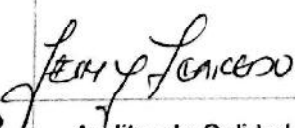
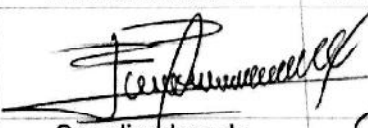


 Hospital <small>Hormiga - Valle del Guamuez</small>	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02 Versión: 2 Fecha Elaboración: 30-01-2025 Página: 1
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	JEIMY CAICEDO	THALIA NASNER	CRISTIAN AREVALO
FIRMA			
Cargo / funcionario y objeto / obligación	Auditor de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente

Excelencia y Servicio a la Comunidad
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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:2

1. OBJETIVO

Estandarizar el proceso de atención integral en salud con enfoque diferencial, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado por los usuarios y su familia, teniendo como base fundamental la atención humanizada enmarcada en la calidad, calidez y respeto ante sus culturas, tradiciones y condiciones de discapacidad física y mental.

2. ALCANCE

Este documento aplica para los servicios de consulta externa, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, atención inmediata, cirugía, internación, promoción y mantenimiento de la salud, áreas como Sistema de Información al usuario, personal de vigilancia y admisiones. Inicia desde el ingreso del usuario a la institución para la atención y finaliza con el egreso del mismo.

3. TALENTO HUMANO RESPONSABLE

Gerente: Encargado de garantizar los recursos necesarios para la implementación y cumplimiento del protocolo, asegurando la disponibilidad de personal, infraestructura, insumos y servicios necesarios para una atención integral y culturalmente pertinente.

Profesional de la salud: Médicos, jefes de enfermería, auxiliares de enfermería, ginecólogo, trabajo social, psicología, odontólogo, actividades de promoción y mantenimiento de la salud, apoyo diagnóstico y todos los responsables de llevar a cabo los diferentes procesos de atención,

Referente indígena: Responsable de facilitar la comunicación y el entendimiento entre el personal de salud y las comunidades indígenas, promoviendo el respeto por sus tradiciones, costumbres y lenguas. Además, debe acompañar al usuario durante el proceso de atención, velar por el cumplimiento de los lineamientos culturales establecidos en el protocolo y coordinar acciones que garanticen una atención integral y respetuosa de su identidad cultural.

Referente víctimas de conflicto armado: Responsable del acompañamiento en el proceso de atención con los diferentes profesionales de la institución.

Referente de Discapacidad y LGBTQ+: Responsable del acompañamiento en el proceso de atención con los diferentes profesionales de la institución.


Referente de la población habitante de calle: Responsable del acompañamiento del proceso de atención con los diferentes profesionales de la institución.

4. EQUIPOS BIOMÉDICOS Y DISPOSITIVOS

Todos los dispositivos y equipos médicos necesarios para la atención de cada usuario en los diferentes servicios.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:3

5. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Computador
Impresora
Software SIHOS

6. DEFINICIONES

Atención Preferencial: Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo), para cualquier trámite referente a la atención en la institución.

Atención etnodiferencial: se refiere a un enfoque de atención sanitaria que reconoce, respeta e integra las diferencias culturales, sociales y étnicas de los pacientes en el proceso de atención médica. Este enfoque tiene como objetivo ofrecer servicios de salud que no solo sean accesibles y efectivos, sino también culturalmente apropiados, garantizando el respeto por las creencias, prácticas, costumbres y valores de las comunidades o grupos étnicos atendidos.

Persona en condición de discapacidad: Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

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

Víctimas: Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.


Habitante de Calle: Persona sin distinción de sexo, raza o edad que hace de la calle su lugar de habitación y sea de forma permanente o transitoria y, que ha roto vínculos con su entorno familiar

7. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

Este documento detalla los protocolos de atención con enfoque diferencial para los diversos servicios prestados dentro de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús. Su finalidad es mejorar la comunicación e interacción entre la entidad, su personal y los ciudadanos garantizando que la atención brindada sea inclusiva y respetuosa de las diferencias individuales. Como empresa social del estado tiene la responsabilidad fundamental de ofrecer servicios oportunos y de calidad, asegurando el acceso a información y trámites para todos los ciudadanos, sin excepción.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:4

La E.S.E. como entidad pública, está comprometida con fortalecer las estrategias de atención a ciudadanos con enfoque diferencial. Implementamos medidas progresivas y razonables para mejorar la accesibilidad a la comunicación, información, trámites y servicios. Esto se realiza en constante evolución para elevar la calidad de nuestro servicio, brindando una experiencia mejor alineada con nuestra misión: “Somos una institución de Primer nivel y algunas especialidades de segundo nivel en el departamento del Putumayo, con un modelo de atención integral centrado en el usuario y su familia; contamos con un equipo humano competente y en constante aprendizaje, comprometido con la calidad, seguridad y humanización de la atención; contribuyendo a la promoción y al mantenimiento de la salud de nuestros usuarios y al equilibrio financiero del sistema”

GRUPOS DE ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL

1. Atención a etnias con énfasis en población indígena
2. Atención de víctimas de conflicto armado
3. Atención del sectores LGTBI
4. Atención para habitantes de calle
5. Atención para personas con discapacidad

7.1.1 ATENCIÓN A ETNIAS

Resalta la importancia de considerar las necesidades específicas de atención y protección en los servicios destinados a los pueblos indígenas. Su propósito es asegurar que las realidades particulares de estas poblaciones—como su visión del mundo, cultura, origen, raza e identidad étnica—sean visibilizadas y tenidas en cuenta al ofrecer los servicios de salud.


Este enfoque busca, además, transformar las situaciones de discriminación y vulneración de derechos, a través de una atención adecuada que respete las tradiciones y costumbres de cada grupo indígena, promoviendo el acceso a una atención de calidad.

Por consiguiente, el proceso de atención a etnias proporciona información básica, pertinente e indispensable para lograr la satisfacción de los comuneros indígenas que son atendidos por la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús; tiene como finalidad fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la entidad a través de los diferentes canales y mecanismos, para propiciar una mejor interacción entre los usuarios de las comunidades indígenas y el personal del hospital.

Se establecen procedimientos y lineamientos que permiten orientar apropiadamente a los usuarios de comunidades indígenas, teniendo en cuenta sus creencias, respondiendo oportunamente y con calidad sus requerimientos. De este modo, facilitar el acceso a los servicios de salud que presta la E.S.E Hospital sagrado corazón de Jesús valle del Guamuez.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:5

DESCRIPCION DE LA POBLACION.

La población indígena del municipio Valle del Guamuez está compuesta por diversos pueblos, incluyendo:

- ✓ PASTOS
- ✓ EMBERA CHAMI
- ✓ COFAN
- ✓ AWA
- ✓ NASA.


PUEBLO INDIGENA	COMUNIDAD	POBLACION
PASTOS	CABILDO TELAR LUZ DEL AMANECER	FAMILIAS 126 HABITANTES 626
	RESGUARDO NUEVO HORIZONTE	FAMILIAS 85 HABITANTES 295
	CABILDO ORITO SIBERIA	FAMILIAS 293 HABITANTES 1113
EMBERA CHAMÍ	RESGUARDO LA ARGELIA	57 FAMILIAS 190 HABITANTES
	RESGUARDO LAS PALMERAS	73 FAMILIAS 210 HABITANTES
COFAN	RESGUARDO SANTA ROSA DEL GUAMUEZ	173 FAMILIAS
	CABILDO NUEVA ISLA	46 FAMILIAS 240 HABITANTES
AWA	CABILDO ALTOCOMBOY	FAMILIAS 57 HABITANTES 190
	CABILDO AWAIN	FAMILIAS 34 HABITANTES 108
	CABILDO AWATACHAN	
NASA	CABILDO TIERRA LINDA	FAMILIAS 45 HABITANTES
	RESGUARDO NUEVA PALESTINA	42 FAMILIAS HABITANTES 262

Censo 2024

Con respecto a lo anterior, se describen los procesos a realizar en los diferentes servicios:

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:6

PRESTACION DEL SERVICIO:

SERVICIO DE URGENCIAS:

Para la prestación del servicio se realizará atención de acuerdo al proceso TRIAGE según resolución 5596 del 2015 del ministerio de salud y protección social, respetando usos, costumbres y tradiciones integrando la medicina ancestral tradicional de cada uno de los pueblos indígenas de la región, brindando espacios para la atención cuando el usuario solicita el acompañamiento del médico tradicional o partera, estas actividades se realizan en coordinación con la referente del enlace indígena.

Cuando se presenten casos donde el comunero o sus familiares no deciden continuar con la atención institucional, después de que trabajo social y enlace indígena hayan presentado su intervención, se debe aceptar el retiro voluntario, sin embargo, los grupos de Vulnerabilidad, se activa ruta como está estipulado en la norma.

SERVICIOS AMBULATORIOS:

Para la prestación de servicios ambulatorios se tendrá en cuenta el proceso de atención preferencial coordinando la cita con el enlace indígena garantizando atención oportuna.

SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

Realizar el servicio teniendo en cuenta la atención primaria en salud mediante la programación periódica de jornadas extramurales e intramurales si solicitan los comuneros.

- ✓ La intervención se hará por grupo familiar con previa notificación al gobernador del cabildo.
- ✓ Sensibilizar a la comunidad en el autocuidado en el ámbito personal, familiar y comunitario.

Persona: Acciones de auto cuidado según factores de riesgo y edad del usuario.

Familia: Adopción de estilos de vida saludable y factores protectores que garantice la estabilidad física y fortalecimiento del vínculo afectivo.

Comunidad: Garantizar la participación de la comunidad en las actividades de promoción y mantenimiento de la salud.

ODONTOLOGIA:


Realizar atención por grupo familiar teniendo en cuenta la atención primaria en salud oral según el ciclo vital del individuo.

- ✓ Realizar consulta odontológica según agendas programadas y jornadas extramurales garantizando tratamientos terminados.

SALUD MENTAL:

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:7

Contar con la capacidad institucional y comunitaria para contribuir con la gestión integral de los riesgos asociados a la Salud Mental.

- ✓ Disminuir el impacto que tiene sobre las personas los eventos, problemas y trastornos mentales y las distintas formas de violencia, con el fortalecimiento de la oferta de servicios institucionales y comunitarios.
- ✓ Contribuir mediante la oferta de servicios institucionales con el restablecimiento de derechos y salud integral de las pacientes víctimas de los diferentes tipos de violencia, trastornos mentales que afecten la integridad del individuo y su núcleo familiar.

PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA:

Este proceso se llevara a cabo con las comunidades indígenas de acuerdo a decisiones que se establezcan conjuntamente con las poblaciones indígenas y las necesidades en salud. Todo en concertación con el gobernador de cada cabildo.

MEDICINA ESPECIALIZADA:


El servicio se prestara teniendo en cuenta las brigadas de salud que se desarrollan en el Hospital mensualmente o con los proceso de remisión a una especializada dependiendo de la necesidad.

METODOLOGIA PARA EL ACERCAMIENTO CON LAS COMUNIDADES INDIGENAS:

- 1. Concertación con los Gobernadores Indígenas:** Se iniciará con un proceso de concertación con los gobernadores de cada comunidad indígena, con el objetivo de presentar el portafolio de servicios institucionales del E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús. Además, se socializará la Resolución 203 de 2014, que establece los derechos y deberes de los usuarios en el ámbito de salud, asegurando que las comunidades estén completamente informadas sobre los servicios disponibles y las normativas vigentes.
- 2. Selección de Líderes de Salud:** Se designarán líderes de salud dentro de cada comunidad indígena, quienes se encargarán de coordinar las actividades extramurales, facilitar el contacto con los usuarios y gestionar la captación de aquellos que no asisten regularmente a los servicios de salud. Estos líderes actuarán como facilitadores entre el hospital y la comunidad.
- 3. Solicitar Listado Censal:** Se solicitará a los gobernadores de las comunidades indígenas el listado censal actualizado de sus habitantes. Esta información es clave para realizar un análisis detallado y planificar las actividades de salud de manera más eficiente.
- 4. Cruce de Información con las EPS:** Se procederá a realizar un cruce de información con la base de datos de las **EPS** (Empresas Promotoras de Salud), con el fin de identificar a qué EPS pertenece cada usuario y verificar su cobertura para asegurar que reciban la atención correspondiente según su afiliación.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:8

5. Programación de Jornadas de Salud Extramurales: Se organizarán jornadas de salud extramurales en cada comunidad indígena, con un enfoque centrado en la atención por cada familia. Estas jornadas se adaptarán a las necesidades específicas de cada grupo familiar:


1. Si los miembros de la familia están afiliados a una EPS con la que el hospital tiene convenio vigente, se ofrecerá consulta médica y se llevarán a cabo actividades de promoción y prevención.
2. Si algún miembro de la familia está afiliado a una EPS diferente, se canalizará su atención a la IPS correspondiente para que reciba los servicios pertinentes.
3. **Atención Odontológica:** Para los usuarios que requieran atención odontológica, se organizarán jornadas semanales en las comunidades indígenas hasta completar el tratamiento necesario. En caso de que haya pocos usuarios, se podrá realizar la atención en la sede del hospital en **La Hormiga**, donde se tiene una agenda abierta para estos procedimientos. Posteriormente, cada usuario deberá salir con una cita programada para su próxima consulta odontológica.
4. **Exámenes de Laboratorio y Rayos X:** Aquellos usuarios que necesiten realizarse exámenes de laboratorio o rayos X serán citados para realizarse estos procedimientos en la sede central del hospital. Posteriormente, se les agendará una consulta médica para la revisión de los resultados y el seguimiento correspondiente.
5. **Acciones Educativas en Salud:** Durante las reuniones generales de las comunidades, se solicitará un espacio de tiempo para llevar a cabo actividades educativas centradas en temas prioritarios de salud. Estas acciones no solo tienen como objetivo informar sobre prácticas saludables, sino también ofrecer retroalimentación sobre los avances y dificultades en el proceso de atención, permitiendo un espacio para la participación activa de la comunidad. De esta manera, se asegurará un enfoque integral y respetuoso de la diversidad cultural de las comunidades indígenas, mejorando la accesibilidad a los servicios de salud y fomentando la participación activa de las comunidades en su propio bienestar

ACTIVIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO:

PROFESIONAL	PRINCIPALES ACTIVIDADES
MEDICO GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulta médica general ✓ Ingreso de usuarios a los programas de detección temprana y protección específica ✓ Remisión a servicios complementarios según patología del usuario (ginecología, terapias, cirugía general, ortopedia etc.)
ODONTOLOGO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diligenciamiento de Odontograma ✓ Definir plan de tratamiento ✓ Remisión a servicios complementarios según patología del usuario
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades de apoyo a odontología ✓ Programar las citas con cada usuario

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:9

HIGIENISTA ORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades acorde a la susceptibilidad del usuario para higiene oral
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación previa de la jornada extramural ✓ Seguimiento de las actividades de detección temprana y protección específica con registro de base nominal ✓ Entrega de medicamentos ✓ Llamado a inasistentes
TRABAJO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Velar por los derechos en salud de la población indígena. Gestionar en tiempos de oportunidad autorizaciones para la prestación de servicios de segundo nivel ✓ Ubicación de autoridad competente para activación de rutas de atención integral según el caso.
REFERENTE ENLACE INDIGENA	<p>ATENCIÓN PARA MEDICINA Y ENFERMERÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ solicitar censo al gobernador indígena de cada resguardo, para posteriormente llamar a la población y citarlos para toma de laboratorios. ✓ Establecer con el gobernador de cada comunidad indígena el lugar para la jornada de salud con fecha y hora de atención de los usuarios captados en coordinación <p>ODONTOLOGÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar al gobernador de cada resguardo indígena el listado de la comunidad para verificar que atención necesita por parte del servicio de odontología e igualmente corroborar derechos para comprobar si su atención es la IPS.
AREA DE ATENCION USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar de derechos en plataformas de las EAPB. ✓ Asignación de citas prioritizadas para las mujeres embarazadas y niños menores de 5 años adultos mayores y población en situación de discapacidad.

Dando cumplimiento a la Resolución 229 del 2020, artículo 4.2, numeral 4.2.4. Donde enuncia sobre el derecho a la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia y su artículo 4.2.4.2 donde expresa “Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos contra su voluntad.

Teniendo en cuenta lo anterior, y bajo la responsabilidad del referente del enlace indígena del hospital, en cualquier caso que, el usuario o representante no acepten las atenciones de la institución, después de conocer y aceptar los riesgos que esto pueda ocasionar en la salud, tendrá

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:10

que realizar intervención y dar a conocer sobre la responsabilidad de firmar el disentimiento informado para dar cierre a las rutas de promoción y mantenimiento o tratamiento.

INDICADORES DE ATENCION

ATENCIÓN A ETNIAS

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	DESCRIPCIÓN
CUMPLIMIENTO INDICADOR DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de consultas realizadas por jornada extramural}}{\text{N}^{\circ} \text{ de jornadas de salud extramurales realizadas}} \times 100$	85%	medir y evaluar la adherencia a atenciones extramurales a etnias

1.1.2 ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS DE CONFLICTO ARMADO

El sistema de atención a las víctimas del conflicto armado, el cual obedece al marco normativo de la ley 1448 de 2011 y a las directrices establecidas en el PAPSIVI, lo cual permitirá establecer su alcance, población sujeta de atención, objetivo y las estrategias transversales que conforman el proceso de atención el cual dará cuenta de las medidas de asistencia, atención y reparación a las víctimas del conflicto armado por parte del sector salud en el marco de la Política de Asistencia y Atención Integral a las Víctimas del conflicto armado en Colombia.

Por lo anterior, para el desarrollo del presente documento se cuenta con el equipo interdisciplinar que brinda la atención psicosocial y la atención a la salud integral de las víctimas del conflicto armado colombiano, sus familias, comunidades y colectivos étnicos, así como a la sociedad civil.


Dicho proceso consta de dos componentes específicos:

- a) La atención psicosocial
- b) Atención integral en salud para las víctimas del conflicto armado.

Estos dos componentes se articulan a través de varias estrategias donde su accionar se basa en el respeto a la dignidad y autonomía de las víctimas como sujetos de derechos, que deben recibir un trato digno, respetuoso e incluyente, con sus particularidades como individuo y colectivo, en relación

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:11

con un contexto determinado. Bajo este mismo propósito, se pretende aportar las condiciones necesarias para brindar una atención en salud con equidad a las víctimas, teniendo en cuenta los enfoques mencionados, que contribuyan a la superación de sus condiciones de vulnerabilidad, y como aporte a la mitigación de los daños producidos por los hechos victimizantes a los que fueron expuestos, al actuar sobre las afectaciones físicas, psicológicas y emocionales.

El proceso de atención en salud y rehabilitación para víctimas del conflicto armado se compone de cuatro etapas: Atención prehospitalaria, Atención inmediata, Atención hospitalaria y consulta externa, las cuales pretenden garantizar la inclusión del paciente.

La atención brindada en cada una de las etapas se debe caracterizar por acoger los atributos de la atención en salud: Calidad, Continuidad, Integralidad, Oportunidad, Accesibilidad y Resolutividad; así como también brindar atención diferencial como reconocimiento a la diversidad de los pacientes atendidos, teniendo en cuenta sus características particulares en razón a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.

PROCESO INTEGRAL DE ATENCION PARA PERSONAS VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO

ATENCION INMEDIATA:


El Hospital prestará el servicio de urgencias y atenderá obligatoriamente estos casos con su fase inicial (atención inicial de urgencias), aún sin convenio o autorización del respectivo asegurador o en el caso de personas no afiliadas al sistema, con independencia de la capacidad socioeconómica y sin fingir condición previa a su admisión.

Para la atención de las personas víctimas que ingresen a la institución, por los servicios de urgencias se realizará el siguiente proceso:

1. Evaluación de su condición de salud, la persona víctima será atendida a su ingreso, de acuerdo con el resultado de la evaluación por el sistema de selección y clasificación de pacientes en urgencias (triage), teniendo en cuenta que para el triage 1: urgencia vital, se ingresa directamente al servicio requerido para su atención inmediata. En caso de clasificarse en triage 2,3 o 4, se le atenderá como una consulta prioritaria por urgencias.
2. Aplicación de protocolos y guías de manejo para la atención de las patologías, implementadas en los servicios de urgencias de la institución, los cuales deberán incluir los protocolos para la atención a víctimas de violencia sexual y otros específicos para atender los diferentes hechos victimizantes.
3. Valoración integral: Si ha sido identificada o no como víctima, adicionalmente a la atención integral del evento que motivó la consulta o atención de la urgencia, se deberá realizar la atención posterior a la consulta a la urgencia, realizándoles todos los procedimientos y/o ayudas diagnósticas necesarias, así como suministrar los medicamentos y el transporte en ambulancia, en caso de remisión.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:12

4. Si al ingreso al servicio de urgencias la persona no ha sido identificada como víctima del conflicto armado y posteriormente el médico o personal de salud, obtiene información de su condición de víctima y la situación clínica lo permite, deberá informar el hallazgo del profesional de enlace para la atención integral en salud (Referente de víctimas de conflicto de la institución), quien orientará a la persona para su inclusión en el registro único de víctimas – RUV a través de la autoridad competente.
5. Una vez se le haya prestado la atención de urgencias y establecida la conducta por el médico tratante, se definirá si ingresa al servicio de hospitalización o continúa su atención por consulta externa, en cuyo caso el médico tratante contactará al referente de atención a víctimas para la consecución y asignación de las citas prioritarias por consulta externa a fin de que allí se establezca el plan de atención integral que incluye, las citas por medicina general, odontología, enfermería y psicología u otro que se requieran, según criterio del médico tratante.
6. En caso de requerirse la remisión de la persona víctima a otra institución de salud, se contactará de manera inmediata a la EAPB a la cual esté afiliado, para tramitar la autorización, siendo obligatoria la aceptación de la remisión, de manera que allí se le continúe la atención y el tratamiento requerido.

ATENCIÓN EN INTERNACION:

Para el ingreso a la atención en el servicio de internación, posterior a una atención por urgencias, se continuará la ruta de atención:

1. Durante la hospitalización: La persona víctima deberá recibir los tratamientos específicos requeridos tendientes a la recuperación de su estado de salud, tanto a nivel físico como mental, con enfoque psicosocial y diferencial, los cuales son transversales a los procesos de atención y rehabilitación en salud de las personas víctimas en pro de disminuir su alta vulnerabilidad y mitigar los daños producidos por los hechos victimizantes a los que fueron expuestos.


ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA.

Para la atención integral en salud para las personas víctimas del conflicto que han sido referidas al servicio de consulta externa, se les realizará:

1. Valoración inicial de la situación de salud física y mental, realizada por el equipo básico de profesionales capacitados en enfoque psicosocial.
2. Realización del plan de atención en salud física y mental, con enfoque psicosocial, por los profesionales del equipo básico, y a partir del diagnóstico se establecerá el plan de tratamiento a seguir en cada caso en particular.
3. Para la atención en el servicio de consulta externa, la institución cuenta con referente para víctimas de conflicto armado ubicada en la sede de promoción y mantenimiento quien es la encargada de apoyar en la solicitud de citas con el reconocimiento de la condición de víctima.
4. Si en la admisión al servicio de consulta externa, la persona no ha sido identificada como víctima del conflicto armado y posteriormente el médico o personal de salud, obtiene la información de

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:13

su condición de víctima, deberá informar este hallazgo a la referente institucional de víctimas, con el fin de orientarlo e iniciar el proceso de identificación como tal y garantizar su inclusión a través de la autoridad competente.

GENERALIDADES DE IMPORTANCIA:

La institución cuenta con auxiliar gestor, quien dentro de sus actividades realiza captación del usuario por medio de llamada telefónica donde genera información sobre del programa de VCA, además, oferta los servicios de promoción y mantenimiento, medicina general, psicología, trabajo social, odontología, vacunación, si el usuario acepta los servicios se agenda con fecha y hora de atención.


Cuando el usuario hace acercamiento a la institución o realiza llamada telefónica para solicitar los servicios, el auxiliar gestor realiza verificación en la plataforma VIVANTO en la página del ministerio de salud, para constatar su focalización.

En caso de contar con registro RUV, se continúa el trámite por parte del auxiliar gestor para la atención según el protocolo del ministerio de salud, orientando las atenciones con el equipo multidisciplinario conformado por profesionales de enfermería, medico, psicólogo, trabajo social y odontología, en caso de atención con control y seguimiento la institución asigna las citas.

Cuando el usuario no cuenta con RUV, se direcciona para solicitar la cita a la oficina de SIAU y se recomienda realizar los trámites pertinentes en la sede unidad para la atención y reparación integral para las víctimas en la dirección: CALLE 7 # 5 - 11 BARRIO LAS AMERICAS en horario de lunes a viernes de 8:00AM A 12:00PM Y DE 2:00PM A 6:00PM - Atención presencial con agendamiento en la línea regional 6087474064

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:14

INDICADOR ATENCIÓN A VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	DESCRIPCIÓN
CUMPLIMIENTO INDICADOR DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de consultas realizadas por consulta externa}}{\text{N}^\circ \text{ de usuarios identificados en la base de seguimientos}} \times 100$	75%	medir y evaluar la adherencia a seguimientos realizados

7.1.3 ATENCION DEL SECTOR LGTBI:

El Ministerio de Salud y de Protección Social establece que “La sexualidad es una condición humana y como tal es un campo de aplicación de los Derechos Humanos. En la historia uno de los anhelos universales de las personas ha sido el reconocimiento del disfrute libre de la sexualidad y la reproducción. Los derechos sexuales y los derechos reproductivos aceptados hoy en el mundo y en Colombia, responden a la reivindicación y reconocimiento de que todas las personas somos dueñas de nuestro cuerpo y de nuestra sexualidad y que cada individuo puede decidir sobre su vida sexual y reproductiva sin presiones ni limitaciones”.


La atención como enfoque diferencial en la institución es poder proporcionar los criterios competentes, dirigidos al personal de salud, respecto a la atención humanizada libre de estigma y discriminación a las personas lesbianas, Gais, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales (LGBTI), conducentes a la garantía del derecho a la salud de estas personas.

El proceso de atención en todos los servicios tanto asistenciales como administrativos se realizarán según las rutas establecidas institucionalmente, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Recordar los elementos de la comunicación no verbal y absténgase de hacer posturas, miradas, expresiones faciales que denoten prevención o incomodidad hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; esta dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- 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.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:15

- f) Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar, si así lo desea, sobre su orientación sexual o diversidad de género.
- g) Sea reservado con la información que le están brindando, pues en ocasiones puede que la persona no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- h) Use nombres y pronombres apropiados según la identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele

GENERALIDADES DE IMPORTANCIA:

La institución cuenta con referente para el acompañamiento en el proceso de atención, quien apoya en la activación de rutas para la atención integral en salud, violencias basadas en género, sustancias psicoactivas e intentos de suicidios, además, apoyar en el agendamiento de citas para los diferentes servicios.

7.1.4 PROCESO DE ATENCION PARA HABITANTES DE CALLE

Con el fin de prestar a nuestros usuarios una atención con calidad, se realiza el siguiente proceso el cual es una herramienta que facilitara el manejo integral de los usuarios pertenecientes a la población en condición especial, teniendo en cuenta el proceso de atención de los mismos.

Se hace necesario documentar los procesos con el fin de estandarizar las acciones realizadas por los integrantes del equipo de salud Asistencial, Administrativo, las Agentes de Salud Pública, en la población usuarios habitantes de calle con patologías específicas a su condición.

El propósito de este documento es realizar la implementación de una estrategia que vele por brindar una adecuada atención en salud, a las personas en condición especial. Esta población abarca: Habitante de la Calle en condición de: No consumidores o consumidores de sustancias psicoactivas, Trabajadores sexuales y en abandono social.


Procedimiento:

1. El grupo vulnerable como es el habitante de calle, siempre ingresa por el servicio de urgencias.
2. La atención que se brinda en el servicio de urgencias es de manera inmediata, el proceso de triage se realiza dentro de la sala de procedimientos.
3. Posterior a la clasificación de TRIAGE se asigna médico para su valoración, diagnóstico y tratamiento.
4. Se activa ruta de trabajo social y psicología si se requiere.
5. En caso que el usuario no cuente con empresa aseguradora de planes y beneficios, este será ingresado por secretaria de salud departamental.

Demanda espontanea por el servicio de urgencias: Aquí el servicio debe prestar la atención de urgencias e identificar enfermedades de interés en salud pública.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:16

Atención y apoyo a jornada de salud en sitio público: Generalmente convocada por secretaria de salud municipal.

INDICADOR ATENCIÓN A HABITANTES DE LA CALLE

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	DESCRIPCIÓN
CUMPLIMIENTO INDICADOR DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de consultas realizadas por urgencias}}{\text{N}^{\circ} \text{ de habitantes de calle identificados en el municipio}} \times 100$	70%	medir y evaluar la adherencia a atenciones realizadas

7.1.5 PROTOCOLO DE ATENCION PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús se encuentra comprometida con la construcción de una atención incluyente, que reconoce y garantiza la aplicación de criterios de inclusión con Enfoque Diferencial en la atención que se brinda a los grupos de interés teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención humanizada y de calidad.

Para ello, la E.S.E estableció protocolos de atención que permiten brindar un servicio de salud de alta calidad tanto humana como tecnológica, para todos los ciudadanos, haciendo énfasis en grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones en relación a la salud.


Con este manual buscamos garantizar los derechos de nuestros usuarios de poblaciones particulares entre los que encuentran: recibir atención humanizada, oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integra con principios de objetividad y buen trato.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, 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,

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:17

tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o 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:

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

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:


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

Recomendaciones en la Atención a Personas con Discapacidad Auditiva:

-) Identifique si se puede establecer comunicación escrita.
-) Utilice frases cortas y precisas al hablar.
-) Mantenga el contacto visual con el interlocutor.
-) No oculte su cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.
-) Hable claramente, no suba la voz.
-) Tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
-) Tenga en cuenta que la lengua materna del interlocutor es la lengua de señas.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:18

-) 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):


-) Recomendaciones en la Atención a Personas con Discapacidad Visual (Ceguera Total):
-) Asigne un turno preferencial el cual debe ser leído a su entrega para que el ciudadano atienda el llamado.
-) Si la persona acepta ayuda para realizar algún desplazamiento, tome con suavidad su mano y ubíquela en su hombro.
-) Evite caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
-) Si el ciudadano no acepta su guía, bríndele las indicaciones precisas para que pueda ubicarse dentro de las instalaciones.
-) No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximadas. (allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza)
-) Para indicar donde esta una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo

Recomendaciones en la Atención a Personas con Baja Visión:

-) si es necesario presentar la información en el computador, aumente los iconos de este.
-) Hable un lenguaje sencillo.
-) Lea de forma clara y pausada un documento.
-) Si debe entregar dinero indique el monto mencionado, primero los billetes y luego las monedas.

Recomendaciones en la Atención a Personas con Discapacidad Psicosocial.

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

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-02
		Versión: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:19

INDICADOR ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	DESCRIPCIÓN
CUMPLIMIENTO INDICADOR DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de consultas realizadas por consulta externa}}{\text{N}^{\circ} \text{ de personas con discapacidad identificadas en la base de seguimientos}} \times 100$	90%	medir y evaluar la adherencia a seguimientos realizados

GENERALIDADES DE IMPORTANCIA:

La institución cuenta con referente para el acompañamiento en el proceso de atención, quien apoya en la activación de rutas para la atención integral en salud, violencias basadas en género, sustancias psicoactivas e intentos de suicidios, además, apoyar en el agendamiento de citas para los diferentes servicios.

8. RIESGOS.

- Falta de caracterización de usuarios pertenecientes a grupos vulnerables
- No activación de rutas con acompañamiento adecuado a las personas vulnerables
- Falta de atención preferencial a personas con necesidades especiales
- Inadecuada atención a clientes externos cuando soliciten los diferentes servicios.

9. PUNTOS DE CONTROL


- Historia clínica
- Registros de control de las atenciones
- Rips de atenciones de jornadas de salud

10. MARCO NORMATIVO

- Decreto Ley 4633 de 2011 prevé en su artículo 18. *Pueblos indígenas en contacto inicial*. Los pueblos indígenas en contacto inicial tienen derecho a vivir libremente y de acuerdo a su cultura en sus territorios ancestrales. Las políticas, programas o acciones privadas o públicas que se promuevan o realicen para ellos con cualquier fin se ajustarán a lo previsto en el artículo 193 del presente Decreto. En aquellos casos en los que se haya producido un daño o afectación, serán sujetos de medidas de atención integral, protección, reparación integral y restitución de derechos territoriales.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:20


- Ley 1448 de 2011 Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. ARTÍCULO 1°. OBJETO. La presente ley tiene por objeto establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3º de la presente ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales.
- DECRETO 762 DE 2018 Por el cual 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.
- LEY 1641 DE 2013 Por la cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de calle y se dictan otras disposiciones. La presente ley tiene por objeto establecer los lineamientos generales para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle dirigidos a garantizar, promocionar, proteger y restablecer los derechos de estas personas, con el propósito de lograr su atención integral, rehabilitación e inclusión social.
- LEY 1618 DE 2013 Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

11. BIBLIOGRAFIA.

- Gobierno de Colombia, Protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial a víctimas de conflicto armado.
- Minsalud, Protocolo de servicio al ciudadano con Enfoque diferencial, sector administrativo en salud y protección social.
- Minsalud, Enfoque Diferencial, desde la política de atención integral en salud y modelo de atención integral en salud.
- E.S.E. Hospital Del Rosario, Protocolo de atención con enfoque diferencial.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:21

- E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz, Protocolo de atención prioritaria y/o con enfoque diferencial.


12. Anexos

1. Ruta de atención a etnias con énfasis en población indígena
2. Ruta de atención de víctimas de conflicto armado
3. Ruta de atención del sectores LGTBI
4. ruta de atención para habitantes de calle
5. ruta de atención para personas con discapacidad

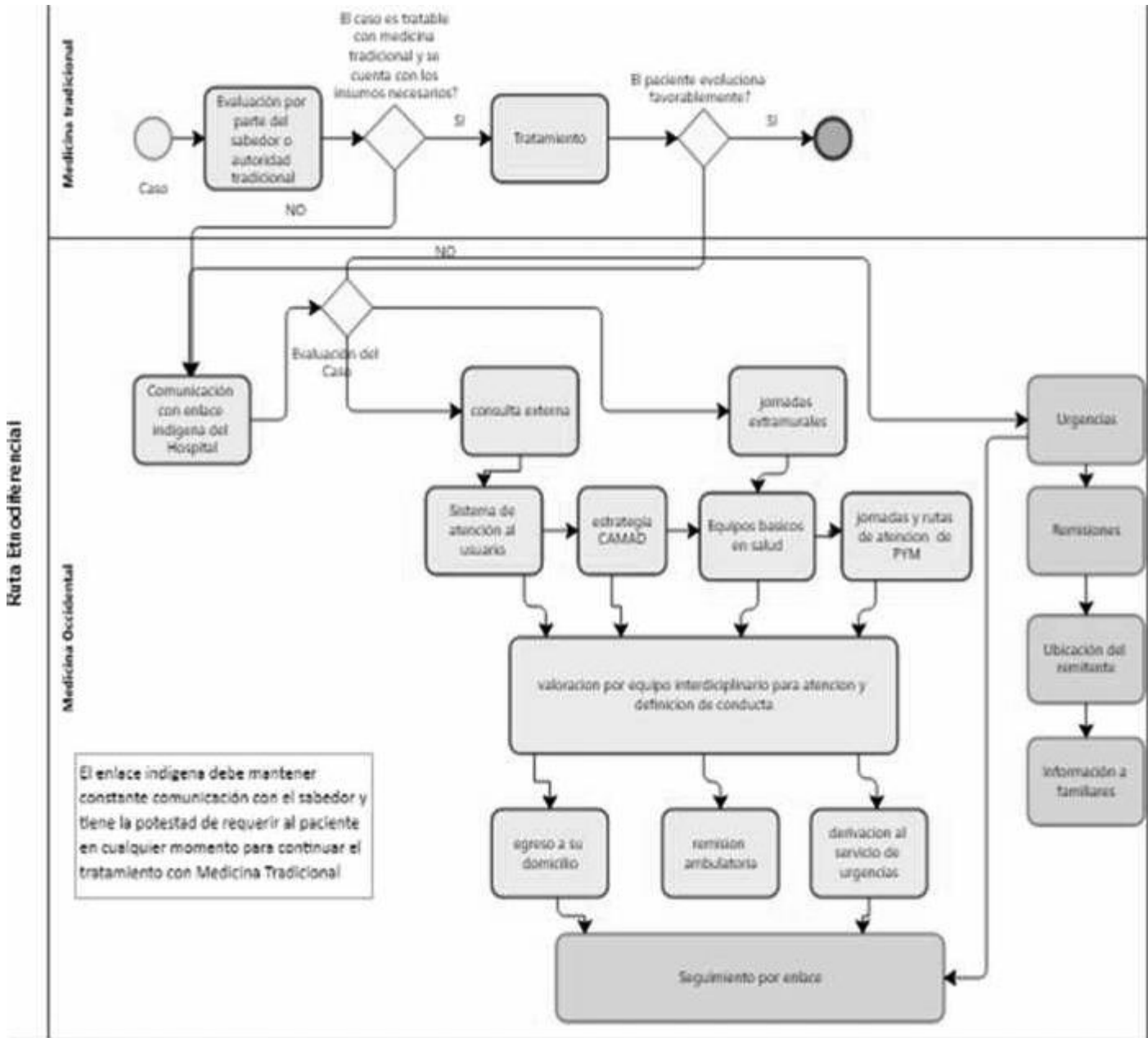
COPIA CONTROLADA

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:22

1. RUTA DE ATENCIÓN A ETNIAS CON ÉNFASIS EN POBLACIÓN INDÍGENA



Excelencia y Servicio a la Comunidad

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
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 2 Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:23

2. RUTA DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE CONFLICTO ARMADO



Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:24

3. RUTA DE ATENCIÓN DEL SECTORES LGTBI

Ruta institucional de atención en salud a Comunidad LGBTIQ+

E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús



Prestación de la atención

- ① Atención al Usuario.
- ② Consulta externa.
- ③ Urgencias.
- ④ Hospitalización.
- ⑤ Promoción y mantenimiento.
- ⑥ Vacunación.
- ⑦ Odontología.
- ⑧ Planificación familiar.
- ⑨ Salud mental.



Atención a brindar

POR LAS DIFERENTES AREAS

La atención que se debe brindar es una atención integral donde el usuario o paciente no se sienta juzgado, ni etiquetado y prestemos una atención o servicio normalizado, sin caer en estereotipos o prejuicios que afecten el estado emocional del paciente, al sentirse incómodo al solicitar una atención o al momento de referir su orientación sexual o género.



Seguimiento en las atenciones

ÁREA DE SALUD MENTAL

Se realiza el seguimiento de los diferentes atenciones de los pacientes pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+, con el objetivo de velar por su integridad física y emocional.

Líneas de atención:

Urgencias: 3123500730
Área de Salud mental: 3108020680








Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:25

4. RUTA DE ATENCIÓN PARA HABITANTES DE CALLE

Ruta Institucional para la atención integral en Salud al HABITANTE DE CALLE E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús

1. IDENTIFICACIÓN

SERVICIOS ASISTENCIALES

- Urgencias



2. ATENCIÓN

ACTIVACIÓN DE RUTA

1. Médico
(Paciente >60 Años de edad):
1. Trabajo Social
2. Psicología



3. PLAN DE MANEJO

1. Atención médica integral

Paciente >60 Años de edad:


1. Valoración por Equipo Psicosocial
2. Búsqueda red de apoyo (Según Necesidad)

Ruta de acuerdo a la LEY 1641 DE 2013 (Julio 12)

Por la cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle y se dictan otras disposiciones.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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: 2
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Fecha Elaboración: 30-01-2025
		Página:26

5. RUTA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



CONTROL DE VERSION

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	DISTRIBUIDO A
31/12/2024	1	Elaboración del documento	Todos los procesos

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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