

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL CON LA CIUDADANIA EN GENERAL	Código
		Emitido
		Versión

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL CON
LA CIUDADANIA EN GENERAL**

**IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL SAS
EL CERRITO VALLE
AGOSTO 2020**

Elaboro : PAD Fecha: AGOSTO 2020	Reviso : AMG Fecha : SEPTIEMBRE 2020	Aprobó: MFG Fecha: SEPTIEMBRE 2020
-------------------------------------	---	---------------------------------------

**ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL CON LA
CIUDADANIA EN GENERAL**

**ELABORADO POR
PAULA ANDREA DELGADO GARCIA
GESTOR DE CALIDAD**

**IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL SAS
EL CERRITO VALLE
AGOSTO 2020**

Elaboro : PAD Fecha: AGOSTO 2020	Reviso : AMG Fecha : SEPTIEMBRE 2020	Aprobó: MFG Fecha: SEPTIEMBRE 2020
-------------------------------------	---	---------------------------------------

Contenido

Introducción _____

Objetivo general _____

Objetivo específico _____

Concepto de enfoque diferencial _____

Personas con discapacidad _____

Víctimas _____

Orientación sexual e identidades de género _____

Grupo étnico _____

Estrategias de enfoque diferencial _____

Bibliografía _____

Elaboro : PAD

Fecha: AGOSTO 2020

Reviso : AMG

Fecha : SEPTIEMBRE 2020

Aprobó: MFG

Fecha: SEPTIEMBRE 2020

INTRODUCCIÓN

En un Estado social de derecho, toda persona es igual ante la ley. Por tanto, la igualdad debe traducirse en el trato idéntico del estado para todos y todas, y en este sentido se reconocen derechos iguales para todas las personas. Sin embargo, dado que solo se puede dar un trato igual entre iguales, se justifica un trato diferente para quienes se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad, con el fin de lograr efectivamente la igualdad. Se hace necesario entonces implementar acciones diferenciales acordes con las necesidades, diferencias y desigualdades de las personas. En este orden de ideas, el enfoque diferencial puede entenderse como el conjunto de acciones que, al dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales, contribuye a reducir la brecha existente entre los diferentes segmentos de la población y garantiza la superación de la exclusión social, la marginalidad política, la desigualdad económica, la condición especial de vulnerabilidad y el riesgo de estas poblaciones ante el conflicto armado, lo que genera igualdad en el acceso a las oportunidades sociales. Es responsabilidad de la sociedad en su conjunto contribuir al logro de un Estado igualitario que reconozca, valore y proteja las diferencias como grandes activos sociales. El enfoque diferencial hace énfasis en algunos lineamientos particulares que deben adoptar las instituciones para guiar a los funcionarios, que tengan en cuenta las particularidades e inequidades dentro de ciertos grupos poblacionales con el propósito de brindar una adecuada atención, protección y garantía a sus derechos. El enfoque diferencial no solo debe permear las acciones y políticas públicas, sino que debe ser parte del comportamiento de los funcionarios y constituirse en una herramienta de análisis de la propia política.

Por ende en la IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL, se centra en un trato digno a todos los usuarios, basado en el respeto, atención de calidad independientemente de la edad, genero, condición socioeconómica y/o física.

Elaboro : PAD Fecha: AGOSTO 2020	Reviso : AMG Fecha : SEPTIEMBRE 2020	Aprobó: MFG Fecha: SEPTIEMBRE 2020
-------------------------------------	---	---------------------------------------

OBJETIVO GENERAL

Sensibilizar a toda la comunidad IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL S.A.S referente a la igualdad social a partir de reconocer, comprender y valorar las creencias, prácticas, saberes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir a la reducción de cualquier forma de discriminación o segregación social, cultural, espiritual, económica y espacial.
- Promover una sociedad más equitativa

Elaboro : PAD Fecha: AGOSTO 2020	Reviso : AMG Fecha : SEPTIEMBRE 2020	Aprobó: MFG Fecha: SEPTIEMBRE 2020
-------------------------------------	---	---------------------------------------

ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.

El enfoque diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

En el marco de la jurisprudencia se ha enfatizado que el enfoque diferencial está encaminado a propiciar que personas históricamente discriminadas y de especial protección constitucional, puedan en términos de igualdad acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios de la sociedad.

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación, dentro de los cuales se basa en la ley 1438 de 2011, artículo 3 principios general de seguridad social en salud.

Por otra parte el Plan Decenal de salud pública 2012-2021, “distingue entre las diversidades propias de sujetos y colectivos titulares de derecho y las desigualdades injustas y evitables que generan inquietudes”. En este sentido **la IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL S.A.S**, aplica estrategias y acciones incluyentes que acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad, independientemente de la raza, nivel socioeconómico, religión, orientación sexual, personas con discapacidad, entre otros.

Elaboro : PAD Fecha: AGOSTO 2020	Reviso : AMG Fecha : SEPTIEMBRE 2020	Aprobó: MFG Fecha: SEPTIEMBRE 2020
-------------------------------------	---	---------------------------------------

SUJETOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

GRUPOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN

CLICO VITAL



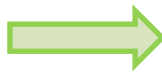
Niños, niñas y adolescentes
Adultos jóvenes y mayores

DISCAPACIDAD



Personas con discapacidad

PERTENENCIA ÉTNICA

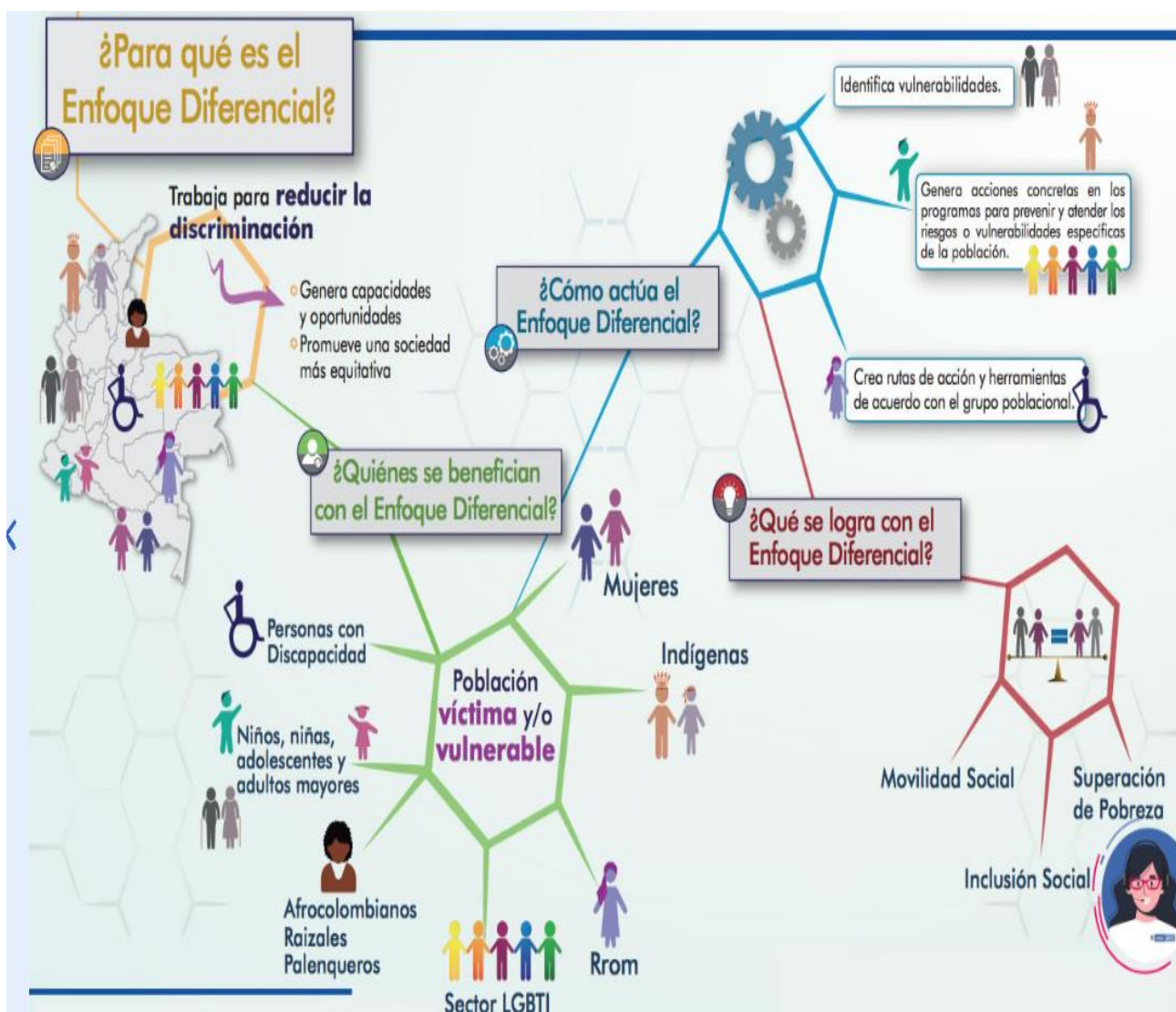


Comunidades negras,
afrocolombianos,
palanqueras y raizales

GÉNERO



Lesbianas, gays, bisexuales,
transexuales, intersexuales
(LGBT)



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Personas con discapacidad La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define de manera genérica como “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”. Hay 4 categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias:



- 1. Movilidad/Física:** Es la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.
- 2. Sensorial:** Hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.
- 3. Mental:** Es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o para relacionarse con las demás personas y el entorno (mental psicosocial).

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

MARCO NORMATIVO QUE PROTEGE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

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

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

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

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

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

Ley 1618 del 27 de febrero de 2013. “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”

Elaboro : PAD Fecha: AGOSTO 2020	Reviso : AMG Fecha : SEPTIEMBRE 2020	Aprobó: MFG Fecha: SEPTIEMBRE 2020
-------------------------------------	---	---------------------------------------

VÍCTIMAS

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

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

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

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



ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO



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

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

Heterosexual: Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio.

Bisexual: Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.

Intersexual: Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

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

Elaboro : PAD

Fecha: AGOSTO 2020

Reviso : AMG

Fecha : SEPTIEMBRE 2020

Aprobó: MFG

Fecha: SEPTIEMBRE 2020

que nació o del género que le fue asignado. Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales.

Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser:

Transformistas: Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

Travestis: Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

Transexuales: Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

“Queer” Describe una identidad de género donde las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgénero se identifican como esta.

Normatividad

Constitución Política de Colombia.

Artículo 48. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social.

Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Ley 100 de 1993, Artículo 152. Los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son: regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso al servicio para toda la población en todos los niveles de atención.

Decreto 1227 de 2015. Por el cual se establece el trámite para corregir el componente sexo en el Registro Civil de Nacimiento.

Decreto 2353 de 2015, Artículo 21. Sobre cobertura familiar en salud a las parejas del mismo sexo, sean hombres o mujeres

GRUPO ÉTNICO



Grupo de personas que comparten una cultura similar (creencias, valores y comportamientos), idioma, religión, antepasados y otras características que a menudo pasan de una generación a la siguiente. Las personas pueden venir del mismo país o vivir juntas en la misma zona. Los hispanos y los chinos Han son ejemplos de grupos étnicos. Es posible que algunas enfermedades o afecciones genéticas sean más comunes en ciertos grupos étnicos que en otros.

Normatividad

Ley 721 de 2001

Por la cual se establece el Día Nacional de la Afrocolombianidad

Decreto 1088 de 1993

Por la cual se regula la creación de las asociaciones de cabildos y /o autoridades tradicionales indígenas

Elaboro : PAD Fecha: AGOSTO 2020	Reviso : AMG Fecha : SEPTIEMBRE 2020	Aprobó: MFG Fecha: SEPTIEMBRE 2020
-------------------------------------	---	---------------------------------------

Decreto 804 de 1995

Actividades educativas a las comunidades étnicas

ACTIVIDADES DE LA IPS EN RELACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

- Educación a los usuarios sobre enfoque diferencial, e incentivar la no discriminación
- Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre la red de prestadores de servicios y las condiciones de acceso
- Remitir a los usuarios a los prestadores del nivel que corresponda de acuerdo con la complejidad del servicio en correspondencia con la patología que presenta.

ATENCIÓN AL USUARIO

FASE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
PROVEEDOR	• Pacientes atendidos en los diferentes servicios, familiares o acudientes del paciente • Sistemas y telecomunicaciones: Encuestas de satisfacción, línea telefónica. • Mantenimiento: equipos e infraestructura • Atención al cliente : Información
ENTRADA	Encuesta diligenciada
SECUENCIA	1. El paciente o familiar diligencia la encuesta de satisfacción según el formato establecido, guiado por la Auxiliar Administrativa 2. Las encuestas son archivadas y clasificadas en el área de gestión de calidad 3. La información es consolidada periódicamente 4. Se direcciona la información a cada servicio 5. Si el resultado responde a los estándares establecidos, se realiza plan de control y seguimiento 6. Si el resultado no responde a los estándares, se realiza plan de mejoramiento, y se revisa en el comité de calidad 7. Se informa al personal periódicamente. 8. La información se toma como insumo para el proceso de mejoramiento continuo.
RESULTADO	Paciente atendido Satisfecho por encima del 95%
CLIENTE	Cualquier servicio de la Institución

Elaboro : PAD

Fecha: AGOSTO 2020

Reviso : AMG

Fecha : SEPTIEMBRE 2020

Aprobó: MFG

Fecha: SEPTIEMBRE 2020

INFRAESTRUCTURA PACIENTES CON DISCAPACIDAD



Elaboro : PAD
Fecha: AGOSTO 2020

Reviso : AMG
Fecha : SEPTIEMBRE 2020

Aprobó: MFG
Fecha: SEPTIEMBRE 2020

Dentro de la IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL S.A.S, cuenta con una infraestructura adecuada para personas con situación de discapacidad, de esta manera se promueve una sociedad más equitativa, mejorando la accesibilidad y calidad de vida de los usuarios.

ESTRATEGIAS ENFOQUE DIFERENCIAL



Elaboro : PAD
Fecha: AGOSTO 2020

Reviso : AMG
Fecha : SEPTIEMBRE 2020

Aprobó: MFG
Fecha: SEPTIEMBRE 2020



BIBLIOGRAFIA

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/Reflexiones%20sobre%20el%20enfoque%20poblacional.pdf>

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politica-publica-enfoque-diferencial#:~:text=Reconoce%20la%20existencia%20de%20grupos,a%20sus%20necesidades%20y%20particularidades%2C>

https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla_enfoque_diferencial_fin_1.pdf

Elaboro : PAD Fecha: AGOSTO 2020	Reviso : AMG Fecha : SEPTIEMBRE 2020	Aprobó: MFG Fecha: SEPTIEMBRE 2020
-------------------------------------	---	---------------------------------------