



RESOLUCION No 110
(1 de diciembre de 2022)

**"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE
DIFERENCIAL DE LA ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA"**

La Gerente de la **ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA**, en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO

Que el Decreto 780 de 2016, en el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Que la Constitución Política establece en sus artículos 1, 2, 5 y 13 el derecho de igualdad y protección, así como el goce de derechos para todas las personas sin excepción y sin discriminación.

Que el Decreto 762 del 2018, expedido por el Ministerio del Interior quien adopta la Política Pública con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

Que la Resolución 3280 del 2018, por la cual se adoptan los "lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación" donde se promueve la oferta de oportunidades a toda la población según su curso de vida, pertenencia étnica, condición de discapacidad, identidad de género o sexual o víctima del conflicto armado, adopta un enfoque de derechos en donde se debe mantener un enfoque diferencial con los puntos clave que se establecen para la atención de personas LGBTI.

Que los "Lineamientos de atención en los servicios de salud que consideran un enfoque diferencial, de género y no discriminación para personas LGBTI" dispuesto por el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) establece directrices para la atención integral a personas LGBTI de acuerdo a las necesidades en salud de esta población enfocado en la orientación del personal de salud en los procesos de atención para avanzar en la garantía del derecho a la salud.

Que la Resolución 1035 del 2022, por medio de la cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 donde se especifican sus capítulos diferenciales y en su capítulo 10 define las "Acciones diferenciales para la población en situación de calle, población con discapacidad, población campesina, población LGBTI y población migrante." Se promueven estrategias para la adopción de buenas



RESOLUCION No 110
(1 de diciembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA"

prácticas por parte de los diferentes entes encargados de la gestión integral en salud.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social dentro del Plan Decenal de Salud Pública, estableció los frentes de acción por parte de las entidades de salud y promueve, la no discriminación de las personas sin distinción.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo Primero: **OBJETO.** ADOPTAR LA POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL EN LA ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA

Artículo Segundo: **DECLARACIÓN DEL COMPROMISO.** "La ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA, se compromete a prestar un servicio con enfoques diferenciales para la población y a brindar una atención integral en todos los servicios que se presten en la institución."

Artículo Tercero: **Asociación con EJE ESTRATÉGICO Y EJE DE ACREDITACIÓN.** La política de atención integral con enfoque diferencial se asocia a los siguientes ejes estratégicos y de acreditación:

RIAS / ACREDITACIÓN EN SALUD		EJE DE ACREDITACIÓN	
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
Prevención:	Ajustar y adecuar los servicios a las necesidades de los usuarios, al perfil epidemiológico y al mercado de la región.	Atención centrada en la Persona	Responsabilidad Social
• Primaria			
• Secundaria			
• Terciaria			
Participación:	Mejorar la satisfacción de los usuarios permaneciendo en niveles óptimos según los estándares nacionales	Humanización de la Atención	
Social			
Ciudadana			
Comunitaria			



RESOLUCION No 110
(1 de diciembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA"

Artículo Cuarto: **ALCANCE.** El compromiso de esta política y su implementación aplica para todos los colaboradores, áreas, servicios ofertados, procedimientos y procesos de la institución. Así como para los clientes y los usuarios, su familia y la comunidad.

Artículo Quinto: **OBJETIVOS**

GENERAL

Brindar en la E.S.E Hospital de El Tambo las directrices institucionales con el fin de mejorar la prestación de servicios de salud ofertados desde un enfoque diferencial, humanizados, en condiciones de oportunidad y seguridad para todos los usuarios sin distinción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud en el marco de la promoción de una atención humanizada y de calidad en salud con enfoque diferencial.
2. Desarrollar una cultura de atención integral con enfoque diferencial en todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la ESE Hospital de El Tambo.
3. Implementar al año 2023 los ajustes necesarios y de manera progresiva en cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a fin de garantizar la Política de Atención Integral con Enfoque Diferencial en la ESE Hospital de El Tambo-Cauca.

Artículo Sexto: **PROPÓSITO.** Adopción de prácticas de atención integral con enfoque diferencial, humanizado y seguro, por medio de la sensibilización a la no discriminación por parte de todos los funcionarios de la institución, los usuarios, sus familias y la comunidad mediante el desarrollo de capacidades, dando respuesta a las necesidades de manera respetuosa hacia toda la población.

Artículo Séptimo: **PERSPECTIVAS.**

- Desde el Talento Humano de la institución, el cual, a partir de sus funciones, promoverá una atención humanizada, diferencial y con cultura de no



RESOLUCION No 110
(1 de diciembre de 2022)


"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA"

discriminación aplicando los conceptos contenidos en el manual de atención con enfoque diferencial.

- Desde la percepción durante la atención de los pacientes, quienes deberán sentir los esfuerzos de la institución por generar una cultura de humanización, diferencial y sin discriminación.
- Desde la referencia hacia otras instituciones desde perspectivas con enfoque diferencial.

Artículo Octavo: ESTRATEGIAS:

- Elaborar un manual de atención integral con enfoque diferencial para personas LGBTIQ+ con el fin de tener una guía para la adopción de procesos de humanización.
- Capacitar al personal de la institución sobre enfoque diferencial y humanización en la atención integral de los usuarios.
- Medir la satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados en la E.S.E Hospital de El Tambo mediante una encuesta de satisfacción con enfoque diferencial.
- Identificación y priorización de cambios a nivel de infraestructura, análisis de la oferta y la demanda.
- Realizar mejoras de infraestructura en la institución: Adecuación de las instalaciones físicas, que sean incluyentes en relación con el género y la identificación de áreas específicas por conceptos incluyentes.
- Adecuación de la historia clínica hacia la integralidad con apartados incluyentes en relación con el género.
- Capacitar al personal asistencial para la adopción de capacidades sobre prácticas adecuadas de valoración integral con enfoque diferencial y sus especificidades.
- Educar al paciente y sus familiares sobre sus Derechos y Deberes e integrarlos en la adopción de soluciones relacionadas con sus problemas de salud, dentro de un ambiente de confidencialidad y confianza.
- Promoción de una cultura de autocuidado en el paciente y su familia en el marco de estrategias de prevención de riesgos en salud.
- Crear, diseñar y divulgar estrategias de información, educación y comunicación relacionadas con la prevención de violencias de género, el fortalecimiento del autorreconocimiento y el reporte de identidad de género en la institución sin temor.

Artículo Noveno: REFERENTE. Se asigna como referente de esta política al colaborador que ejerce las funciones o actividades relacionadas con COORDINACIÓN CIENTÍFICA y /o su delegado. 



RESOLUCION No 110
(1 de diciembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA"

Artículo Décimo: **COMITÉS ASOCIADOS.** Los comités asociados a esta política son:

- a. **Comité de Gestión clínica, promoción y prevención**
- b. **Comité de humanización**
- c. **Comité de calidad**
- d. **Comité de Historias Clínicas**
- e. **Comité de Ética médica**

Artículo undécimo: **MECANISMO DE IMPLEMENTACIÓN.** La implementación de esta política se realizará a través del manual de atención integral con enfoque diferencial.

Artículo duodécimo: **INDICADORES.** Se adoptan los siguientes indicadores para el monitoreo de la Política:

- a. El 90 % de las políticas institucionales y los procesos de atención en salud estén direccionadas en el marco de la promoción de una atención humanizada y de calidad en salud con enfoque diferencial.

Nro. de políticas institucionales ajustadas con un enfoque diferencial/Nro. total de políticas institucionales x100

- b. Grado de satisfacción de los usuarios relacionados con una cultura de atención integral con enfoque diferencial en todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la ESE Hospital de El Tambo.

Puntajes totales de satisfacción de los usuarios

- c. Al año 2025 el 85% se habrán realizado los ajustes necesarios en cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a fin de garantizar la Política de Atención Integral con Enfoque Diferencial en la ESE Hospital de El Tambo-Cauca.

Nro de procesos estratégicos, misionales y de apoyo ajustados a la política de atención integral con enfoque diferencial/ Nro total de Procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la institución x100



RESOLUCION No 110
(1 de diciembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA ESE HOSPITAL DE EL TAMBO – CAUCA"

Artículo decimotercero: **REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.** La presente política será revisada anualmente y actualizada en consideración a la vigencia del plan de desarrollo.

Artículo decimocuarto: **VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en El Tambo Cauca, al primer (01) día del mes de diciembre de 2022.



FLOR NELLY ANTE QUINTERO
Gerente

Proyectó: Leidy Tatiana Sánchez Cabrera. Enfermera.

Revisó: Yuliana Llantén. Jurídica.

Sandra Sánchez. Jefe administrativa.

Aprobó: Flor Nelly Ante Quintero. Gerente.

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 1 de 25

MANUAL DE ATENCIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE EL TAMBO CAUCA

MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

CODIGO: E-SIG


VERSION: 001

Empresa Social del Estado

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LEIDY TATIANA SANCHEZ CABRERA ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA DÉCIMO SEMESTRE	SUGGEY ANDREA ARAUJO JEFE DE CALIDAD Y PLANEACIÓN	FLOR NELLY ANTE QUINTERO GERENTE

Carrera 5 No 4-60. El Tambo Cauca
www.esehospitaltambocauca.gov.co

“Cuidamos con excelencia y calidez humana”

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 2 de 25

MISIÓN

Como prestador primario, brindar atención integral de calidad a la persona, la familia y la comunidad, con servicios humanizados, en mejoramiento continuo, con enfoque diferencial que contribuya al bienestar y a la calidad de vida de la comunidad del Municipio de El Tambo Cauca.

VISIÓN

Ser para el año 2023, el mejor prestador primario de las Empresas Sociales del Estado del Departamento del Cauca.

ALCANCE

El compromiso de este manual y su adopción aplica para todos los colaboradores, áreas, servicios ofertados, procedimientos y procesos de la institución. Así como para los clientes y los usuarios, su familia y la comunidad.



 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 3 de 25

Tabla de contenido

JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL	5
Objetivos específicos	5
DEFINICIONES	6
MARCO LEGAL	9
DEMOGRAFÍA DE LA POBLACIÓN LGBTIQ+ A NIVEL NACIONAL	11
CARACTERÍSTICAS DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD Y AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD: (PDSP 2022-2031)	12
RESPONSABILIDADES	15
ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN QUE CONSIDEREN EL ENFOQUE DIFERENCIAL, DE GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS LGBTI EN LOS SERVICIOS DE SALUD (LINEAMIENTOS)	17
Humanización de los servicios de salud:	17
Servicios de promoción en salud y prevención de riesgos, urgencias y hospitalización: (Unidas, 2019)	19
Infraestructura: (Unidas, 2019)	20
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DESDE LOS DIFERENTES SERVICIOS	20
Ingreso a la E.S.E:	21
Servicio de urgencias:	21
Consulta externa:	22
Laboratorio:	22
Áreas Hospitalización:	23
COMPORTAMIENTO Y ACTITUDES DE ATENCIÓN INTEGRAL, HUMANIZADAS, CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN	23
ACCIONES PARA RECORDAR POR EL TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL (MinJusticia, 2019)	25
Bibliografía	25


 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 4 de 25

JUSTIFICACIÓN

El enfoque diferencial permite garantizar el goce efectivo de los derechos de las personas que ingresen a los servicios de salud dando respuesta no solo a la normativa vigente sino a los derechos humanos constitucionalmente descritos. Además, permite que los establecimientos de salud se conviertan en lugares preserven la dignidad y el respeto hacia todas las personas sin ningún tipo de etiqueta. (MinSalud, 2022)

Según la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH, 2022) en Colombia se encuentran aproximadamente 518 mil personas auto reconocidas como parte de LGBTIQ lo que equivale al 1.4% de la población colombiana y en diferentes estudios enfocados en la situación en salud de dicha población se arrojan las necesidades en diferentes ámbitos cómo son salud mental, enfermedades transmisibles, salud sexual y reproductiva, atención en violencias de género, entre otras. (MinSalud, 2022)

La E.S.E Hospital El Tambo - Cauca se encuentra comprometida con la calidad y la excelencia por tanto se tiene el interés por brindar una atención centrada en la persona, sus necesidades y expectativas, de tal manera que la humanización y la no discriminación hacen parte de los frentes de acción para la institución. Un manual de atención integral con enfoque diferencial permite brindar estrategias de acción que mejoran la calidad de atención en los servicios prestados y la participación de las personas, familiares y comunidad en los procesos que oferta la institución permitiendo impactar en la salud, el bienestar y en la calidad de vida, dándole protagonismo a la Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad. (Unidas, 2019)

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 5 de 25


OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar en la ESE Hospital El Tambo un Manual de Atención Integral con Enfoque Diferencial para población LGBTIQ+, interdisciplinario y humanizado, basado en las expectativas del usuario y su familia, haciendo uso de una cultura de atención integral donde se le permita a la persona ser atendida con calidad y sin discriminación.


Objetivos específicos

1. Identificar la situación demográfica de la población LGBTIQ+ a nivel nacional, departamental y municipal en Colombia.
2. Definir temas relacionados con población LGBTIQ+ como definiciones, marco legal, características de acceso, entre otros.
3. Brindar herramientas para la adopción de estrategias por el talento humano del hospital que les permitan proporcionar una atención humanizada, sin discriminación y de calidad.
4. Prestar servicios de salud con enfoque diferencial, teniendo en cuenta los determinantes epidemiológicos, culturales, educativos y curso de vida, para brindar una atención centrada en el usuario y su familia.
5. Sensibilizar y capacitar al talento humano de la institución tanto administrativo como asistencial donde se promueva la no discriminación.
6. Vincular a los pacientes, familias y comunidad en un proceso de sensibilización hacia la no discriminación.


 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 6 de 25

DEFINICIONES

- **LGTBIQ+:** Son siglas que agrupan a los grupos de personas que no se ajustan a las nociones convencionales o tradicionales de los roles de género ya sea masculino o femenino y corresponden a: Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans o Transgénero, Intersex, Queer y el símbolo + es para representar a los demás colectivos que no se sienten identificados con las siglas anteriores. (Unidas, 2019)
- **Sexo:** Es la división cultural entre hombres y mujeres que se realiza en relación a las nociones biológicas, anatómicas y fisiológicas con las que se nace. (Hombre, macho y mujer, hembra). (Unidas, 2019)
- **Género:** Es aquello que la sociedad mediante atributos ha construido para definir las funciones, atributos, valores, creencias y lo que se espera que se haga dependiendo de si es hombre o mujer, dándole significado a lo masculino y femenino. (Unidas, 2019)
- **Orientación sexual:** Donde se reconoce la diversidad de expresiones de la sexualidad por lo que es la atracción sexual, afectiva y erótica que una persona siente hacia otras de su mismo sexo o género (Homosexual), opuesto (Heterosexual), ambos (Bisexual) o ninguno de los sexos/géneros (Asexual). (Unidas, 2019) (MinInterior, 2018)
- **Identidad de género:** Es manera en la que las personas se reconocen y sienten (Vivencia interna) del género, lo que puede estar en concordancia o no con su sexo al momento del nacimiento. Toma variadas formas dado que algunas personas no se identifican ni como hombres ni mujeres o por el contrario como ambos. (Unidas, 2019)

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 7 de 25

- **Expresión de género:** Es la forma en la que una persona exterioriza su concepción del género a través de su aspecto físico ya sea por su manera de vestir, su peinado o maquillaje. (Unidas, 2019)
- **Intersexualidad:** Situaciones anatómicas de los órganos sexuales y reproductivos que no se ajustan físicamente a las definiciones convencionales de la anatomía y biología típica de un hombre y una mujer, puede llegar a ser aparente con los años. La persona intersexual puede identificarse con uno de los dos sexos o con ninguno. (Unidas, 2019)
- **Homofobia y transfobia:** Es un temor, un odio o una aversión irracional hacia las personas lesbianas, gays o bisexuales. (Unidas, 2019) Su plural debe ser gays (→ plural, 1d), y no gays: «Presidente de la Fundación Triángulo para la igualdad de gays y lesbianas»
- **Transfobia:** Denota un temor, un odio o una aversión irracional hacia las personas trans. (Unidas, 2019)
- **Atención incluyente:** Trato con dignidad y respeto hacia cualquier persona sin discriminación que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado, sin hacer uso de prejuicios negativos hacia el sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad. (MinJusticia, 2019)
- **Laicidad:** La atención no debe estar influenciada por credos, religión, convicciones morales o míticas. (MinJusticia, 2019)


 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 8 de 25

- **Discriminación:** Acción de restricción, exclusión y/o distinción basada en el sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual o condición de discapacidad de las personas, entre otras, que tenga como efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en cualquiera de las esferas de la vida en sociedad. (MinJusticia, 2019)
- **Primacía de los derechos fundamentales:** En caso de contradicción entre los derechos fundamentales y otros derechos y regulaciones, se dará prelación a la defensa de los primero. (MinJusticia, 2019)


MARCO LEGAL

Para garantizar el goce efectivo de los derechos y el respaldo hacia la prestación de los servicios de salud a la población LGBTIQ+ se dispone de la siguiente normatividad en Colombia:

1. La Constitución Política establece en sus artículos 1, 2, 5 y 13 el derecho de igualdad y protección, así como el goce de derechos para todas las personas sin excepción y sin discriminación.
2. Mediante el Decreto 762 del 2018, expedido por el Ministerio del Interior quien adopta la Política Pública con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. (MinInterior, 2018)

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 9 de 25

3. A partir de la Resolución 3280 del 2018, por la cual se adoptan los “lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación” donde se promueve la oferta de oportunidades a toda la población según su curso de vida, pertenencia étnica, condición de discapacidad, identidad de género o sexual o víctima del conflicto armado, adopta un enfoque de derechos en donde se debe mantener un enfoque diferencial con los puntos clave que se establecen para la atención de personas LGBTI. (MinSalud, 2018)
4. Así mismo en los “Lineamientos de atención en los servicios de salud que consideran un enfoque diferencial, de género y no discriminación para personas LGBTI” dispuesto por el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) se establecen directrices para la atención integral a personas LGBTI de acuerdo con las necesidades en salud de la misma enfocado en la orientación del personal de salud en los procesos de atención para avanzar en la garantía del derecho a la salud. (Unidas, 2019)
5. Del mismo modo en la Resolución 1035 del 2022, por medio de la cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 donde se especifican sus capítulos diferenciales y en su capítulo 10 define las “Acciones diferenciales para la población en situación de calle, población con discapacidad, población campesina, población LGBTI y población migrante.” Se promueven estrategias para la adopción de buenas prácticas por parte de los diferentes entes encargados de la gestión integral en salud. (MinSalud, 2022)

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 10 de 25


6. Cabe aclarar el Ministerio de Salud y Protección Social dentro del Plan Decenal de Salud Pública, estableció los frentes de acción por parte de las entidades de salud y promueve, la no discriminación de las personas sin distinción. (MinSalud, 2022)

DEMOGRAFÍA DE LA POBLACIÓN LGBTIQ+ A NIVEL NACIONAL

En Colombia actualmente no se tienen cifras exactas sobre el total de población LGBTIQ+ a nivel nacional, departamental y municipal, sin embargo, se encuentran los siguientes datos:

NACIONAL: Según las encuestas realizadas por el DANE para 2018 hay aproximadamente 501 mil personas reconocidas como LGBTIQ+ en Colombia y el 61% de ellas están ocupadas en el mercado laboral (DANE, 2018). Además, en la Encuesta Nacional de Demografía y Salud (ENDS) para 2015, al respecto se encontró que el 99.0% de las mujeres y el 98.2% de los hombres entrevistados son heterosexuales, el 0.4% de las mujeres y el 1.2% de los hombres son homosexuales y, el 0.6% de las mujeres y el mismo porcentaje de los hombres son bisexuales. Adicionalmente, 38 personas encuestadas se autoreconocieron como Transgénero, de las cuales 24 son hombres Transgénero y 14 son mujeres Transgénero. (ENDS, 2015)

Según la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) en Colombia durante el año móvil abril 2021 – marzo 2022, se estima que hay un total de 518 mil personas reconocidas como LGBT lo que equivale al 1,4% de la población mayor de edad del país, es decir, personas mayores de 18 años. Así mismo, en 23 ciudades y áreas metropolitanas se observa un 1,6% de personas LGBT y un 98,4% pertenecen a la población heterosexual. (GEIH, 2022)

	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 11 de 25


CARACTERÍSTICAS DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD Y AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD: (PDSP 2022-2031)

Actualmente, se tienen pocos estudios que abordan la situación de salud de la población LGBTI en el país, sin embargo, existen estudios relacionados con las realidades y necesidades de la población LGBTIQ+ en los diferentes ciclos de vida. (MinSalud, 2022)

- Enfermedades transmisibles y salud sexual y reproductiva:

Para el 2011 un estudio realizado en Bogotá identificó que la prevalencia de infección por VIH en homosexuales fue del 12% y el 60% de ellos no lo sabían, así mismo, expresaron mayor probabilidad de reportar cobertura médica inadecuada, abusar de sustancias psicoactivas y tener relaciones sexuales por dinero, bienes o servicios (Kyu Choi et al. 2020).

Para el 2016, el Ministerio de Salud y Protección Social reportó que la prevalencia de las tasas de infección por VIH mostró un aumento en los hombres homosexuales y bisexuales, pasando del 12% en 2010 al 17% en 2016; en mujeres transgénero la prevalencia pasó del 15% en 2012 al 21% en 2016. De estas cifras, vale la pena señalar que el 14% de los hombres que tienen sexo con hombres y el 31% de las mujeres transgénero no reportaron afiliación al SGSSS (Ministerio de Salud y Protección Social 2018). Frente a la realización de la prueba de VIH, la Encuesta Multipropósito de Bogotá en 2014 encontró que el 13% de la población homosexual y bisexual se ha realizado dicha prueba. Porcentaje muy bajo, de acuerdo con la prevalencia de esta infección en hombres que tienen sexo con hombres (Rincón Ortiz y Paéz Méndez 2017).

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 12 de 25

El acceso a servicios oportunos y de calidad, a orientaciones sexuales y a pruebas diagnósticas es fundamental para prevenir e identificar a tiempo la presencia de cualquiera de estas enfermedades (Rincón Ortiz y Paéz Méndez 2017).

Para el caso de la población transgénero, se ha identificado que las principales necesidades en materia de salud sexual y reproductiva se relacionan con el acceso a consultas obstétricas, controles prenatales, atención a abortos, mamografías, histerectomías, ecografías transvaginales y consultas con especialistas en sexología, urología y anticoncepción (Profamilia 2019).


- Estilos de vida: Consumo de alcohol y sustancias adictivas, alimentación y enfermedades no transmisibles

Algunos estudios relacionados con las condiciones y estilos de vida de la población LGBTI, principalmente en ciudades como Bogotá, afirman que las personas de este sector presentan un mayor consumo de bebidas alcohólicas y tabaquismo.

Otros estudios señalan que al comparar jóvenes heterosexuales con jóvenes LGBTI, los últimos fuman con más frecuencia por día, y a su vez reportan que son víctimas de violencia intrafamiliar, abusos y hurtos en las calles y violación de derechos humanos.

En la población transgénero se ha caracterizado que el sometimiento a tratamientos hormonales, a partir de la aplicación de estrógeno y testosterona sin supervisión médica, pueden desembocar en problemas cardiacos.

- Violencias de género

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 13 de 25


La persistencia de casos de violencia de género en población LGBTIQ+ son en actos de desplazamiento forzado, crímenes contra la libertad y la integridad sexual, tortura, amenazas, hostigamiento, homicidio y otros actos de violencia lo que corresponde a uno de los principales motivos que generan afectaciones en la salud y la vida. (Kyu Choi et al. 2020)

De acuerdo con el Registro Nacional de Víctimas, durante 2017 se reportaron 109 muertes de personas LGBTI producto de casos de violencia de género. De esta cifra, 44 personas fueron hombres homosexuales (40%), 36 eran mujeres transgénero (33%), 5 eran mujeres lesbianas, 3 hombres transgénero, un hombre bisexual y 18 personas reconocidas como miembros de la comunidad sin especificarse su identidad sexual o de género (18%). En su mayoría, la edad promedio de las víctimas fue 37 años, aunque en el caso de la población transgénero se registraron víctimas más jóvenes (Colombia Diversa y Caribe Afirmativo, 2018)

- Salud mental

La salud mental de la población LGBTI se ha visto afectada por la discriminación, la exclusión social, las violencias de género y sexual. Un trabajo realizado por la Universidad de California de los Ángeles (UCLA) en Colombia evidenció que el 55% de la población LGBTIQ+ ha experimentado pensamientos suicidas en sus vidas y uno de cada cuatro intentó suicidarse al menos una vez. (Kyu Choi et al. 2020). (Afirmativo, 2020)

- Necesidades en salud en grupos de edad específicos de la población LGBTI


 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 14 de 25

Sobre las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, es posible identificar trabajos que informan que esta población en particular al manifestar orientación sexual o identidades de género diversas, son propensas a sufrir mayores casos de violencia intrafamiliar producto de prejuicios, estigmas y presiones para no desarrollar sus identidades (Alcaldía Mayor de Bogotá 2013). Un estudio de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2013), se identificó que son las personas entre 13 a 18 años con una orientación sexual no heterosexual, quienes más experimentan episodios de maltrato intrafamiliar asociados, manifestaron ser víctimas de violencia verbal, violencia emocional, violencia física y por último, violencia sexual.

Ahora bien, con respecto a las personas mayores de la población LGBTI no existe mucha información sobre sus necesidades y circunstancias en salud. Sin embargo, informes de Colombia Diversa (2010) y de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2019) reconocen que las personas mayores de la población LGBTI, no sólo experimentan las mismas dificultades o problemas de salud que sus homólogos heterosexuales, sino que adicionalmente han vivido innumerables situaciones de exclusión y discriminación que han generado que sientan un profundo temor por visibilizar su identidad en contextos como los servicios de salud (Colombia Diversa y Gobernación del Cesar 2010).

RESPONSABILIDADES


Desde la OPS se expresa la necesidad de desarrollar capacidades y sensibilización de los actores para superar los prejuicios y la ignorancia sobre las vivencias de las personas LGBTIQ+ y en general para todo el sistema de salud. Puesto que al hacerlo se desconocen las necesidades en salud

	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 15 de 25

de la población haciendo que no se brinde una atención de calidad, oportuna y adecuada a las condiciones de las personas dado que al no lograr una captación temprana de la comunidad son tratadas de forma tardía y el pronóstico de las enfermedades pueden ser menos favorables. (Unidas, 2019)

TABLA 1. Responsabilidades por parte de cada uno de los encargados de la implementación de la política.

Alta gerencia	Personal asistencial y administrativo de la E.S.E	Población LGBTIQ+, familia y comunidad
Garantizar el ejercicio efectivo de todos los derechos de la población vulnerable y la no discriminación.	Hacer uso del manual de atención integral con enfoque diferencial para población vulnerable y sin discriminación.	Participar activamente en todas las actividades programadas por la E.S.E en pro de mejorar la calidad de vida.
Garantizar los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos para el desarrollo de este manual.	Solicitar la necesidad de capacitación para el manejo en la atención de esta población.	
Vigilar el cumplimiento y socialización de la normatividad legal vigente para la población vulnerable en aras de la ejecución de este manual.	Garantizar el cumplimiento de los derechos de la población LGBTIQ+ y defenderlos siempre que sea necesario.	
	Implementar las políticas y objetivos propuestos en el presente documento.	

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 16 de 25

	Identificar las necesidades de la población en busca de acciones correctivas y reportar cualquier escenario de riesgo que pueda afectar la integridad física o mental de las personas LGBTIQ+.	
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.


ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN QUE CONSIDEREN EL ENFOQUE DIFERENCIAL, DE GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS LGBTI EN LOS SERVICIOS DE SALUD (LINEAMIENTOS)

Hacer uso de la atención integral en salud, permite que se brinden servicios de calidad donde se atienden situaciones que pongan en riesgo el bienestar de las personas, entendiéndolo desde la perspectiva física, mental y social en la que se desenvuelve el paciente. Por ello se plantean orientaciones desde varios frentes de atención, dando respuesta a las necesidades de la comunidad LGBTIQ+. De acuerdo con los “Lineamientos de Atención LGBTIQ+” (Unidas, 2019)

Humanización de los servicios de salud:


Es uno de los aspectos más importantes para cualquier persona y cualquier frente de atención, en especial para personas LGBTIQ+ al experimentar procesos de estigma y discriminación por género o identidad sexual. Teniendo en cuenta lo anterior, se proponen las siguientes pautas:

- *Atención respetuosa y sin discriminación:* Evitar emitir juicios de valor, respeto por el secreto profesional, producir confianza, no sugerir cambios de conducta o

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 17 de 25

comportamientos relacionados con su orientación sexual, evitar cuestionamientos bajo argumentos de “normalidad”.


- *Identificación de forma adecuada y Respetuosa:* Defender el derecho a la autodeterminación, historia clínica con alerta donde se expresa la identidad con la que quiere ser atendido, primando por el derecho a la autoidentificación libre.
- *Respeto y Protección especial e integral en los casos de niños, niñas y adolescentes:* Tener en cuenta los principios de autonomía progresiva, derecho al desarrollo integral e interés superior del niño, reconocer la existencia de familias diversas, permitiendo su participación durante todas sus etapas.
- *Identificación de contextos y situaciones de discriminación por orientación sexual, expresión y/o identidad de género.*
- *Identificación de condiciones de riesgo y alta vulnerabilidad:* Identificar la violencia por orientación sexual, expresión y/o identificación sexual, contribuyendo con la recuperación emocional y autoestima de las personas LGBTIQ+ con violencia de género, sexual y/o familiar
- *Configuración de espacios seguros e inclusivos:* Evitar comportamientos y lenguaje anti-LGBTIQ+, garantizar un ambiente libre de prejuicios, burlas, chistes y/o insultos homofóbicos. **Transformar el concepto de lactancia materna por lactancia familiar, acogiendo a hombres trans lactantes.** Transformar los espacios dispuestos como sala de maternas por sala de familia gestante.

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 18 de 25

- *Reconocimiento de los aportes de las personas que constituyen la población LGBTI en los servicios.*

Servicios de promoción en salud y prevención de riesgos, urgencias y hospitalización:
(Unidas, 2019)

- *Desde el enfoque de género:* Garantizar un trato acorde con las expectativas del usuario, nombre identitario, superación de barreras administrativas. Proveer información sobre el ejercicio libre de la sexualidad con base en la orientación sexual e identidad de género.
- *Valoración integral* para detectar oportunamente trastornos del proceso salud enfermedad, propios de la condición de la población LGBTI y garantizar el acceso a tecnologías de protección específica, según las Ruta Integral de Atención en Salud (RIAS), Promoción y mantenimiento de la salud.
- *Integralidad en la atención:* Donde se brinde igualdad de trato relacionado con la normativa colombiana vigente.
- *La anamnesis y la formulación de preguntas* deberán realizarse reconociendo y respetando su autoidentificación.
- *Examen físico:* El personal de salud debe realizar una valoración física integral, puesto que en el caso de la población trans la anatomía que perciba el personal no necesariamente corresponde a la percibida por la persona que consulta, dicho esto es importante referirse al consultante con el género identitario manifestado por el mismo. En caso de violencias, realizar el examen físico con delicadeza, respeto y consentimiento previo, así mismo suministrar la profilaxis contra VIH siempre que sea necesario. Del mismo modo, cuando

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 19 de 25

se valore la presentación de ITS deberá explorarse lugares poco comunes. (MinSalud, 2018)


- *Los puntos de APS* deberán priorizar temas educativos hacia toda la población sin discriminación a cerca de promoción y prevención respondiendo a las solicitudes expuestas por la comunidad.
- *Hacer uso de estrategias preventivas* contra el suicidio, VIH, sífilis, cáncer de útero, cáncer de próstata y cáncer de mama en población trans, dando respuesta a sus necesidades de forma respetuosa.
- *Realizar jornadas de promoción* de toma de pruebas contra VIH para detectar tempranamente la población vulnerable y dar pronta respuesta a las necesidades de tratamiento.

Infraestructura: (Unidas, 2019)

Baños con adecuación intersex y rótulos en vestidores, salas de espera con audiovisuales donde se divulguen los derechos que tienen la población y donde se enfatice en la no discriminación. Historia clínica integral, donde se expone una alerta con la denominación identitaria de la persona y el nombre con el que desea ser tratado, sin comillas y/o abreviaturas.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DESDE LOS DIFERENTES SERVICIOS

De acuerdo con la situación de salud de esta población, la atención diferencial en salud debe conducir al acceso a servicios desde la atención primaria en salud y debe incorporar servicios amigables hasta la valoración y atención diferencial en medicina general, medicina especializada

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 20 de 25

y atención diferencial en salud mental. Las diferentes disciplinas del campo de la salud han de actuar de manera integrada e integral, facilitando procesos de calidad y humanización. (MinJusticia, 2019)

Ingreso a la E.S.E:


1. El personal de vigilancia deberá tratar a las personas en igualdad de condiciones sin prejuicios, sin discriminación, sin burlas, con una actitud de respeto, empatía, calidez y amabilidad hacia todas las personas que ingresen a la E.S.E Hospital de El Tambo incluyendo a la población LGBTIQ+ y serán quienes orienten a los usuarios al punto de atención que requieran.

Servicio de urgencias:

1. Se encuentra establecido y visible la señalización de los baños intersex.
2. En TRIAGE y en la ventanilla de facturación se hace la recepción de documentos de la persona que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindarle atención oportuna e integral, teniendo en cuenta que para población LGBTIQ+ se hará uso de su nombre identitario el cual será comunicado al personal por medio de la alerta en la historia clínica para evitar discriminaciones de este tipo.
3. El personal asistencial atiende a todos sin discriminación, hace uso de la no discriminación, mantiene una actitud de escucha asertiva y hace valer los derechos de todas las personas.

Consulta externa:

1. El servicio cuenta con diferentes programas de promoción de la salud y prevención de riesgos, los cuales tienen personal calificado para realizar sus actividades. Los cuales son:

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA Empresa Social del Estado</p>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 21 de 25

Consulta por planificación familiar, consulta de control para hipertensión arterial y diabetes, consulta de medicina general, crecimiento y desarrollo, toma de citologías, consulta por medicina interna, fisioterapia, fonoaudiología, vacunación, odontología, entre otros.


2. Durante la anamnesis se realizan preguntas sin discriminación, donde se reconozca al otro desde la inclusión, con su autoidentificación y se realizará el examen físico integral de acuerdo con las necesidades de cada persona. Teniendo en cuenta que no necesariamente el cuerpo que se ve corresponde al género percibido por la persona que consulta.
3. En caso de mujeres lesbianas en consulta educar acerca de salud sexual y reproductiva, mencionando también que los métodos de barrera hacen parte de planificación familiar y prevención de ITS.

Laboratorio:

1. El hospital cuenta con un área de laboratorio para procesamiento de muestras donde se tratan muestras de interés para la población LGBTIQ+ como prueba rápida de VIH, serología, hepatitis B, citologías, etc...


Áreas Hospitalización:

1. Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital.
2. Se tratará a todas las personas sin discriminación de ningún tipo, con empatía y tolerancia por parte de todo el personal.
3. Las salas de partos se denominarán como “Sala de familias gestantes”

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 22 de 25

COMPORTAMIENTO Y ACTITUDES DE ATENCIÓN INTEGRAL, HUMANIZADAS, CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN

- **Expresión del rostro:** Las personas perciben todas las actitudes de quien lo atiende, es por ello que si el personal asistencial o administrativo tiene gestos de irritación, cansancio, angustia y desagrado puede causar en la persona un rechazo y por consiguiente no manifieste la totalidad de su situación. Para atenderse, es importante mantener el contacto visual y manifestar confianza de manera que se sientan, seguros, reconocidos y no juzgados. (Unidas, 2019)
- **Relaciones:** Promover una interrelación libre y espontánea donde se permita el autorreconocimiento de su identidad sexual, garantizando el derecho a la salud y la calidad del servicio. Formando ambientes seguros que faciliten las intervenciones en salud ya sean de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento. (Unidas, 2019)
- **Lenguaje:** Además de la vocalización, el tono de voz y el lenguaje adecuado se debe tener tacto, empatía, respeto, paciencia y calidez en lo que se dice y cómo se trata a las personas por parte de todo el personal del hospital, es decir, tanto el personal de vigilancia, servicios generales, médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, odontólogos, ingenieros, administrativos, entre otros, deben tener una buena actitud con todas las personas que ingresen a la E.S.E.
- **Espacios de diálogo:** En situaciones que reproducen prejuicios y que refuerzan la homofobia, transfobia, bifobia, lesbofobia y el heterosexismo. Prepárese para hablar sobre sexualidad de manera tranquila, cómoda y fluida donde se logren espacios para identificar


 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 23 de 25

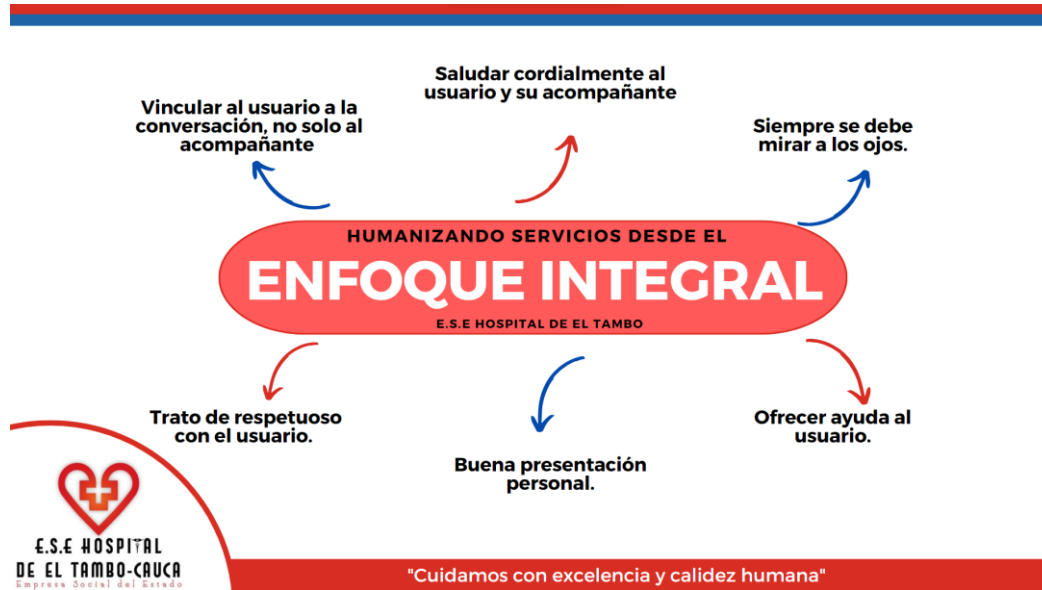
conductas sexuales de riesgo o algún tipo de violencia. Solicitar pruebas de tamización para enfermedades de transmisión sexual cuando sea necesario evitando la discriminación y sobre exposición a pruebas. (Unidas, 2019) (MinSalud, 2018)

- **Libertad de expresión:** Recuerde que las personas LGBTI deciden si expresan o no su identidad de género. Pregunte a la persona como prefiere ser llamada: recuerde que las personas tienen derecho a autoidentificarse.
- **Principio de igualdad:** Recuerde que la salud es un derecho fundamental por tanto cubre a todas las personas sin ninguna distinción rigiéndose por principios de universalidad, equidad e igualdad por tanto a las personas LGBTIQ+ se les debe garantizar un trato digno en cualquier atención. (Unidas, 2019)
- **Confidencialidad:** La Historia Clínica (HC) es un documento privado y confidencial protegido por la ley y por tanto no debe divulgarse cualquier información del mismo a terceras personas sin autorización. Así mismo el personal de salud debe propender por mantener el secreto profesional en todo momento, independientemente de la discriminación o estigma. (MinSalud, 2018)

ACCIONES PARA RECORDAR POR EL TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL


(MinJusticia, 2019)

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 24 de 25



Bibliografía

- DANE. (2018). Censo nacional de población y vivienda.
- ENDS. (2015). Encuesta Nacional de Demografía y salud. Tomo I.
- GEIH. (2022). Mercado laboral de la población LGBTI.
- MinInterior. (2018). Decreto 762 de 2018.
- MinJusticia. (2019). Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en los servicios de acceso a la justicia.
- MinSalud. (2018). Resolución 3280 de 2018.
- MinSalud. (2022). PLAN DECENAL DE SALUD PÚBLICA PDSP 2022-2031. 466-482.
- MinSalud. (2022). Resolución 1035 de 2022.

 E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA <small>Empresa Social del Estado</small>	TIPO DE DOCUMENTO: MANUAL	
	NOMBRE: MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
	FECHA: NOVIEMBRE 2022	CÓDIGO: E-SIG
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 001
	PROCESO: PLANEACIÓN Y SIG DE LA CALIDAD	Página 25 de 25

Unidas, F. d. (2019). LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD QUE CONSIDERAN EL ENFOQUE DIFERENCIAL, DE GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS LGBTIQ+.

