

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PT-09-001
			VERSIÓN: 01 FECHA: 04/08/2022

1. JUSTIFICACIÓN

El enfoque diferencial es el instrumento jurídico idóneo para revertir o evitar los procesos y actos que generan las condiciones actuales o históricas de discriminación e impiden el goce efectivo de derechos. A partir de la aproximación entre los Derechos Humanos y el Desarrollo Humano surge el Enfoque De Derechos, fundamentado en la promoción del bienestar, la libertad sobre la base de la dignidad y la igualdad inalienable de todas las personas.

Para garantizar el cumplimiento de atención a todo grupo poblacional objeto del enfoque diferencial (personas con discapacidad, las comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras, raizales, los pueblos indígenas, pueblos ROM, las mujeres y los hombres en tanto niñas/os, adolescentes, jóvenes o adultas/os, así como de las personas intersexuales o con orientaciones sexuales e identidades de género diversas), la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal se encuentra comprometida en brindar una atención centrada en el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención humanizada, preferente y de calidad, para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y medios de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios.

Con este protocolo buscamos garantizar los derechos de nuestros usuarios entre los que se encuentran: Recibir atención humanizada oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato, que no se me discrimine por razones raciales, socio-económicas, de sexo, edad, ideológicas, religiosas, políticas y sindicales, recibir trato preferencial acorde a mi necesidad y priorizando los niños, el adulto mayor, las embarazadas y discapacitados.

2. OBJETIVO

Establecer directrices institucionales claras que permitan la atención en salud, en condiciones de oportunidad, accesibilidad (cero barreras para la atención) y seguridad a todos los usuarios, de acuerdo a la normatividad vigente para enfoque diferencial y/o atención prioritaria, según lo requiera el usuario o paciente.

3. ALCANCE

El protocolo de atención con enfoque diferencial aplica a todos los servicios de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, atendiendo al ciclo de atención. Inicia con la solicitud de información y/o atención requerida por el usuario y finaliza con el proceso de atención, tratamiento y seguimiento.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

4. TALENTO HUMANO

Para el desarrollo e implementación del presente protocolo se requiere la intervención de todo el personal tanto administrativo, asistencial y contratista que labore en la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, con especial apoyo del personal de la oficina de atención al usuario.

5. DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD: Se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura. Es la posibilidad que tiene el Usuario, para utilizar los servicios de salud, que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

ACCESO Y ACCESIBILIDAD FÍSICA Y DE INFORMACIÓN: Condiciones y medidas pertinentes, que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas en condición de discapacidad, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales.

ADOLESCENTE: El Código de la Infancia y la Adolescencia incorporó en el artículo 3°, la definición, “se entiende por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”.

ADULTO MAYOR: Es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

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 INTEGRAL: Es la provisión continua y con calidad, de una atención orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud,

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

para las personas en el contexto de su familia y comunidad. Dicha atención está a cargo de personal de salud competente a partir de un enfoque biopsicosocial, quienes trabajan como equipo de salud coordinado y contando con la participación de la comunidad.

BARRERAS: Cualquier tipo de obstáculo que impida o dificulte el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

- **ACTITUDINALES:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad, de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **COMUNICATIVAS:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **FÍSICAS:** Aquellos obstáculos materiales tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso o el desplazamiento y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad
- **ARQUITECTÓNICAS:** Son los impedimentos al libre desplazamiento de las personas, que se presentan al interior de las edificaciones.
Podemos definir las barreras arquitectónicas como todos aquellos obstáculos físicos, que limitan la libertad de movimientos de las personas y la accesibilidad en vías públicas, espacios libres y edificios.

CONTINUIDAD: Es el grado en el que los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basadas en el conocimiento científico

CONFLICTO ARMADO: Acciones que se desarrollan en el territorio entre sus fuerzas armadas y fuerzas armadas disidentes, o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un mando, ejerzan sobre una parte de dicho territorio un control tal, que les permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas.

DEFICIENCIA: Es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora, se divide en:

- **MENTAL:** alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica.

- **COGNITIVA:** alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.
- **SENSORIAL VISUAL:** alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.
- **SENSORIAL AUDITIVA:** Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.
- **MOTORA:** Alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad.

DESPLAZADOS: Personas o grupos de personas, que han sido obligadas a huir o abandonar sus hogares o sus Lugares habituales de residencia, en particular como resultado de (o con el propósito de evitar los efectos de), un conflicto armado, situaciones de violencia generalizada, violación de los derechos humanos y que no han cruzado fronteras nacionales internacionalmente reconocidas.

DISCAPACIDAD: La convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, lo define como una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”.

Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

ENFERMEDAD MENTAL: Es una alteración de tipo emocional, cognitivo y/o comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. Lo que dificulta a la persona su adaptación al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo.

ENFERMEDAD DE ALTO COSTO: Las enfermedades de alto costo incluidas en el Plan Obligatorio de Salud, son aquellas que representan una alta complejidad

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

técnica en su manejo y tratamiento. Adicionalmente representan una gran carga emocional y económica.

La Resolución 5592 del 2015, proferida por el ministerio de salud y Protección Social, “por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de pago por Capitalización-UPC del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS y se dictan otras disposiciones, considera las siguientes como enfermedades de alto costo:

A. ALTO COSTO REGIMEN CONTRIBUTIVO:

1. Trasplante renal, corazón, hígado, médula ósea y córnea.
2. Diálisis peritoneal y hemodiálisis.
3. Manejo quirúrgico para enfermedades del corazón.
4. Manejo quirúrgico para enfermedades del Sistema Nervioso Central.
5. Reemplazos articulares.
6. Manejo médico quirúrgico del paciente gran quemado.
7. Manejo del trauma mayor.
8. Diagnóstico y manejo del paciente infectado por VIH-SIDA
9. Quimioterapia y Radioterapia para cáncer.
10. Manejo de pacientes en Unidad de Cuidados intensivos.
11. Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas.

B. ALTO COSTO REGIMEN SUBSIDIADO

1. Trasplante renal, corazón, hígado, médula ósea y córnea.
2. Manejo quirúrgico de enfermedades cardíacas, de aorta torácica y abdominal, vena cava, vasos pulmonares y renales, incluyendo las tecnologías en salud cardiología y hemodinámica para diagnóstico, control y tratamiento, así como la atención hospitalaria de los casos de infarto agudo al miocardio.
3. Manejo quirúrgico para afecciones del sistema nervioso central, incluyendo las operaciones plásticas en cráneo necesarias para estos casos, así como las tecnologías en salud de medicina física y rehabilitación que se requieran, asimismo, los casos de trauma que afectan la columna vertebral y/o el canal raquídeo siempre que involucren daño o probable daño de médula y que requiera atención quirúrgica, bien sea por neurocirugía o por ortopedia y traumatología.
4. Corrección quirúrgica de la hernia de núcleo pulposo incluyendo las tecnologías en salud de medicina física y rehabilitación que se requieran.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

5. Atención de insuficiencia renal aguda o crónica, con tecnologías en salud para su atención y/o las complicaciones inherentes a la misma en el ámbito ambulatorio y hospitalario.
6. Atención integral del gran quemado. Incluye las intervenciones de cirugía plástica reconstructiva o funcional para el tratamiento de las secuelas, la internación, fisioterapia y terapia física.
7. Pacientes infectados por VIH/SIDA.
8. Pacientes con cáncer.
9. Reemplazos articulares.
10. Internación en Unidad de Cuidados Intensivos.
11. Manejo quirúrgico de enfermedades congénitas.
12. Manejo del trauma mayor.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Se entiende como el “método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria”. Involucra las condiciones y posiciones de los/las distintos/as actores sociales como sujetos/as de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital - niñez, juventud, adultez y vejez (SALUD, 2013). El enfoque diferencial, configura la mirada que permite visibilizar, identificar y reconocer condiciones y situaciones particulares y colectivas de la desigualdad, fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión de las personas o grupos humanos que son sujeto de especial protección constitucional, que requieren de acciones integradas de protección y restitución de los derechos vulnerados, apuntando de manera inmediata a atender los daños causados y a identificar y afectar simultáneamente los factores que generan o reproducen la discriminación, desigualdad y exclusión (Poblacionales.)

INCLUSIÓN SOCIAL: Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un buen servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

NIÑO/NIÑA: Etimológicamente, el término “niño” viene del latín infans que significa “el que no habla”. El Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), incorporó en el artículo 3°, la definición de niño o niña: “Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años”.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

OPORTUNIDAD: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional, para gestionar el acceso a servicios.

PERSONA CON DISCAPACIDAD: Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a 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.

PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD: Que está en prisión o privado de libertad.

PERTINENCIA: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren con la mejor utilización de los recursos, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

RAMPA: Superficie inclinada que supera desniveles entre pisos.

RESPECTO POR DERECHOS DE LOS USUARIOS: La atención debe promover el reconocimiento de las personas como sujetos principales de su propia salud. El respeto de los derechos exige actuar de manera responsable y con transparencia en todos los aspectos en torno al servicio que se le presta dentro de la institución.

REO: Es la persona que después de haber terminado un procedimiento en su contra y al habersele encontrado culpable del o los delitos, se encuentra purgando una pena privativa de libertad.

SEGURIDAD: Es el conjunto de elementos estructurales; procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas, que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA: El diccionario de la Real Académica de la Lengua, nos ofrece 4 acepciones de la palabra VÍCTIMA. Es una persona sacrificad[a] o destinad[a] al sacrificio; una persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra; una persona que padece daño por culpa ajena; y por último, una persona que muere por culpa ajena.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01 FECHA: 04/08/2022

5. MARCO LEGAL

Constitución política:

Artículo 1. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de republica unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto y la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Ley 1171 de 2007 Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores:

Artículo 1: Objeto de la ley. La presente Ley tiene por objeto conceder a las personas mayores de 62 años, beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y propiciar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida.

Artículo 9: Ventanilla preferencial. Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los (6) seis meses siguientes de la promulgación de la presente ley, una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.

Circular 000001 del 7 de enero de 2014: Las EPS y las IPS deberán garantizar una atención oportuna, integral y con calidad a la población adulta mayor, de acuerdo con las normas expedidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, desarrollando todas las acciones relacionadas con las normas y guías de obligatorio cumplimiento.

Punto 3. Disponer en sus oficinas tanto de personal como de infraestructura adecuada, para la atención de sus necesidades, incluyendo herramientas logísticas y tecnológicas idóneas que permitan una atención personalizada, ágil, eficiente y eficaz. Para esto se deberá disponer de una ventanilla preferencial y se ubicaran anuncios visibles indicando tal situación. Los funcionarios que hagan parte de estas oficinas deberán atender, orientar, acompañar, gestionar y responder de forma clara, veraz y oportuna, las solicitudes que se presenten, a través de los diferentes canales de comunicación que para el efecto establezcan las entidades.

Decreto 19 de enero 10 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

Artículo 12: Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra cosa.

Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1: Los principios que inspiran la presente Ley, se fundamentan en los artículos 13, 47, 54 y 68 de la Constitución Nacional, los cuales reconocen en consideración a la dignidad que le es propia, a las personas en situación de discapacidad en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social y a las personas en situación de discapacidad severas y profundas, la asistencia y protección necesarias.

Artículo 47. Eliminación de barreras arquitectónicas. La construcción, ampliación y reforma de los edificios abiertos al público y especialmente de las instalaciones de carácter sanitario, se efectuarán de manera tal que ellos sean accesibles a todos los destinatarios de la presente ley. Con tal fin, el gobierno dictara normas técnicas pertinentes, las cuales deberán contener las condiciones mínimas sobre barreras arquitectónicas a las que deben ajustarse los proyectos, así como los procedimientos de inspección y de sanación en caso de cumplimiento de estas disposiciones.

Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la “convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999.

Artículo III: 1. Adoptar medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas la que se enumeran a continuación, sin que la lista sea taxativa:

B) Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construyan no fabriquen en sus territorios respectivos faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad.

C) Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad.

Decreto 1660 de 2003.

Artículo 7 Demarcación: Las autoridades de transporte y tránsito de las entidades territoriales, distritales y municipales, deben establecer zonas de estacionamiento y en los parqueos públicos ubicados en el territorio de su jurisdicción, sitios demarcados, tanto en piso como en señalización vertical, con el símbolo internacional de accesibilidad (NTC 4139), para el parqueo de vehículos automotores utilizados o conducidos por personas con movilidad reducida. Artículo 8. Sitios especiales de parqueo: En desarrollo de lo previsto en el artículo 62 de la ley 361 de 1997, en los sitios abiertos al público tales como centros comerciales, supermercados, clínicas y hospitales, unidades deportivas, autocinemas, unidades residenciales, nuevas urbanizaciones y en general en todo sitio donde existan parqueaderos habilitados para el uso público, se deberá disponer de sitios de parqueo, debidamente señalizados y demarcados, para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con las dimensiones internacionales, en un porcentaje mínimo equivalente al por ciento (2%) del total de los parqueaderos habilitados. En ningún caso podrá haber menos de uno (1) espacio habilitado, debidamente señalizado con el símbolo internacional de accesibilidad.

Con entrada en vigencia de la **ley 1751 del 16 de febrero de 2015**, Se amplía el grupo de personas para atención prioritaria:

Artículo 11: Sujetos de Especial Protección: “La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención”.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

Ley 1392 de 2010 Por medio de la cual se reconocen las enfermedades huérfanas como de especial interés y se adoptan normas tendientes a garantizar la protección social por parte del estado Colombiano.

Ley 1346 de 2009 Por medio de la cual se aprueba la "CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Ley 1251 del 27 de noviembre de 2008 Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y adolescencia.

De acuerdo con las normas internacionales, el perro llevara colocado un chaleco verde cuando este en proceso de adaptación y en este caso deberá estar acompañado, además de su usuario del instructor profesional; cuando el animal termino su entrenamiento y está adaptado con su usuario, portara un chaleco rojo.

Ley 1438 de 2011. Capitulo II: Atención integral en salud a discapacitado. Las acciones de la salud deben incluir la garantía a la salud del discapacitado, mediante atención integral.

Resolución 1378 de 2015. Por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor.

6. RESPONSABLES

Alta gerencia:

- Garantizar el ejercicio efectivo de todos los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad.
- Garantizar los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos para el desarrollo de este procedimiento.
- Vigilar el cumplimiento y socialización de la normatividad legal vigente para la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad en aras de la ejecución de este procedimiento.
- Dirigir el proceso de selección de personal de acuerdo con las necesidades de la E.S.E para la atención integral a la población en condición de discapacidad.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

Personal de la E.S.E:

- Implementar el protocolo de atención en salud con enfoque diferencial para población vulnerable y con algún tipo de discapacidad.
- Solicitar la necesidad de capacitación para el manejo en la atención de este tipo de población.
- Garantizar los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad y su inclusión a los servicios.

Población vulnerable y con algún tipo de discapacidad, familiar o cuidador:

- Participar activamente en todas las actividades programadas por la E.S.E en pro de mejorar la calidad de vida según su condición.

Personal asistencial a cargo:

- Garantizar los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad y su inclusión a los servicios.
- Implementar las políticas y objetivos propuestos en el presente documento.
- Identificar las necesidades de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad en busca de acciones correctivas.
- Reportar cualquier tipo de riesgo que pueda afectar la integridad de las personas en condición de discapacidad.

6. PERFILES SOCIALES QUE REQUIEREN ATENCION PREFERENCIAL Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL

ADULTO SIN IDENTIFICACIÓN (ASI)

Para los pacientes sin el documento con el cual se deben identificar.

Si el paciente cumple con esta condición se procede:

- Verificar datos del usuario a través de entrevista directa con el paciente. Responsable: Trabajador social asignado
- Verificar datos del usuario a través de entrevista con su red de apoyo social o familiar (si aplica). Responsable: Trabajador social asignado
- Notificación vía email a Defensor del usuario para notificación a Registraduría y/o Prensa (si no cuenta con red). Responsable: Trabajador social asignado

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

Nota: cuando se requiera evidencia fotográfica para la búsqueda de la respectiva red de apoyo, se deberá realizar la comunicación respectiva. Responsable: Trabajador social asignado.

- Registre a través de diligenciamiento la gestión realizada por el profesional de apoyo SIAU, como evidencia en Historia Clínica. Trabajador social asignado- Defensor del usuario- Psicóloga.

USUARIO Y/O PACIENTE SIN RED DE APOYO IDENTIFICADA (ABANDONO SOCIAL)

Aquel paciente que se detecte en condición de Maltrato por descuido, negligencia o abandono en persona mayor de 60 años que genere afectación en sus necesidades de higiene, vestuario, alimentación y salud, Trabajo social implementará una ruta de atención inmediata y determinará los medios de comunicación correspondientes frente a maltratos contra el adulto mayor, tanto en ambientes familiares como en los centros de protección especial y demás instituciones encargadas del cuidado protección de los adultos mayores.

Si el paciente cumple con estas posibles características se procede:

- Verificar datos a través de entrevista directa con el paciente. Responsable: Trabajador social asignado
- Notificación vía email a Defensor del usuario, sistemas y prensa. Responsable: Trabajador social asignado
- Al usuario se le confirma la afiliación mediante la base de Datos del Departamento Nacional de Planeación y ADRESS. Responsable: Trabajador social asignado
- Si no se encuentra vinculado a SISBEN, la oficina de dicho ente municipal aplicará los criterios para la afiliación y diligenciará la respectiva ficha técnica; la misma oficina entrega la certificación de derechos o pantallazo a usuario(s) residentes en el Municipio de Yarumal; si reside en otro municipio se realiza concepto social por parte de las profesionales en trabajo social y se entrega a facturación para el posterior direccionamiento a su ente territorial correspondiente. Nota: Cuando se trate de habitante de calle no censado previamente se gestiona a través de la oficina de SISBEN su vinculación al régimen.
- Registre a través de diligenciamiento la gestión realizada por el profesional de apoyo SIAU, como evidencia en Historia Clínica. Trabajador social asignado- Defensor del usuario- Psicóloga.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

USUARIOS CON RED DE APOYO IDENTIFICADA, PERO EN CONDICIÓN DE ABANDONO POR NEGLIGENCIA

Aquellos casos en los que no se evidencian medidas de los cuidadores que hay en los hogares para atender a sus familiares adultos mayores que se encuentre con enfermedades crónicas o enfermedad mental serán sujetos de iniciar el siguiente paso a paso institucional:

- Verificar datos a través de entrevista directa con el paciente. Responsable: Trabajador social asignado
- Verificar datos del paciente a través de entrevista con su red de apoyo social o familiar Responsable: Trabajador social asignado
- Notificación vía email a defensor del usuario (personería municipal) para orientación sobre la responsabilidad; en caso de negligencia absoluta, proceda con Comisaria de familia a través de llamada y/o oficio; Responsable: Defensor del usuario. Responsable: Trabajador social asignado.
- Gestionar mediante oficio a la personería municipal y a Bienestar Social del Municipio de Yarumal sobre el presunto abandono por parte de la red. Responsable: Defensor del usuario
- Según la necesidad del paciente, se reporta a Hogar Geriátrico de caridad a través de correo electrónico - Responsable: Trabajador social asignado.
- Acompañamiento de la Psicóloga social ESE - siempre y cuando cumpla los lineamientos institucionales para su reporte a dicho profesional, posterior a la verificación de historia clínica, a través de correo electrónico. Responsable: Trabajador social asignado.
- Registre a través de diligenciamiento la gestión realizada por el profesional de apoyo SIAU, como evidencia en Historia Clínica.

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad.

Como menor de edad en Colombia (menor de 18 años), para el Estado, para el ICBF y para el país, EXISTE la Ley para la protección y la garantía de los derechos y libertades como niño, niña y adolescente colombiano y que son obligación de la familia, la sociedad y el Estado que se cumplan. No obstante, cuando el Trabajador social evidencie presuntas inoperancias que impiden garantizar bienestar, para que el menor crezca con su familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión,

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

se procede de la siguiente manera:

- ✓ Siempre y cuando sea tipificado por el profesional de trabajo social acorde con su criterio (Desnutrición, no registro, violencia en cualquiera de sus formas, presunto auto daño, abortos inducidos abandono, UCI, presunto abuso sexual, entre otros) reporte a ICBF a través de correo electrónico responsable: Trabajador social asignado.
- ✓ Cuando los profesionales de la atención detecten violencia sexual, se debe activar la ruta de atención (código fucsia) y seguir las actividades que indica el protocolo.

Para la atención de los usuarios enmarcados en este tipo de enfoque diferencial, se deben seguir las siguientes indicaciones de atención:

- ✓ Priorizar su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
- ✓ Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
- ✓ Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”
- ✓ Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
- ✓ Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
- ✓ Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

VIOLENCIA DE GÉNERO

Las violencias de género corresponden a cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder asimétricas basadas en el género, que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo relacionado con lo femenino. Este tipo de violencias se incrementan en algunos contextos o situaciones particulares. También la situación de conflicto se torna como un factor de riesgo para la aparición o mantenimiento de conductas que generan violencia intrafamiliar y de pareja.

Una vez detectado el caso y/o emitido el diagnóstico de Violencia de género por parte del Médico tratante del usuario víctima, el Profesional de trabajo social deberá intervenir de la siguiente manera:

- Realizar entrevista con la víctima, se debe dar la orientación correspondiente para que tenga claridad de sus derechos. Responsable: Trabajador social

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

asignado.

- Si la persona desea hablar al Trabajador social responsable de la intervención acerca de la situación que ha atravesado, buscar un lugar adecuado, no permitir que personas que se encuentren en el lugar escuchen el relato, prestar completa atención evitando que llegue a percibir desinterés por parte del personal asistencial.
- Ante la expresión de emociones ayudar a mantener el control y disminuir los niveles de ansiedad frente a la situación atravesada.
- Evitar preguntas orientadas al recuerdo de los hechos, no solicitar especificaciones acerca de la forma en cómo sucedió el hecho violento ya que se puede lograr Re victimizar y aumentar con ello el choque emocional y psicológico. Realizar solo las preguntas estrictamente necesarias para el proceso de atención en salud.
- No realizar un proceso de consejería en torno al hecho violento, recuerde que es competencia del profesional en psicología iniciar el proceso de acompañamiento y superación de la experiencia.
- Según la necesidad del paciente, el trabajador social reporta a las instituciones correspondientes.
- Solicite acompañamiento de la Psicóloga siempre y cuando cumpla los lineamientos institucionales para su reporte a dicha profesional, posterior a la verificación de historia clínica. Responsable: Trabajador social asignado.
- Registre a través de diligenciamiento la gestión realizada por el profesional de apoyo SIAU, como evidencia en Historia Clínica.
- El personal tiene que tener a su disposición los directorios de entidades que tienen obligaciones concretas en la ruta de atención de los distintos derechos de las mujeres, tales como: Centros de Atención e investigación integral a las víctimas de delitos sexuales, Centros de Atención e investigación integral contra la violencia intrafamiliar, los Centros de Atención de las Comisarias de Familia y, en general, de toda la oferta institucional relacionada con la Atención a las Mujeres.
- Las mujeres cabeza de familia, las víctimas del conflicto armado, y de la violencia sexual o intrafamiliar, deben recibir un trato especial. Ellas tienen personas a su cargo, en la mayoría de los casos, niños o niñas, o personas en estado de discapacidad, y muchas veces tienen la imposibilidad de dejarlas a cargo de otra persona de su confianza, por lo que debe garantizarse la accesibilidad de sus acompañantes.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

USUARIOS INDÍGENAS

El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante 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. En el caso particular de los grupos y pueblos étnicos indígenas, la integralidad implica la concurrencia de talento humano y recursos autóctonos, acorde con los procesos de adecuación sociocultural establecidos por cada uno de estos.

Su participación en la Atención será acorde con los criterios establecidos en el Sistema Indígena de Salud Propio e Intercultural.

Una vez ingresado el usuario perteneciente a una de NUESTRAS ETNIAS, se procederá de la siguiente manera:

- El personal de la institución deberá Identificar si el usuario entiende de forma clara el idioma español. En caso contrario contacta un profesional del servicio de trabajo social y reporta el ingreso del usuario durante la socialización respectiva.
- Informar al usuario si es necesario acerca de los programas adelantados por el Estado (Secretaría de salud y participación social). Responsable: Trabajador social asignado.
- Ilustre al paciente sobre sus derechos y deberes, así como los lineamientos para la gestión de PQRSDF, preferiblemente en su lenguaje nativo. Apóyese con la cartilla establecida para tal fin.
- Evitar emitir prejuicios hacía los grupos étnicos, recuerde que los pueblos indígenas tienen diferencias en vestimenta, alimentación, aseo, tradiciones, costumbres, uso de medicina tradicional, entre otros.
- Socializar el servicio de hogar de paso dispuesto por la alcaldía municipal para la comunidad y pueblos indígenas que se encuentra ubicados cerca de la institución. Responsable: Trabajador social asignado
- Ante el fallecimiento de algún paciente, recuerde que tienen procesos diferentes de duelo y percepción de la muerte, la psicóloga deberá realizar el acompañamiento necesario para garantizar la promoción de su cultura.
- Si es necesario la compañía de traductor establecer contacto con la Secretaría de salud y protección social de la Gobernación de Antioquia, o con representante correspondiente.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES INDIGENAS

- ✓ Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos a los de ley.
- ✓ Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el plan de beneficios de manera oportuna, si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.
- ✓ Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- ✓ Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- ✓ Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años
- ✓ Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible
- ✓ Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos
- ✓ Que como cotizante le paguen licencias y las incapacidades médicas
- ✓ Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos
- ✓ Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud
- ✓ Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada
- ✓ Recibir un trato digno sin discriminación alguna
- ✓ Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- ✓ Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica posible.
- ✓ Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
- ✓ Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- ✓ Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo
- ✓ Ser informado sobre los costos de su atención en salud
- ✓ Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral
- ✓ Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica
- ✓ Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

- ✓ Ser incluido en estudios de investigación científica, solo si lo autoriza
- ✓ Recibir información y ser convocado a participar en los procesos para decidir si un servicio o tecnología en salud queda excluido de ser costado con los recursos del sistema de salud.
- ✓ Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad.

THE RIGHTS OF INDIGENOUS PATIENTS

- ✓ Access the services without imposing administrative procedures to those of the law.
- ✓ That they authorize and provide the services included in the benefits plan in a timely manner, if you require a service that is not included, you can also receive it.
- ✓ Receive in writing the reasons why the health service is denied.
- ✓ That in case of emergency, be attended immediately, without requiring documents or money.
- ✓ Give priority to those under 18 years of age
- ✓ Freely choose the insurer, the IPS and the health professional who wants to treat you, within the available network
- ✓ Be oriented regarding the entity that should provide the required health services
- ✓ That as contributor they pay licenses and medical disabilities
- ✓ Have special protection when suffering catastrophic and high-cost illnesses, without the collection of copays
- ✓ That only your identity document is required to access health services
- ✓ To be informed where and how they can file complaints or claims about the health care provided
- ✓ Receive dignified treatment without any discrimination
- ✓ Receive health services in conditions of hygiene, security and respect for your privacy.
- ✓ Receive throughout the disease process, the best possible medical assistance.
- ✓ Receive continuous services, without interruption and in a comprehensive manner.
- ✓ Obtain clear and timely information on your health status, the services you are going to receive and the risks of treatment.
- ✓ Receive a second medical opinion if you wish and have your insurer assess the concept issued by an external health professional

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

- ✓ Be informed about the costs of your health care
- ✓ Receive or refuse spiritual or moral support
- ✓ Have your clinical information kept strictly confidential
- ✓ That you or the person representing you accept or reject any treatment and that your opinion be taken into account and respected.
- ✓ Be included in scientific research studies, only if authorized
- ✓ Receive information and be summoned to participate in the processes to decide whether a health service or technology is excluded from being paid for with the resources of the health system.
- ✓ That in the face of a terminal illness, their will to die with dignity be respected.

DEBERES DE LOS PACIENTES INDIGENAS

- ❖ Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- ❖ Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- ❖ Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- ❖ Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica
- ❖ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- ❖ Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

DUTIES OF INDIGENOUS PATIENTS

- ❖ Take care of your health, that of your family and your community.
- ❖ Comply with the rules and act in good faith with the health system.
- ❖ Responsibly comply with the recommendations of the health professionals who care for you.
- ❖ Provide the information required for medical care and contribute to expenses according to their economic capacity.
- ❖ Act in solidarity with situations that endanger people's lives or health.
- ❖ Respect health personnel and take care of the facilities where these services are provided.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

POBLACIÓN ROM O GITANA

El pueblo ROM es un pueblo transnacional, de origen nórdico; El pueblo ROM posee características que lo diferencia de otros pueblos y del resto de la sociedad mayoritaria, ya que no reconocen un territorio como propio, poseen un idioma, el llamado Romanes, son patrilineales y patrilocales, la Kriss, tribunal en el que se reúnen los gitanos mayores de determinada Kumpania a resolver conflictos internos, y los Seré Rromengué, que es un hombre casado, con hijos, que por su prestigio, por su conocimiento de la tradición, tienen la capacidad de construir consensos y don de la palabra, en el cual recae la responsabilidad de dirigir un grupo familiar extenso.

Una vez ingresado el usuario perteneciente a esta población, el Trabajador social asignado o la psicóloga social deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:

Recomendaciones:

- Informarse sobre las características culturales de la comunidad, En especial aquellas que son determinantes para la salud (Cuidados higiénicos, cuidado de adulto mayor, entre otros).
- Evitar generalizar el comportamiento puntual de un grupo de gitanos o de una familia gitana a toda la comunidad ROM.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y coloquial, explicando tecnicismos que se utilicen.
- Recordar y repetir los diagnósticos, exámenes pertinentes, tratamiento, proceso a seguir, ya que los documentos escritos no podrían tener tanto significado para algunos miembros de la comunidad.
- Sensibilizar a los usuarios que pertenezcan a esta comunidad sobre la importancia de los programas de prevención, (Vacunas, planificación familiar, crecimiento y desarrollo, entre otros), ya que su idea del término “salud” no suele representar de gran importancia para estos según su ideología.
- Informar claramente la eficiencia y efectos de los tratamientos y/o procedimientos a los que vayan a ser sometidos.
- Hacer entendible el funcionamiento de los servicios de atención en salud (procedimientos para sacar citas, autorizaciones, etc.).
- Ser prudentes y moderados a la hora de sugerir algún cambio en su estilo y hábitos de vida.
- Registre a través de diligenciamiento la gestión realizada por el profesional de apoyo SIAU, como evidencia en Historia Clínica.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA. COMUNIDAD LGBTI (LESBIANAS, GAY, BISEXUALES, TRANSEXUALES, INTERSEXO)

Frente a la diversidad sexual, deben tenerse en cuenta tres ámbitos: Sexo, Orientación Sexual e Identidad de Género. Así, Cada persona tiene derecho a construir su identidad y a vivir libremente su sexualidad a partir de la combinación con la que se auto reconozca. El género no se relaciona con la sexualidad. Lo que hace a un hombre o una mujer real es la forma en que se identifican, no la forma en que alguien clasifica su cuerpo. Existen personas trans-género, heterosexuales, homosexuales, lesbianas o bisexuales.

Esta población se caracteriza por presentar un alto grado de vulnerabilidad por su identidad u orientación diversa, siendo víctimas del conflicto interno por condiciones que no están directamente relacionadas a la pertenencia a los sectores LGBTI. En este caso, las medidas de protección para evitar la Re victimización o aumento de las condiciones vulnerabilidad, deberán ser particulares por medio de un estudio de caso y de la manifestación expresa de la persona para entrar en las disposiciones diferenciales de LGBTI.

Una vez sea detectado un usuario perteneciente a esta comunidad, el Trabajador social asignado y/o la psicóloga social deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Evitar bromas o insinuaciones maliciosas acerca de las personas LGBTI. Los médicos, pueden servir de ejemplo para el resto de profesionales de los diferentes servicios.
- Facilitar profesionalmente que la persona LGBTI se sienta lo más cómoda en la institución, así garantizar una atención eficaz en salud.
- No hacer suposiciones. Cualquier persona que accede a la consulta podría auto-identificarse como LGBTI y/o tener un historial de relaciones con personas del mismo sexo. Del mismo modo, no asumir el sexo biológico de la persona.
- Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer un reduccionismo a las causas de las vulneraciones.
- La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.
- Ofrecer disculpas en caso de que un usuario parezca ofendido, dando una breve explicación de por qué es necesaria la información solicitada, o

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

- preguntando acerca de la terminología que prefiere. (Nombre identitario)
- Sentirse completamente cómodo hablando de sexualidad (coloquial y técnicamente).
 - No emitir juicios de valor pues no es útil. Los profesionales de la salud tienen derecho a su propia moral y creencias en su vida personal, pero esto no debe interferir con la entrega de la asistencia necesaria.
 - Reconocer y no reproducir los prejuicios personales e institucionales que refuerzan la homofobia, transfobia, bifobia, lesbofobia y el heterosexismo que existen a nivel individual, grupal e institucional.
 - Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.
 - Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, estos, con el “nombre que lo identifica”, sin importar su apariencia física. Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones de la Ese Hospital San Juan de Dios de Yarumal, se hace necesario preguntar por su “nombre jurídico o de nacimiento”, debe evitarse la pregunta utilizando la frase: “nombre real”.
 - Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función.
 - Incluir en las salas de espera, revistas, periódicos, folletos que sean incluyentes y específicos para las personas LGBTI.
 - Tenga presente que la homosexualidad no puede entenderse como una simple elección, pues numerosos estudios confirman que asumir la propia homosexualidad no es nada fácil, no se trata, por tanto, de algo que pueda ser modificable.
 - Valorar las condiciones de violencia y discriminación a las que están expuestas las personas LGBTI, realizar tamizaje y asesoría de acuerdo a la normativa de atención de violencia de género y otras del Ministerio de Salud y Protección Social.
 - Si es necesario se reporta para acompañamiento psicosocial.

CIUDADANOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Para la atención de esta población, tener en cuenta:

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

- Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
- Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
- Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.
- Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente.

DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPO ACUSICAS:

Personas que presentan una falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual- gestual.

- Sordas: poseen una deficiencia total o profunda.
- Hipo acusicas: poseen una deficiencia parcial, es decir, que cuentan con un resto auditivo el cual puede mejorar con el uso de audífonos (aparato electrónico que amplifica los sonidos).

Una vez sea detectado un usuario con estas características, el personal de la institución deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos. Si resulta imposible la comunicación puede ofrecerle papel y lápiz para que se manifieste escribiendo y, así mismo, darle respuesta a su solicitud. No obstante, la respuesta debe ser clara y oportuna.
- No elevar la voz, no nos oirán, podemos causar el efecto contrario al que queremos
- Si el usuario con discapacidad auditiva no cuenta con algún acompañante o familiar quien pueda servir de intérprete, se debe escoger la estrategia más adecuada para comunicarnos, ayudándonos de gestos, signos sencillos o la escritura.
- Disponer de ventanillas de atención preferencial para personas con cualquier tipo de discapacidad.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

- Si es necesario, hacer uso del Proyecto Centro de Relevamiento 'tecnologías para la inclusión', desarrollado por el Ministerio TIC en articulación con la Federación Nacional de Sordos de Colombia FENASCOL. Esta es una herramienta que facilita la comunicación entre el no oyente y el funcionario al que este se quiera dirigir, allí se encontrará un traductor que servirá de intermediario. Para esto la institución puede ingresar a través de cualquier dispositivo tecnológico que cumpla con las características necesarias para el desarrollo de la video llamada que se realizará (cámara frontal, micrófono, audio, Buena conexión a internet, Buena iluminación).

DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:

Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor. La OMS (Organización Mundial de la Salud) define la discapacidad como “un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”. El término engloba los problemas que afectan a una estructura o función corporal, a las limitaciones en la actividad y a las restricciones en la participación que estos conllevan. Entre los distintos tipos de discapacidad, la discapacidad física motórica se da cuando una persona tiene un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse con la plena funcionalidad de su sistema motor.

Se llaman discapacidades físicas orgánicas aquellas que afectan a la cabeza, la columna vertebral y las extremidades inferiores y superiores; afectación de órganos y vísceras a las que afectan a los aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo y urinario y a los sistemas metabólico e inmunológico; y déficits de las estructuras musculares relacionadas con el movimiento de las extremidades. Estas últimas se califican según la gravedad, la naturaleza de los cambios que produce en el movimiento y su localización. Las deficiencias se denominan según el número de extremidades y las partes del cuerpo que afectan: la monoplejía, que es la parálisis de una única extremidad; la paraplejía, que supone la parálisis en la mitad inferior del cuerpo; la tetraplejía, la pérdida de movilidad en todas las extremidades y la hemiplejía, la parálisis de un lado del cuerpo.

Una vez sea detectado un usuario con estas características, el personal de la institución deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad. A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el personal debe buscar quedar a la altura

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención. Por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo en la que puede interactuar sin obstáculos visuales, tratándolo siempre según su edad cronológica.

- Preguntar a la persona con discapacidad si requiere de ayuda. Si la acepta, solicitar que le explique lo que debe hacer y cómo.
- Asegurarse de que los pasillos de circulación y uso en áreas de atención sean suficientemente amplios para permitirle al usuario con limitación física o usuario en silla de ruedas moverse fácilmente.
- En las entradas y accesos de la institución no debe haber escalones sino pequeñas rampas de pendientes suaves, esto para facilitar el ingreso de los usuarios.
- El pavimento debe ser liso, antideslizante y sin grandes desniveles, con el fin de evitar accidentes.
- Las puertas deben ser espaciosas y de fácil acceso.
- Las sillas de ruedas que estén a disposición para la movilización de los usuarios deben estar en perfectas condiciones (apoya pies, ruedas, etc.).
- Ofrecer nuestra ayuda, preguntándole a la persona si la necesita, pero jamás imponer nuestro criterio o lo que podemos estimar que necesita.
- Mostrar siempre una buena actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma. (Llegado el caso que el usuario no cuente con red de apoyo quien cubra estas necesidades).

DISCAPACIDAD COGNITIVA Y/O MENTAL:

Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente. La Discapacidad cognitiva corresponde a unos criterios muy puntuales evidenciados en el paciente, tales como:

- ✓ La dificultad en el aprendizaje generalizada y la adquisición de repertorios básicos como imitación, percepción, memoria y/o comprensión.
- ✓ Trastornos de la comunicación Se caracterizan por deficiencias del habla o el lenguaje, incluyen trastorno del lenguaje expresivo, tartamudeo y otros trastornos de la comunicación donde se alteran la articulación, expresión o comprensión del lenguaje.
- ✓ La comunicación está alterada en la expresión y/o comprensión. Hay demoras en la aparición del lenguaje, tienen un ritmo más lento y no alcanza el nivel esperado
- ✓ Se ven afectadas las habilidades de adaptación social como pedir ayuda, trabajar en grupo, expresar emociones.
- ✓ Alteraciones de la interacción social (en el juego y la integración con otros

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

niños) alteraciones de la comunicación (no expresan emociones) y la presencia de comportamientos y actividades estereotipadas o repetitivas (balanceos). Por ejemplo, el trastorno autista.

- ✓ Capacidad intelectual inferior al promedio, lentitud o menos logros que otros niños de su edad Déficit significativo en la conducta adaptativa como vestirse, o tener autonomía para realizar tareas, entre otros.

Una vez sea detectado un usuario con estas características, el personal de la institución deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Para la comunicación con estos ciudadanos son de utilidad los mensajes visuales, para que reciba información específica y de fácil comprensión. Así mismo, se debe tener la mejor actitud de servicio, pues se requiere de paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.
- Formular preguntas cortas y evitar realizar comentarios que irriten o alteren al usuario.
- Tener siempre en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas y dirigirse a ellos con respeto.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de comprensión y comportamiento que podría presentar el usuario.
- No dejar objetos a la mano que en su mal uso puedan generar algún daño en el usuario.

DISCAPACIDAD VISUAL

Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión.

Una vez sea detectado un usuario con estas características, el personal de la institución deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga.
- Cuando se le entreguen documentos, ficha de turno o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.
- Para ayudar al usuario a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.
- Llegado el caso de hospitalización del paciente y que este no tenga ningún tipo de acompañamiento, el personal asistencial debe acompañarle e indicarle en su inicio del proceso hospitalario, la ubicación y distribución de

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

cada objeto y lugar (baño-sala común- escaleras). Orientar con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.

- No dejar objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de movilización como pasillos o en las habitaciones (sillas, carros de limpieza, etc.).

POBLACIÓN INMIGRANTE CON ESTANCIA NO LEGAL EN EL TERRITORIO COLOMBIANO

Con el objetivo de agilizar la eficacia y eficiencia en la atención de respuesta a la atención integral de pacientes atendidos cuya condición social es de no focalizada por el SISBEN, sin aseguramiento en salud pobre y vulnerable, se realiza esta descripción directamente en el software institucional y que queda registro digitalizado del mismo por parte del personal de la institución.

Diligenciar como evolución en la historia clínica del paciente directamente. Esta actividad será considerada como una consulta social.

- Orientar sobre el trámite de doble nacionalidad; la cual se puede obtener por nacimiento y por adopción.
- Orientar sobre trámites pertinentes para niños nacidos en el territorio nacional, siendo los padres extranjeros- A través de oficio-Registraduría
- Si es necesario dirigir oficios a la Registraduría para toma de huellas dactilares.
- Oriente para que, si no se encuentra vinculado, la oficina del SISBEN aplique los criterios para la afiliación y diligencia la respectiva ficha técnica; la misma oficina entrega la certificación de derechos o pantallazo a usuario(s) residentes en el Municipio de Yarumal; si reside en otro municipio se realiza concepto social por parte de las profesionales en trabajo social y se entrega a facturación para el posterior direccionamiento a su ente territorial correspondiente. Nota: Cuando se trate de habitante de calle no censado previamente se gestiona a través de la oficina de SISBEN su vinculación al régimen. Responsable: trabajador social.
- Registre a través de diligenciamiento la gestión realizada por el profesional de apoyo SIAU, como evidencia en Historia Clínica.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

GRUPOS ÉTNICOS - COMUNIDAD AFROCOLOMBIANA, NEGRA, PALENQUERA Y RAIZAL:

Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Para garantizar el goce de sus derechos en salud hay que tener en cuenta el concepto de diversidad que permite conocer los elementos que caracterizan la identidad cultural de esta población desde la diferencia.

Población afrocolombiana, o comunidades negras en Colombia, se refiere a los actuales descendientes de los negros africanos que fueron arrancados de sus territorios de origen para traerlos a este país en calidad de esclavos.

Población Raizal a la que se refiere la Constitución Política de 1991 en el artículo 310 en relación a la comunidad afro descendiente de San Andrés y Providencia; especificada en las Sentencias C-530 de 1993 y C-454/99; población que ha sido sujeto de políticas, planes y programas especiales dadas sus particularidades socio – culturales diferenciadas de otras comunidades negras del continente colombiano.

Población Palanquera; aun cuando existe evidencia de la existencia de otros palenques, el Palenque de San Basilio es el único que permanece y se reconoce como tal en la actualidad. Es al mismo tiempo la única comunidad afrodescendiente en Colombia que conserva una lengua de origen africano, ya que su organización como palenque (comunidad de esclavos cimarrones fugados en busca de la libertad) les permitió mantener muchos de sus rasgos africanos.

Una vez sea detectado un usuario con estas características, el personal de la institución deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, y de requerirse, informar al jefe inmediato para solicitar un intérprete o al líder o guía indígena o a otra organización según la etnia y el lenguaje a traducir.
- Si no es posible ubicar un intérprete, el personal debe ser paciente y tener actitud de servicio para solicitarle al usuario que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.
- Solicitar al usuario que se identifique si pertenece a una de las comunidades (Afrocolombiana, Negra, Palanquera y Raizal), esto puesto que, no porque la persona sea de esta etnia quiere decir que necesariamente pertenezca a una comunidad Afrocolombiana.
- No realizar juicios sobre el uso de medicina ancestral, siendo este un

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

componente cultural de estas comunidades étnicas.

- Orientar a los usuarios que no tienen afiliación vigente al SISBEN o EPS, el protocolo a seguir y trámites pertinentes. Responsable: trabajador social.
- Notificar a las personas competentes ante cualquier indicio de discriminación por parte del personal asistencial y médico.
- Informar claramente la eficiencia y efectos de los tratamientos y/o procedimientos a los que vayan a ser sometidos. Responsable: trabajador social.
- Hacer entendible el funcionamiento de los servicios de atención en salud (procedimientos para sacar citas, autorizaciones, etc.).

PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN COLOMBIA

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.

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 esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente.

De la misma forma, a las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

Los funcionarios de la ESE Hospital San Juan de Dios deben evitar a toda costa re victimizar a quienes se consideran víctimas, lo que significa incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan la atención. Por lo tanto, quienes interactúen con ellas deben:

- Explicar el rol de quien atiende como profesional.
- No mostrar interés malsano en la vida privada y priorizar la obtención de información para cumplir con la actividad encomendada, estrictamente relacionada con la labor de los funcionarios encargados de la atención en la ESE Hospital.
- Tener conocimiento notorio del trámite para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
- Atender a la víctima en un entorno adecuado, de privacidad y protección de

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

la misma.

- Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
- Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
- Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.
- Si la situación lo requiere, informe al jefe inmediato para que solicite el acompañamiento de los psicólogos vinculados a la ESE Hospital San Juan de Dios para la Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado Interno.
- Profesional de enlace referente: Trabajador Social- articulado con el equipo de salud designado por la institución para la atención integral en salud, (el cual estará integrado por los siguientes profesionales: médico general, psicólogo, trabajador social y enfermera profesional), quienes deberán contar con las calidades, competencias y/o entrenamiento en la atención con enfoque psicosocial y diferencial, a las personas víctimas del conflicto.

Para conocer el debido proceso de atención en salud a víctimas del conflicto armado en Colombia hacer la debida aplicación de:

- PT-09-003 Protocolo de atención integral con enfoque psicosocial a víctimas de conflicto armado.
- Protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado, a partir del título IV: indicaciones para la acción. - 1.2. Indicaciones para la incorporación del enfoque diferencial. – 1.2.3. Dirigidas al proceso de atención en salud.
- Ruta integral de atención en salud y de rehabilitación funcional para víctimas MAP/MUSE

PACIENTES DE PROGRAMA MADRE CANGURO

El programa consiste en hacer seguimiento a los bebés que nacen prematuro (antes de las 37 semanas de gestación) y de bajo peso menor a 2500 g. El seguimiento que reciben los bebés es integral y multidisciplinario, no solo interviene el pediatra, también enfermería, oftalmología, fisioterapia, nutrición, audiometría, trabajo social y vacunación. Con el fin de llevar el desarrollo de estos bebés, a lo más normal posible evitando secuelas propias de ellos o si las hay, logrando hacer una detección temprana para su respectiva intervención, disminuyendo incapacidades y así, lograr tener futuros hombres y mujeres competitivos en la sociedad.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

El método canguro está basado en el contacto piel a piel entre el niño prematuro y su madre, busca también empoderar a los padres y transferirles gradualmente la capacidad y responsabilidad de ser los cuidadores primarios de su hijo, satisfaciendo sus necesidades físicas y emocionales.

Para la atención integral de los usuarios que se encuentran en el programa madre canguro, remitirse al PT-07-005, PR-07-002.

ATENCIÓN PREFERENCIAL ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

- ✓ La auxiliar de SIAU o el guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y el orientador asigna el turno de atención.
- ✓ Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
- ✓ Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN PREFERENTE Y CON ENFOQUE DIFERENCIAL POR CADA SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN

Portería y atención al usuario

Los vigilantes y el personal de atención al usuario identificarán las personas con atención preferencial, saludarán cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, con actitud de servicio con la persona, inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber que si la persona no lo desea no se puede obligar a recibirla, en este caso solo se le dará orientación hacia el lugar donde deben ir; cuando el usuario realice una consulta, se le prestará la atención debida y se deberá responder de inmediato.

Los vigilantes y el personal de atención al usuario de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de la institución verificará constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para brindarle la orientación pertinente.

Si el usuario necesita de silla de ruedas, el vigilante le realizará el préstamo de la misma dejando un documento de identidad, el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas, o en su defecto, el vigilante buscará el apoyo de los servicios asistenciales, para que se traslade con una silla de ruedas y acompañe al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirija.

Servicio de urgencias

Cuenta con un ascensor, para que las personas de atención preferencial que se encuentre en condición de discapacidad física, puedan acceder al servicio. Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los usuarios con enfoque diferencial.

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.

Consulta externa

Dentro de esta se encuentra una ventanilla de atención preferencial. Para este servicio se puede acceder en carro hasta la entrada de la institución y/o en silla de ruedas dentro del servicio; cuando el usuario necesite silla de ruedas, todos las

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

personas que presten sus servicios en la institución deberán prestarle la atención integral requerida, si el usuario necesita una silla de ruedas, y tiene acompañante, éste deberá acercarse al consultorio de las auxiliares de enfermería, para que se les realice el préstamo de la misma, dejando un documento de identidad el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas; cuando la persona solicite camilla por su condición física, esta también le será prestada en el puesto de enfermería del servicio.

Atención al usuario

Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución. Es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con enfoque diferencial, acceder a la asignación de citas con especialistas.

En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentadas por la comunidad de personas de cualquier tipo o grado de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, 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, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio.

Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la institución a mejorar el acceso a la información, a la comunidad y a los espacios físicos dispuestos para la atención a las personas con atención preferencial. Es el servicio el que debe ajustarse a las necesidades de la comunidad y no al contrario. Por lo tanto, los colaboradores de cada servicio, deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, hacen que su servicio no sea accesible o incluyente y comprometerse a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos. Además, deben tener en cuenta que:

- Las personas con atención preferencial tienen autonomía.
- Las personas con atención preferencial son ciudadanos como cualquier otro.
- Tomar de manera natural el trato que van a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas de nacimiento no son mudas dado que producen sonidos, hablan pero con un lenguaje diferente. La lengua de señas colombiana fue reconocida por la ley 324 de 1996.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

- Para las personas sordo-ciegas, es natural el contacto físico durante la interacción.
- Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, se puede constituir en un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos o quienes ejerzan sus funciones. (Código de lo contencioso administrativo).
- Sugerir a los entes administrativos y asistenciales, la inclusión de ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones, para la atención de las personas con atención preferencial.
- Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contra las personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad.
- De acuerdo con la ley 1618 de 2013, las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, incluirán en sus presupuestos anuales, en forma progresiva, en el marco fiscal a mediano plazo, las partidas necesarias para hacer efectivas las acciones contenidas a favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y atención preferencial.

Laboratorio e imágenes diagnósticas

Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma de muestras y un servicio de imágenes diagnósticas para la toma de rayos x, mamografía y tomografía, a este se accede por la entrada principal; cuando el usuario no tenga la posibilidad de acceder a estos servicios, cualquiera de los colaboradores de la institución en el servicio de urgencias, deberá informar al servicio de laboratorio y/o imágenes diagnósticas para que las personas encargadas de la toma de muestras y toma de rayos x, puedan desplazarse hacia el piso de urgencias y allí tomar las muestras para los exámenes y el rayos x que necesite el usuario.

Hospitalización

Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital. La institución cuenta con ascensor y rampa para acceder a los diferentes servicios del hospital, además en la zona de parqueo, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes; cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá acercarse a la oficina de información y pedir prestada

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

una silla, para lo cual deberá dejar su documento de identidad, el cual le será devuelto cuando se regrese la silla.

Cirugía

Dentro de este servicio se encuentra una ventanilla de atención preferencial. Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital. La institución cuenta con ascensor y rampa para acceder a los diferentes servicios del hospital, además en la zona de parqueo, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes; cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá acercarse a la oficina de información y pedir prestada una silla, para lo cual deberá dejar su documento de identidad, el cual le será devuelto cuando se regrese la silla.

Odontología y vacunación

Dentro de este servicio se encuentra una ventanilla de atención preferencial. Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital. Se cuenta con una rampa de fácil acceso para las personas discapacitadas o con limitación de la capacidad física. Cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá acercarse a la oficina de información y pedir prestada una silla, para lo cual deberá dejar su documento de identidad, el cual le será devuelto cuando se regrese la silla.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

OBSERVACIONES GENERALES

Información a tener en cuenta:

- Su EPS deberá informarle cuales son los canales de Atención al usuario disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Si tiene insatisfacción en el servicio de salud puede presentar su Petición, queja o reclamo, ante la EPS.
- Si la EPS no la resolvió o no está satisfecho con la respuesta, puede acudir a la Supersalud
- En caso de necesitar orientación acuda a los organismos de vigilancia y control: Supersalud, personerías municipales, defensoría del pueblo, contraloría general de la nación, procuraduría y las secretarías de salud.
- Por pertenecer a una comunidad indígena, tiene derecho a cambiar del régimen subsidiado y contributivo y viceversa, dependiendo de su capacidad económica, sin cambiar de EPS.
- Usted tiene derecho a recibir atención médica en una ciudad diferente a la de su residencia cuando se traslade temporalmente por un período superior a un mes y hasta por 12 meses, haciendo la solicitud a su EPS.

Information to keep in mind:

- Your EPS should inform you which are the Customer Service channels available 24 hours a day, 7 days a week.
- If you have dissatisfaction with the health service, you can submit your Petition, complaint or claim to the EPS
- If the EPS did not solve it or you are not satisfied with the answer, you can go to the Supersalud
- If you need guidance, go to the surveillance and control agencies: Superhealth, municipal authorities, ombudsman, comptroller general of the nation, attorney general's office and health secretariats.
- Because you belong to an indigenous community, you have the right to change the subsidized and contributory regime and vice versa, depending on your economic capacity, without changing your EPS
- You have the right to receive medical care in a city other than your residence when you move temporarily for a period of more than one month and up to 12 months, making the request to your EPS.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

7. BIBLIOGRAFÍA

Directriz de enfoque diferencial para el goce efectivo de derechos de las personas en situación de desplazamiento forzado con discapacidad en Colombia. UNHCR ACNUR. Ministerio de la Protección Social. República de Colombia. Pág. 29.

Protocolo para atención de personas en situación de discapacidad. CENSO 2017. Servicio nacional de la discapacidad.

Guía práctica para la atención a personas con discapacidad. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2014.

Instructivo para la implementación de servicios del Centro de Relevó. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. 2017.

Protocolo accesible para personas con discapacidad. María José Fluja Leal. Fundación ONCE para la cooperación e integración social de personas con discapacidad. Madrid, 2006.

Atención en salud a personas con Orientaciones sexuales e identidades de género diversas (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Tránsgender e Intersex). Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander. Dimensión de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos. 2017.

Lineamientos técnicos para atención integral en salud de la población LGBTI. Ministerio de Salud. San Salvador, 2016.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 387 de 1997. “Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia”.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 418 de 1997. “Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones”.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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”.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	PROCESO SIAU	CÓDIGO:
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/08/2022

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1438 de 2011 “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”

Socialización sobre los derechos y deberes en salud para población indígena en la ciudad de Pereira (2019). Recuperado de: <https://www.onic.org.co/comunicados-onic/3545-socializacion-sobre-los-derechos-y-deberes-en-salud-para-poblacion-indigena-en-la-ciudad-de-pereira>

MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL (2018). Recuperado de: http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/phocadownloadpap/INFORMACION/MANUAL_ATEN_USUARIO/Manual%20de%20Atencion%20Preferencial%20hospital%20San%20Rafael.pdf

Guía para la actuación con la comunidad Gitana en los servicios sanitarios. Cristina García García; Fundación Secretariado Gitano. Madrid, 2006.

El enfoque diferencial para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras Víctimas del Conflicto Armado. Ministerio del Interior. Bogotá, D.C.

Protocolo de Atención Integral en Salud con enfoque Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado. Programa de Atención psicosocial y salud integral a Víctimas del conflicto armado – PAPSIVI. Ministerio de Salud. Bogotá, 2017.

Ruta integral de atención en salud y de rehabilitación funcional para víctimas MAP/MUSE”. Ministerio de Salud. Comité de Rehabilitación. Colombia, 2016.

ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboro	Reviso	Aprobó
Ana María Quiroz	Alba Luz Torres Mesa	Jean Carlo David Vanegas Rodríguez
Jhoann Mauricio Marín Sierra Coordinador de calidad	Subgerente administrativa y financiera	Gerente

Versión	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
01	Todo el documento	Creación del contenido