

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 1 de 17

INTRODUCCION

El enfoque diferencial es el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetas de derecho desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez); bajo los principios de igualdad, diversidad, participación, interculturalidad, integralidad, sostenibilidad y adaptabilidad.

Se trata de entablar un diálogo entre las diferencias de los grupos poblacionales, rescatando aquellos aspectos positivos y entendiendo aquellos negativos, que nos permitan acercarnos a la población con calidad y calidez.

OBJETIVO ESPECIFICO

Prestar servicios de salud humanizados que promuevan la inclusión social, el ejercicio de la ciudadanía y el reconocimiento de las poblaciones sujeto de atención diferencial, con calidez, calidad y oportunidad.

OBJETIVOS GENERALES

- Promover la no-discriminación en el ejercicio de los derechos, la inclusión social y el acceso equitativo a los recursos y los servicios de salud.
- Reconocer las vulnerabilidades y necesidades particulares de cada grupo particular y actuar sobre ellas.
- Promover el acceso en forma equitativa a la toma de decisiones, participación y organización.

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 2 de 17

- Realizar acciones positivas para desarrollar la autoestima y la autonomía de las personas, con particular énfasis en aquellas que pertenecen a los grupos tradicionalmente subordinados.
- Eliminar los estereotipos que obstaculicen el libre ejercicio de los Derechos y la inclusión social.

ALCANCE

Aplica para todos los profesionales de salud que prestan los servicios al Centro de Rehabilitación Integral Rosalía Mena, garantizando una atención integral a la población en mención.

RESPONSABLES

Todo el personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Rosalía Mena.

GLOSARIO

Género: En términos de Biológicos se refiere a la identidad sexual de los seres vivos, la distinción que se hace entre **Femenino y Masculino**, este concepto a evolucionado a tal punto de representar cualquier referencia a ideales sociológicos, creencias y condiciones de vida, razón por la cual la palabra Genero adopto un importante significado en la vida diaria.

Etnia: Del griego clásico: *ἔθνος ethnos*, 'pueblo' o 'nación' es un conjunto de personas que tienen en común rasgos culturales: idioma, religión, alimentación, festividades, arte o vestimenta. Frecuentemente también comparten nexos históricos o territoriales. Todas estas características y costumbres son conservadas a través de los años como símbolo de identidad.

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 3 de 17

Discapacidad: Es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.

LGTBI: es la sigla compuesta por las iniciales de las palabras Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transexuales. En sentido estricto agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras, así como las comunidades formadas por ellas.

MARCO LEGAL

La Constitución Política de 1991 en su artículo 14 y 75 reconoce la existencia de una sociedad pluralista y diversa tanto étnica como culturalmente en Colombia con derecho a la igualdad y no discriminación (artículo 13)6. Desde entonces y teniendo como columna vertebral el artículo 27 se han desarrollado una serie de legislaciones, normativas y políticas públicas que le apuestan al reconocimiento de todas/os los miembros de la población Colombiana, especialmente aquellos que requieren protección especial, atendiendo al principio de no discriminación que proclama el artículo 5.8 Las prácticas de discriminación y segregación, que padecen personas y grupos por razones de su etnia, género, identidad de género, orientación sexual, etapa del ciclo vital, discapacidad, lideres(as), defensores(as) de derechos humanos o por ser víctima de hechos de violencia en el marco del conflicto armado han estado profundamente anclados en las desigualdades, inequidades y vulnerabilidades que las sociedades han permitido, mantenido y fundamentado a través del uso de la violencia para ejercer el control y poder sobre aquellos que considera no deben contar con las mismas oportunidades y posibilidades para el ejercicio de su ciudadanía y goce efectivo de sus derechos.

En el marco de la implementación de la política pública para las víctimas, se entiende enfoque diferencial como un principio que se establece en los términos

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 4 de 17

del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011 para la implementación de las medidas de prevención, protección, atención, asistencia y reparación a las víctimas.

El Estado ofrecerá especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, personas mayores, comunidades étnicas y personas individualmente consideradas pertenecientes a comunidades étnicas, personas con discapacidad y con orientación sexual diversa . Así mismo la Ley 1448 de 2011 en su artículo 3° define víctimas como “(...) 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.” Estas son otras de las definiciones que se han planteado en el país desde diferentes instrumentos de política pública: Este se orienta “al reconocimiento y garantía de derechos de poblaciones que tradicional e históricamente han sido vulneradas, marginalizadas y discriminadas en respeto de sus derechos individuales y colectivos (en el caso de comunidades étnicas) tal como lo establece el Derecho Internacional de los Derechos Humanos”. (Conpes-3784 de 2013 - MUJERES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO, numeral 3.2.3) colocar página. Con base en lo anterior, tenemos también que el enfoque diferencial “es un método de análisis, de actuación y de evaluación de la población, basado en la protección de los derechos fundamentales de las poblaciones desde una perspectiva de equidad y diversidad. En ese sentido, considera la complejidad de la situación de pobreza como algo diferencial según el tipo de sujeto, y por otro lado, promueve una visión múltiple de las opciones de desarrollo, respetando la diversidad étnica y cultural. Es así como, la aplicación de este enfoque podría contribuir a superar las visiones asistencialistas para la población y de bajo impacto en el largo plazo, y también, concretar mecanismos

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 5 de 17

que reproduzcan la inclusión y el desarrollo con equidad”. (Departamento Nacional de Planeación - 2012).

POBLACIONES SUJETO DE ATENCION DIFERENCIAL

Se pueden considerar sujetos de atención diferencial las siguientes poblaciones (transversalizadas por ciclo vital y género):

POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL: La equidad de género en salud significa, Asegurar que las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, tengan las mismas oportunidades para gozar de buena salud de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida sin señalamientos de ninguna clase.

POR ETNIA: La población indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), deben tener igualdad de derechos para acceder a una atención con Trato Digno y actitud amable como se manifiesta en los Derechos y Deberes de los pacientes.

POR CICLO VITAL: El adulto mayor, los niños y niñas, la población infantil a cargo del ICBF u otras instituciones y la población mayor en centros de protección. Debemos estar dispuestos cuanto esté a nuestro alcance para favorecer la satisfacción de sus necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado.

POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: Asegurar la atención preferencial de nuestros usuarios con algún tipo de situación limitante en nuestra IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte su potencial desarrollo de cuantas habilidades y destrezas pueda lograr.

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 6 de 17

POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA: Población en condiciones de desplazamiento forzado, menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos, población desmovilizada. Significa crear los medios que garanticen la seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas y apoyen los esfuerzos por retomar el control de sus vidas y avanzar en los procesos de curación, justicia y reparación.

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar.

SUJETOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL



	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 7 de 17

PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Principio de igualdad: Se busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre la igualdad real y efectiva. La Corte Constitucional ha señalado insistentemente que la atención diferencial constituye “el punto de apoyo para proteger a quienes se hallan en situación de indefensión.

Principio de Derechos: Significa que la Política sea entendida como un instrumento para la garantía de los derechos (derecho a la salud, derecho a la educación, derecho al trabajo, derecho a la vida digna, entre otros). El Estado (institucionalidad y población) tiene la obligación de edificar las respuestas que respondan a las necesidades de las poblaciones.

Principios de Equidad: La necesidad de construir respuestas que reconozcan la existencia de diferencias injustas y evitables en términos de oportunidades y posibilidades de ejercer plenamente la Autonomía entre grupos, estamentos sociales y los distintos grupos humanos (superación de inequidades en cuanto a clase social, etnias, identidades de géneros, raza, territorios, orientaciones sexuales y condiciones de discapacidad).

Principio de Participación Social e Inclusión: Promueve la ciudadanía plena a través del ejercicio de una democracia cotidiana, que garantiza plena libertad a los ciudadanos para participar de manera incidente en la definición y ejecución de las políticas públicas.

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 8 de 17

PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

- ✓ Preguntemos al usuario de estas poblaciones de manera cortés y respetuosa si tiene dudas frente a los servicios de salud, para confirmar si nuestra orientación fue oportuna, eficaz y efectiva. No olvidemos que muchas de estas personas pueden tener prevención o temor a preguntar.
- ✓ Evitemos al máximo generar lazos de asistencialismo o paternalismo con los usuarios y restrinjamos la entrega de alimentos, ropa o dinero.
- ✓ El encontrarse en condición de desplazamiento no es una decisión ni una opción de vida, es una condición adquirida como consecuencia del conflicto armado.
- ✓ Antes de prestar la atención a los usuarios debemos indagar si pertenecen a población Indígena, Afro Colombiana o raizales (nativos de San Andrés, Providencias y Santa Catalina), campesinos del casco rural o urbano, pues esto genera unos comportamientos específicos debido a sus creencias y costumbres.
- ✓ No realicemos comentarios relacionados con la situación de los usuarios o con las diferentes medidas adoptadas por el gobierno para dar respuesta a sus necesidades.
- ✓ No olvidemos que las personas legalmente consideradas como población desplazada están en situación de vulnerabilidad e inequidad dentro de la sociedad, ya sea por motivos económicos, políticos o socio-culturales,

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 9 de 17

nuestro deber como seres humanos y funcionarios públicos es garantizar que todos los ciudadanos tengan la posibilidad de ejercer sus derechos evitando revictimizarlos.

ESTRATEGIAS QUE FACILITAN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

No se refiera a las personas con discapacidad como discapacitadas. Y no diga: inválido, minusválido, defecto de nacimiento, malformación, deforme, enano, confinado a una silla de ruedas, mudo, esquizofrénico, sordomudo, loco, tullido, lisiado, desequilibrado, paralítico, demente, retardado mental, perturbado, bobo, tonto, mutilado, neurótico, epiléptico, etc.

Diga “personas con discapacidad”, y si requiere mencionar específicamente el tipo de discapacidad, agregue los términos física, mental, sensorial o múltiple, según corresponda.

¿Por qué? Porque las personas con discapacidad tienen capacidades y habilidades que contribuyen al desarrollo del país.

Consejos para tener en cuenta en la atención a estas personas:

- Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 10 de 17

- Sea un conocedor: Infórmese y prepárese para ayudar a crear un mundo más participativo, conociendo al menos de manera general las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y sus requerimientos.
- Pregunte antes de ayudar: El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma. Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo? Si no la acepta respete su decisión; así fomenta su autonomía e independencia.
- No subestimar o exaltar sin razón: La discapacidad no define la condición humana de una persona. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.
- Tenga en cuenta el lenguaje: Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad. El uso de un lenguaje dignificante le permitirá brindar un trato respetuoso y por tanto un servicio incluyente a los ciudadanos.
- Escuche: Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades.
- Utilice herramientas: Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel,

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 11 de 17

imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.

- Disposición: Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.
- Rectifique: Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

ESTRATEGIAS QUE FACILITAN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

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

- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo. Confirme con la víctima lo que ella expresa.
- Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 12 de 17

- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la víctima entra en 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, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos. El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evitar la victimización secundaria o re victimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se le somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 13 de 17

ESTRATEGIAS QUE FACILITAN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO

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

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

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

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

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

La identidad de género se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado. Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales. Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser:

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

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 14 de 17

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

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

ESTRATEGIAS QUE FACILITAN LA ATENCIÓN A PERSONAS EN EL MARCO DE LA ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GENERO

- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- No aconseje sobre los comportamientos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.
- Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidades de género particulares (por ejemplo, hombres que tienen sexo con hombres no necesariamente son homosexuales).
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Tenga presente que la atención u orientación solicitada puede o no referirse a la orientación sexual o a la diversidad de género.
- Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 15 de 17

estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.

- Evite dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos, haciendo distinciones por orientación sexual o identidad de género.
- Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Sea consciente de sus propias actitudes hacia las personas con aspectos o conductas disconformes con su género; puede causar molestia y generar dificultades en la atención.
- Sepa que las personas con diversidad sexual o de género también pertenecen a diversos grupos de identidad sociocultural (p. ej., raza, clase social, religión, edad, discapacidad, etc.) y no existe una única manera universal de lucir o tener alguna preferencia.
- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele.
- No haga presunciones sobre la orientación sexual, el deseo de tratamiento hormonal o médico u otros aspectos de la identidad. Solicite la información al usuario, siempre y cuando sea pertinente.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza.

	PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 16 de 17

BIBLIOGRAFÍA

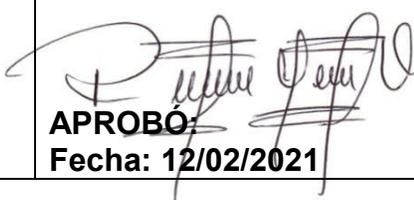
Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano. • Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. • Ministerio de Salud y Protección Social (2013). ABC del Plan Decenal de Salud Pública. • Ministerio de Salud y Protección Social, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), (2015). Hacia un Servicio Incluyente para las Personas con Discapacidad. • Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Escuela Superior de Administración Pública. Guía de Servicio al Ciudadano. • Alcaldía Mayor de Bogotá (2013). Lineamientos Distritales para la Aplicación de Enfoque Diferencial.

Constitución Política de Colombia Ley 1448 de 2011 – Ley de Víctimas y Restitución de Tierras Decreto-ley 4633 de 2011 Decreto-ley 4634 de 2011 Decreto-ley 4635 de 2011 Corte Constitucional de Colombia: Sentencia T- 025 de 2004, Sentencia 602 de 2003, Sentencia T-268 de 2003, Sentencia T -1105 de 2008 Corte Constitucional de Colombia: Auto 218 de 2006, Auto 004 de 2009, Auto 005 de 2009, Auto 382 de 2010 Seminario Desigualdad y reducción de brechas de equidad. Sistematización de tópicos principales. Ministerio de Planificación y Cooperación. Chile, octubre de 2002 Decreto 2957 de 2010 Ley 70 de 1993 Ley 387 de 1997 Ley Estatutaria 1622 de 2013 DNP. Plan integral de largo plazo de la población afrocolombiana. Dilia Robinson Davis. 2006 Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo 2006 Conpes 3660 de 2010, “Política para Promover la Igualdad de Oportunidades para la Población Negra, Afrocolombiana, Palenquera y Raizal”. Conpes 166 de 2013, “Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión.

	PROCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL			CÓDIGO: PED
				VERSIÓN: 3
	ELABORÓ: Fecha:13/02/2023	REVISÓ: Fecha:15/02/2023	APROBÓ: Fecha: 17/02/2023	FECHA: 17/02/2023
				PÁGINA 17 de 17

CONTROL DE CAMBIOS.

NUMERAL DEL DOCUMENTO	CAMBIOS REALIZADOS	CAUSAS DEL CAMBIO	FECHA
VERSIÓN 2	Documentar el protocolo de Atención con enfoque Diferencial en el Centro de Rehabilitación Integral Rosalía Mena		Febrero 12 del 2021

 ELABORÓ: Fecha:08/02/2021	 REVISÓ: Fecha:10/02/2021	 APROBÓ: Fecha: 12/02/2021
--	---	---

	ACTA DE REUNIÓN			Versión No 5	
				No DE ACTA	03
COMITE	ACTA DEL MES	FECHA DE REUNION	HORA INICIO	HORA FINAL	
CALIDAD	MARZO	01/04/2023	10:00 Am	12:00 M	

N°	TEMAS DE LA REUNION DEL COMITÉ
1	Verificar el cumplimiento de los compromisos del mes anterior.
2	Analizar los indicadores del mes de Marzo del 2023.
3	Verificar actas de comité de Historias Clínicas, Comité de GAGAS, Ética Quejas y Reclamos, Comité de Convivencia Laboral y Seguridad del Paciente correspondiente al mes de Marzo del 2023, para establecer un plan de mejoramiento y cumplimiento del mismo.
4	Protocolo a usuario con enfoque diferencial

DESARROLLO DEL TEMA No. 1

En el mes de Marzo se realizaron las actividades que se tenían planeadas para este mes si complicaciones.

DESARROLLO DEL TEMA No. 2

Los indicadores del mes de Marzo del 2023 del Centro de Rehabilitación Integral Rosalía Mena, están dentro de la Meta estipulada para cada indicador. Ver tabla de indicadores año 2023.

DESARROLLO DEL TEMA No. 3

Se realiza la revisión de las actas del mes de Marzo del 2023 de cada comité con el objetivo de verificar si el comité está al día con los compromisos y las actividades estipuladas en cada comité.

COMITÉ DE ÉTICA QUEJAS Y RECLAMOS: Cumplió el 100% con las actividades del comité.

COMITÉ DE HISTORIAS CLÍNICAS: Cumplió el 100% con las actividades del comité.

COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: Cumplió el 100% con las actividades del comité.

COMITÉ DE GAGAS: Cumplió el 100% con las actividades del comité.

COMITÉ DE COPAS: Cumplió el 100% con las actividades del comité.

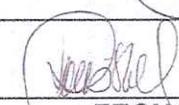
DESARROLLO DEL TEMA No. 4

En el mes de marzo se realizó la elaboración y socialización del Protocolo a usuario con enfoque diferencial, se le socializó tanto a los trabajadores del centro como a los usuarios que asisten a nuestra IPS.

PERSONAL AUSENTE A LA REUNIÓN

NOMBRE	CARGO
ROSALIA MENA QUINTERO	GERENTE

	ACTA DE REUNIÓN			Versión No 5	
				No DE ACTA	03
COMITE	ACTA DEL MES	FECHA DE REUNION	HORA INICIO	HORA FINAL	
CALIDAD	MARZO	01/04/2023	10:00 Am	12:00 M	

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
SIDIS CAROLINA CASTRO RUIZ	JEFE DE TALENTO HUMANO	
DUNIS CECILIA SAUCEDO Q.	COORDINADORA A.	
TIPO DE COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Verificar el cumplimiento de los compromisos del mes anterior.	Jefe de Talento Humano	Abril 2023
Analizar los indicadores del mes de marzo del 2023.	Jefe de Talento Humano	Abril 2023
Verificar actas de comité	Comité de calidad	Abril 2023
Se inicia la realización de las actividades de PAMEC versión 13 de 2023	Comité de calidad	Abril 2023

**FICHA TÉCNICA CAPACITACION COMITE
DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

CÓDIGO: F-TCT

VERSIÓN: 02

FECHA: 10/01/2023

PÁGINA 1 de 1

ELABORÓ:
Fecha: 03/01/2023REVISÓ:
Fecha: 06/01/2023APROBÓ:
Fecha: 10/01/2023

FECHA	Marzo de 2023
LUGAR	Auditorio
AREA	Usuarios y trabajadores de la IPS Centro de Rehabilitación Integral Rosalia Mena S.A.S
TEMA	Protocolo con enfoque diferencial
OBJETIVOS	Socializar a los usuarios y trabajadores de la IPS el protocolo con enfoque diferencial.
POBLACION	Usuarios y trabajadores
METODOLOGIA (Descripción de cada momento).	Se realizo revisión de diapositiva en las cuales se describe de manera didáctica y clara la temática.
DURACION	60 minutos
RECURSOS Y/O MATERIALES	Video Beam Computador
RESPONSABLES	Dunis Saucedo Quintero
BIBLIOGRAFIA	Protocolo con enfoque diferencial

ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

ELABORÓ: Fecha: 03/06/2012
 REVISÓ: Fecha: 25/06/2012
 APROBÓ: Fecha: 30/06/2012

TEMA: Protocolo con enfoque diferencial
 OBJETIVO: Socializar a los usuarios y trabajadores de la IPS
 CAPACITADOR: Denis Suarez Junter
 LUGAR: AUDITORIO
 HORA INICIO: 10:00AM
 HORA FINAL: 11:00 AM

No.	NOMBRE	SERVICIO	CARGO	FIRMA
1	Julith Mileny Acosta Parfio	Asistencial	Farmacéutica	[Firma]
2	Doris Castro Bar	Administrativa	Jefe de Ingreso II	[Firma]
3	Doris Saucedo Quintero	Coord. Asistencial	Coord. Asistencial	[Firma]
4	Arlén Castro Ospino	Asistencial	Auxiliar	[Firma]
5	Helen Patricia Gonzalez	Farmacéutica	Farmacéutica	[Firma]
6	Majaira Suarez Dominguez	Fonoaudiología	Fonoaudióloga	[Firma]
7	Hector Leonardo Lara Silva	Psicología	Psicólogo	[Firma]
8	Osier Ivan Tramo P	Transporte	Conductor	[Firma]
9	Katerina Arreaga Fuentes	FISIOTERAPIA	FISIOTERAPEUTA	[Firma]
10	ENIS TUESTA TAJERO CASTRO	ADMINISTRATIVO	COORD. JMO	[Firma]
11				
12				

FIRMA CAPACITADOR: _____

TEMA: Protocolo con Enfoque Diferencial

OBJETIVO: Socializar Protocolo con Enfoque Diferencial

CAPACITADOR: Dms Socorro Guzman

FECHA: 25-03-2023 | **LUGAR:** AUDITORIO

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	NOMBRE DEL PACIENTE	HORA INICIO:	HORA FINAL:	TELÉFONO	FIRMA
1	Luis-a-v-m	MASAB	304555735			Luis-a-v
2	juana castano	maria nuñez	3106932232			juana castano
3	juana Bermudez	Herbert Rodriguez	3104990703			Juana Bermudez
4	Lesly Vanessa Maesigua	Arcelia Morales	3026377593			Lesly J.
5	Blanca Ballester Huerta	Alexandro Diaz	3205746199			Blanca Huerta
6	Darys Arriaga	Jailen Osorio	3117235601			Darys Arriaga
7	Norelys Nuñez	Andres Patiño	3207343606			Norelys Nuñez
8	Gregoria DeAvilla	Jeraldin Diaz	3023061972			Gregoria DeAvilla
9	Pauline Escobar Tenorio	Jocelyn Piro E.	3016619097			Pauline
10	Melida Gonzalez	Yainer Lucio	3017663261			Melida G.
11	Paola Melargo Horn	Hendy Harelto H.	301127467			Paola Melargo
12						

FIRMA CAPACITADOR: _____


 Socorro Guzman
 Centro de Rehabilitación Integral Rosalía Mena
 CARRI SAN JUAN BOSCO - PRIMER PISO - TEL: 5779625-300384985



HACE CONSTAR QUE:

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Identificada con cedula de ciudadanía No. XXXXXXXXX

Participo en las distintas actividades del Programa de la Política de Participación Social en Salud.

Diciembre de 2023 - Bosconia Cesar.

Representante Legal

Coordinadora SIAU

ESTABILIDAD EMOCIONAL

Se podría definir la estabilidad emocional como la capacidad que tiene una persona para manejar sus emociones de manera positiva. Cabe recalcar que una persona no siempre tiene emociones positivas, ni se encuentra ante situaciones que le lleven a sentirlas, como es lógico.

En este sentido, se trata de la gestión para poder sobreponerse a las emociones negativas y disfrutar de la positivas. Es contar con una serie de herramientas para superar problemas y situaciones estresantes que no hundan anímicamente y que, por lo tanto, nos permita ser más felices.



PREVENCIÓN DE ACCIDENTE EN EL TRABAJO Y EN EL HOGAR

Para evitar accidentes en las empresas o centros de trabajo, hay que aplicar técnicas, procedimientos y las mejores prácticas de prevención, como:

Realizar las actividades de acuerdo a los métodos y procedimientos establecidos

Usar la maquinaria, el equipo y las herramientas manuales, eléctricas, neumáticas o portátiles, con los dispositivos de seguridad instalados

Colocar de manera correcta los materiales o productos que se procesan en el centro de trabajo

Mantener orden y limpieza en todas las instalaciones, áreas, equipo, maquinaria y herramienta, entre otras

Utilizar el equipo de protección personal que proporciona la empresa.

Para evitar accidente en el hogar, No colocar muebles cerca de balcones, ventanas o escaleras, donde pueden caer fácilmente. No dejar en la cocina el sartén con el mango a su alcance, así como ollas con cosas calientes. Cubrir las tomas eléctricas y no acercarse a objetos calientes como calentadores o velas encendidas



AUTOCUIDADO

AUTOCUIDADO

El autocuidado consiste en aquellas acciones que velan por el bienestar de nuestra salud física y mental, son tareas y hábitos que incluimos en nuestra rutina diaria y nos ayudan a garantizar una mejor calidad de vida a medida que envejecemos.

Alimentación

Actividad Física

Salud

Estabilidad Emocional

Prevención de accidente en el trabajo y en el hogar

ALIMENTACION

es aquella que aporta a cada individuo todos los alimentos necesarios para cubrir sus necesidades nutricionales, en las diferentes etapas de la vida (infancia, adolescencia, edad adulta y envejecimiento), y en situación de salud. Ten en cuenta que este apartado hace referencia a la alimentación saludable en general, y lo puedes utilizar como base en tu alimentación diaria.



ACTIVIDAD FISICA

se considera **actividad física** a cualquier movimiento corporal producido por los músculos que exija gasto de energía. Una actividad tiene muchos conceptos: nadar, correr, jugar, saltar y montar en bicicleta, entre otros, como con otros jugadores.

Recomendaciones de actividad física.

Se recomienda que las personas adultas deben realizar al menos 150 minutos de actividad física de intensidad moderada a vigorosa a la semana. Esto quiere decir que serían al menos 30 minutos de actividad física moderada a vigorosa en al menos 5 días de la semana. Esta puede ser realizada o acumulada en cualquiera de los cuatro dominios mencionados anteriormente.



SALUD

La salud es una condición fundamental para el desarrollo y la vida de los seres humanos. En su definición más sencilla, se puede entender como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no simplemente como la ausencia de enfermedad o afecciones físicas.

Este concepto ampliado de salud, fue propuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su constitución de 1948, lo que refleja la comprensión de la salud como un recurso para la vida y no solo como un objetivo de la vida.

En términos físicos, la salud implica una funcionalidad adecuada del organismo. Esto comprende la capacidad de realizar actividades cotidianas sin limitaciones físicas, la resistencia a las enfermedades y la capacidad de recuperación frente a los traumas físicos, entre otros factores.

La salud mental, por su parte, engloba el bienestar emocional y psicológico, la capacidad para manejar el estrés, desarrollar habilidades sociales y mantener relaciones interpersonales saludables, así como la capacidad para aprender, trabajar y tomar decisiones.

Es importante destacar que estos tres componentes de la salud -físico, mental y social- están interrelacionados e influyen entre sí. Por ejemplo, una enfermedad física puede tener un impacto en la salud mental, como el aumento del estrés o la depresión, y puede también afectar la capacidad de interactuar socialmente.

