGTBIQ+


COPIA.COM

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 29



Anexo 3. Ruta de atención a víctimas de violencia basada en género.

COPIA

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 01
	MANUAL DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 23/01/2024
		Página: 30



Anexo 3. Ruta de atención para violencia física



CONTROL DE VERSION

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	DISTRIBUIDO A
25/01/2024	1	Creación del Documento	SIAU - TRABAJO SOCIAL - URGENCIAS- CONSULTA EXTERNA