

 <p><b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b></p> <p><i>Confianza y valor para su vida</i> NIT 891.580.002-5</p>	<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>	
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Página 1 de 10</b>

**HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DEL PLAN PARA  
INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL EN PARTICIPACIÓN EN SALUD**



**OFICINA ASESORA DE PLANEACION**

**DICIEMBRE DE 2021**


A continuación se presenta el informe de ejecución del Plan para incorporación del enfoque diferencial en participación en salud.

El plan contempló siete (7) actividades, las cuales se describen de la siguiente manera:



**HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.**  
**PLAN PARA INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL EN PARTICIPACIÓN EN SALUD**

Actividad	Responsable de la actividad	Fuente de verificación	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Generar un documento que establezca institucionalmente el enfoque diferencial en la prestación de los servicios de salud con miras a lograr transformaciones estructurales en las prácticas institucionales para la garantía de derechos de las personas, independiente de su condición.	SIAU, calidad(humanización)planeación	Documento	ene-21	mar-21
Incorporar en todos los procesos institucionales, el enfoque diferencial, en razón a la condición y situación de algunos grupos poblacionales, con el fin de garantizar los derechos cuando presenten vulnerabilidad manifiesta.	Talento humano, calidad	Actas de reunion	jun-21	sep-21
Generar acciones informativas a los colaboradores sobre el enfoque diferencial para prevenir acciones discriminativas en la Institución	Planeación, talento humano	Actas de reunion	jun-21	sep-21
Identificar y reconocer las diferencias entre las personas, grupos, pueblos y demás colectividades	líderes de procesos SIAU	Informe	ago-21	dic-21
Identificar situaciones particulares y colectivas de fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión	líderes de procesos SIAU	Informe	feb-21	dic-21
Generar acciones para la supresión de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación y exclusión social, política y económica	SIAU, calidad(humanización)planeación	Informe	feb-21	dic-21
Generar acciones de reivindicación y legitimación de las diferencias, en el caso de presentarse acciones de discriminación	SIAU, Calidad, Subgerencia científica	Informe	feb-21	dic-21

  
**HUGO ERNESTO BURBANO DAZA**  
 Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Actividad No.1.** En cumplimiento del plan para la incorporación del enfoque diferencial en participación en salud, en el primer semestre de 2021 se elaboró un documento que busca dar las pautas para establecer institucionalmente el enfoque diferencial en la prestación de los servicios de salud, con miras a lograr transformaciones estructurales en las prácticas institucionales para la garantía de derechos de las personas, independientes de su condición. El documento complementó los lineamientos que venían trabajándose en el Hospital y queda abierto a cualquier actualización que deba realizarse en pro de mejorar la atención de los usuarios en condiciones especiales.

El documento contempla principalmente los siguientes ítems:

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPOPAYAN  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



MANUAL PARA ATENCION EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL

CESAR EDMUNDO SARRIA PORRAS  
GERENTE

MAYO DE 2021

Dirección: Carrera 6 A 20N - 242 Popayán - Cauca  
Email: [planesec@hospitalunivsanjose.gov.co](mailto:planesec@hospitalunivsanjose.gov.co)

Línea de atención: 0234500 ext. 156  
Oficina de atención al usuario: 02345001134  
[www.hospitalunivsanjose.gov.co](http://www.hospitalunivsanjose.gov.co)

Dirección: Carrera 6 A 20N - 242 Popayán - Cauca  
Email: [planesec@hospitalunivsanjose.gov.co](mailto:planesec@hospitalunivsanjose.gov.co)

Línea de atención: 0234500 ext. 156  
Oficina de atención al usuario: 02345001134  
[www.hospitalunivsanjose.gov.co](http://www.hospitalunivsanjose.gov.co)

REVISADO POR

OSCAR ROSERO  
Subgerente Científico

CLARA LORENA KHUDDON  
Coordinación Aseguramiento de la Calidad

OLGA ROCIO PASQUEL NOYOS  
Coordinadora de Enfermería

ADRIANA RODRIGUEZ  
Coordinadora Servicio de Información y Atención al Usuario

HUGO ERNESTO BURGANO DIAZ  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

DOCUMENTADO POR

OMAR ARTURO SOLANO LOPEZ  
Enfermero GI Oficina Asesora de Planeación

En el documento se contemplan los siguientes aspectos:

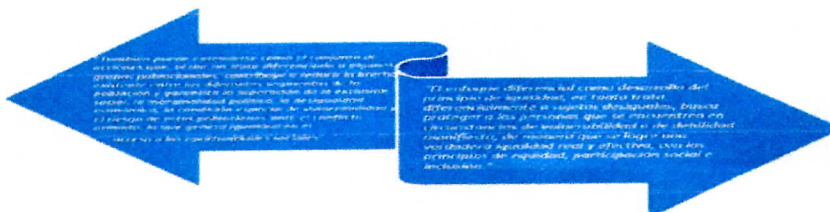
## -CONCEPTO DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

### 3.4. ENFOQUE DIFERENCIAL:



Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

El enfoque diferencial es la visión de los derechos de las personas con características particulares por su ciclo vital, género, etnia, posición social desventajosa, orientación sexual y situación de discapacidad física o mental, que lleva a tener en cuenta sus capacidades, sus creencias, sus capacidades, sus prácticas cotidianas y sus formas de comprender el mundo y relacionarse, a la hora de requerir atención frente a sus necesidades.





- **POBLACIONES SUJETO DE ATENCION DIFERENCIAL**

GRUPOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN	CARACTERISTICAS
Según ciclo vital	Niños, niñas y adolescentes Adultos mayores
Población en situación de Discapacidad	Personas con discapacidad
Población de grupos étnicos	Indígenas Comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales Gitanos - rom
Genero	Mujeres Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBTI)

**¿ Quiénes se favorecen con el enfoque diferencial?**

Niños, niñas, adolescentes y adultos mayores

Mujeres

Sector LGBTI

Personas con discapacidad

Afrocolombianos, Palenqueros, Raizales

Rrom

Indígenas

- **ATENCIÓN PREFERENCIAL**

**4.1.1. ATENCION PREFERENCIAL**

**Personal de seguridad:** El vigilante, como primer contacto con los usuarios debe:



- Si hay fila para la entrada, identificar y hacer ingresar de manera inmediata al usuario preferencial. Saludarán cordialmente al usuario y orientan al punto de atención requerido.
- Ubicar un asiento, silla de ruedas o espacio para la silla de ruedas en la sala de espera, según la situación del usuario.
- Si es el caso, avisar al facturador, recepcionista u operador del cubículo de la presencia de la persona en condiciones especiales, para que dé prioridad en su atención.

**Facturador, recepcionista u operador de cubículo**

- Asigna turno preferencial
- Averigua el servicio requerido
- Disponer lo pertinente para dar prioridad a la atención
- Si se hace necesario pasarse al lado del usuario para la atención, hágalo.



- **PAUTAS GENERALES DE ATENCIÓN**  
- **PAUTAS PARA LA ATENCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

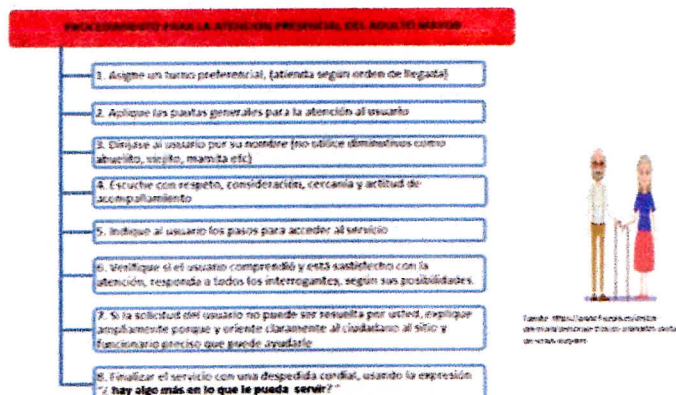
**EXPRESION INCORRECTA**

Miseraóido; tullido; lloado
Enano
Ciego
Sordo-sordomudo
Paralítico
Mutilado- mocho
Cojo
Mudo
Bolito-tonto-retardado-mongólico
Demente-psiquiatrico-tonto-discapacitado
Epileptico

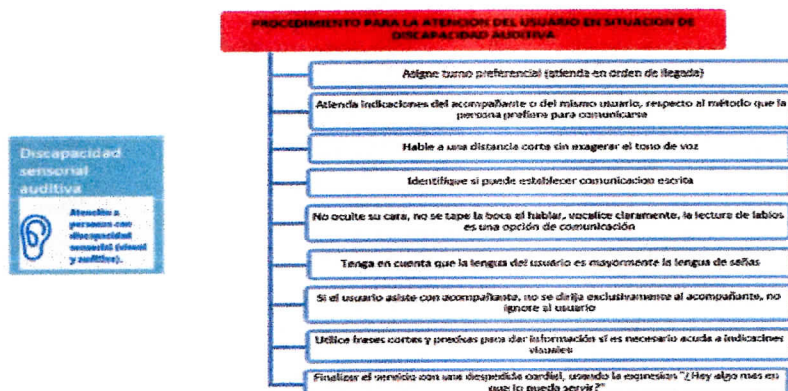
**EXPRESION CORRECTA**

Persona con discapacidad
Persona de talla baja
Persona con discapacidad visual
Persona con discapacidad auditiva
Persona con discapacidad física
Persona con amputación
Persona con movilidad reducida
Persona no verbal
Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Persona con discapacidad psicosocial
Persona con epilepsia

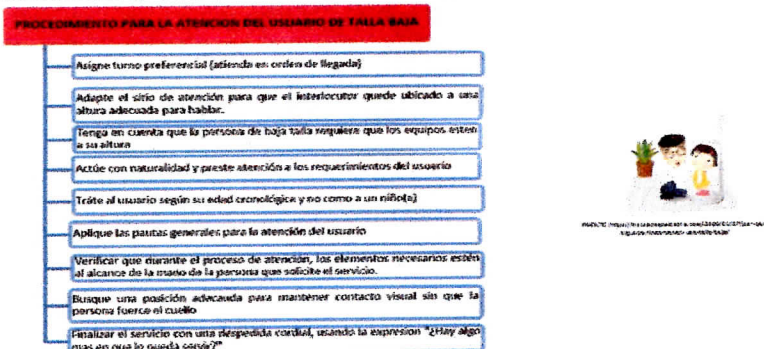
**- PROCEDIMIENTO PARA A ATENCION PRESPENCIAL DEL ADULTO MAYOR**



**- PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DEL USUARIO EN SITUACION DE DISCAPACIDAD AUDITIVA**

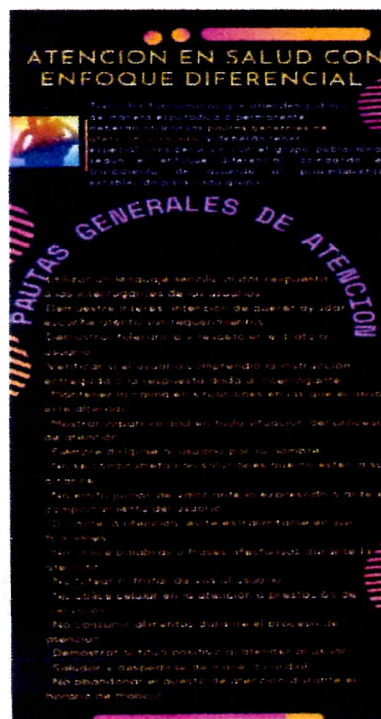


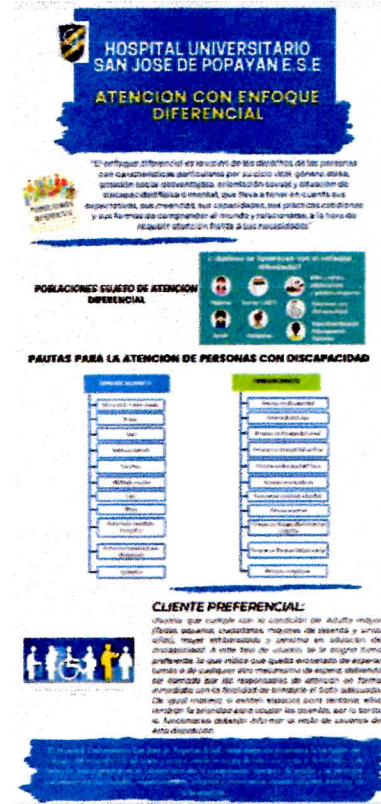
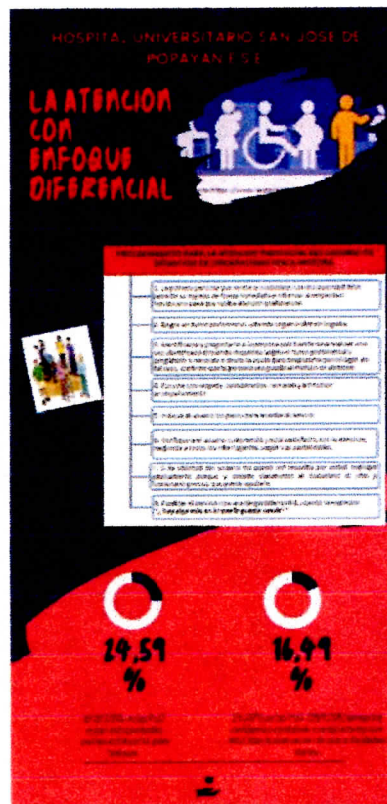
**-PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DEL USUARIO DE TALLA BAJA**





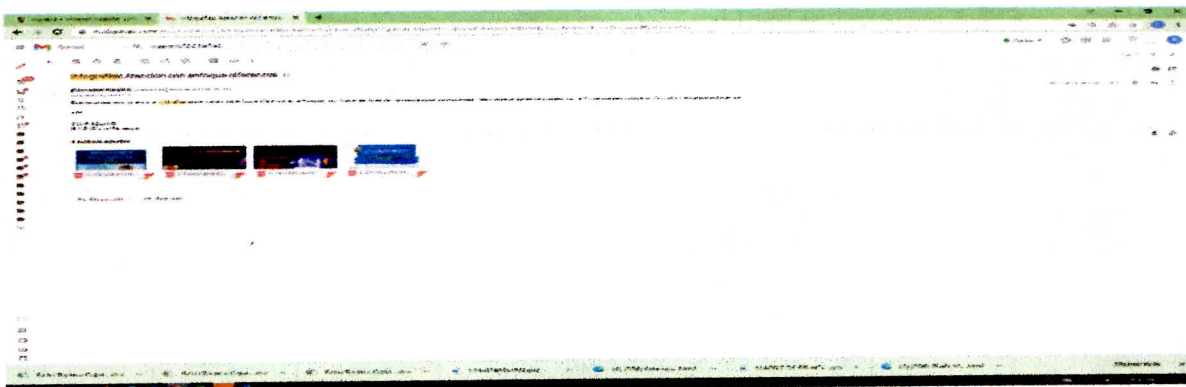
- Para el cumplimiento de ésta actividad se elaboraron infografías sobre aspectos de enfoque diferencial y se enviaron a los líderes de procesos para generar en los colaboradores la aprehensión en la prestación del servicio con enfoque diferencial





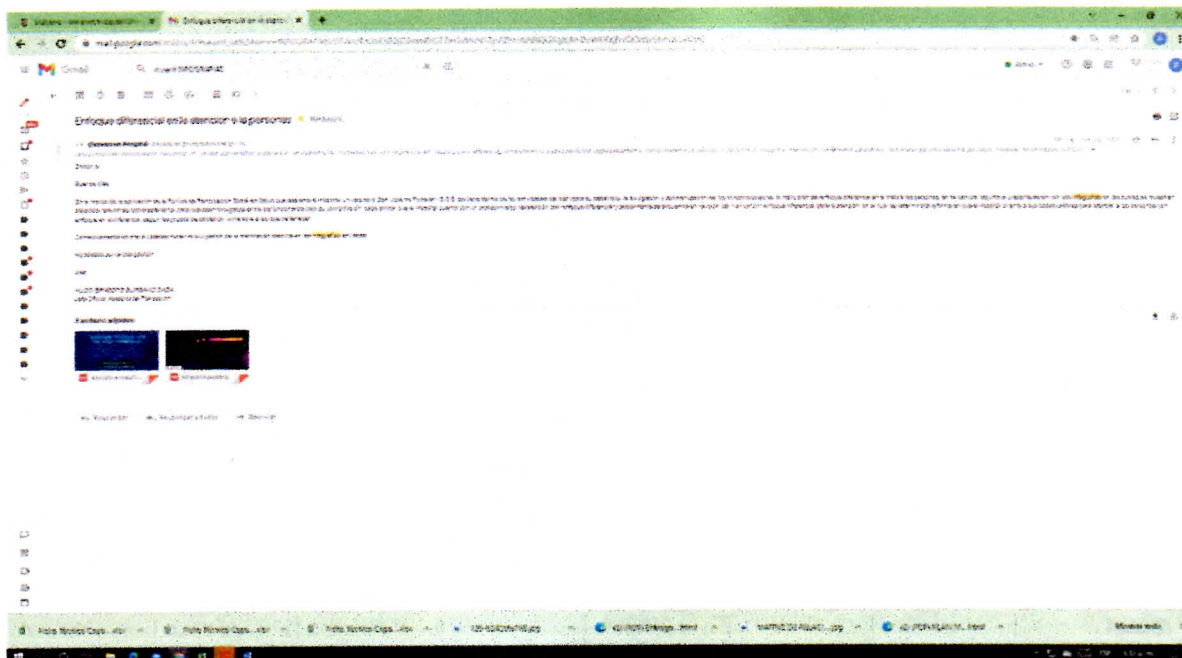
Las infografías resumen aspectos importantes de la atención con enfoque diferencial a tener en cuenta en la atención de los usuarios en condiciones especiales, buscan orientar a los funcionarios en la aplicación de los conceptos y procedimientos para el manejo y atención de los usuarios con enfoque diferencial.

Las infografías fueron enviadas vía correo electrónico a los coordinadores de procesos asistenciales para su posterior divulgación entre los colaboradores, su aprehensión y posterior puesta en práctica.





 <p><b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> Confianza y valor para su vida NIT 891.580.002-5</p>	<h2>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</h2>	<p><b>Versión: 0</b></p> <p><b>Página 8 de 10</b></p>
--	--	---



### Actividad No.3. Generar acciones informativas a los colaboradores sobre el enfoque diferencial para prevenir acciones discriminatorias en la Institución.

La elaboración del documento Manual para la atención con enfoque diferencial y las infografías con información al respecto, dan respuesta a ésta actividad, con ese material se brindó información a los colaboradores para iniciar con la concientización en el trato con enfoque diferencial a los usuarios. Para la próxima vigencia se ahondará en la implementación del enfoque diferencial, generando espacios de información y sobre todo en la capacitación y en la dotación de elementos para cumplir con éste propósito.




### Actividad No. 4. Identificar y reconocer las diferencias entre las personas, grupos, pueblos y demás colectividades

Esta actividad estuvo a cargo de los funcionarios de SIAU, no se presentó información de diferencias marcadas presentadas entre los diferentes grupos ni colectividades, ni en la atención ni entre ellos como colectividades heterogéneas.

### Actividad No. 5. Identificar situaciones particulares y colectivas de fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión.

De igual manera fue el SIAU el encargado de adelantar ésta actividad. No se identificaron situaciones de vulnerabilidad, discriminación o exclusión.

 <p><b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b></p> <p><i>Confianza y valor para su vida</i> NIT 891.580.002-5</p>	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>	<p>FD-AMB-01</p> <p>Versión 00</p> <p>Página 1 de 1</p>
--	---	---

Popayán Noviembre 22 de 2021.

Señores :

Planeacion Hospital Universitario San José de Popayán

**Asunto:** Plan para Incorporación del Enfoque Diferencial en Participación en Salud

Cordial Saludo

La presente es con el fin de informar que revisada la base de datos de las PQRSF de nuestra institución en lo transcurrido del año 2021, no se han presentado inconformidades relacionadas con discriminación a los grupos de valor enfoque diferencial de los usuarios que consultan los servicios de salud en nuestra institución, no se han requerido de acciones integradas de protección y restitución de los derechos vulnerados.

Atentamente

*Adriana Rodríguez*  
Adriana Rodríguez

Enfermera GS (e)

Atención al Usuario


 <p><b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <small>Confianza y valor para su vida</small> NIT 891.580.002-5</p>	<p align="center"><b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b></p>	
		<p align="center">Versión: 0</p>
		<p align="center">Página 10 de 10</p>


**Actividad No. 6. Generar acciones para la supresión de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación y exclusión social, política y económica.**

Al no presentarse acciones de discriminación ni exclusión social, no se desarrollaron acciones para la supresión de estas inequidades.

**Actividad No.7. Generar acciones de reivindicación y legitimación de las diferencias, en el caso de presentarse acciones de discriminación**

En consideración a que no se presentaron acciones de discriminación no se realizaron acciones de reivindicación ni legitimación de este tipo de diferencias.

  
**HUGO ERNESTO BURBANO DAZ**  
 Jefe Oficina Asesora de Planeación

Documento: Omar Arturo Solano López   
 Enfermero GI Oficina de Planeación