

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	Código: DEGCPT05	Versión: 01	Fecha de aprobación: 09-05-2022
			Tipo de copia: Controlada

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO	2
3. ALCANCE.....	2
4. RESPONSABLES DE APLICAR EL PROTOCOLO:	2
5. NORMATIVIDAD	2
6. DEFINICIONES	3
7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	4
7.1 VICTIMAS.....	4
7.2 SECTORES LGBTI.....	5
7.3 PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	6
7.4 POBLACIÓN MIGRANTE	8
7.5. GRUPOS ETNICOS	9
8. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROTOCOLO	10
9. FRECUENCIA DE REVISIÓN DEL PROTOCOLO	10
10. BIBLIOGRAFÍA.....	10
11. CONTROL DE CAMBIOS	10

ELABORÓ: Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru Cargo: Coordinadora SIAU Fecha: 26 – 04 - 2022	REVISÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022	APROBÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022
--	---	---

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	Código: DEGCPT05	Versión: 01	Fecha de aprobación: 09-05-2022
			Tipo de copia: Controlada

1. INTRODUCCIÓN

Reconocer las particularidades poblacionales y las condiciones sociales y territoriales que ubican a las personas en una situación de vulnerabilidad para el ejercicio del derecho a la salud. Servicios de Salud UNLAB S.A.S. en consecuencia, busca mitigar las barreras de acceso a los servicios de salud que presta, garantizando una atención humanizada y de calidad dentro del marco de los derechos de la no discriminación y la equidad en el acceso al servicio de la salud.

UNLAB reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones socio- culturales, económicas y de salud requieren una atención diferencial, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Promover el ejercicio efectivo de los derechos y la igualdad, teniendo en cuenta las características contextuales y culturales de la población usuaria, en el marco de la normatividad vigente aplicable en Colombia.

2. OBJETIVO

Promover el ejercicio efectivo de los derechos y la igualdad, teniendo en cuenta las características contextuales y socio- culturales de la población usuaria, en el marco de la normatividad vigente aplicable en Colombia.

3. ALCANCE

El alcance de la ruta de Atención con enfoque diferencial inicia desde el Ingreso del usuario a Servicios de Salud UNLAB, durante su estancia en la IPS y hasta su egreso, con el fin de brindar una atención humanizada y de calidad durante todo su proceso en la institución.

Aplica para todas las sedes de UNLAB S.A.S. en las regionales de Urabá, Medellín Villavicencio y para UNLAB Zona Franca.

4. RESPONSABLES DE APLICAR EL PROTOCOLO:

Todo el personal de Servicios de Salud UNLAB S.A.S. y UNLAB ZONA FRANCA

5. NORMATIVIDAD

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

Ley 1257 de 2008, Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1438 de 2011, por medio de la cual se hacen reformas al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 3 Numeral 3.6. Principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Enfoque diferencial.

Resolución 1378 de 2015, por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor y para la conmemoración del "Día del Colombiano de Oro". Rutas de atención integral para víctimas de violencia de género.

ELABORÓ: Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru Cargo: Coordinadora SIAU Fecha: 26 – 04 - 2022	REVISÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022	APROBÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022
--	---	---

Resolución 1904 de 2017, por medio de la cual se adopta el reglamento en cumplimiento de lo ordenado en la orden décima primera de la sentencia T-573 de 2016 de la Corte Constitucional y se dictan otras disposiciones. Derechos sexuales y derechos reproductivos de las personas con discapacidad.

Resolución 113 de 2020, por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad

6. DEFINICIONES

Enfoque diferencial: Se entiende como el “método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población en situación o en riesgo de desplazamiento, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria”. Involucra las condiciones y posiciones de los/las distintos/as actores sociales como sujetos/as de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital - niñez, juventud, adultez y vejez.

Enfoque diferencial Étnico: El enfoque diferencial étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Es el derecho fundamental a la diversidad e identidad étnica y cultural, propia de estas comunidades.

Víctima: En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. De otra parte, en el marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

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

Comunidades negras: Es el conjunto de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones dentro de la relación campo-poblado, que revelan y conservan la conciencia de identidad que los distinguen de los otros grupos étnicos.

Discriminación: denotará 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.

Enfoque diferencial por discapacidad: Es entendida como el resultado de la interacción entre alguna diversidad funcional que pueda tener una persona y las barreras que la sociedad en la que vive le genera y le excluye del ejercicio efectivo de sus derechos. La Convención Sobre los Derechos de las personas con discapacidad de la Organización de Naciones Unidas señala: “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

ELABORÓ:

Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru
Cargo: Coordinadora SIAU
Fecha: 26 – 04 - 2022

REVISÓ:

Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya
Cargo: Representante SGC
Fecha: 09 – 05 - 2022

APROBÓ:

Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya
Cargo: Representante SGC
Fecha: 09 – 05 - 2022

Enfoque diferencial de la persona mayor: La persona mayor es aquella que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Una persona mayor que ha sido víctima es aquella con edad igual o superior a 60 años que ha experimentado hechos victimizantes, sin importar si la edad la tuvo antes, durante o después del hecho victimizante.

Ciclo de vida: El ciclo de vida (o curso o transcurso de vida) es un abordaje que permite entender las vulnerabilidades y oportunidades de invertir durante cada una de las etapas del desarrollo humano; reconoce que las experiencias se acumulan a lo largo de la vida, que las intervenciones en una generación repercutirán en las siguientes, y que el mayor beneficio de un momento vital puede derivarse de intervenciones previas en periodos vitales anteriores.

Enfoque diferencial de género: Según los principios de Yogyakarta, la identidad de género: “Se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales”.

Igualdad: Hace referencia, a un trato igualitario para todos los ciudadanos, las mismas oportunidades sin discriminación alguna, erradicando de tajo toda preferencia por razón de raza, credo, sexo, nacionalidad, religión, credo, concepción política, etc.

La orientación sexual: Es la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género.

LGBTI: LGBTI es una sigla que se usa como término colectivo para referirse a las personas lesbianas, gays, bisexuales y trans. El término trans alude a travestis, transexuales y transgéneros.

7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

7.1 VICTIMAS

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”.

7.1.1 Estrategias que facilitan la atención a víctimas

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio
- Reconocer a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino como se dice.
- No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.

ELABORÓ:

Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru
Cargo: Coordinadora SIAU
Fecha: 26 – 04 - 2022

REVISÓ:

Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya
Cargo: Representante SGC
Fecha: 09 – 05 - 2022

APROBÓ:

Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya
Cargo: Representante SGC
Fecha: 09 – 05 - 2022

- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- 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.

7.2 SECTORES LGBTI

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, pueden ser:

- Transformistas: Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- Travestis: Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- Transexuales: Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

7.2.1 Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e identidad de género

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre 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

ELABORÓ: Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru Cargo: Coordinadora SIAU Fecha: 26 – 04 - 2022	REVISÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022	APROBÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022
--	---	---

por la cédula.

- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
- 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”
- 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 estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.
- 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 los usuarios manifiestan 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.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza.

7.3 PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

Hay 4 categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias:

Movilidad/Física: Es la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.

Sensorial: Hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.

Cognitiva: Podemos definir las capacidades o habilidades cognitivas como un conjunto de aptitudes, actitudes, procesos y facultades de nuestra mente. Así mismo, son las que nos permiten percibir, atender, procesar, seleccionar, interpretar, analizar y responder a todo aquello que nos rodean para poder adaptarnos de forma adecuada a nuestro entorno y a los diferentes contextos y situaciones que se nos presentan en cada momento.

Mental: Es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o para relacionarse con las demás personas y el entorno (mental psicosocial).

Múltiple: Es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el

ELABORÓ: Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru Cargo: Coordinadora SIAU Fecha: 26 – 04 - 2022	REVISÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022	APROBÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022
--	---	---

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	Código: DEGCPT05	Versión: 01	Fecha de aprobación: 09-05-2022
			Tipo de copia: Controlada

aprendizaje.

7.3.1 Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad visual

- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o interprete, diríjase primero a la persona con discapacidad ella le indicará si ella misma realizará el trámite o si requiere el acompañante.
- Prestar total atención a la persona, hable de manera clara y pausada.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí, o señalar algún lugar con la mano.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con la correspondiente pausas y claridad.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: Silla, cajones, cajas entre otros.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Perro guía, permítale el ingreso con el animal, y evite consentirlo, darle de comer o distraerlo.

7.3.2 Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad auditiva

- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o interprete, diríjase primero a la persona con discapacidad ella le indicará si ella misma realizará el trámite o si requiere el acompañante.
- No es necesario gritar. Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.
- Utilice herramientas: Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente

7.3.3 Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad física

- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o interprete, diríjase primero a la persona con discapacidad ella le indicará si ella misma realizará el trámite o si requiere el acompañante.
- Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Colabórele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que se desplace en silla de ruedas, y este dialogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas

ELABORÓ: Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru Cargo: Coordinadora SIAU Fecha: 26 – 04 - 2022	REVISÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022	APROBÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022
--	---	---

forzadas.

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- 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.

7.3.4 Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad cognitiva

- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o interprete, diríjase primero a la persona con discapacidad ella le indicará si ella misma realizará el trámite o si requiere el acompañante.
- Escuchar con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprender que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hablar sencilla y naturalmente. Utilizar lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- Brindar información de forma visual. Evitar lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, validar que la persona comprendió la información suministrada.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

7.3.5 Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad mental

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas. Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación.
- Evitamos discusiones. Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Somos empáticos: le hacemos notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.

7.4 POBLACIÓN MIGRANTE

Todas las entidades del sistema de salud deben garantizar la atención de migrantes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad como lo son niños, adolescentes, mujeres embarazadas y lactantes, habitantes en calle, persona con discapacidad, adulto mayor y en situación migratoria irregular.

7.4.1 Estrategias que facilitan la atención a migrantes

- Ofrezca un trato respetuoso y cordial igual que a un ciudadano nacional.

ELABORÓ: Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru Cargo: Coordinadora SIAU Fecha: 26 – 04 - 2022	REVISÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022	APROBÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022
--	---	---

- Sea tolerante, respete las ideas y opiniones del migrante, aunque no coincidan con las propias.
- Evite los discursos, comportamientos y manifestaciones de xenofobia en contra de la población migrante venezolana.
- Tenga en cuenta que son personas con una cultura y estilo de vida muy diferentes a la nuestra.
- Adaptar los contenidos y el lenguaje, teniendo en cuenta las características culturales.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo. Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud o utilice herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- Tenga en cuenta que no se pueden garantizar los derechos humanos de las personas migrantes sin un claro compromiso y sensibilidad por parte de las autoridades locales y de las organizaciones que desde la sociedad civil brindan apoyo y soporte a las personas en tránsito por la región.

7.5. GRUPOS ÉTNICOS

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

7.5.1 Estrategias que facilitan la atención a diferentes grupos étnicos

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo. Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud o utilice herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y coloquial, explicando tecnicismos que se utilicen.
- Informar claramente la eficiencia y efectos de los tratamientos y/o procedimientos a los que vayan a ser sometidos.
- Evitar emitir prejuicios hacia los grupos étnicos, recuerde que los pueblos indígenas tienen diferencias en vestimenta, alimentación, aseo, tradiciones, costumbres, uso de medicina tradicional, entre otros.
- Ser prudentes y moderados a la hora de sugerir algún cambio en su estilo y hábitos de vida.

ELABORÓ:

Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru
Cargo: Coordinadora SIAU
Fecha: 26 – 04 - 2022

REVISÓ:

Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya
Cargo: Representante SGC
Fecha: 09 – 05 - 2022

APROBÓ:

Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya
Cargo: Representante SGC
Fecha: 09 – 05 - 2022

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL		
	Código: DEGCPT05	Versión: 01	Fecha de aprobación: 09-05-2022
			Tipo de copia: Controlada

8. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROTOCOLO

Mecanismo de elaboración del manual	El protocolo fue adaptado de a bibliografía consultada y la normatividad vigente
Mecanismo de difusión	Será difundido a través de la intranet institucional y de los líderes de laboratorio y SGC, Capacitación en el aula virtual.
Mecanismos de capacitación	RESPONSABLE DE LA CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO: Coordinador de SIAU Representante del SGC RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Coordinador de SIAU. Representante del SGC, todos los funcionarios de la organización
Mecanismos de evaluación	Auditorías internas, evaluación de indicadores
Mecanismos de retroalimentación	Por medio del correo electrónico y justificando el cambio propuesto.

9. FRECUENCIA DE REVISIÓN DEL PROTOCOLO

La revisión se realizará cada 3 años, o antes si hay cambios en procesos o en normatividad

10. BIBLIOGRAFÍA

- <https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=21>
- Centro Nacional Para el Desarrollo de la Mujer y la Familia, consultado en https://www.medellin.gov.co/sicgem_files/178e24ba-5bd6-4343-b159-3d873bf8d892.pdf
- <https://www.comfamiliar.org.co/wp-content/uploads/2021/12/PROTOCOLO-DE-ATENCION-C3%93N-DIFERENCIAL.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 5592 de 2015 (Colombia, Diario Oficial No. 49.739 de 28 de diciembre de 2015), artículo 8.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Cambios	Versión	Responsable
26-04-2022	Elaboración del documento	01	Yuly Alejandra Correa Rueda

ELABORÓ: Nombre: Yuly Alejandra Correa Ru Cargo: Coordinadora SIAU Fecha: 26 – 04 - 2022	REVISÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022	APROBÓ: Nombre: Luz Elena Ocampo Montoya Cargo: Representante SGC Fecha: 09 – 05 - 2022
--	---	---