

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "EVARISTO GARCIA" E.S.E	CÓDIGO:	MPR-GAU-CAU-002
		VERSIÓN:	001
	RUTA DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE Y POBLACIÓN ESPECIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	FECHA DE EMISIÓN:	2020-05-22

1. OBJETIVO

Brindar una atención integral a la población Vulnerable y población especial que solicita atención en los diferentes servicios de salud física y salud mental, que presta Hospital Universitario del Valle, teniendo en cuenta el principio de enfoque diferencial, enfoque diferencial de género, enfoque étnico y enfoque de derechos ajustada a sus necesidades y particularidades reconociendo los saberes y capacidades de las diferentes poblaciones, garantizando una atención humanizada y de calidad dentro del marco de los derechos, la no discriminación y la equidad en el acceso al servicio de salud.

2. ALCANCE

El alcance de la ruta de Atención a población Vulnerable y población especial inicia desde el Ingreso del usuario al Hospital Universitario del valle, durante su estancia en Hospital y hasta su egreso.

3. DEFINICIONES

Para la realización de esta propuesta se tuvieron en cuenta las siguientes definiciones

Población vulnerable: La Organización mundial de la salud y en Plan Decenal de Salud Pública aborda las poblaciones reconociendo sus diferencias socioculturales, económicas, de momento del curso de vida y condiciones o situaciones particulares con el fin de que las políticas, programas y proyectos relacionados con su salud tomen en cuenta dichas diferencias en la búsqueda de la equidad en salud. Esto incluye el abordaje de la población agrupada así:

- **En función del curso de vida:** Niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.
- **Poblaciones con condiciones o situaciones particulares:** Grupos étnicos, poblaciones en situación de discapacidad, y víctimas del conflicto armado.

Población especial: Son las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad, marginalidad, discriminación o en situación de debilidad deben pertenecer al régimen subsidiado y así mismo son identificados mediante Listado Censal y no por la encuesta SISBEN.

Son poblaciones especiales:

- Víctimas del conflicto armado interno
- Comunidades indígenas
- Personas en prisión domiciliaria a cargo del INPEC
- Adulto mayor en centros de protección
- Población desmovilizada y/o miembros del grupo armado ilegal que celebren acuerdos de paz con el Gobierno Nacional
- Migrantes colombianos repatriados que han retornado voluntariamente al país o han sido deportados o expulsados de territorio extranjero?
- Población Habitante de la calle incluido en censo de secretaria de Bienestar social
- Población infantil vulnerable bajo protección de ICBF ó Instituciones diferentes al ICBF
- Programa en protección a testigos Adolescentes y jóvenes a cargo del ICBF en el sistema de responsabilidad penal para adolescentes

Atención integral en salud: La atención integral es el enfoque biopsicosocial que se le brinda a los pacientes, su familia y la comunidad, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y

rehabilitación de la salud.

Atención en salud: Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población

Accesibilidad en salud: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

Oportunidad: 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.

Enfoque de derechos “El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad”. (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 - 2021) Tomado de

Enfoque diferencial “El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011). Entre tanto, el Plan Decenal de Salud Pública 2012 - 2021, “distingue entre las diversidades propias de sujetos y colectivos titulares de derecho y las desigualdades injustas y evitables que generan inequidades”. (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 - 2021) Tomado de

El enfoque diferencial de género, se refiere al análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres.

Enfoque étnico: busca garantizar el cumplimiento del marco de derechos reconocidos a los pueblos étnicos y el reconocimiento de la diversidad cultural de la nación colombiana,

Consultorio Rosa: Programa del Hospital Universitario del Valle, que brinda Atención a Mujeres Víctimas de Violencia basada en genero

Pediatría Social: Programa del Hospital Universitario del Valle, que brinda Atención a Niños, Niñas adolescentes hasta los 14 años de edad que son víctimas de diferentes tipos de maltrato - y Violencias

Enfermedades Huérfanas: Programa Institucional cuyo objetivo principal es convertir el hospital Universitario del Valle en centro de referencia para diagnóstico y tratamiento integral de enfermedades huérfanas

Cerrando círculos de Violencia: Programa del Hospital Universitario del Valle, cuyo objetivo es la responsabilidad social y empresarial del HUV, brinda atención a jóvenes y adolescentes entre 13 y 25 años heridos por situaciones de violencia interpersonal.

4. CONDICIONES GENERALES

- La atención en salud con enfoque diferencial, enfoque de género, enfoque étnico y enfoque de derechos debe ser brindada por todo el personal de salud del HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE.

En todos los casos se debe tener en cuenta los derechos del paciente y los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

Todas las actuaciones del equipo de salud deben quedar registradas en la historia clínica digital.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Se anexa Diagrama de flujo

6. ACCIONES DE CONTINGENCIA

solo en casos de fallas técnicas del sistema de información SERVINTE será necesario realizar el registro de las intervenciones sociales en el formato físico. Así mismo los casos especiales que probablemente tengan alta hospitalaria el fin de semana o festivo, deberán tener detallado el manejo al momento del egreso en la historia clínica digital, así como también informarle oportunamente a la Enfermera Jefe del servicio.

En caso de riesgo de egreso de paciente no autorizado por el servicio (Perdida o Fuga de Usuario) **POE-GLO-VIG-014** se informará a la oficina de seguridad para que lo activen.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1. Gestión de atención al usuario MOP-GAU-CAU-001
2. Derechos y deberes de los Pacientes incluido en Gestión de Atención al Usuario
3. Programas Institucionales de responsabilidad social
4. Procesos y procedimientos de trabajo social VER ANEXO 3
5. Plan de desarrollo Institucional HUV 2020-2024
6. Política Institucional de Humanización en la atención en salud
7. Política de servicio al ciudadano HUV

8. ANEXOS

N/A

9. REFERENCIAS

- Ministerio de Salud y Protección Social (2013). ABC del Plan Decenal de Salud Pública.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia
- Protocolo de atención al ciudadano Sector salud (2016)
- Página del Ministerio de Salud - Colombia - www.minsalud.gov.co
- Pagina del Ministerio del Interior - Colombia - Decreto Política Publica LGTBI
- Ley 1448 de 2011
- Ley 1251 de 2008 NORMAS TENDIENTES A PROCURAR LA PROTECCIÓN, PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES
- Ley 1098 de 2006
- Página del Ministerio de Salud - Política Publica Social Habitante de Calle - Plan Decenal 2021
- Código de Infancia Ley 1098 de 2006
- Página Supersalud - Atención al Ciudadano - Información para Población Vulnerable
- Ley 1709 de 2014
- PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.(2020). EXTRAIDO DE LA PÁGINA <https://www.cali.gov.co/>
- MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN- MIPG. Consejo para la atención y desempeño institucional (2018). Extraido de la página <file:///Manual%20Operativo%>
- PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.PAAC. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE. TORRES IRNE. (2020) EXTRAIDO DE LA PÁGINA <https://huv.gov.co/wp-content/>
- Dimension transversal gestion diferencial de poblaciones vulnerables - Ministerio de Salud y proteccion Social 2012
- RESOLUCIÓN 1838 DEL 2019 DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. RESPONSABLES DE LA GENERACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y REPORTE DE LOS LISTADOS CENSALES DE LAS POBLACIONES ESPECIALES, Extraido de la página <https://www.minsalud.gov.co/>
- LEY 1448 DEL 2011. MEDIDAS DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO INTERNO. Extraido de la página <https://www.unidadvictimas.>
- DIMENSIÓN TRANSVERSAL GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES. (2012). Extraido de la página <https://www.minsalud.gov.co/>

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Equipo de Atención al Usuario

Profesional Administrativo Atención al Usuario

Gina Alexandra Mena

Soporte y Administración Daruma

Maria Gislainne Ceron Cabrera

Jefe de Oficina Coordinadora de Atención al Usuario

Pola Patricia Quintero

Cubillos

Subgerente Administrativo