Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

SOCIALIZACIÓN DE PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL

SEPTIEMBRE - 2024

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

INTRODUCCION

- El presente protocolo, se elabora con una previa planificación dentro la prestación de los servicios en las diferentes áreas hospitalaria; para la comunidad negra, afrocolombiana, raizal, palanqueros; con el ánimo de proteger los derechos y garantizar el respeto a su integridad.
- Desde la E.S.E Hospital San Félix, del Municipio de la Dorada Caldas, Es importante Implementa en todos los puntos de atención preferencial a grupos priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado hospitalario y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.
- Al mismo tiempo, al momento del ingreso se hace la correspondiente admisión; donde el paciente brinda la información personal para diligenciar en el sistema del registro manejado en la institución CNT, quedando soporte en el sistema, para posibles posteriores ingresos.

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

JUSTIFICACIÓN

- El hospital San Félix, del Municipio de la Dorada Caldas; no es ajeno, a las directrices Nacionales para la prestación del servicio en Población diferencial de nuestra comunidad Doradense, es por esto que se elabora este protocolo teniendo en cuenta como base, la población objeto: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS; dependiendo dentro de la prestación de los servicios: GESTANTES, DISCAPACITADOS, ADULTOS MAYORES, MENORES DE EDAD: NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTE, POBLACIÓN LGBTI. Estando acorde dentro del marco de Estado Social de derechos; donde la persona es igual ante la ley, pero solo se puede dar un trato de igual entre iguales, por lo que se justifica un trato diferente para quien se encuentra en condición de mayor vulnerabilidad con el fin de lograr la igualdad.
- Por consiguiente, un trato diferencial contribuye a reducir la brecha existente entre los diferentes seguimientos de la población. Por medio del articulo 13 de la Constitución Política, donde reclaman los derechos de igualdad y no discriminación, reconoce taxativamente el acceso igualitario de los mismos derechos, libertad, y oportunidad, pero así mismo acepta que ciertos grupos o personas requieren medida especial que se igual, real y efectiva.
- Estos grupos de personas, a causa de sus necesidades y particularidades propias, requieren mecanismos e instrumentos adicionales que garanticen el ejercicio y la garantía de sus derechos, y el Estado el que debe proveerlos e incorporarlos dentro de su actuar institucional.

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer a nuestros usuarios con características especiales una atención diferencial, respetando su cosmovisión y limitación; Siendo, un lugar donde los pacientes se sientan aceptados y atendidos con calidad, calidez, respeto y humanización evitando morbimortalidad en la población diferencial, que brinda todo el personal sanitario de la E.S.E. Hospital San Félix, del Municipio de la Dorada, Caldas.

OBJETIVO ESPECIFICOS:

Brindar herramientas claras que permitan la atención integral en la población diferencial NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

OBJETIVO ESPECIFICOS:

Dar información sobre aspectos relacionados con el recibimiento, manejo al momento de la prestación del servicio en las diferentes áreas.

Determinar dentro de la institución las rutas de atención institucional y de derivación hacia otros sectores involucrados protección, justicia en la atención inicial.

Disponer pautas de atención en relación al seguimiento que se le debe brindar a la víctima según sea el caso.

Permitir atención dentro del hospital o de manera ambulatorio de los jaibanas o médicos tradicionales a los usuarios indígenas que estén enfermos para realizar atención integral.

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

OBJETIVO ESPECIFICOS:

Tener consultas prioritarias para atención inmediata de la comunidad diferencial según lo establecido en la resolución 5596 de 2015.

Permitir entrada de parteras para acompañamiento al trabajo de parto y parto

Entregar la placenta para que realicen ritual en su comunidad, si lo solicitan previa firma de no responsabilidad institucional con la disposición final de dicha placenta.

Tener una atención oportuna y diferencial para estos grupos poblacional

Garantizar la disminución de brechas en la atención para estos grupos vulnerables

Brindar una atención humanizada que valide los derechos de igualdad en estos grupos poblacional.

Aplicabilidad de la resolución 5095 del 2018 en el marco de la atención a la población diferencial.

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

RESULTADOS QUE SE PRETENDE OBTENER

Brindar una atención integral y de calidad a la población diferencial NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS, evitando la discriminación y valores de juicio.

RESPONSABILIDAD DE CADA PROFESIONAL IMPLICADO EN SU IMPLEMENTACIÓN.

GERENCIA

Es responsable de generar los recursos necesarios para el cumplimiento del presente protocolo.

PROFESIONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

El profesional del área administrativa debe garantizar el rubro financiero, contratar el personal asistencial, y adquisición correspondiente a la compra de los elementos requeridos para la ejecución del protocolo.

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

ALMACÉN

Garantizar la existencia en el almacén de todos los elementos requeridos. Cuando por motivos financieros no pueda garantizar la disponibilidad, debe notificar al área administrativa para definir la conducta a seguir.

ALCANCE

Aplica para la atención de la población diferencial (GESTANTES, DISCAPACITADOS, ADULTOS MAYORES, Y MENORES DE EDAD, COMUNIDADES NEGRAS, PALENQUEROS, AFROCOLOMBIANOS, RAIZALES Y POBLACION LGBTI) que asista a la ESE, para recibir la atención frente a la prestación de servicios de salud.

MÉDICOS GENERALES, MÉDICOS ESPECIALISTAS, ENFERMERAS AUXILIARES DE ENFERMERÍA, PSICÓLOGOS Y TRABAJADORES SOCIALES:

Son responsables de adherirse al protocolo de población diferencial NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS.

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

ALCANCE

Se busca, por medio del protocolo alcanzar una atención incluyente y priorizada en los derechos de nuestros usuarios con un enfoque diferencial entre los que se encuentran, para rescribir una atención humanizada oportuna y eficiente, la orientación y comunicación asertiva permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.

POBLACIÓN OBJETO.

DISCAPACITADOS, ADULTOS MAYORES, Y MENORES DE EDAD, COMUNIDADES NEGRAS, PALENQUEROS, AFROCOLOMBIANOS, RAIZALES Y POBLACION LGBTI

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

AMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo está dirigido al personal asistencial que interviene en el proceso de atención al usuario dentro de la prestación del servicio.

RESPONSABLES

Personal de la E.S.E, Gerencia, administrativa y Personal asistencial a cargo: quienes son los responsables de:

- Implementar el protocolo de atención en salud con enfoque diferencial en paciente en condición vulnerable, población diferencial y con algún tipo de discapacidad.
- • Solicitar la necesidad de capacitación para el manejo en la atención, en población diferencial, si se llegara a identificar, desde el personal de salud.
- • Garantizar los derechos de la población diferencial, vulnerable y con algún tipo de discapacidad y su inclusión a los servicios.

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

RESPONSABLES

- Identificar las necesidades de la población diferencial, vulnerable, y con algún tipo de discapacidad en busca de acciones correctivas.
- Reportar cualquier tipo de riesgo que pueda afectar la integridad de las personas, en niños, niñas, adolescente, adultos mayores, gestantes.
- Participar activamente en todas las actividades programadas por la E.S.E en pro de mejorar la calidad de vida según su condición.
- Participar en las mesas de trabajo a nivel municipal, departamental y Nacional
- • Garantizar los derechos de la población vulnerable y con algún tipo de discapacidad y su inclusión a los servicios.

MARCO JURIDICO

De conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, el estado debe facilitar la participación de todos en las decisiones que afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

En los artículos 1, 2, 7, 8,13, 63, 246, 286, 329 y 330 (numerales 2, 3, 6 y 8) de la Constitución Política, donde reconoce como sujetos colectivos de derechos los grupos étnicos en aras de proteger la Diversidad étnica y cultural y debe proteger y salvaguardar los derechos de los pueblos indígenas.

El Convenio 169 de 1989 de la Organización Internacional del Trabajo OIT, mediante la Ley 21 de 1991, el Estado Colombiano ampara el derecho que le asiste a las personas, comunidades y pueblos indígenas a definir y decidir sus prioridades en todos los asuntos que afecten la vida, usos, costumbres, instituciones, territorios y su desarrollo. Así como participar el a formulación, adopción, ejecución y evaluación de planes, programas o proyectos que les puedan afectar su integridad física, cultural y territorial.

La Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los Pueblos Indígenas de 2007 reafirma el derecho de los pueblos indígenas a su lengua, territorio, cosmovisión, organización social, formas de producción y autonomía, que se materializa, entre otras acciones, en la participación en la determinación e identificación de prioridades y estrategias de desarrollo

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

- **DEFINICIONES**

Atención Preferencial: "Hace alusión para priorizar, el servicio en (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo), y cualquier trámite referente a la atención en la institución."

Persona en condición de discapacidad: "Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás".

Discapacidad: "Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, "significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social". Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental."

Deficiencia: "Es toda perdida o anormalidad de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora".

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

Mental: “Alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica. “

Cognitiva: “Alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.”

Sensorial Visual: “Alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.”

Sensorial Auditiva: “Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.”

Motora: “Alteración en las funciones neuro musculo esqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad”.

Atención Integral: “Es la provisión continua y con calidad, de una atención orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, para las personas en el contexto de su familia y comunidad.

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

Accesibilidad: “Se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio hacer uso de una infraestructura. Es la posibilidad que tiene el Usuario, para utilizar los servicios de salud, que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.”

• **Oportunidad:** “Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional, para gestionar el acceso a servicios.”

• **Seguridad:** “Es el conjunto de elementos estructurales; procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas, que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

• **Pertinencia:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren con la mejor utilización de los recursos, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.”

• **Continuidad:** “Es el grado en el que los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basadas en el conocimiento científico.

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Inclusión social: “Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un buen servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejor la calidad de vida de las personas con discapacidad”

PROCEDIMIENTO DENTRO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS
ATENCION POR URGENCIAS COMUNIDAD DEFERENCIAL
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad No	Actividad	Responsable
No1	Saludar, presentarse y recepcionista al usuario de población diferencial a la llegada a la sala de espera de urgencias, preguntarle que necesita y orientarlo a pasar los documentos para su atención y pasarlo a urgencias interior del servicio.	Admisiones

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

No 5		facturación
No 6	Realizar educación de egreso de cuidados en el hogar, explicar las dosis de los medicamentos sus horarios y asegurarse que es entendido por el usuario o su familia	Enfermera o auxiliar de enfermería
	Realizar nueva valoración médica y decidir conducta: Hospitalización, Remisión, Egreso.	
No 7	Realizar facturación de la consulta y si es de otra EPS realizar cobro a esta EPS, nunca al usuario, si no cuenta con afiliación al sistema de salud hacer la gestión correspondiente	Auxiliar de facturación
No 8	Realizar educación de egreso de cuidados en el hogar, explicar las dosis de los medicamentos sus horarios y asegurarse que es entendido por el usuario o su familia	Enfermera o auxiliar de enfermería

ATENCION POR CONSULTA EXTERNA

Actividad No	Actividad	Responsable
No1	Saludar al usuario , presentarse y preguntar por su necesidad y orientarlo a donde se resuelva su necesidad	Portero de consulta externa
No 2	Asignar cita prioritaria, para atención medica el mismo día (si no es posible gestionar con SIAU para solicitud de cita	Auxiliar de asignación de citas

	extra) u odontológica.	
No 3	Saludar al usuario , presentarse realizar consulta médica u odontológica , solicitar familiar o interprete cuando el usuario no hable español, dar indicaciones y antes de salir del consultorio solicitar acompañamiento de auxiliar de enfermería de consulta externa para ayudar al usuario a continuar con el proceso.	Medico de consulta externa y demás profesional
No 4	Saludar al usuario, presentarse. Llevar al usuario por la formulación, dar la primera dosis y explicar, asegurarse que el usuario entienda. informar a la auxiliar encargada de la vereda o área procedente del usuario indígena para que ayude a tramitar remisiones	Auxiliar de enfermería de consulta externa y demás profesionales.
No 5	Verificar que el usuario este en los programas de PEY DT, solicitarle citas respectivas para estos programas, la auxiliar de enfermería de las áreas correspondientes estará pendientes para acordarles la cita	Auxiliares de Enfermería consulta externa y veredas

ATENCION EN OBSTETRICIA

Actividad No	Actividad	Responsable
No1	Saludar a la usuaria y presentarse, Admisionar a la usuaria según protocolo de	Auxiliar de enfermería



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

	atención a la gestante	
No 2	Permitir acompañamiento por partera tradicional si ella lo solicita y si la partera acepta acompañarla, sabiendo que esta atención no puede ser pagada por la ESE Hospital. Brindar alimentación a la usuaria y acompañantes	Personal d salud (médicos y enfermeras)
No 3	Realizar atención de preparto, parto y posparto de acuerdo a las guías adoptadas por a la institución para tal fin	Personal médico y de Enfermería
No 4	Entregar la placenta a los familiares de la usuaria de población diferencial a que realicen solicitud de ella, previa firma de consentimiento informado, en el cual la institución no se hace responsable de los peligros que representa como material biológico	Enfermera jefa
	Realizar educación minuciosa a la madre y a cuidadores, si se tiene problemas de lenguaje solicitar familiar o interprete. Verificar que la información dada fue entendida.	Auxiliar de enfermería
No 5	Realizar el abordaje desde trabajo social y psicología donde se les brinde una psico-educacional, aplicación de escala y la identificación de riesgos, cuidado y protección	Trabajo Social Psicología

N° 6	Direccionar al familiar de los usuarios Negros, Afrocolombiano, Raizal, Palenqueros lindígenas, a facturar al momento del egreso.	Facturación

ATENCION EN HOSPITALIZACION

Actividad No	Actividad	Responsable
No 1	Saludar a los usuarios y presentarse, Admisionar a la usuaria según protocolo de atención en hospitalización.	Auxiliar de enfermería
No 2	La atención será dada de acuerdo a su patología y a las guías de manejo institucionales, explicar todos los procedimientos a los usuarios de manera sencilla y si se tiene problemas de lenguaje solicitar familiar o interprete. Verificar que la información dada fue entendida	Personal medico
	Permitir la entrada de medico tradicional o Jaibanas para rituales de sanación. Dar alimentación a los acompañantes de los usuarios indígenas	
No 3	Al egreso el usuario debe salir con los medicamentos y entrenado en administrarlos Verificar que la información dada fue entendida	Personal de Enfermería.
	Avisar a salud pública y consulta externa para el seguimiento de casos que lo	

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 - Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

	ameriten.	
NOTA ACLARATORIA	Se prestará la atención a la comunidad independiente del régimen de afiliación, Negros, Afrocolombiano, Raizal, Palenqueros	Traslado de usuarios ambulatorios de la comunidad indígena, se ayudará con gestión a la EPS y a secretaria de salud.
	Se permitirá la entrada del Medico tradicional a atender a esta comunidad y si es necesario se adecua sitio transitorio para su atención. No se devolverá nunca a los niños, niñas, adolescentes, ni a las gestantes indígenas.	

2. ATENCION A GESTANTES

SERVICIO DE URGENCIAS

Actividad No.	Actividad	Responsable
No 1	Saludar, presentarse y recepciona a la usuaria gestante a la llegada a la sala de espera de urgencias, preguntarle que necesita y orientarla a pasar los documentos para su atención y pasarlo al interior del servicio si las condiciones lo permiten	ingreso de urgencias
No 2	Saludar, presentarse Realizar entrevista de necesidad solicitada, tomar signos vitales y dejar por escrito estos y el motivo de consulta para agilizar la valoración medica	Auxiliar de Enfermaría
No 3	Saludar, presentarse, realizar consulta médica de urgencias de acuerdo a lo establecido en la resolución 5596 de 2015, y de acuerdo a las urgencias que se tengan en el servicio. Si acude para atención del parto debe aplicarse todo el protocolo de Código Rojo	Medico de urgencias
	Cuando sea gestante, dejar en observación, solicitar los medicamentos y realizar las ordenes medicas	
No 4	Pasar al usuario al servicio de observación de acuerdo a su edad, solicitar medicamentos y pedir dieta para usuario y acompañante	Jefe de enfermería
	Administrar los medicamentos ordenados e involucrar al familiar para que los aprenda a administrar y apoye el tratamiento	Auxiliar de Enfermaría
No 5	Realizar nueva valoración médica y decidir conducta: Hospitalización, Remisión, Egreso	Médico de urgencias
No 6	Realizar facturación de la consulta y si es de otra EPS realizar cobro a esta EPS, nunca al usuario, si no cuenta con afiliación al sistema de salud hacer la gestión correspondiente	Auxiliar de facturación
	Realizar educación de egreso de cuidados en el hogar, explicar las dosis de los medicamentos, horarios y asegurarse que	Enfermera o auxiliar



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

	es entendido por el usuario o su familia	
SERVICIO DE SALA DE PARTOS		
Actividad No	Actividad	Responsable
No1	Saludar a la usuaria y presentarse, Admisionar a la usuaria según protocolo de atención a la gestante	Auxiliar de enfermería
No 2	Permitir acompañamiento por parte de esposo o quien este certificado para parto humanizado si ella lo solicita, Brindar alimentación a la usuaria y acompañante	Personal d salud (médicos y enfermeras)
	Realizar atención de preparto, parto y posparto de acuerdo a las guías adoptadas por a la institución para tal fin	
	Realizar educación minuciosa a la madre y al acompañante si lo tiene, sobre los cuidados post parto y del recién nacido. Entregar el certificado de nacido vivo Y orientar a la madre para el registro del recién nacido de manera inmediata de ser posible	
N° 3.	Realizar la inclusión en una EPS, donde se le garantice la afiliación en el sistema de salud.	Facturación - Trabajo social
	ATENCION POR CONSULTA EXTERNA, SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	

Actividad No	Actividad	Responsables.
No1	Saludar a la usuaria presentarse y preguntar por su necesidad y orientarlo a donde se resuelva su necesidad	Portero de consulta externa
No 2	Asignar cita prioritaria, para atención medica el mismo día (si no es posible gestionar con SIAU para solicitud de cita extra o programada)	Auxiliar de asignación de citas
No 3	Saludar a la usuaria, presentarse, realizar consulta médica u odontológica dar indicaciones y antes de salir del consultorio dirigirse a enfermería para que le indiquen como continuar con el proceso.	Medico de consulta externa y otros profesionales
No 4	Saludar al usuario, presentarse. Explicar al usuario donde reclama la formulación, explicar, y asegurarse que el usuario entienda. informar a la auxiliar encargada de la vereda o área procedente del usuario para que ayude a tramitar remisiones en caso de que la paciente tenga alguna limitante para hacerlo por sus propios medios	Auxiliar de enfermería de consulta externa y otros profesionales
No 5	Verificar que el usuario este en los programas de PE Y DT, solicitarle citas respectivas para estos programas, la auxiliar de enfermería de las áreas correspondientes estará pendiente para recordarles la cita	Auxiliares de Enfermería consulta externa y veredas

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 - Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
fonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

Actividad No	Actividad	Responsable
No 1	Saludar a la usuaria y presentarse, Admisionar a la usuaria según protocolo de atención en hospitalización.	Auxiliar de enfermería
No 2	La atención será dada de acuerdo a su patología y a las guías de manejo institucionales, explicar todos los procedimientos a los usuarios de manera sencilla. Verificar que la información dada fue entendida	Personal medico
	Dar alimentación a la usuaria según la dieta establecida y al acompañante si es de zona rural dispersa	
	Al egreso el usuario debe salir con los medicamentos y entrenado en el uso de estos Verificar que la información dada fue entendida	Personal de enfermería
	Avisar a salud pública y consulta externa para el seguimiento de casos que lo ameriten.	

ATENCION A MENORES DE EDAD: NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

ATENCION A MENORES DE EDAD		
SERVICIO DE URGENCIAS		
Actividad No.	**Actividad**	**Responsable**
No1	Saludar, presentarse y recepcionsal	Ingresos de
	usuario y a su acudiente a la llegada a la sala de espera de urgencias, preguntarle que necesita y orientarla a pasar los documentos para su atención y pasarlo al interior del servicio si las condiciones lo permiten	urgencias
No 2	Saludar, presentarse Realizar entrevista de necesidad solicitada, tomar signos vitales y dejar por escrito estos y el motivo de consulta para agilizar la valoración médica, siempre deberá contar con un acudiente el cual debe ser uno de los representantes legales	Auxiliar de Enfermería
No 3	Saludar, presentarse, realizar consulta médica de urgencias de acuerdo a lo establecido en la resolución 5596 de 2015, y de acuerdo a las urgencias que se tengan en el servicio. (valorar siempre con el representante legal)	Médico de urgencias
	Dejar en observación si lo amerita, solicitar los medicamentos y realizar las ordenes medicas	
No 4	Pasar al usuario al servicio de observación de pediatría, solicitar medicamentos y pedir dieta para usuario y acompañante si es población rural dispersa	Auxiliar de Enfermería
	Administrar los medicamentos ordenados e involucrar al familiar para que los aprenda a administrar y apoye el tratamiento	



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

No 5	Realizar nueva valoración médica y decidir conducta: Hospitalización, Remisión, Egreso	Médico de urgencias
No 6	Realizar facturación de la consulta y si es de otra EPS realizar cobro a esta EPS, nunca al usuario, si no cuenta con afiliación al sistema de salud hacer la gestión correspondiente	Auxiliar de facturación
	Realizar educación de egreso de cuidados en el hogar, explicar las dosis de los medicamentos, horarios y asegurarse que es entendido por el usuario o su familia	

ATENCION POR CONSULTA EXTERNA: SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Actividad No	Actividad	Responsable
No 1	Saludar a los usuarios y presentarse, preguntar por su necesidad y orientarlos a donde se resuelva su necesidad	Portero de consulta externa
No 2	Asignar cita prioritaria en caso de requerirse, (si no es posible gestionar con SIAU para solicitud de cita extra o programada)	Auxiliar de asignación de citas y otros profesionales
No 3	Saludar a los usuarios, presentarse, realizar consulta médica, u otra consulta dar indicaciones y antes de salir del consultorio dirigirse a enfermería para que le indiquen como continuar con el proceso.	Medico de consulta externa

	Revisar carne de vacunas y redireccionar en caso de ser necesario	
No 4	Saludar al usuario, presentarse. Explicar al usuario donde reclama la formulación, explicar, y asegurarse que el usuario entienda. informar a la auxiliar encargada de la vereda o área procedente del usuario para que ayude a tramitar remisiones en caso de que la paciente tenga alguna limitante para hacerlo por sus propios medios	Auxiliar de enfermería de consulta externa u otros profesionales
No 5	Verificar que el usuario este en los programas de PE Y DT, solicitarle citas respectivas para estos programas, la auxiliar de enfermería de las áreas correspondientes estará pendiente para recordarles la cita	Auxiliares de Enfermería consulta externa y veredas

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

Actividad No	Actividad	Responsable
No 1	Saludar a los usuarios y presentarse, Admisionar según protocolo de atención en hospitalización.	Auxiliar de enfermería
No 2	La atención será dada de acuerdo a su patología y a las guías de manejo institucionales, explicar todos los procedimientos a los usuarios de manera sencilla. Verificar que la información dada fue entendida	Personal medico y especialista



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

	Dar alimentación a los usuarios según la dieta establecida y al acompañante si es de zona rural dispersa	
No 3	Al egreso el usuario debe salir con los medicamentos y entrenado en el uso de estos Verificar que la información dada fue entendida	Personal de enfermería
	Avisar a salud pública y consulta externa para el seguimiento de casos que lo ameriten.	

ATENCION A ADULTOS MAYORES

ADULTOS MAYORES

ATENCION A ADULTOS MAYORES		
SERVICIO DE URGENCIAS		
Actividad No.	**Actividad**	**Responsable**
No1	Saludar, presentarse y recepciona al usuario y a su acudiente al llegar a la sala de espera de urgencias, preguntarle que necesita y orientarlo a pasar los documentos para su atención y pasarlo al interior del servicio si las condiciones lo permiten	facturación de urgencias
No 2	Saludar, presentarse realizar entrevista de necesidad solicitada, tomar signos vitales y dejar por escrito estos y el motivo de consulta para agilizar la valoración médica,	Auxiliar de Enfermería

	siempre deberá contar con un acudiente el cual debe ser mayor de edad. Verificar que cuente con todos los elementos de apoyo en caso de discapacidad	
No 3	Saludar, presentarse, realizar consulta médica de urgencias de acuerdo a lo establecido en la resolución 5596 de 2015, y de acuerdo a las urgencias que se tengan en el servicio.	Médico de urgencias
	Dejar en observación si lo amerita, solicitar los medicamentos y realizar las ordenes medicas	
	Pasar al usuario al servicio de observación, solicitar medicamentos y pedir dieta para usuario y acompañante si es población rural dispersa	Auxiliar de enfermería
	Administrar los medicamentos ordenados e involucrar al familiar para que los aprenda a administrar y apoye el tratamiento	
	médica y decidir conducta: Hospitalización, Remisión, Egreso Realizar nueva valoración	Médico de urgencias
	Realizar facturación de la consulta y si es de otra EPS realizar cobro a esta EPS, nunca al usuario, si no cuenta con afiliación al sistema de salud hacer la gestión correspondiente	Auxiliar de facturación
	Realizar educación de egreso de cuidados en el hogar, explicar las dosis de los	Enfermera o auxiliar de

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
éfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

	medicamentos, horarios y asegurarse que es entendido por el usuario o su familia	enfermería

ATENCION POR CONSULTA EXTERNA

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA		
Actividad No	**Actividad**	**Responsable**
No1	Saludar a los usuarios y presentarse, preguntar por su necesidad y orientarlos a donde se resuelva su necesidad	Portero de consulta externa
No 2	Asignar cita prioritaria en caso de requerirse, (si no es posible gestionar con SIAU para solicitud de cita extra o programada)	Auxiliar de asignación de citas
No 3	Saludar a los usuarios, presentarse, realizar consulta médica, u otras consultas dar indicaciones y antes de salir del consultorio dirigirse a enfermería para que le indiquen como continuar con el proceso.	Medico de consulta externa u otros profesionales.
No 4	Saludar al usuario, presentarse. Explicar al usuario donde reclama la formulación, explicar, y asegurarse que el usuario entienda. informar a la auxiliar encargada de la vereda o área procedente del usuario para que ayude a tramitar remisiones en caso de que la paciente tenga alguna limitante para hacerlo por sus propios medios	Auxiliar de enfermería de consulta externa u otros profesionales
No 5	Verificar que el usuario este en los programas de PE Y DT, solicitarle citas respectivas para estos programas, la auxiliar de enfermería de las áreas correspondientes estará pendiente para recordarles la cita	Auxiliares de Enfermería consulta externa y veredas

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

Actividad No	Actividad	Responsable
No 1	Saludar a los usuarios y presentarse, Admisionar según protocolo de atención en hospitalización.	Auxiliar de enfermería
No 2	La atención será dada de acuerdo a su patología y a las guías de manejo institucionales, explicar todos los procedimientos a los usuarios de manera sencilla. Verificar que la información dada fue entendida Dejar acompañante permanente	Personal medico y especialista
	Dar alimentación a los usuarios según la dieta establecida y al acompañante si es de zona rural dispersa	
No 3	Al egreso el usuario debe salir con los medicamentos y entrenado en el uso de estos Verificar que la información dada fue entendida	Personal de enfermería



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 - Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
eléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

	Avisar a salud pública y consulta externa para el seguimiento de casos que lo ameriten.	

TENCION A PERSONAS CON ALGUN GRADO DE DISCAPACIDAD

TENCION A PERSONAS CON ALGUN GRADO DE DISCAPACIDAD		
ERVICIO DE URGENCIAS		
ctividad No.	**Actividad**	**Responsable**
lo 1	Saludar, presentarse y recepciona al usuario y a su acudiente al llegar a la sala de espera de urgencias, preguntarle que necesita y orientarlo a pasar los documentos para su atención y pasarlo al interior del servicio si las condiciones lo permiten	Admisiones y facturación de urgencias
lo 2	Saludar, presentarse realizar entrevista de necesidad solicitada, tomar signos vitales y dejar por escrito estos y el motivo de consulta para agilizar la valoración médica, siempre deberá contar con un acudiente el cual debe ser mayor de edad. Verificar que cuente con todos los elementos de apoyo para su discapacidad	Auxiliar de enfermería
lo 3	Saludar, presentarse, realizar consulta médica de urgencias de acuerdo a lo establecido en la resolución 5596 de 2015, y de acuerdo a las urgencias que se tengan	Médico de urgencias

	en el servicio.	
	Dejar en observación si lo amerita, solicitar los medicamentos y realizar las ordenes medicas	
No 4	Pasar al usuario al servicio de observación, solicitar medicamentos y pedir dieta para usuario y acompañante si es población rural dispersa	Auxiliar de enfermería
	Administrar los medicamentos ordenados e involucrar al familiar para que los aprenda a administrar y apoye el tratamiento	
No 5	Realizar nueva valoración médica y decidir conducta:	Médico de urgencias
	Hospitalización, Remisión, Egreso	
No 6	Realizar facturación de la consulta y si es de otra EPS realizar cobro a esta EPS, nunca al usuario, si no cuenta con afiliación al sistema de salud hacer la gestión correspondiente	Auxiliar de facturación
No 7	Realizar educación de egreso de cuidados en el hogar, explicar las dosis de los medicamentos, horarios y asegurarse que es entendido por el usuario o su familia	Enfermera o auxiliar de enfermería

ATENCION POR CONSULTA EXTERNA
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Actividad No	Actividad	Responsable
No 1	Saludar a los usuarios y presentarse, preguntar por su necesidad y orientarlos a donde se resuelva su necesidad	Portero de consulta externa
No 2	Asignar cita prioritaria en caso de requerirse, (si no es posible gestionar con SIAU para solicitud de cita extra o programada)	Auxiliar de asignación de citas
No 3	Saludar a los usuarios, presentarse, realizar consulta médica, u otra consulta dar indicaciones y antes de salir del consultorio dirigirse a enfermería para que le indiquen como continuar con el proceso.	Medico de consulta externa u otros profesionales
No 4	Saludar al usuario, presentarse. Explicar al usuario donde reclama la formulación, explicar, y asegurarse que el usuario entienda. informar a la auxiliar encargada de la vereda o área procedente del usuario para que ayude a tramitar remisiones en caso de que la paciente tenga alguna limitante para hacerlo por sus propios medios	Auxiliar de enfermería de consulta externa u otros profesionales
No 5	Verificar que el usuario este en los programas de PE Y DT, solicitarle citas respectivas para estos programas, la auxiliar de enfermería	Auxiliares de Enfermería consulta externa y veredas

	de las áreas correspondientes estará pendiente para recordarles la cita	
No 3	Dar alimentación a los usuarios según la dieta establecida y al acompañante si es de zona rural dispersa	Equipo medico
No 4	Al egreso el usuario debe salir con los medicamentos y entrenado en el uso de estos Verificar que la información dada fue entendida	Personal de enfermería
No 5	Avisar a salud pública y consulta externa para el seguimiento de casos que lo ameriten.	Personal de Enfermería.

Adicional a estos procesos, todos los pacientes en condiciones de vulnerabilidad o que requieran atención diferencial serán atendidos en la fila destinada para esta atención con el propósito de agilizar la atención.	• Serán atendidos de manera prioritaria en la medida de las posibilidades de cada servicio • Se brindará una atención con enfoque diferencial teniendo en cuenta las limitaciones del paciente. • Se brindará educación individualizada con el ánimo de que todas las indicaciones de salud sean claras y acatadas por el paciente. • Siempre deberán contar con acompañante permanente • En caso de detectarse violencia intrafamiliar o negligencia se hará la respectiva notificación a la autoridad competente.



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

TRASLADO DE PACIENTES	Estos pacientes serán atendidos durante el traslado con las mismas indicaciones de la atención en cada servicio, teniéndolos siempre como prioritarios, excepto en aquellos casos donde la urgencia médica de otro paciente prime por encima de la de estos pacientes.	Serán tratados con respeto y paciencia. Tendrán siempre acompañante permanente. Se orientará a los acompañantes en la admisión en los otros sitios de atención.

ATENCION DIFERENCIAL EN EL MARCO DE LA PANDEMIA.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN EL ENTORNO INSTITUCIONAL.

- Intensificar las medidas de limpieza y desinfección de pisos y superficies de alto contacto, teniendo en cuenta que los usuarios de silla de ruedas tienen contacto directo con las impurezas del suelo al impulsar sus sillas.

- Desarrollar limpieza sencilla y desinfección de la silla de ruedas, en especial reposa brazos, chasis, aros de propulsión y yostick en caso de sillas de ruedas eléctricas.

- Aplicar también los protocolos de aseo y desinfección en otros productos de apoyo, como muletas, bastones, audífonos, amplificadores, pantallas.
- Intensificar las medidas de limpieza y desinfección de señales en braille y alto relieve ubicadas en espacios como paredes y ascensores, disminuyendo así, el riesgo de contagio para personas con discapacidad visual.

- Disponer de insumos como jabón, toallas y gel antimaterial al alcance de los niños, de las personas usuarias de silla de ruedas y de las personas de baja talla

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL, SUS FAMILIAS Y PERSONAS CUIDADORAS, EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

- Garantizar la atención en salud asegurando la identificación y provisión de los apoyos y ajustes razonables que requieran las personas con discapacidad por parte de los prestadores de servicios, para el acceso a una atención integral en salud sin barreras.

- Disponer personal capacitado para la atención adecuada de personas con discapacidad y entrenado para brindar información clara y oportuna, de acuerdo con las necesidades propias de cada persona, utilizando los modos, medios y formatos disponibles para que la persona con

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
fonos (6) 8392000 /018000941888
a Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN SUS FAMILIAS Y PERSONAS CUIDADORAS.

- Los hogares con presencia de personas con discapacidad, indígenas, gestantes, adultos mayores, y menores de edad, comunidades negras, palenqueros, afrocolombianos, raizales y población LGTBTI, deben seguir las indicaciones generales estipuladas por el Ministerio de Salud y Protección Social sobre los cuidados personales y los entornos de aislamiento por causa del COVID-19.

- Sus familias y en especial personas cuidadoras, deberán reforzar sus medidas de higiene de manos, desinfección y ventilación de espacios. Se debe permanecer en el domicilio por el periodo que las autoridades así lo definan, por lo tanto, se requiere mantener su acompañamiento familiar y de apoyo social a través de la organización de turnos para la provisión de cuidado (si así lo requiere) al interior de la familia o de la red de apoyo comunitario. (En caso de que no tenga familiares o cuidadores, se debe organizar red social o comunitaria)
- Contar con teléfonos y direcciones de familiares o allegados, médico tratante e instituciones donde la persona mayor es atendida, así como las líneas de atención que puedan activar las entidades territoriales de salud, buscando priorizar atención domiciliaria, según el caso.
- Se deben limitar las visitas presenciales de personas ajenas al domicilio, tanto familiares como comunitarias.

FAMILIAS Y PERSONAS CUIDADORAS DE PERSONAS CON ATENCION DIFERENCIAL

Las personas cuidadoras de personas con discapacidad que presenten dependencia funcional deben atender el protocolo de lavado de manos y medidas preventivas como uso de guantes y mascarilla quirúrgica en la provisión de higiene personal, cambios posturales, suministro de medicamentos, entre otros apoyos.	La familia y personas cuidadoras deben conocer y verificar la afiliación del adulto mayor ante el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS mediante una EPS del Régimen Contributivo o Subsidiado según aplique.
Toda persona cuidadora que presente síntomas de infección respiratoria debe ser aislada, tratada y relevada por otro miembro de la familia o por cuidador formal, que se encuentre en óptimas condiciones de salud	Reportar a la autoridad sanitaria a través de los canales dispuestos para ello en la página web y la línea telefónica dispuestas por parte del Ministerio de Salud cualquier caso de riesgo de COVID-19 de la persona con discapacidad, cuidador u otro miembro de la familia
No permitir el ingreso de familiares con síntomas de resfriado o que no cumpla con los cuidados necesarios para evitar riesgo de contagio.	Los familiares que ingresen al domicilio por una situación de urgencia deberán seguir los protocolos de prevención en salud por COVID-19, como es el lavado de



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

	manos, colocación de mascarilla quirúrgica y de prevención e higiene de tos, conforme las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

PROMOCIÓN Y ATENCIÓN DE LA SALUD MENTAL

Ofrecer información prudente y relacionada con la epidemia de acuerdo a los apoyos y ajustes razonables considerando sus limitaciones en las actividades evitando la saturación de información recurrente o posible desinformación y fomentando pensamientos positivos.	Mantener las rutinas de autocuidado (aseo personal, sueño, actividad física y alimentación).
Mantener las ventanas abiertas de tal manera que se pueda ver la luz del sol y ubicar si es de día o de noche.	Promover la actividad física y las actividades recreativas, de entretenimiento o distracción de acuerdo con la edad y al espacio de la vivienda, que ayuden a dinamizar su actividad física, mental y espiritual de acuerdo con sus creencias.
Promover el diálogo, la participación en las actividades del hogar y la expresión de emociones. Puede ser normal sentirse ansiosos, angustiados, estresados, tristes, confundidos e irritables frente a la	Evitar la inmovilidad por tiempos prolongados. En los casos que se requiera, por situación de dependencia funcional, preste apoyo o cámbiele frecuentemente de posición, no se debe estar acostado o

ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

De acuerdo con la circular 008 del 2020, "El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar"; por lo anterior, se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos de este protocolo.

Atención para víctimas 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.

Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia el usuario que solicita el servicio.	Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
Orientar al usuario que solicita el servicio, como un sujeto de derechos, como funcionario somos el puente que facilita que el usuario se desahogue, escucharlo	Evitar calificar el estado de ánimo, y no pedirle que se calme.



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.	
Si se repite una situación con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.	No perder el control; conservar la calma es probable que el usuario también se calme.
Mantener un tono de voz: muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino como se dice.	Usar frases como "lo comprendo", "que pena", "claro que sí", que demuestran consciencias de la causa y el malestar del afiliado o usuario.
Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.	No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
Cualquier tipo de atención a las víctimas, incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.	Durante el proceso, se usa un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, utilizar un lenguaje específico, claro y sencillo.

Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

ATENCIÓN DE LOS SECTORES LGBTI

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI. La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad

de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género. Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género. A continuación, se detalla el protocolo de Servicio para Atención de la comunidad de LGBTI:

Aplicar el protocolo básico de atención presencial, se pregunta el nombre al usuario que solicita atención.	El nombre por el cual desee ser llamado es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
Dirigirse con gestos, actitudes que no denoten prevención hacia los usuarios por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.	No usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que él usuario lo solicite así. Los usuarios de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual se indaga de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política.

ATENCIÓN A ETNIAS.

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

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 - Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

personas en condición de discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos.	de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
Para las personas en condición de discapacidad sordo-ceguera es natural el contacto físico durante la interacción.	La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos en condición de discapacidad intelectual y auditiva.
Las personas en condición de discapacidad auditiva, no siempre comprenden el español escrito y quienes sí lo hacen, ésta es su segunda lengua.	Los usuarios en condición de discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva.
Centrarse en la atención en las capacidades de las personas y no en su condición de discapacidad.	Gestionar por medio de la interprete para la comunicación y con ella brindar una atención con calidad.

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.

Para la atención a las personas con discapacidad visual se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Se presta total atención al usuario, dirigirse de manera clara y pausada.	No se utiliza 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.	Al leerle un documento se debe realizar despacio, con la correspondiente pausas y claridad.
No dejar objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: Silla, cajones, cajas entre otros.	Brindar apoyo y acompañamiento durante la estancia hospitalaria desde la parte del equipo psicosocial.

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

Para la atención a las personas con discapacidad auditiva se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Dirigirse al usuario sin 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.
Proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.	Vocalizar bien y claro observando al paciente a la cara.

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.

Para la atención a las personas con discapacidad física se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones.



NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL.

Se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Por lo tanto, al momento de atender un usuario, se debe tener en cuenta:

Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.	Al realizar contacto, ubicarse en su campo de visión.
Es preciso informar al usuario que se le va a dirigir tocándolo suavemente ya sea en el hombro o brazo.	Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, para captar su atención.
Si el usuario no está acompañado de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.	Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.

Está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, para atender al usuario con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

Escucharlo con paciencia y suministrar la información requerida, puede que el usuario con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos.	La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
Ser paciente y comprender que los tiempos de los usuarios con discapacidad intelectual son distintos y pueden llevar más tiempo a lo normal.	Dirigirse al usuario de una manera sencilla y naturalmente. Utilizando un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos
Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, validar que el usuario comprendió la información suministrada.	Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el usuario, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

PARA PERSONAS DE TALLA BAJA.

Se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza, se debe tener en cuenta lo siguiente:

PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL.

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros. Con las personas con discapacidad mental o psíquica:

Ser muy respetuoso y evidente al momento de dirigirse al usuario, sobre todo si se trata de una persona	Estar atento al comportamiento del usuario cuando se vaya a dirigir ya que puede alterarse o ser violentas.

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 -
Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas – Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

PROTOCOLO POBLACIÓN DIFERENCIAL: NEGROS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL, PALENQUEROS

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 113 "Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de las personas con discapacidad".
- Manual de Atención al usuario.gov
- https://www.google.com/search?q=Protocolo+de+atenci%C3%B3n+con+enfoque+difer encia.
- Ley 1171 de 2007 - Gestor Normativo - Función PúblicaHttps://www.funcionpublica.gov.co› eva › norma. https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/enfoquediferencial.aspx
- Lineamientos para el manejo del aislamiento domiciliario, frente a la introducción del SARS-cov-2 (COVID-19) a Colombia

¡GRACIAS!

Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
"ATENCION CON SENTIDO HUMANO"



VIGILADO Supersalud