

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

GUÍA ADMINISTRATIVA ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL

PS-SC-ACC-GA-01 V1



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

CONTENIDO

1. OBJETIVO DE LA GUIA:	3
2. ALCANCE:.....	3
3. JUSTIFICACIÓN:	3
4. POBLACIÓN OBJETO DE LA GUÍA:.....	3
5. DEFINICIONES:	3
6. NORMATIVIDAD APLICABLE:	10
7. RESPONSABLES:	17
8. CONTENIDO DE LA GUÍA:.....	17
8.1. PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL.....	17
8.1.1. Con enfoque preferencial	17
8.1.2. Con enfoque Diferencial.....	17
8.2. COMO RELACIONARSE CON ESTOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS DE ACUERDO CON EL ÁREA DE SERVICIO.	24
9. CONTROL DE CAMBIOS:	43

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 2 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

1. OBJETIVO DE LA GUIA:

La presente guía tiene como objetivo brindar herramientas para la sensibilización, comprensión e implementación de los enfoques diferencial, poblacional y de género, dirigido al personal de salud asistencial de los servicios de consulta externa, Urgencias y Hospitalización y al talento humano extramural que tenga contacto con las poblaciones diferenciales con la finalidad de orientar, informar y garantizar acceso con equidad a los servicios de salud, sin discriminación en ejercicio del derecho a la salud.

2. ALCANCE:

DESDE: El primer contacto con la solicitud de un servicio o trámite en una de las unidades o cualquiera de los canales de atención establecidos por la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E.

HASTA: Cuando se cierra el ciclo de atención.

3. JUSTIFICACIÓN:

Los postulados sobre derechos humanos y derecho internacional humanitario llevan implícito el reconocimiento de la diferencia, las diversidades, la interculturalidad, el pluralismo, la desigualdad y así mismo, la necesidad de adoptar políticas fundadas en los principios de igualdad, equidad y no discriminación, como medios para garantizar el ejercicio y protección de los derechos.

El enfoque basado en los derechos pretende reforzar las capacidades de los garantes de derechos, es decir, los servidores públicos son corresponsables, para respetar, proteger y garantizar dichos derechos, reconocer la existencia de una estructura social diversa, multiétnica y pluricultural, donde conviven personas y grupos de personas que presentan situaciones, condiciones y características particulares y con necesidades de protección diferenciales.

Esta es una guía para la acción, la cual parte del reconocimiento de las características y particularidades poblacionales por edad, género, orientación sexual y situación o condición; conlleva en una primera instancia a identificar necesidades y expectativas, creencias, capacidades, prácticas cotidianas y la forma de relacionarse a la hora de requerir atención en salud de las poblaciones diferenciales, entre las cuales pueden darse diferentes tipos de interseccionalidades.

Es importante reconocer las barreras de acceso que se pueden generar en la atención en salud, afectando el ejercicio del derecho a la salud por parte de las personas y comunidades que habitan los territorios urbanos y rurales en toda su diferencia y diversidad y frente a las posibles barreras generar las acciones preventivas o correctivas a que haya lugar dentro del ciclo de atención en una lógica de garantía de derechos individuales y colectivos.

4. POBLACIÓN OBJETO DE LA GUÍA:

Esta guía va dirigida a todos los colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Asistenciales y administrativos ya sean de planta o contratistas.

La responsabilidad de la aplicación de este documento es de todos y cada uno de los colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

5. DEFINICIONES:

Abuso o maltrato físico: Uso de fuerza física que puede resultar en daño corporal, dolor físico, deterioro o lesión. Incluye agresiones tales como golpear, abofetear, patear, atar, sacudir, pellizcar, empujar, pinchar, quemar, inmovilizar, etc.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 3 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Abuso financiero: Es el uso ilegal, inapropiado o sin autorización de dinero, propiedades, rentas, patrimonio o recursos de una persona adulta mayor.

Abuso sexual: Contacto sexual de cualquier tipo, no consentido, con una persona adulta mayor. Se evidencia mediante actitudes, gestos, insinuaciones, exhibicionismo o comportamientos de acoso sexual, tocamientos, obligar a la víctima a realizar actos sexuales al agresor, violación, realización de fotografías obscenas

Abandono: Omisión del cuidador familiar de cumplir con la responsabilidad de cuidado de una persona adulta mayor incapaz de **atender** sus propias necesidades. Incluye comportamientos dirigidos a “no aportar medidas económicas o cuidados básicos como comida, hidratación, **higiene** personal, vestido, albergue, asistencia sanitaria, administración de medicamentos, confort, protección y vigilancia de situaciones potencialmente peligrosas

Acciones Afirmativas: Según la Corte Constitucional de Colombia, se denominan acciones afirmativas “todas aquellas medidas, políticas o decisiones públicas a través de las cuales se establece un trato ventajoso, y en cuanto tal formalmente desigual, que favorece a determinadas personas o grupos humanos tradicionalmente marginados o discriminados, con el único propósito de avanzar hacia la igualdad sustancial de todo el conglomerado social.” Son entonces acciones que buscan subsanar desigualdades de tipo social, cultural o económico o lograr mayor representación de sectores históricamente subrepresentados, marginados o discriminados de la sociedad.

Actividades Sexuales Pagadas - ASP: Donde se pretende abordar la actividad no como un acto individual (ejercicio de prostitución), ni como una identidad (prostituta o trabajadora sexual), sino como un campo de relaciones en el que interactúan varios actores (dueños de establecimiento, administradores, entorno próximo, demandantes, organizaciones comunitarias, instituciones públicas, etc.) y que genera sus propias dinámicas y “pactos de funcionamiento particulares, que se deben caracterizar e indagar, y que son propias de las actividades sexuales pagadas en contextos de prostitución en establecimientos o en calle.

Autonomía: Las comunidades, las organizaciones y las personas tienen sus decisiones y nosotras y nosotros debemos respetarlas. Orientamos, asistimos y prestamos nuestros servicios, pero no tomamos las decisiones ni el rumbo de su trabajo.

Barreras para la población con discapacidad: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. (Ley 1618 de 2013). Estas pueden ser de tipo físico, de comunicación, de acceso a información, de movilidad o acceso a derechos como la educación y la salud

Cabildo indígena: Es una entidad pública especial, cuyos integrantes son miembros de una comunidad indígena, elegidos y reconocidos por ésta, con una organización sociopolítica tradicional, cuya función es representar legalmente a la comunidad, ejercer autoridad y realizar las actividades que les atribuyen las leyes, sus usos, costumbres y el reglamento interno de cada comunidad”

Competencia ciudadana: Es el conjunto de capacidades que permiten la participación de los niños, niñas y adolescentes como ciudadanos de pleno derecho, mediante la adquisición de aprendizajes teóricos y prácticos que los preparan para el ejercicio de sus derechos civiles, políticos, sociales y culturales. La adquisición de esta competencia es progresiva y se construye gradualmente desde la primera infancia hasta la edad adulta

Convención sobre los derechos del niño: La Convención sobre los Derechos del Niño es un tratado internacional de las Naciones Unidas que reconoce que todas las personas menores de 18 años tienen derecho a ser protegidas, desarrollarse y participar activamente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Derechos reproductivos: Derecho de toda persona a gestionar libremente su vida reproductiva, ejerciendo el control de su fertilidad sin ningún tipo de coerción o violencia.

Despenalización: Es cuando se elimina el proceso y castigo penal.

Discriminación: En general, se refiere a la conducta de distinguir o diferenciar cosas o personas. En política pública, se expresa en términos de la distinción en el trato a otra u otras personas por motivos arbitrarios como el origen étnico, la edad, el sexo, la nacionalidad, el nivel socioeconómico o un sinnúmero de circunstancias ligadas a la individualidad de la persona, de grupos de personas o instituciones.

Discriminación contra la mujer: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

Discriminación racial: Denota toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.

Diseño universal: Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Ley 1346 de 2009)

Diversidad cultural: se hace referencia a diferencias de tipo étnico. Es decir, las marcadas por la existencia de grupos con una historia en común lenguajes compartidos y tradiciones específicas. Tal es el caso de las múltiples etnias indígenas, los grupos Rrom o gitanos y las comunidades afrodescendientes, raizales y palenqueras que habitan la ciudad y el país. Sin embargo, hay otro tipo de factores que marcan particularidades y permiten identificar grupos con aportes y necesidades específicas.

Diversidades sexuales: La diversidad sexual hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable.

Enfoque de Ciclo de Vida: parte de identificar, reconocer y comprender que, en cada etapa del ciclo de vida se tienen diferentes intereses, necesidades, espacios, capacidades que se potencializan de acuerdo a los entornos sociales, cultural, políticos y esto nos va permitiendo comprender que todos los sistemas de la cultura emergen en el desarrollo de todos y todas. El ciclo de vida se encuentra desagregado por rangos de edad, los cuales permiten la comprensión para diseñar acciones no solamente desde el marco legal, sino en todos los entornos que dinamizan el desarrollo integral

Enfoque de derechos: El enfoque de derechos toma como referente la dignidad, la universalidad, la igualdad y la no discriminación, de donde se derivan acciones preferenciales y diferenciales hacia los grupos vulnerables o excluidos de la sociedad.

Enfoque diferencial: 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.)

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Enfoque de género: Parte de entender el género como una construcción social de patrones culturales que expresa la idea que tenemos de cómo ser hombre o cómo ser mujer. Como método de análisis, hace visible la calidad de la relación entre hombres, mujeres, otras identidades de género y la orientación sexual: persona Heterosexual, Homosexual, Lesbiana (L), Bisexual (B), Gay (G), Transgenerista (T), Intersexual (I) y como estas facilitan determinadas acciones que tienen que ver con sus capacidades, necesidades y derechos.

Enfoque Étnico: Deriva del respeto a la Diversidad Étnica y Cultural. Conlleva el conocimiento y reconocimiento de las identidades diferenciadas, individuales y colectivas, las cosmovisiones, usos, costumbres y tradiciones de las comunidades y grupos étnicos, propendiendo por la adopción de acciones afirmativas de acuerdo con los derechos colectivos y sus necesidades de inclusión social, cultural, política, económica y de desarrollo humano.

Enfoque poblacional : Tiene el propósito de entender la diversidad característica de los grupos poblacionales para planear y adelantar acciones que den respuestas a las necesidades de los habitantes de un territorio con el fin de contribuir a superar inequidades entre grupos específicos, proteger y promover la interacción de identidades y expresiones culturales, promover el dialogo que fortalezca la sana convivencia y en fin, cerrar brechas que impiden el ejercicio de los derechos por determinados sectores sociales o poblaciones.

Enfoque territorial: Es una forma de reconocer las diferentes identidades y tradiciones que enriquecen la herencia y la oferta cultural de los territorios. Es la capacidad de lograr intervenciones coherentes con la realidad social, cultural, política y económica de los territorios, que sean flexibles e integrales y que incluyan activamente a sus pobladores, generando las capacidades necesarias para que las propias entidades territoriales puedan gestionar su desarrollo, y a su vez, se superen las intervenciones sectoriales y poblacionales, enfocándose en unas que correspondan, como su nombre lo señala, más al territorio.

Empatía: Ponernos en el lugar de otras personas, eliminar nuestros prejuicios, escuchar atentos y atentas.

Daño emocional o psicológico: Consiste en infligir angustia, dolor o estrés a través de actos verbales o no verbales; incluye gritos, reproches, amenazas, insultos, intimidación y humillación

Envejecimiento humano: El envejecimiento humano constituye un proceso multidimensional de los seres humanos que se caracteriza por ser heterogéneo, intrínseco e irreversible; inicia con la concepción, se desarrolla durante el curso de vida y termina con la muerte. Es un proceso complejo de cambios biológicos y psicológicos de los individuos en interacción continua con la vida social, económica, cultural y ecológica de las comunidades, durante el transcurso del tiempo.

Etnia: Hace referencia a los aspectos culturales, prácticas culturales lingüísticas, religiosas y de comportamiento enmarcados en una estructura social, política y territorial. Compartir estos elementos los lleva a sentirse identificados entre sí y desarrollar sentido de pertenencia. Por lo cual lo étnico hace referencia a un acervo histórico y cultural.

Etnicidad: Es el sentimiento de pertenencia a un grupo determinado, sea real o imaginario y las representaciones simbólicas que dicha pertenencia origina. La identidad étnica se entiende como el resultado de una opción individual más o menos arbitraria.

Formatos Alternativos: Consiste en presentar la información en diferentes medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier categoría de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir, braille, macro tipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónico

Género: construcción social, cultural y psicológica que determina el concepto de mujer, hombre y de otras categorías no binarias o normativas. Es la conceptualización de nuestra identidad y comportamientos.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Identidad de género: es la percepción y manifestación personal del propio género. Es decir, cómo se identifica alguien independientemente de su sexo biológico. La identidad de género puede fluir entre lo masculino y femenino, no existe una norma absoluta que lo defina.

Inclusión: La inclusión es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.

Interculturalidad: Este hace referencia al reconocimiento de la diversidad cuestionando las interacciones que ubican a diferentes grupos dentro de un orden social (Walsh, 2008). Del mismo modo implica el establecimiento de un diálogo entre iguales que permita la superación de estructuras jerárquicas y formas de discriminación que perdura por razones históricas o culturales. En este sentido, la interculturalidad se puede entender como un proyecto intelectual y político orientado a construir Otros modos del poder, del saber y del ser en los que se transformen estructuras e instituciones que posicionan a diferentes grupos en un orden social desigual (Walls, 2008).

Kumpania: Hace referencia a una forma organizativa ancestral del pueblo Rrom Gitano. Es el conjunto de grupos familiares configurados patrilinealmente (patrigrupos), que a partir de alianzas de diverso orden optan por compartir espacios para vivir cerca o para itinerar de manera conjunta.

Lengua de Señas Colombiana: Hace referencia a la lengua natural de carácter viso-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo, y su canal de recepción es visual. Esta lengua de señas es propia de la población con discapacidad auditiva colombiana.

(Resolución 1904 de 2017)

Lenguaje inclusivo e incluyente

Es fundamental que en todas las formas de comunicación, ya sea oral, escrita, formal o informal, al interior de las organizaciones y frente a diversos públicos se tengan en cuenta las orientaciones mínimas del lenguaje inclusivo o incluyente, no sexista y la comunicación accesible, obviando el uso de palabras y frases peyorativas, acudiendo a herramientas que faciliten el acceso a la información de manera amplia y diversa y sin caer en el error de confundir el género de las palabras con el de las personas.

El lenguaje inclusivo en cuanto al género, lenguaje incluyente o lenguaje no sexista se refiere a la creación y uso de términos que visibilicen a los grupos demográficos con identidad de género y orientación sexual diversa.

Movilidad reducida: Es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una discapacidad o que sin tener alguna discapacidad presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales. (Ley 1287 de 2009)

Negligencia: La negligencia puede ser pasiva o activa e intencional o no intencional. La pasiva consiste en dejar solas a las personas adultas mayores, menores de edad o sujetos de protección, asiladas u olvidadas, no proporcionarles alimentación o atención médica, negarles o limitarles la administración de medicamentos. La activa implica privar de artículos necesarios para la vida diaria, negar recursos vitales y no proveer de cuidados a aquellas personas físicamente dependientes.

Orientación sexual: Es la atracción emocional o sexual que se siente hacia otra persona que, si es del mismo sexo, será homosexual; de sexo contrario, heterosexual y si comprende a ambos sexos, bisexual.

Persona adulta mayor: Las personas adultas mayores son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona adulta mayor es una persona de 60 años o más de edad.

Población vulnerable: Todas las personas, hogares y comunidades son vulnerables a los riesgos de fuentes naturales o antrópicas, pero son los pobres los que están más expuestos, pues su situación les impide desarrollar actividades de mayor riesgo y que impliquen mayor rentabilidad.

Población Afrocolombiana: Son los grupos humanos que hacen presencia en todo el territorio nacional (urbano-rural), de raíces y descendencia histórica, étnica y cultural africana nacidos en Colombia, con su diversidad racial, lingüística y folclórica.

Población Raizal: Es la población nativa de las Islas de San Andrés, Providencia Y Santa Catalina descendientes de la unión entre europeos (principalmente ingleses, españoles y holandeses) y hombres esclavizados africanos. Se distinguen por su cultura, lengua (creole), creencias religiosas (iglesia bautista) y pasado histórico similar a los pueblos antillanos como Jamaica y Haití. Dada su especificidad cultural ha sido sujeto de políticas, planes y programas socio-culturales diferenciados de otras comunidades negras del continente colombiano.

Prostitución: conjunto de procesos socioculturales que implican la mercantilización / monetización de los intercambios sexuales (Escuela de Estudios de Género, 2015, pág. 8). Es importante la distinción entre el trabajo sexual y conductas como la trata y el tráfico de personas, exponiendo que el ejercicio de la prostitución no es sinónimo de explotación, por lo que deben diferenciarse conceptualmente a la hora de la formulación de políticas públicas y regulaciones normativas sobre la materia.

Pueblos indígenas: Son comunidades, pueblos y naciones indígenas los que, teniendo una continuidad histórica con las sociedades anteriores a la invasión y precoloniales que se desarrollaron en sus territorios, se consideran distintos de otros sectores de las sociedades que ahora prevalecen en esos territorios o en partes de ellos. Constituyen ahora sectores no dominantes de la sociedad y tienen la determinación de preservar, desarrollar y transmitir a futuras generaciones sus territorios ancestrales y su identidad étnica como base de su existencia continuada como pueblos, de acuerdo con sus propios patrones culturales, sus instituciones sociales y sistemas legales”

Reincorporación: proceso de implementación del Acuerdo Final, posterior al Cese al Fuego y de Hostilidades Bilateral y Definitivo (CFHBD) y la Dejación de Armas (DA), que implica el cumplimiento de compromisos adquiridos con las FARC- EP y con los territorios donde se desarrolló el conflicto armado.

Reinserción: conjunto de medidas encaminadas a asistir a las personas desmovilizadas en el corto plazo. Tiene un carácter temporal y no puede considerarse un mecanismo de construcción de paz, pues carece de los elementos necesarios para generar la transformación social, económica y política que tanto estas personas como la sociedad y la vida civil a la que llegan requiere.

Reintegración: es el proceso a través del cual los desmovilizados adquieren un estatus civil y consiguen un empleo e ingreso económico de manera sostenible.

Rrom o gitano: Grupo étnico con una identidad cultural propia, que mantiene una conciencia étnica particular, que posee su propia forma de organización social, posee su propia lengua y que ha Definido históricamente sus propias instituciones políticas y sociales. Ha desarrollado históricamente su conciencia étnica a partir del nomadismo, sea este real o simbólico.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 8 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Si es Rrom o gitano por descendencia patrilineal la cual permite la ubicación de una persona en un determinado grupo de parentesco, configurado fundamentalmente en entorno a la autoridad emanada de un hombre de reconocido prestigio y conocimiento el cual, a su vez, a través de diferentes alianzas se articulan a otros grupos de parentesco, en donde todos comparten, entre otros aspectos, la idea de un origen común, una traducción nómada, un idioma, un sistema jurídico la Kriss Romaní, unas autoridades, una organización social, el respeto a un complejo sistema de valores y creencias, un especial sentido de la estética que conlleva a un fuerte apego a la libertad individual y colectiva, los cuales definen fronteras éticas que los distinguen de otros grupos étnicos

Raza: En biología, raza se refiere a los grupos en que se subdividen algunas especies sobre la base de rasgos fenotípicos, a partir de una serie de características que se transmiten por herencia genética. En el caso del ser humano (*Homo sapiens*) los especialistas afirman que es inadecuado el uso del término raza para referirse a cada uno de los diversos o diferentes grupos humanos, y se considera que es más apropiado utilizar los términos etnia o población para definirlos. Más aún, los científicos consideran que, para referirse a seres humanos, biogenéticamente, las «razas» no existen, tratándose solo de interpretaciones sociales

Sexo biológico: características biológicas y físicas usadas típicamente para asignar el género al nacer, como son los cromosomas, los niveles hormonales, los genitales externos e internos y los órganos reproductores.

Trans: término que engloba a todas aquellas personas que se identifican con un género diferente al asignado al nacer o que expresan su identidad de género de manera no normativa: transexuales, transgéneros, travestis, queer, género fluido, género no binario, entre otros.

Transgénero: persona que cuestiona los roles masculino y femenino impuesto desde el nacimiento y que decide construirse de forma opuesta o diferente a lo establecido socialmente, en algunos casos, este proceso de tránsito se da mediante las transformaciones corporales y procesos hormonales.

Transformistas: personas que ocasionalmente asumen roles del género opuesto. Hombres que tienen conductas, atuendos y estilos femeninos, contrarios a su propio género; mujeres que disfrutan con conductas, atuendos y estilos masculinos.

Travestis: personas que expresan su género, de manera permanente, a través de la utilización de prendas de vestir y actitudes social y culturalmente consideradas propias del otro género. Hombres o mujeres, no todas las personas travestis son necesariamente homosexuales.

Víctimas: Se consideran víctimas, en el marco de la Ley 1448 de 2011, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 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.

Violencia de género: Término acuñado en la “Conferencia Mundial sobre la mujer” en Pekín (1995) y que se define como “todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño de naturaleza física, sexual, psicológica, incluyendo las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad para las mujeres, ya se produzca en la vida pública o en la privada”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Constitución Política	1991	Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares Artículo 5. El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad. Artículo 7. El Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana. Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas a favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de	

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 10 de 44



		debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. Artículo 43. La mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación. Durante el embarazo y después del parto gozará de especial asistencia y protección del Estado, y recibirá de este subsidio alimentario si entonces estuviere desempleada o desamparada. El Estado apoyará de manera especial a la mujer cabeza de familia. Artículo 44. Derechos de Niñas y niños. Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás. Artículo 45. Derechos de los Adolescentes. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud. Artículo 46. Derechos del Adulto Mayor. El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.	
--	--	---	--

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

		Artículo 47 Derechos de las Personas con Discapacidad. 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 762 Discapacidad	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 siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)". El término "discapacidad" significa una deficiencia física, mental o 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.	Congreso de la Republica
Ley 984	2005	Aprueba el Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Asegura a la mujer el disfrute pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y todas las libertades fundamentales y de adoptar medidas eficaces para evitar las violaciones de esos derechos y esas libertades	Carta de las Naciones Unidas; Declaración Universal de Derechos Humanos; actos internacionales de derechos humanos y otros instrumentos internacionales de derechos humanos; Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
Ley 1251	2008	Artículo 3. Proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo	Ministerio de Protección Social
Ley 1287	2009	Adecuaciones para la movilidad de las personas Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la Republica.
Ley 1346	2009	Aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad".	Declaración Universal de Derechos Humanos; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 12 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Ley 1438	2011	Fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS Esta Ley modifica la Ley 100 de 1993 sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Es la primera que define el enfoque diferencial como un principio: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, (sic), 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.	Ministerio de Salud
Ley 1448	2011	VICTIMAS DEL CONFLICTO SOCIAL Y ARMADO En el artículo 13 de la Ley 1448 de 2011 se incorpora el Enfoque Diferencial como principio que orienta los procesos, medidas y acciones que se desarrollan en materia de asistencia, atención, protección y reparación integral a las víctimas del conflicto ³ . En ese mismo sentido, la Corte Constitucional ha señalado que “el principio de enfoque diferencial se traduce en la adopción de una serie de medidas encaminadas a enfrentar la situación de vulnerabilidad acentuada de algunas víctimas en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad”	Congreso de la Republica
Ley 1622	2013	Expede el estatuto de ciudadanía juvenil En las reglas de interpretación y aplicación del estatuto incluye los enfoques de derechos humanos, desarrollo humano, seguridad humana y diferencial. Este último lo define así: Enfoque Diferencial. Como un principio de actuación y mecanismo de respeto y ejercicio de los derechos desde la diferencia étnica, de géneros, de procedencia territorial, de contexto social, de edad orientación e identidad sexual o por condición de discapacidad. El concepto de Género lo incluye dentro de las definiciones, así: Género. Es el conjunto de características, roles, actitudes, valores y símbolos construidos socialmente que reconoce la diversidad y diferencias entre hombres y mujeres en pleno goce o ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales, en condiciones de igualdad en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.	Congreso de la Republica
Ley 1850	2017	Por medio de la cual se establecen medidas de Protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza	Ministerio de salud y protección Social

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 13 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

		el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones".	
Ley 1833	2017	Por medio de la cual se modifica y adiciona la ley 5a de 1992, se crea la comisión legal para la protección de los derechos de las comunidades negras o población afrocolombiana del congreso de la república de Colombia y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la Republica
Ley 1885	2018	Modifica la Ley Estatutaria 1622 de 2013 o estatuto de ciudadanía juvenil. Retoma los conceptos de enfoque de derechos humanos, enfoque diferencial, enfoque de desarrollo humano y enfoque de seguridad humana y género, referidos en la Ley 1622 de 2013. Género. Es el conjunto de características, roles, actitudes, valores y símbolos construidos socialmente que reconoce la diversidad y diferencias entre hombres y mujeres en pleno goce o ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales, en condiciones de igualdad en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.	Congreso de la Republica
Resolución 1904	2017	Fue creada para garantizar los derechos sexuales y derechos reproductivos de las personas con discapacidad cuando sean atendidas en salud.	Ministerio de salud
Acuerdo Distrital 175	2005	Por medio del cual se establecen los lineamientos de la Política Pública para la Población Afrodescendiente residente en Bogotá y se dictan otras disposiciones. Establece que la formulación de la política pública se liderará con base en el principio de acción afirmativa. Fija un plazo de 6 meses para que el Alcalde Mayor expida el Plan Integral de Acciones Afirmativas para la Población Afrodescendiente residente en Bogotá.	Actos Administrativos del Distrito Capital
Acuerdo 359	2009	Mediante el cual se establecen los lineamientos de política pública para los indígenas en Bogotá D.C. La Comisión Intersectorial de Poblaciones será la instancia encargada de concertar con las autoridades indígenas reconocidas en Bogotá y las Organizaciones Nacionales Indígenas de Colombia, reconocidas legítimamente por sus pueblos y el Gobierno Nacional, el diseño, puesta en marcha, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública para los Indígenas en Bogotá, D.C. y un plan de acciones afirmativas que la desarrolle.	Actos Administrativos del Distrito Capital
Acuerdo 371	2009	Mediante el cual se establecen los lineamientos de la política pública para la garantía plena de	Actos Administrativos del Distrito Capital

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 14 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

		derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales y transgeneristas -LGBT- en Bogotá, D.C. Pretende garantizar el ejercicio pleno de los derechos de la población LGBT, como parte de la producción, gestión social y bienestar colectivo de la ciudad. Cada Administración deberá adoptar un plan de acción y definir las líneas de acción y las metas para dar cumplimiento a la política pública.	
Decreto Distrital 151	2005	Por medio del cual se establecen los lineamientos de la Política Pública para la Población Afrodescendiente residente en Bogotá y se dictan otras disposiciones. Adopta los Lineamientos de Política Pública Distrital y el Plan Integral de Acciones Afirmativas, para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural y la Garantía de los Derechos de los Afrodescendientes residentes en Bogotá D. C, para el período 2008 - 2016	Actos Administrativos del Distrito Capital
Decreto 470	2007	Por el cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital. Plantea como objetivo buscar el desarrollo humano, social y sostenible de las personas con discapacidad, sus familias, cuidadoras y cuidadores, con dos propósitos generales: hacia una inclusión social y hacia la calidad de vida con dignidad	Actos Administrativos del Distrito Capital
Decreto 166	2010	Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. Precisa que la política pública es un marco de acción que desde el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos de las mujeres que habitan el territorio, contribuye a modificar las condiciones evitables de desigualdad, discriminación y subordinación que, en razón al género, persisten aún en los ámbitos social, económico, cultural y político de la sociedad.	Actos Administrativos del Distrito Capital
Decreto 2957	2010	Estado colombiano reconoce que los gitanos tienen una identidad propia y mantienen una conciencia étnica particular. También que posee una forma de organización social específica y su pro	Actos Administrativos del Distrito Capital
Decreto 345	2010	por medio del cual se adopta la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez en el Distrito Capital. Esta política pública social busca garantizar la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de los derechos humanos de las personas mayores sin distingo alguno, que permita el desarrollo humano, social, económico, político, cultural y recreativo, promoviendo el envejecimiento activo para que las personas mayores de hoy y del futuro vivan	Actos Administrativos del Distrito Capital

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 15 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

		una vez con dignidad, a partir de la responsabilidad que le compete al Estado en su conjunto y de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales.	
Decreto 554	2011	por el cual se adopta la Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá y se dictan otras disposiciones. Adopta la Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá. El Plan Integral de Acciones Afirmativas para el Pueblo Raizal (PIAAR) resultante, debe ir en la vía de eliminar las inequidades o desigualdades o barreras de acceso para el Pueblo Raizal que resulten de la línea de base que se construya a partir de la evaluación.	Actos Administrativos del Distrito Capital
Decreto 582	2011	Por el cual se adopta la Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. Define el marco General de la Política Pública, el enfoque diferencial para garantizar y restablecer derechos y los principios sociales, culturales y jurídicos que fundamentan y orientan esta política. El seguimiento y evaluación del cumplimiento se hará mediante la verificación del cumplimiento de los indicadores y a través de la gestión institucional en cuanto a las acciones afirmativas propuestas, y ejecución presupuestal reflejada en los programas y proyectos.	Actos Administrativos del Distrito Capital
Decreto 511	2011	Por medio del cual se adopta la Política Pública de Infancia y Adolescencia de Bogotá, D. C. Esta Política Pública busca reconocer y garantizar los derechos de los niños niñas y adolescentes, prevenir situaciones que amenacen su ejercicio y realizar acciones que restablezcan el ejercicio de los mismos, en el contexto específico del Distrito Capital.	Actos Administrativos del Distrito Capital
Decreto 543	2011	Por el cual se adopta la Política Pública para los Pueblos Indígenas en Bogotá, D.C. Adopta la Política Pública para los Pueblos Indígenas en Bogotá, D.C., 2011 - 2021, en el marco de una Ciudad de Derechos que reconozca, restablezca y garantice los derechos individuales y colectivos de los 107 pueblos indígenas. Define los caminos de la política y líneas de acción.	Actos Administrativos del Distrito Capital
Decreto 544	2011	Adopta la política pública de y para la adultez. La Política Pública de y para la Adultez en el Distrito Capital en el marco de una Ciudad de	Actos Administrativos del Distrito Capital

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 16 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

		Derechos promueve, defiende y garantiza progresivamente los derechos individuales y colectivos de los/as adultos/as urbanos/as y rurales entre los 27 y 59 años de edad. Promueve la articulación fundamental de los enfoques de derechos, diferencial y poblacional, a partir de la identificación y transformación de los conflictos sociales que impactan las condiciones de vida de esta población, con alcance en la Región Capital.	
Decreto 062	2014	por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.	Actos Administrativos del Distrito Capital

7. RESPONSABLES:

La responsabilidad de la aplicación de esta guía es de todos y cada uno de los colaboradores del Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, partiendo de que los usuarios y usuarias son nuestra razón de ser. Sin embargo, es responsabilidad de la Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano promover su implementación.

8. CONTENIDO DE LA GUÍA:

8.1. PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

Priorizar la atención de los usuarios para asegurar la accesibilidad y oportunidad en la atención, teniendo en cuenta la condición de vulnerabilidad y condiciones de salud.

El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar”

8.1.1. Con enfoque preferencial

- Atención de niños y niñas adolescentes,
- Atención de mujeres gestantes
- Atención de adultos mayores de 60 años
- Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.
- Atención a personas que padecen enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, enfermedades catastróficas o ruinosas

8.1.2. Con enfoque Diferencial

- Atención a personas víctimas del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI.
- Étnico

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 17 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

- Discapacidad
- Ciudadano habitante de calle
- Reciclador de oficio
- Persona en ejercicio de la prostitución
- Migrantes
- Campesinos

De manera general cada una de estas poblaciones debe ser tratada con respeto, libres de prejuicios, priorizando la necesidad de atención en salud y procurando la satisfacción de sus expectativas de acuerdo con sus particularidades poblacionales.

Atención para personas en condición de discapacidad.

- **Colaborador de Digiturnos:** y personal de ventanilla debe saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”. • Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?
- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aninado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles
- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren. De les el tiempo que requieran para poder expresarse.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 18 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que éste representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando. Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.
- En caso de requerir apoyo de intérprete de lengua de señas haga la solicitud con anticipación al equipo de servicio al ciudadano, con el fin de recibir orientación sobre el mecanismo disponible para acceder a dicho apoyo.

Atención a personas con sorda ceguera

- Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 19 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- En caso del que el usuario lo requiera gestione el préstamo de una silla de ruedas.
- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a personas con discapacidad mental

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 20 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Atención a personas víctimas de la violencia desplazados y del conflicto armado

Cualquier tipo de atención a las víctimas del conflicto armado, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.

- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.

Atención de personas de los sectores LGBTI

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los colaboradores con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas, transexuales e intersexuales. Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a las heteronormativas o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

Pregunte el nombre identitario de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.

Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención o extrañeza hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 21 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Las identidades de género son diversas, pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos y femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee, por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.

El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que No se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.

Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

Atención a comunidades étnicas

Indígenas

Para la atención a este tipo de población requiere:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita traductor. En caso de requerir apoyo de traductor, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español, en caso de no contar con este apoyo solicite la gestión del apoyo al equipo de servicio al ciudadano. Si es necesario la compañía de traductor establecer contacto con el Gobernador de cabildo o intérprete de lengua.

Solicitarles los documentos, también, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Importante tener en cuenta

- 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 los servicios ofertados y los puntos con mayor facilidad de acceso por georreferenciación.
- Ante el fallecimiento de algún paciente, recuerde que tienen procesos diferentes de duelo y percepción de la muerte apoyarse en psicología para realizar el acompañamiento necesario para garantizar la promoción de su cultura.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

- Los profesionales de la salud deberán Identificar si el usuario entiende de forma clara y darán las indicaciones correspondientes a la atención brindada.

Comunidades negras afrocolombianas raizales y palenqueras

Cómo relacionarse con estos ciudadanos y ciudadanas

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de relacionarse y/o dirigirse a las personas de estas comunidades.

- Diríjase a las personas de las comunidades Negras, Raizales, Afrocolombiana y Palenqueras por su nombre, no utilizar los términos de negrita, negra, morochita, niche, negro, negrito, u otro apelativo referente a la etnia a la que pertenece, si desconoce el nombre de la persona utilice el termino de Sr. Sra.
- Evite expresiones que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado señalando que, todo lo negro es malo con frases como; aguas negras, mano negra, nubes negras, entre otras.
- Considere que las personas de cada una de estas comunidades tienen cosmovisiones, lengua nativa, usos, saberes y costumbres propias, por esta razón no todas las personas deben tener el mismo trato.
- Considere que algunas de las personas de estas comunidades vienen de escenarios territoriales en los que la costumbre de interacción social se realiza con un tono de voz elevado. Esto no quiere decir que cuando se dirija a usted o en una reunión con esta característica (tono de voz elevado) sea sinónimo de molestia, grosería o exaltación.

Pasos para la atención

- a. Solicitar al usuario que se identifique si pertenece a una de las comunidades (Afrocolombiana, Negra, Palanquera y Raizal).
- b. Informar sobre el portafolio de servicios ofertado por la subred sur.
- c. No realizar juicios sobre el uso de medicina ancestral, siendo este un componente cultural de estas comunidades étnicas.
- d. Notificar a las personas competentes ante cualquier indicio de discriminación por parte del personal asistencial y médico.
- e. Informarse sobre las características culturales de la comunidad a la que pertenezca el usuario a atender, en especial aquellas que son determinantes para la salud (Cuidados higiénicos, cuidado de adulto mayor, entre otros).

Población Rrom y Gitana

los servidores públicos se relacionan con esta comunidad fundamentalmente a través de diálogos de concertación para la implementación de las acciones de tipo misional o de las acciones afirmativas concertadas con las comunidades a través de las instancias de participación y de representación.

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Es importante tener en cuenta que para el abordaje de la población y de acuerdo a sus prácticas culturales la intervención con las mujeres preferiblemente se realiza con mujeres y en compañía de algún líder de la Kumpanía.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 23 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

- La atención médica de la mujer será realizada por otra mujer y se debe permitir la compañía de un mayor.
- Acorde con sus prácticas culturales son comunidades que privilegian la tradición oral y es parte esencial la concertación y el diálogo para desarrollar procesos al interior de las comunidades.

8.2. COMO RELACIONARSE CON ESTOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS DE ACUERDO CON EL ÁREA DE SERVICIO.

TIPOS DE DISCAPACIDAD VISUAL	Como relacionarse con estos ciudadanos desde los servicios
CONSULTA EXTERNA	
Call Center	El operador del call center debe preguntar lo siguiente: ¿usted se identifica con algún tipo de población especial? Si se identifican. 1. Unidad de Servicios de salud cerca de su domicilio. 2. Preguntar el servicio que requiere. 3. Horario que se le facilita para el uso del servicio. 4. Promueve el servicio de ruta de la salud. 5. Indica los números de contacto de ruta de la salud. 6. Pregunte si requiere de ayuda, apoyo o acompañamiento. 7. Registre en dinámica gerencial el tipo de discapacidad y el apoyo que requiere. 8. No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños y evite hablar con tono infantil. 9. Mantenga un tono de voz adecuado y de buena pronunciación y amabilidad. 10. Evite los comentarios o frases que correspondan o refuerzan estereotipos sobre la discapacidad. 11. Verifique respetuosamente que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación.
Servicio al Ciudadano	• Salude e identifíquese con el usuario. • No hale del vestuario o del brazo. • Verifique si viene con acompañante o perro guía. • Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar. • En voz alta informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo e indique que acción va a realizar para ayudarlo a gestionar su trámite. • Si viene con acompañante indique la ubicación en sala de espera o servicio. • Si viene solo lo priorizo y lo paso a facturación. • Acompaño al usuario al Consultorio o servicio requerido y este pendiente del momento de la terminación de la consulta y salida para indicarle la salida de la unidad de servicios y ofrezca el servicio de la ruta de la salud. • Si el paciente solamente viene a hacer el trámite de la obtención de la cita indíquele la puerta de salida y el servicio de la ruta de la salud. • Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada. • Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares. Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que éste representa sus ojos y su seguridad. • Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 24 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	• Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
Facturación	• El facturador se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es soy el facturador ...y le pregunta el trámite que va a realizar (si viene a sacar una cita) le indica la disponibilidad de agenda y de unidades de atención donde puede ser atendido y le da la posibilidad de utilizar la ruta de la salud, si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, en caso de tenerlo; cuando la persona con discapacidad visual le entregue el dinero diga en voz alta el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas y al entregar las vueltas debe nuevamente indicar el monto que devuelve y la denominación de billetes o monedas.
Consultorio -	El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud si viene con acompañante se apoya con el acompañante para la ubicación en el Consultorio, de lo contrario indíquele a la persona donde se debe ubicar dentro del Consultorio, no hale del brazo ni del vestuario y pregúntele si quiere ser guiado. Elimine obstáculos en el Consultorio como pesas y escalerillas que puedan presentar riesgos para la persona. Si tiene perro guía indíquele por favor que lo ubique dentro del Consultorio. - Inicie la consulta de acuerdo a los parámetros establecidos en Historia Clínica, pregunte de manera explícita, clara y sencilla la información solicitada del motivo de consulta. - Al tomar los signos vitales indicar en voz alta el resultado de los mismos y su interpretación. - Brindar información clara sobre el diagnóstico, brindar educación sobre la patología, tratamiento y autocuidado. Refiérase si tiene alguna pregunta para ampliar la información e indique que tramite las ordenes con servicio al ciudadano (informador). - Despídase e indique la salida del Consultorio y pida apoyo a servicio al ciudadano.
URGENCIAS	
Servicio al Ciudadano	• Salude e identifíquese con el usuario. • No hale del vestuario o del brazo. • Verifique si viene con acompañante o perro guía. • Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar. • Indíquele que va a ser valorado por el médico o la enfermera de triage y que dependiendo del triage se va a realizar la valoración dentro de un tiempo de atención. • Se pasa al usuario a Admisiones donde debe hacer entrega del documento de identidad para verificación de afiliación en salud.
Admisiones	Preséntese e indique al usuario el rol de facturador o admisionista e indique el tipo de afiliación en el cual se encuentra el paciente el día de hoy si presenta algún tipo de dificultad en la afiliación y páselo a la informadora de atención al usuario para ser direccionado a trabajo social.
Consultorio	El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud si viene con acompañante se apoya con el acompañante para la ubicación en el Consultorio, de lo contrario indíquele a la persona donde se debe ubicar dentro del Consultorio, no hale del brazo ni del vestuario y pregúntele si quiere ser guiado. Elimine obstáculos en el Consultorio como pesas y escalerillas que puedan presentar riesgos para la persona. Si tiene perro guía indíquele por favor que lo ubique dentro del Consultorio. Inicie la consulta de acuerdo a los parámetros establecidos en Historia Clínica, pregunte de manera explícita, clara y sencilla la información solicitada del motivo de consulta.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 25 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	a. Al tomar los signos vitales indicar en voz alta el resultado de los mismos y su interpretación. b. Brindar información clara sobre el diagnóstico, brindar educación sobre la patología, tratamiento y autocuidado. c. Refiérase si tiene alguna pregunta para ampliar la información e indique que tramite las ordenes con servicio al ciudadano (informador). d. Despídase e indique la salida del Consultorio y pida apoyo a servicio al ciudadano. Si el paciente queda hospitalizado haga entrega del paciente y ordenes medicas a la enfermera del servicio.
Hospitalización	Las personas que van a brindar la atención en Hospitalización se van a presentar, ubíquelo espacialmente o geográficamente en el servicio, cuarto o habitación e indique su cama y el baño a su disposición e indique timbres para solicitar apoyo y acompañamiento para todo tipo de emergencias. Permita el acompañamiento permanente si así lo requiere la patología y el estado del paciente.
radiología e imágenes diagnosticas	Debe ser guiado por servicio al ciudadano(informador) a facturación y al servicio de radiología. El técnico de radiología se debe presentar e indicar el espacio geográfico del Consultorio e indicar la preparación para la toma del examen dejando claro donde colocara los objetos personales en caso de venir con acompañante lo esperara afuera para evitar radiación.
Farmacia	El informador de servicio al ciudadano gestionará los medicamentos requeridos por el usuario priorizando su atención.
Laboratorio	• Debe ser guiado por servicio al ciudadano(informador) a facturación y al servicio de laboratorio para la toma de sus exámenes. • La auxiliar de laboratorio se presentará e indicará los exámenes que van a ser tomados y solicitará las muestras requeridas para todo el proceso y lo ubicará geográficamente dentro del Consultorio para su comodidad y toma adecuada. • Para los resultados se le indica que estos pueden ser vistos por el médico a través de la historia clínica o si el acompañante puede utilizar el link de la página descargar los resultados en línea.

TIPOS DE DISCACIAD AUDITIVA	Como relacionarse con estos ciudadanos desde los servicios
Consulta externa	
Call Center	A personas con discapacidad auditiva promueva la utilización del chat virtual.
Servicio al Ciudadano	• Salude e identifíquese con el lenguaje de señas básico o utilice una pieza comunicativa donde presenta y se solicita a que trámite viene. • Verifique si viene con acompañante quien hace la labor de interprete. • Identifique si la persona tiene contacto con centro relevo y permiso de acceso se realizará contacto con ellos. Para el proceso de atención
Facturación	• Si viene con acompañante apóyese para generar la comunicación. • Si viene solo el informador de atención del usuario lo acompañara a la ventanilla y ayuda a gestionar el trámite.
Consultorio	El médico preguntará al informador si el paciente cuenta con acompañante o dispositivo de centro revelo para mantener la comunicación durante la consulta.
Urgencias	
Servicio al Ciudadano	• Salude con el lenguaje de señas básico. E identifíquese con el usuario. • Verifique si viene con acompañante o cuenta con acceso a centro relevo. • Diríjase a la persona con discapacidad y no a su interprete o acompañante. • Hable de frente y articule sin exagerar las palabras en forma clara y pausada.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 26 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	Se pasa al usuario a Admisiones donde debe hacer entrega del documento de identidad para verificación de afiliación en salud.
Admisiones	Preséntese e indique al usuario el rol de facturador o admisionista e indique el tipo de afiliación en el cual se encuentra el paciente el día de hoy muéstrole en físico los resultados del aseguramiento e indique el paso a seguir y si presenta algún tipo de dificultad en la afiliación y páselo a la informadora de atención al usuario para ser direccionado a trabajo social.
Consultorio	- El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud si viene con acompañante se apoya con el acompañante para mantener la comunicación. - Inicie la consulta de acuerdo a los parámetros establecidos en Historia Clínica, Hable de frente y articule sin exagerar las palabras en forma clara y pausada o utilice papel y lápiz. - Al tomar los signos vitales mostrar los resultados por escrito o indíqueselos al acompañante. - Brindar información clara sobre el diagnóstico, brindar educación sobre la patología, tratamiento y autocuidado. - Refiérase de manera escrita o con articulación de palabras si tiene alguna pregunta para ampliar la información e indique que tramite las ordenes con servicio al ciudadano (informador). - Despídase e indique la salida del Consultorio y pida apoyo a servicio al ciudadano. Si el paciente queda hospitalizado haga entrega del paciente y ordenes medicas a la enfermera del servicio.
Hospitalización	Las personas que van a brindar la atención en Hospitalización se van a presentar, ubíquelo espacialmente o geográficamente en el servicio, cuarto o habitación e indique su cama y el baño a su disposición e indique timbres para solicitar apoyo y acompañamiento para todo tipo de emergencias. Permita el acompañamiento permanente si así lo requiere la patología y el estado del paciente.
radiología e imágenes diagnosticas	Debe ser guiado por servicio al ciudadano(informador) a facturación y al servicio de radiología. El técnico de radiología se debe presentar e indicar el espacio geográfico del Consultorio e indicar la preparación para la toma del examen dejando claro donde colocara los objetos personales en caso de venir con acompañante lo esperara afuera para evitar radiación.
Farmacia	El informador de servicio al ciudadano gestionará los medicamentos requeridos por el usuario priorizando su atención.
Laboratorio	- Debe ser guiado por servicio al ciudadano (informador) a facturación al servicio de laboratorio para la toma de sus exámenes. - La auxiliar de laboratorio se presentará e indicará desde la orden los exámenes que van a ser tomados y solicitará las muestras requeridas para todo el proceso y lo ubicará dentro del Consultorio para su comodidad y toma adecuada. Para los resultados se le indica que estos pueden ser vistos por el médico a través de la historia clínica o si el acompañante puede utilizar el link de la página descargar los resultados en línea.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

ETNIAS - COMUNIDADES NEGRAS AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALENQUERAS - INDIGENAS- RROM	Como relacionarse con estos ciudadanos desde los servicios
Consulta externa	
Call Center	El operador del call center debe preguntar lo siguiente: ¿usted se identifica con algún tipo de población de enfoque étnico? Si se identifican. 1. Unidad de Servicios de salud cerca de su domicilio. 2. Preguntar el servicio que requiere. 3. Horario que se le facilita para el uso del servicio. 4. Mantenga un tono de voz adecuado y de buena pronunciación y amabilidad. 5. Evite los comentarios o frases que correspondan o refuercen peyorativos. Verifique respetuosamente que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación.
Servicio al Ciudadano	• Salude e identifíquese con lenguaje incluyente, con empatía, con respeto, cero estigmas estereotipos y autonomía. • Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar e indique que acción va a realizar para ayudarlo a gestionar su trámite. • Indique el Consultorio o servicio requerido. • Cuando salga siempre ofrezca la guía durante la estancia en el servicio.
Facturación	El facturador se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es.... soy el facturador ... y le pregunta el trámite que va a realizar (si viene a sacar una cita) le indica la disponibilidad de agenda y de unidades de atención donde puede ser atendido, si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, en caso de tenerlo.
Consultorio	• El médico se presentará y para la consulta se tendrá en cuenta la cosmovisión, los rituales, preguntará las prácticas médicas las formas de transmisión del conocimiento y la educación propia en salud, pautas de parentesco, patrones de crianza, las órdenes de género y generacionales. • Roles de trabajo, usos alimentarios y cotidianos, manejo espacial y temporal del territorio.
Urgencias	
Servicio al Ciudadano	• Salude e identifíquese. Priorice esta población por ser población especial. • Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar. • Indíquele que va a ser valorado por el médico o la enfermera de triage y que dependiendo del triage se va a realizar la valoración dentro de un tiempo de atención. • Se pasa al usuario a Admisiones donde debe hacer entrega del documento de identidad para verificación de afiliación en salud.
Admisiones	Preséntese e indique al usuario el rol de facturador o admisionista e indique el tipo de afiliación en el cual se encuentra el paciente el día de hoy. Si encuentra barreras en el acceso páselo a Trabajo Social y desde Trabajo social articularse con la intersectorialidad.
Consultorio	• El médico se presentará y para la consulta se tendrá en cuenta la cosmovisión, los rituales, preguntará las prácticas médicas las formas de transmisión del conocimiento y la educación propia en salud, pautas de parentesco, patrones de crianza, las órdenes de género y generacionales. • Roles de trabajo, usos alimentarios y cotidianos, manejo espacial y temporal del territorio.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 28 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	Importante tener en cuenta que en la comunidad Rrom, la atención médica de la mujer será realizada por otra mujer y se debe permitir la compañía de un mayor. Preferiblemente mujer líder de la Kumpanía
Hospitalización	Las personas que van a brindar la atención en Hospitalización se van a presentar para la atención en el servicio de Hospitalización se tendrá en cuenta la cosmovisión, los rituales, preguntará las prácticas médicas las formas de transmisión del conocimiento y la educación propia en salud, Roles de trabajo, usos alimentarios y cotidianos, manejo espacial y temporal del territorio.
Radiología e imágenes diagnósticas	Debe ser guiado por servicio al ciudadano (informador) a facturación y al servicio de radiología.
Farmacia	El informador de servicio al ciudadano le entregará el turno preferencial para la entrega de los medicamentos requeridos por el usuario priorizando su atención.
Laboratorio	Debe ser guiado por servicio al ciudadano (informador) a facturación y al servicio de laboratorio para la toma de sus exámenes.

DIVERSIDADES SEXUALES	Como relacionarse con estos ciudadanos desde los servicios
Consulta externa	
Call Center	El operador del call center debe preguntar lo siguiente: ¿usted se identifica con algún tipo de población específica y al usuario reconocer ser del grupo LGTBIQ+ La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). - Unidad de Servicios de salud cerca de su domicilio. - Preguntar el servicio que requiere. - Horario que se le facilita para el uso del servicio. - Mantenga un tono de voz adecuado y de buena pronunciación y amabilidad. - Evite los comentarios o frases que correspondan o refuercen peyorativos. - Verifique respetuosamente que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación.
Servicio al Ciudadano	Salude e identifíquese con lenguaje incluyente, con empatía, con respeto, cero estigmas estereotipos y autonomía. La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle) Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. - El personal de la unidad de atención ofrece escucha activa, atenta y respetuosa. Generar empatía y confianza. “Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que acude al servicio de atención se identifica como tal” - Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar e indique que acción va a realizar para ayudarlo a gestionar su trámite. - Indique el Consultorio o servicio requerido. - Ofrezca ser el guía durante la estancia en el servicio.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 29 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Facturación	- El facturador se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es soy el facturador - La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). - Pregunta el trámite que va a realizar (si viene a sacar una cita) le indica la disponibilidad de agenda y de unidades de atención donde puede ser atendido, si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, en caso de tenerlo.
Consultorio	- Genere ambientes seguros para facilitar la intervención en salud: bien sea una cita médica, una acción preventiva o promocional. - En el momento de la consulta debe tener en cuenta la identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). - La privacidad debe ser primordial, las personas que definen una orientación sexual no heterosexual o una identidad de género transgresora no deben ser cuestionadas por sus prácticas o sus vivencias si ellas así no lo expresan de manera explícita. Indagar por aspectos privados en su vida, genera barreras que fomentan la discriminación. - El estereotipo que asocia a las personas LGTBIQ + con el VIH genera conflictos en su acceso al derecho a la salud. No asuma que lo primero que debe hacer una persona con orientaciones sexuales o identidades de género diversa es realizarse tamizajes VIH o pruebas de infecciones de transmisión sexual. - Obtenga información referente a las necesidades específicas de las personas que les permita un mejor abordaje de las mismas. - Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona LGBTI, de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, esto es crucial para que la atención sea efectiva. "No plantee la heterosexualidad como única opción posible o la homosexualidad femenina y masculina como la alternativa minoritaria, anormal o patológica. La sexualidad debe verse, sentirse y vivirse desde varias posibilidades de conducta sexual, como la heterosexualidad, homosexualidad y la intersexualidad". "Eduque a las/los pacientes. Explique que la homosexualidad, al igual que la heterosexualidad, supone un tipo de orientación del deseo sexual, unos estímulos hacia los que se siente atracción sexual, hacia los que se dirige el deseo y con los que la persona tendrá o deseará tener conductas sexuales". - El respeto incluye no sugerir que la persona cambie de conductas o comportamientos relacionados con su orientación sexual, expresión e identidad de género. Por el contrario, el reconocimiento también se expresa en el valor de la defensa de sus derechos - Ante el pedido explícito de mantener la confidencialidad de su orientación sexual, identidad o expresión de género, de sus características físicas, de su nombre o cualquier otro dato que las personas consideren sensibles deberá respetarse tal pedido. Es por ello, importante contemplar y salvaguardar la privacidad" - En el examen físico el profesional de salud, debidamente entrenado en el caso de la población trans, debe considerar que la anatomía que observa puede no corresponder al género percibido por la persona consultante o a la identidad de género declarada, en tal caso debe referirse al género identitario del consultante - Identifique las condiciones de violencia y discriminación a las que están expuestas las personas LGBTI y de ser necesario remítalas a salud mental.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 30 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	Con las personas de la población trans, identificar su condición de tránsito en el género y responder con un protocolo de manejo de acuerdo con las necesidades particulares.
Urgencias	
Servicio al Ciudadano	- Salude e identifíquese con lenguaje incluyente, con empatía, con respeto, cero estigmas estereotipos y autonomía. - Establecer en el triage un espacio de atención individualizada con privacidad y en un contexto de escucha, confiabilidad, confianza y empatía. - La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). - Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar e indique que acción va a realizar para ayudarle a gestionar su trámite. Indique el Consultorio o servicio requerido. - Ofrezca ser el guía durante la estancia en el servicio. - No expresar bromas o insinuaciones acerca de las personas LGBTI. Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada.
Admisiones	- El facturador o admisionista se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es soy el facturador. - La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). - Pregunta el trámite que va a realizar (si viene a sacar una cita) le indica la disponibilidad de agenda y de unidades de atención donde puede ser atendido, si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, en caso de tenerlo. - Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada.
Consultorio	- Establecer en el triage un espacio de atención individualizada con privacidad y en un contexto de escucha, confiabilidad, confianza y empatía. - En el momento de la consulta debe tener en cuenta la identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). - Ofrecer opciones dentro de la consulta para que la persona exprese su condición sexual, pregunta por género y orientación sexual en la anamnesis - Recuerde que las personas LGBTI deciden si expresan o no su identidad de género. - La privacidad debe ser primordial, las personas que definen una orientación sexual no heterosexual o una identidad de género transgresora no deben ser cuestionadas por sus prácticas o sus vivencias si ellas así no lo expresan de manera explícita. Indagar por aspectos privados en su vida, genera barreras que fomentan la discriminación. - En el examen físico el profesional de salud, debidamente entrenado en el caso de la población trans, debe considerar que la anatomía que observa puede no corresponder al género percibido por la persona consultante o a la identidad de género declarada, en tal caso debe referirse al género identitario del consultante - El estereotipo que asocia a las personas LGTBIQ + con el VIH genera conflictos en su acceso al derecho a la salud. No asuma que lo primero que debe hacer una persona con orientaciones sexuales o identidades de género

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 31 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	diversa es realizarse tamizajes VIH o pruebas de infecciones de transmisión sexual. • Ante el pedido explícito de mantener la confidencialidad de su orientación sexual, identidad o expresión de género, de sus características físicas, de su nombre o cualquier otro dato que las personas consideren sensibles deberá respetarse tal pedido. Es por ello, importante contemplar y salvaguardar la privacidad" • PLA-PT-01 Protocolo atención a víctimas de violencia sexual. • Realizar la atención individual • Obtenga información referente a las necesidades específicas de las personas que les permita un mejor abordaje de las mismas. • Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona LGBTI, de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, esto es crucial para que la atención sea efectiva. • Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada • Desplegar las acciones interdisciplinarias para ubicar la protección que requiere la persona que ha sido vulnerada.
Hospitalización	• Las personas que van a brindar la atención en Hospitalización se van a presentar para la atención en el servicio de Hospitalización se tendrá en cuenta la privacidad • En la atención debe tener en cuenta la ruta de atención de violencias PLA-PT-01 Protocolo atención a víctimas de violencia sexual. • Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada • No vulnere la confidencialidad, recuerde que los trabajadores de la salud se rigen por ética y principios del servicio, explique que la historia clínica no puede revelarse sin consentimiento del usuario. De ser necesario, aclare quién tendrá acceso a la información. • Reconoce el secreto profesional y la importancia de generar confianza y familiaridad con los pacientes para ganar adherencia a los tratamientos.
Radiología e imágenes diagnósticas	La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). • Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. • El personal de la unidad de atención ofrece escucha activa, atenta y respetuosa. Generar empatía y confianza. • En el momento de la consulta debe tener en cuenta la identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). • Conserve espacios de privacidad. • Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona LGBTI, de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, esto es crucial para que la atención sea efectiva. • Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	Si la persona requiere de desvestirse para la realización de la toma de la imagen diagnóstica en el caso de la población trans, debe considerar que la anatomía que observa puede no corresponder al género percibido por la persona consultante o a la identidad de género declarada, en tal caso debe referirse al género identitario del consultante.
Farmacia	La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. - El personal de la unidad de atención ofrece escucha activa, atenta y respetuosa. Generar empatía y confianza. - El informador de servicio al ciudadano le entregará el turno para la entrega de los medicamentos requeridos por el usuario priorizando su atención.
Laboratorio	La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. - El personal de la unidad de atención ofrece escucha activa, atenta y respetuosa. Generar empatía y confianza. - Debe ser guiado por servicio al ciudadano(informador) a facturación y al servicio de laboratorio para la toma de sus exámenes.

PERSONAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES SEXUALES PAGAS	Como relacionarse con estos ciudadanos desde los servicios
Consulta externa	
Call Center	El abordaje de las personas que realizan actividades sexuales pagas solo se tendrá en cuenta si ellas lo manifiestan en la llamada telefónica y se requiere para alguna consulta en especial. Indíquelo 1. unidad de Servicios de salud cerca de su domicilio. 2. Preguntar el servicio que requiere 3. Horario que se le facilita para el uso del servicio 4. Mantenga un tono de voz adecuado y de buena pronunciación y amabilidad. 5. Evite los comentarios o frases que correspondan o refuercen peyorativos. 6. verifique respetuosamente que se ha comprendido la información dada
Servicio al Ciudadano	Salude e identifíquese con lenguaje incluyente, con empatía, con respeto, cero estigmas estereotipos y autonomía. NO juzgar con miradas, palabras y actitudes a las personas y, en especial a las mujeres (cis-género y transgénero) por el uso de faldas cortas, escotes pronunciados o cualquier otro tipo de vestimenta que pueda ser concebida

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 33 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	como llamativa, ya que, hace parte del libre desarrollo de la personalidad y en ocasiones, hace parte de las dinámicas propias de esta actividad. • Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. • Evitar la revictimización de esta población, por el contrario, verlos como sujetos de derechos que merecen el mismo acceso a oportunidades. • Si la persona a atender o abordar se encuentra con acompañante, se recomienda no hacer referencia a que esta realiza actividades sexuales pagas ya que en muchos casos sus familiares y amigos no tienen conocimiento al respecto. • Respetar la forma en la que se auto reconoce cada persona. En el marco de las Actividades Sexuales pagas existen diferentes términos que hacen relación a esta actividad, pero con connotaciones diferentes, algunas de ellas son: trabajador (a) sexual, persona en ejercicio de prostitución, persona en situación de prostitución, entre otras. • Las personas que realizan ASP acuden a las entidades distritales estrictamente porque requieren algún tipo de servicio social o trámite administrativo para ellas y/o sus familias. • En ese sentido, evitar comentarios insinuadores que les haga pensar que están solicitando de sus servicios sexuales.
Facturación	Salude e identifíquese con lenguaje incluyente, con empatía, con respeto, cero estigmas estereotipos y autonomía. • No juzgar con miradas, palabras y actitudes a las personas y, en especial a las mujeres (cis-género y transgénero) por el uso de faldas cortas, escotes pronunciados o cualquier otro tipo de vestimenta que pueda ser concebida como llamativa, ya que, hace parte del libre desarrollo de la personalidad y en ocasiones, hace parte de las dinámicas propias de esta actividad. • Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. • Pregunte el trámite que va a realizar (si viene a sacar una cita) le indica la disponibilidad de agenda y de unidades de atención donde puede ser atendido, si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, en caso de tenerlo.
Consultorio	• Si al momento de una persona ser atendida no quiere ahondar sobre las particularidades de su actividad, no debe insistirse en este aspecto, ya que no todas las personas se sienten cómodas por el mismo estigma que hay hacia ellas o ellos. • Mantener la confidencialidad y privacidad de su actividad sexual, • Identifique las condiciones de violencia y discriminación a las que están expuestas y solicite apoyo en salud mental • Promueve la toma de decisiones que favorecen el bienestar, el manejo de emociones, la autonomía, el autocuidado, el empoderamiento, el ejercicio de la ciudadanía y la exigibilidad de derechos frente a los derechos vulnerados y las violencias. • La accesibilidad a la información incluye el derecho a recibir información y sobre temas de salud sexual y reproductiva. • “Todos los individuos y grupos, incluidos los adolescentes y los jóvenes, tienen derecho a la información basada en evidencia sobre todos los aspectos de la salud sexual y reproductiva, incluida la salud materna, los anticonceptivos, la planificación familiar, las infecciones de transmisión

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	sexual, la prevención del VIH, el aborto seguro y la atención posterior al aborto. opciones de infertilidad y fertilidad, y cáncer reproductivo"
Urgencias	
Servicio al Ciudadano	• Salude e identifíquese con lenguaje incluyente, con empatía, con respeto, cero estigmas estereotipos y autonomía. • Orientación en derechos sexuales y reproductivos • Establecer en el triage un espacio de atención individualizada con privacidad y en un contexto de escucha, confiabilidad, confianza y empatía.
Admisiones	El facturador o admisionista se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es soy el facturador. • pregunta el trámite que va a realizar (si viene a sacar una cita) le indica la disponibilidad de agenda y de unidades de atención donde puede ser atendido, si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, en caso de tenerlo.
Consultorio	• Establecer en el triage un espacio de atención individualizada con privacidad y en un contexto de escucha, confiabilidad, confianza y empatía. • En el momento de la consulta debe tener en cuenta la identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas no nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). • Ofrecer opciones dentro de la consulta para que la persona exprese su condición sexual, pregunta por género y orientación sexual en la anamnesis • Recuerde que las personas LGBTI deciden si expresan o no su identidad de género. • La privacidad debe ser primordial, las personas que definen una orientación sexual no heterosexual o una identidad de género transgresora no deben ser cuestionadas por sus prácticas o sus vivencias si ellas así no lo expresan de manera explícita. Indagar por aspectos privados en su vida, genera barreras que fomentan la discriminación. • En el examen físico el profesional de salud, debidamente entrenado en el caso de la población trans, debe considerar que la anatomía que observa puede no corresponder al género percibido por la persona consultante o a la identidad de género declarada, en tal caso debe referirse al género identitario del consultante. • El estereotipo que asocia a las personas LGTBIQ + con el VIH genera conflictos en su acceso al derecho a la salud. No asuma que lo primero que debe hacer una persona con orientaciones sexuales o identidades de género diversa es realizarse tamizajes VIH o pruebas de infecciones de transmisión sexual. • Ante el pedido explícito de mantener la confidencialidad de su orientación sexual, identidad o expresión de género, de sus características físicas, de su nombre o cualquier otro dato que las personas consideren sensibles deberá respetarse tal pedido. Es por ello, importante contemplar y salvaguardar la privacidad" • PLA- PT-01 Protocolo atención a víctimas de violencia sexual. • Realizar la atención individual. • Obtenga información referente a las necesidades específicas de las personas que les permita un mejor abordaje de las mismas. • Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona LGBTI, de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, esto es crucial para que la atención sea efectiva. • Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada • Desplegar las acciones interdisciplinarias para ubicar la protección que requiere la persona que ha sido vulnerada

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 35 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

Hospitalización	Las personas que van a brindar la atención en Hospitalización se van a presentar para la atención en el servicio de Hospitalización se tendrá en cuenta la privacidad. - En la atención debe tener en cuenta la ruta de atención de violencias PLA-PT-01 Protocolo atención a víctimas de violencia sexual. - Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada. - No vulnere la confidencialidad, recuerde que los trabajadores de la salud se rigen por ética y principios del servicio, explique que la historia clínica no puede revelarse sin consentimiento del usuario. De ser necesario, aclare quién tendrá acceso a la información. - Reconoce el secreto profesional y la importancia de generar confianza y familiaridad con los pacientes para ganar adherencia a los tratamientos.
Radiología e imágenes diagnósticas	La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. - El personal de la unidad de atención ofrece escucha activa, atenta y respetuosa. Generar empatía y confianza. - En el momento de la consulta debe tener en cuenta la identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). - Conserve espacios de privacidad. - Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona LGBTI, de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, esto es crucial para que la atención sea efectiva. - Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada - Si la persona requiere de desvestirse para la realización de la toma de la imagen diagnóstica en el caso de la población trans, debe considerar que la anatomía que observa puede no corresponder al género percibido por la persona consultante o a la identidad de género declarada, en tal caso debe referirse al género identitario del consultante.
Farmacia	La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella elle). Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. - El personal de la unidad de atención ofrece escucha activa, atenta y respetuosa. Generar empatía y confianza.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 36 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	El informador de servicio al ciudadano le entregará el turno para la entrega de los medicamentos requeridos por el usuario priorizando su atención.
Laboratorio	La identidad de las personas debe primar al momento de nombrarlos y reconocernos- muchas personas un nombre legal- jurídico en la cedula de ciudadanía y otro el nombre identitario de ser así nombrarla por el pronombre de su preferencia (el, ella, él). Cómo dirigirse a la persona: no siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. - El personal de la unidad de atención ofrece escucha activa, atenta y respetuosa. Generar empatía y confianza. - Debe ser guiado por servicio al ciudadano (informador) a facturación y al servicio de laboratorio para la toma de sus exámenes.

HABITANTES DE LA RURALIDAD Y CAMPESINADO	Como relacionarse con estos ciudadanos desde los servicios
Consulta externa	
Call Center	El operador del call center debe preguntar lo siguiente: ¿usted vive en Zona Rural? Si se identifican. 1. unidad de Servicios de salud cerca de su domicilio o de accesibilidad. 2. Preguntar el servicio que requiere. 3. Horario que se le facilita para el uso del servicio. 4. Si requiere una cita y se la asigne indíquelo si tiene algún costo (copago). 5. Promueve el servicio de ruta de la salud. 6. Indíquelo que al Usuario que debe llevar el carnet que lo identifica como usuario residente de la localidad de (Sumapaz, mochuelo, Pesquilla) e cual es personal e intransferible. 7. Indica los números de contacto de ruta de la salud. 8. Pregunte si requiere de ayuda, apoyo o acompañamiento. 9. Registre en dinámica gerencial el tipo de población campesinado y el apoyo que requiere. 10. No trate a las personas con alguna discriminación ni con lastima como si fueran niños y evite hablar con tono infantil. 11. Mantenga un tono de voz adecuado y de buena pronunciación y amabilidad. 12. Evite los comentarios o frases que no correspondan o refuercen que son campesinos. 13. Verifique respetuosamente que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación.
Servicio al Ciudadano	1. Salude e identifíquese con el usuario. 2. Pregúntele para que servicio va acudir. 3. Verifique si viene con acompañante. 4. Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar. 5. Verifique si el usuario trae el carnet que lo identifica como usuario residente de la localidad de (Sumapaz, mochuelo, Pesquilla) el cual es personal e intransferible. 6. En voz alta informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo e indique que acción va a realizar para ayudarlo a gestionar su trámite. 7. Si viene con acompañante indique la ubicación en sala de espera o servicio. 8. Este paciente no se devuelve y se prioriza y lo paso a facturación.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	- Acompañar al usuario al Consultorio o servicio requerido y estar pendiente del momento de la terminación de la consulta y salida para indicarle la salida de la unidad de servicios y ofrecer el servicio de la ruta de la salud. - Si el paciente solamente viene a hacer el trámite de la obtención de la cita indíquelo la puerta de salida y el servicio de la ruta de la salud.
Facturación	- El facturador se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es..... soy el facturador ...y le pregunta el trámite que va a realizar solicítelo el carnet que lo identifica como usuario residente de la localidad de (Sumapaz, mochuelo, Pesquilla), el cual es personal e intransferible, Cedula de Identidad. (estos pacientes no se devuelven). - Si viene a sacar una cita indíquelo la disponibilidad de agenda y de unidades de atención donde puede ser atendido teniendo en cuenta la accesibilidad y ruralidad, dándole la posibilidad de utilizar la ruta de la salud. - Si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, en caso de tenerlo; cuando la persona con le entregue el dinero diga en voz alta el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas y al entregar las vueltas debe nuevamente indicar el monto que devuelve y la denominación de billetes o monedas. - Si tiene cumplimiento de cita o la toma de un examen indíquelo la ruta que debe tomar para ser atendido por el profesional donde esperara el llamado para la atención.
Consultorio	- El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud deberá saludar y presentarse., indicándole que él será quien lo atenderá el día hoy. - Si viene con acompañante deberá dejarlo ingresa ya que ellos se sienten más seguros en el Consultorio. - Inicie la consulta de acuerdo a los parámetros establecidos en Historia Clínica, pregunte de manera explícita, clara y sencilla la información solicitada del motivo de consulta. - Al tomar los signos vitales indicar en voz alta el resultado de los mismos y su interpretación. - Brindar información clara sobre el diagnóstico, brindar educación sobre la patología, tratamiento y autocuidado. - Refiérase si tiene alguna pregunta para ampliar la información e indique que tramite las ordenes con servicio al ciudadano(informador). - Despídase e indique la salida del Consultorio y pida apoyo a servicio al ciudadano si lo requiere.
Urgencias	
Servicio al Ciudadano	- Salude e identifíquese. - Priorice esta población por ser población de Ruralidad - Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar. - Indíquelo que va a ser valorado por el médico o la enfermera de triage y que dependiendo del triage se va a realizar la valoración dentro de un tiempo de atención. - Se pasa al usuario a Admisiones donde debe hacer entrega del documento de identidad para verificación de afiliación en salud.
Admisiones	- Preséntese e indique al usuario el rol de facturador o admisionista e indique el tipo de afiliación en el cual se encuentra el paciente el día de hoy. - Muéstrele en físico los resultados del aseguramiento e indique el paso a seguir y si presenta algún tipo de dificultad en la afiliación y páselo a la informadora de atención al usuario para ser direccionado a trabajo social.
Consultorio	- El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud si viene con acompañante se apoya con el acompañante para mantener la comunicación. - Inicie la consulta de acuerdo a los parámetros establecidos en Historia Clínica, Hable de frente y articule sin exagerar las palabras en forma clara y pausada o utilice papel y lápiz.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	- Al tomar los signos vitales mostrar los resultados por escrito o indíqueselos al acompañante. - Brindar información clara sobre el diagnóstico, brindar educación sobre la patología, tratamiento y autocuidado. - Refiérase de manera escrita o con articulación de palabras si tiene alguna pregunta para ampliar la información e indique que tramite las ordenes con servicio al ciudadano(informador). - Despídase e indique la salida del Consultorio y pida apoyo a servicio al ciudadano. - Si el paciente queda hospitalizado haga entrega del paciente y ordenes medicas a la enfermera del servicio. - Indíquele al familiar que el paciente quedara hospitalizado y la conducta a seguir.
Hospitalización	- Las personas que van a brindar la atención en Hospitalización se van a presentar con el paciente brindando información clara y precisa tanto al familiar como la paciente. - Le indicara el familiar donde quedara ubicado en el servicio, cuarto o habitación e indique su cama y el baño a su disposición e indique timbres y horarios de visita a familiares. - Los profesionales del servicio le indicarán al familiar los elementos que deberán traer para la Hospitalización cómo (pañales, pijama, elementos de aseo). - Si el paciente requiere apoyo y acompañamiento para todo tipo de emergencias. Permita el acompañamiento permanente si así lo requiere la patología y el estado del paciente.
radiología e imágenes diagnosticas	- Deberá ser guiado por servicio al ciudadano(informador) y/o el área de facturación y al servicio de radiología. - El técnico de radiología se debe presentar e indicar el Consultorio e indicar la preparación para la toma del examen dejando claro donde colocara los objetos personales en caso de venir con acompañante lo esperara afuera para evitar radiación.
Farmacia	El informador de servicio al ciudadano gestionará los medicamentos requeridos por el usuario priorizando su atención.
Laboratorio	- Debe ser guiado por servicio al ciudadano(informador) y/o el área de facturación al servicio de laboratorio para la toma de sus exámenes. - La auxiliar de laboratorio se presentará e indicará desde la orden los exámenes que van a ser tomados y solicitará las muestras requeridas para todo el proceso y lo ubicará dentro del Consultorio cubículos para su comodidad y toma adecuada. - Para los resultados se le indica que estos pueden ser vistos por el médico a través de la historia clínica o si el acompañante puede utilizar el link de la página descargar los resultados en línea.

POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	Como relacionarse con estos ciudadanos desde los servicios
Consulta externa	
Call Center	El usuario le informara a el operador del call center que es perteneciente a población del conflicto armado. Ofrezca los siguientes servicios: - unidad de Servicios de salud cerca de su domicilio o de accesibilidad. Preguntar el servicio que requiere. - Horario que se le facilita para el uso del servicio. - Sí requiere una cita y se la asigne indíquele si tiene algún costo (copago) Promueve el servicio de ruta de la salud.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 39 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	Indique llegar con anticipación y solicitar a el informador su condición para priorizar la atención para permanecer el menor tiempo posible en la unidad de servicios
Servicio al Ciudadano	- Salude e identifíquese con el usuario. - Pregúntele para que servicio va acudir. - Verifique si viene con acompañante. - Mantenga la privacidad de la información. - Indique la ubicación en sala de espera o servicio. - Se prioriza y lo paso a facturación.
Facturación	- El facturador se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es..... soy el facturador - Si viene a sacar una cita indíquele la disponibilidad de agenda y de unidades de atención - Si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, - Sí tiene cumplimiento de cita o la toma de un examen indíquele la sala donde debe esperar y avise a el personal de facturación la atención con prioridad.
Consultorio	- El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud deberá saludar y presentarse., indicándole que él será quien lo atenderá el día hoy. - Si viene con acompañante deberá dejarlo ingresa ya que ellos se sienten más seguros en el Consultorio. - Deberá brindarse el tiempo necesario a la persona víctima del conflicto armado para expresarse, lo que permitirá un adecuado proceso de transferencia y contratransferencia presente en estos casos. - Deberá ser una atención humanizada que garantice la no revictimización de la persona víctima del conflicto armado. La humanización de la atención considera al ser humano desde un sentido holístico, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. - Deberá mantener un ambiente propicio que garantice la confidencialidad, seguridad y protección a las personas víctimas.
Urgencias	
Servicio al Ciudadano	- Salude e identifíquese con el usuario. - Pregúntele para que servicio va acudir. - Verifique si viene con acompañante. - Mantenga la privacidad de la información. - Indique la ubicación en sala de espera o servicio. - Se prioriza y lo paso a facturación.
Admisiones	- El facturador se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es..... soy el facturador - Si viene a sacar una cita indíquele la disponibilidad de agenda y de unidades de atención. - Si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago, - Sí tiene cumplimiento de cita o la toma de un examen indíquele la sala donde debe esperar y avise a el personal de facturación la atención con prioridad.
Consultorio	- El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud deberá saludar y presentarse., indicándole que él será quien lo atenderá el día hoy. - Si viene con acompañante deberá dejarlo ingresa ya que ellos se sienten más seguros en el Consultorio. - Deberá brindarse el tiempo necesario a la persona víctima del conflicto armado para expresarse, lo que permitirá un adecuado proceso de transferencia y contratransferencia presente en estos casos - Deberá ser una atención humanizada que garantice la no revictimización de la persona víctima del conflicto armado. La humanización de la atención

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 40 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	considera al ser humano desde un sentido holístico, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual 5. Deberá mantener un ambiente propicio que garantice la confidencialidad, seguridad y protección a las personas víctimas.
Hospitalización	1. Las personas que van a brindar la atención en Hospitalización se van a presentar con el paciente brindando información clara y precisa tanto al familiar como la paciente. 2. Le indicara el familiar donde quedara ubicado en el servicio, cuarto o habitación e indique su cama y el baño a su disposición e indique timbres y horarios de visita a familiares. 3. Los profesionales del servicio le indicarán al familiar los elementos que deberán traer para la Hospitalización cómo (pañales, pijama, elementos de aseo). 4. Avise al personal guarda de seguridad de brindar la protección necesaria.
radiología e imágenes diagnosticas	• Deberá mantener un ambiente propicio que garantice la confidencialidad, seguridad y protección a las personas víctimas. • Atender con prioridad para que la persona salga de la unidad de una manera rápida y segura. • Brindar información que los resultados se pueden descargar en la página web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur en el link de descargue los resultados de imágenes diagnosticas, de igual manera los resultados el médico del día de la consulta puede observar los laboratorios.
Farmacia	• Deberá mantener un ambiente propicio que garantice la confidencialidad, seguridad y protección a las personas víctimas. • Atender con prioridad el suministro de medicamentos para que la persona salga de la unidad de una manera rápida y segura.
Laboratorio	• Deberá mantener un ambiente propicio que garantice la confidencialidad, seguridad y protección a las personas víctimas. • Atender con prioridad para que la persona salga de la unidad de una manera rápida y segura. • Brindar información que los resultados se pueden descargar en la página web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur en el link de descargue los resultados de laboratorio, de igual manera los resultados el médico del día de la consulta puede observar los laboratorios.

HABITANTE DE CALLE	Como relacionarse con estos ciudadanos desde los servicios
Consulta externa	
Call Center	• El operador del call center debe preguntar lo siguiente: ¿usted se identifica como población especial si refiere que si preguntara cual si manifiesta que es habitante de calle. Indague si está en alguna Hogar de la secretaria de Integración Social. • pregúntele cuál es la unidad de Servicios de salud más cerca de su domicilio. • Preguntar el servicio que requiere. • Horario que se le facilita para el uso del servicio. • Sí requiere una cita y se la asigne indíquele si tiene algún costo (copago). • Indíquele al Usuario que debe llevar ordenes medicas o exámenes si es control de lo contrario indíquele que debe llegar con tiempo para facturar su cita. • Pregunte si requiere de ayuda, apoyo o acompañamiento. • Registre en dinámica gerencial el tipo de población habitante de calle y el apoyo que requiere.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 41 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

	• Verifique respetuosamente que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación.
Servicio al Ciudadano	• Salude e identifíquese con el usuario. • Pregúntele para que servicio va acudir. • Verifique si viene con acompañante (familiar o por algún funcionario de la Secretaría de Integración Social.) • Solicite los documentos y pregunte el trámite que va a realizar. • Si viene con acompañante indique la ubicación en sala de espera o servicio. • Estos pacientes no se devuelven y se priorizan y lo paso a facturación. • Acompañó al usuario al consultorio o servicio requerido y este pendiente del momento de la terminación de la consulta y salida para indicarle la salida de la unidad de servicios. • Si el paciente solamente viene a hacer el trámite de la obtención de la cita indíquele la puerta de salida y el servicio de la ruta de la salud.
Facturación	• El facturador se identifica de la siguiente manera: Mi nombre es..... soy el facturador ...y le pregunta el trámite que va a si viene a sacar una cita indíquele la disponibilidad de agenda y de unidades de atención donde puede ser atendido. • Si viene a facturar una cita asignada le verifica la cita asignada y le informa si tiene copago. • Si tiene cumplimiento de cita o la toma de un examen indíquele la ruta que debe tomar para ser atendido por el profesional donde esperara el llamado para la atención.
consultorio	• El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud deberá saludar y presentarse, indicándole que él será quien lo atenderá el día hoy si viene con acompañante deberá dejarlo ingresa ya que ellos se sienten más seguros en el consultorio. • Inicie la consulta de acuerdo a los parámetros establecidos en Historia Clínica, pregunte de manera explícita, clara y sencilla la información solicitada del motivo de consulta. • Al tomar los signos vitales indicar en voz alta el resultado de los mismos y su interpretación. • Brindar información clara sobre el diagnóstico, brindar educación sobre la patología, tratamiento y autocuidado. • Refiérase si tiene alguna pregunta para ampliar la información e indique que tramite las ordenes con servicio al ciudadano(informador). • Despídase e indique la salida del consultorio y pida apoyo a servicio al ciudadano si lo requiere.
urgencias	
Servicio al Ciudadano	• Salude e identifíquese. • Priorice esta población por ser población de habitante de calle • Solicite los documentos de no contar con ellos informe inmediatamente a trabajo social. • Pregúntele que trámite va a realizar. • Indíquele que va a ser valorado por el médico o la enfermera de triage y que dependiendo del triage se va a realizar la valoración dentro de un tiempo de atención. • Se pasa al usuario a admisiones donde debe hacer entrega del documento de identidad para verificación de afiliación en salud si no cuenta con el que facilite nombres completos y a apellidos.
Admisiones	• Preséntese e indique al usuario el rol de facturador o admisioncita e indique el tipo de afiliación en el cual se encuentra el paciente el día de hoy. • Muéstrole en físico los resultados del aseguramiento e indique el paso a seguir y si presenta algún tipo de dificultad en la afiliación y páselo a la informadora de atención al usuario para ser direccionado a trabajo social.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

consultorio	- El profesional de la salud que va a realizar la atención en salud si viene con acompañante se apoya con el acompañante para mantener la comunicación. - Inicie la consulta de acuerdo a los parámetros establecidos en Historia Clínica, Hable de frente y articule sin exagerar las palabras en forma clara y pausada o utilice papel y lápiz. - Al tomar los signos vitales mostrar los resultados por escrito o indíqueselos al acompañante. - Brindar información clara sobre el diagnóstico, brindar educación sobre la patología, tratamiento y autocuidado. - Refiérale de manera escrita o con articulación de palabras si tiene alguna pregunta para ampliar la información e indique que tramite las ordenes con servicio al ciudadano(informador). - Despídase e indique la salida del consultorio y pida apoyo a servicio al ciudadano. - Si el paciente queda hospitalizado haga entrega del paciente y ordenes medicas a la enfermera del servicio. - Indíquele al paciente quedara hospitalizado y la conducta a seguir.
hospitalización	- Las personas que van a brindar la atención en Hospitalización se van a presentar con el paciente brindando información clara y precisa tanto al paciente (si cuenta con familiar o hogar de la Secretaria de Integración Social) - Le indicara al paciente donde quedara ubicado en el servicio, cuarto o habitación e indique su cama y el baño a su disposición e indique timbres y horarios de visita a familiares. - Los profesionales del servicio le indicarán a la trabajadora Social si el paciente requiere elementos de aseo para la Hospitalización). - La trabajadora social solicitara visita a un funcionario de la Secretaria de Integración social para ubicación de red de apoyo o hogar de paso después de la Hospitalización.
radiología e imágenes diagnósticas	- Deberá ser guiado por servicio al ciudadano(informador) y/o el área de facturación y al servicio de radiología. - El técnico de radiología se debe presentar e indicar el consultorio e indicar la preparación para la toma del examen dejando claro donde colocara los objetos personales en caso de venir con acompañante lo esperara afuera para evitar radiación.
Farmacia	El informador de servicio al ciudadano gestionará los medicamentos requeridos por el usuario priorizando su atención.
Laboratorio	- Debe ser guiado por servicio al ciudadano(informador) y/o el área de facturación al servicio de laboratorio para la toma de sus exámenes. - La auxiliar de laboratorio se presentará e indicará desde la orden los exámenes que van a ser tomados y solicitará las muestras requeridas para todo el proceso y lo ubicará dentro del consultorio cubículos para su comodidad y toma adecuada. - Para los resultados se le indica que estos pueden ser vistos por el médico a través de la historia clínica o si el acompañante puede utilizar el link de la página descargar los resultados en línea.

9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2022-11-10	1	Creación del documento para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 43 de 44

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DIFERENCIAL	PS-SC-ACC-GA-01 V1

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Elizabeth Campo Moreno / Ana Margarita Franco Soacha	Nombre: Andrea López Guerrero	Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Andrea López Guerrero
Cargo: Referente de Gestión Social / Referente de acceso	Cargo: Jefe Oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano	Cargo: Profesional Especializado – Control Documental Calidad	Cargo: Jefe Oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Fecha: 2022-10-26	Fecha: 2022-10-26	Fecha: 2022-11-10	Fecha: 2022-11-10

NO CONTROLADO

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2022-11-10

MI-SIG-CDO-FT-10 V1

Página 44 de 44