

1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos institucionales para la atención en salud, en condiciones de oportunidad y seguridad a todos los usuarios, acorde con la normativa vigente en nuestro medio para enfoque diferencial en salud, según los diferentes grupos y usuarios con situaciones particulares identificados en la ESE Bello salud.

2. ALCANCE:

Este protocolo aplica para todos los colaboradores de los diferentes servicios de la ESE Bello Salud en donde de acuerdo al ciclo de atención se identifiquen usuarios que requieran por su condición, atención con enfoque diferencial.

3. RESPONSABLES:

- Todo el personal de la institución involucrado en los procesos de atención.
- Profesionales de salud y psicólogos.
- Líder del servicio de urgencias y personal asistencial.
- Oficina de atención al usuario y secretarios de sala.
- Trabajador social.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL:

Se entiende como el método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos. Reconoce la existencia de grupos poblacionales que son más vulnerables por sus condiciones étnicas, transcurrir vital, género, orientaciones sexuales, identidades de género, discapacidad, ser víctimas del conflicto armado, entre otros, requiriendo un abordaje ajustado a sus necesidades.

5. GENERALIDADES

El enfoque diferencial en salud es un instrumento jurídico y un principio rector de las políticas públicas y del Modelo de Atención en Salud en la institución. Sirve como herramienta analítica para reconocer, valorar y comprender las particularidades de personas y colectivos que históricamente han sido sujeto de discriminación, estigmatización o vulnerabilidad (por ciclo vital, discapacidad, etnia, género, víctimas del conflicto, entre otros). Este enfoque exige una adaptación del modelo de prestación de servicios, enmarcado en la Política de Atención Integral en Salud (PAIS, resolución 429 de 2016) y las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS). Toda la atención debe estar cimentada en la plataforma estratégica de la ESE Bello Salud, garantizando principios fundamentales como la Equidad, Universalidad, Solidaridad y el Respeto absoluto a la dignidad humana.

5.1. Talento humano que participa de las actividades esenciales

Descripción	Cantidad
Todo el personal de los diferentes procesos de la ESE Bello salud de acuerdo a los diferentes grupos descritos	(Varios).

5.2. Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
Sillas de ruedas	(Varios).

5.3. Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
No aplica	

5.4. Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
-------------	----------

- Historia clínica y Software institucional
- Equipos de comunicación y Acceso a internet
- Bases de datos nacionales de diferentes instituciones

Según
Necesidad.

6. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO

No.	Actividades Esenciales	Responsable
1	Identificación de usuarios para enfoque diferencial: Clasificar correctamente al usuario susceptible de atención diferencial en categorías: ciclo vital, discapacidad, pertenencia étnica, víctimas del conflicto armado, género y otras situaciones particulares.	Todo el personal de la institución
2	Atención por ciclo vital: Para menores, reportar presuntas vulneraciones al ICBF, Policía de Infancia y Adolescencia o Comisaría de Familia, y activar el Código Fucsia en casos de abuso sexual. Para adultos mayores (60 años o más), aplicar fila preferencial, escuchar con respeto, evitar términos diminutivos y estar atentos a posibles casos de maltrato.	Profesional de salud, psicólogo, líder de urgencias y todo el personal
3	Atención a personas en condición de discapacidad: Tratar a la persona con naturalidad, preguntar antes de brindar ayuda, adecuar la comunicación según la discapacidad visual, auditiva o cognitiva y garantizar espacios libres de obstáculos y accesibles. Disponer de ventanilla de atención preferencial.	Todo el personal de la institución
4	Atención por pertenencia étnica: Identificar si el usuario (indígena, afrocolombiano, palenquero, raizal o ROM) comprende el idioma español, evitar prejuicios sobre su cultura o uso de medicina ancestral y utilizar un lenguaje claro y sencillo.	Personal involucrado en la atención y Oficina de Atención al Usuario
5	Atención a víctimas del conflicto armado: Prestar atención inmediata sin exigir condición previa, apoyar en la afiliación inmediata al régimen subsidiado si no la tienen y brindar atención	Oficina de Atención al Usuario,

	INSTRUCTIVO ATENCION DEL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL ESE BELLOSALUD	Código: AU-I-006
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

	psicosocial evitando la revictimización.	secretarios de sala y personal asistencial
6	Atención con enfoque de género: Brindar atención preferencial y orientar a mujeres gestantes o víctimas de violencia hacia las entidades competentes. Para la población LGBTIQ+, evitar suposiciones sobre identidad u orientación, no emitir juicios de valor y evitar bromas maliciosas.	Oficina de Atención al Usuario, secretarios de sala y personal asistencial
7	Otras situaciones de vulnerabilidad: Orientar a población inmigrante ilegal hacia los trámites pertinentes; verificar exhaustivamente los datos de adultos sin identificación; notificar a entidades de protección social en casos de abandono y respetar la diversidad religiosa sin emitir juicios de valor.	Oficina de Atención al Usuario, secretarios de sala y personal involucrado

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de Atención Integral en Salud (PAIS), Resolución 429 de 2016.
- Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), Resolución 3280 de 2018.
- Ley 151 de 2008 (Adulto mayor).
- Ley 1257 de 2008 (Derecho a una vida libre de violencias para las mujeres).
- Sentencia C-355 de 2006 (Despenalización parcial del aborto).
- Ley 70 de 1993 (Comunidades negras).

	INSTRUCTIVO ATENCION DEL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL ESE BELLOSALUD	Código: AU-I-006
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	Septiembre 2024	Se crea el documento	Personal asistencial / Comité de calidad.	Gerencia
02	Septiembre 2026	Formato, codificación	Personal asistencial / Comité de calidad.	Gerencia