



Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.
Manual: MANUAL PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE
DIFERENCIAL

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Proceso: Atención al usuario y su familia Manual: MANUAL PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	<table><tr><td>Código</td><td>M-AU-AU-M-01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>2026-06-17</td></tr><tr><td>Versión</td><td>3</td></tr></table>	Código	M-AU-AU-M-01	Fecha	2026-06-17	Versión	3
Código	M-AU-AU-M-01							
Fecha	2026-06-17							
Versión	3							

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación y control
-------------	----------	-------	----------------------

Responsable

Lider de Atención al Usuario (Atención al Usuario y su Familia)

INTRODUCCIÓN

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete a garantizar una atención centrada en la dignidad humana, la inclusión y el respeto por la diversidad, eliminando todo tipo de barreras. En este sentido, el enfoque diferencial se presenta como una herramienta esencial para materializar el derecho fundamental a la salud, reconocido en la Ley Estatutaria 1751 de 2015. Este enfoque busca garantizar el ejercicio pleno de los derechos de todas las personas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad o discriminación.

El Presente Manual que presentamos busca orientar al personal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E y sus Unidades Básicas de Atención de Busbanzá y Pajarito en la prestación de servicios de salud con enfoque diferencial. Brindamos herramientas conceptuales, normativas y operativas para comprender, identificar y responder de manera adecuada a las condiciones particulares de cada usuario o grupo poblacional. Nuestro objetivo es fortalecer las capacidades institucionales para ofrecer una atención humanizada, efectiva, ética y respetuosa que reconozca la diversidad humana.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales para la prestación de servicios de salud con enfoque diferencial en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., asegurando una atención humanizada, oportuna, equitativa y digna, que reconozca y respete las características culturales, sociales y condiciones de vulnerabilidad de cada usuario, con el fin de garantizar el acceso efectivo a la salud y la no discriminación.

MARCO LEGAL

El presente marco legal orienta y respalda las acciones del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. en materia de inclusión social, en coherencia con la normativa vigente a nivel nacional y departamental. Este conjunto normativo establece los lineamientos para garantizar una atención en salud fundamentada en el respeto, la equidad y el enfoque diferencial, promoviendo la no discriminación y el reconocimiento de la diversidad de los usuarios.

Constitución Política de 1991: En sus Art. 7, 10, 70, 246, reconoce la diversidad étnica y cultural de la nación. En sus (Art. 13 y 16) Reconocimiento de la dignidad humana y la no discriminación, garantizando derechos fundamentales. En los Art. 42, 44, 45 y 67 Establece que los derechos de los niños, niñas y adolescentes prevalecen sobre los derechos de los demás.

Ley 100 de 1993: Crea el sistema General de Seguridad Social en Colombia, incluyendo salud y pensión para adultos mayores, también reconoce licencias de maternidad y protección a trabajadoras gestantes.

Ley 294 1996: Regula medidas de protección contra la violencia intrafamiliar.

Ley 1098 de 2006: Ley de Infancia y Adolescencia: Regula integralmente la protección, garantía y restablecimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Ley 1145 2007: Crea el Sistema Nacional de Discapacidad, articulando instituciones y sectores para el diseño de políticas públicas.

Ley 1251 de 2008: Ley de Protección al Adulto Mayor: Establece la protección, atención integral y promoción de los derechos de los adultos mayores.

Ley 1251 2008: Reconoce protección especial a mujeres mayores en situación de vulnerabilidad.

Ley 1268 2008: Ley contra la discriminación por orientación sexual y género.

Ley 1276 2009: Regula la organización y el funcionamiento de los centros de bienestar del adulto mayor.

Ley 1315 2009: Promueve el uso de tecnologías para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

Ley 1346 2009: Aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, obligando al Estado colombiano a su implementación.

Ley 1381 de 2010: Ley de lenguas nativas: reconoce y protege lenguas indígenas.

Ley 1482 de 2011: Sanciona actos de discriminación racial, étnica o cultural.

Ley 1618 de 2013: Garantiza el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad, asegurando su inclusión y la eliminación de barreras.

Ley 1719 de 2014: Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia sexual en el conflicto armado.

Ley 1751 de 2015: Reconoce la salud como un derecho fundamental y prohíbe la discriminación, incluyendo por discapacidad.

Ley 1753 de 2015: Reconocimiento de derechos a personas LGBTIQ+ y establecimiento de políticas públicas en salud, educación, trabajo y justicia.

Ley 687 2001: Crea el Programa Nacional del Adulto Mayor, hoy conocido como Colombia Mayor.

Ley 70 1993: Reconoce los derechos de las comunidades afrodescendientes, incluyendo la niñez.

Ley 70 de 1993: Derechos de comunidades afrocolombianas: tierras, cultura, educación.

Ley 89 de 1890: Regula resguardos indígenas y justicia propia.

Ley 982 2005: Promueve la inclusión social de personas sordas y con discapacidad auditiva, lo cual incluye a niños y niñas.

Decreto 1095 2013: Reglamenta la implementación de la política pública LGBTIQ+ en todos los ámbitos del gobierno.

Decreto 1421 2017: Regula la educación inclusiva, lo cual implica coordinación con el sector salud para garantizar atención integral a personas con discapacidad.

Decreto 1429 2017: Reglamenta la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez.

Decreto 460 2020: Permite a alcaldes y gobernadores tomar medidas para garantizar los derechos de la niñez durante emergencias.

Decreto 4635 de 2011: Regula la atención y reparación a víctimas afrocolombianas.

Resolución 459 2012: (MinSalud) Guía técnica para la atención integral a víctimas de violencia sexual.

Resolución 1904 2017: Establece estándares de accesibilidad física y comunicativa en la atención de usuarios con discapacidad en las instituciones de salud.

Resolución 113 (MinSalud) 2020: Define lineamientos técnicos para la atención integral en salud para personas con discapacidad, de aplicación obligatoria en todas las IPS.

Sentencia T-212 2016: (Corte Constitucional) Ordena la inclusión de derechos de la población LGBTIQ+ en el sistema de salud pública.

Sentencia C-055 2022: (Corte Constitucional) Legaliza la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) hasta la semana 24.

Ordenanza 025 de 2022 (Boyacá): Adopta la Política Pública de Infancia y Adolescencia en el departamento de Boyacá para el periodo 2022-2032.

Plan de Desarrollo Departamental “Boyacá Sostenible y en Paz” 2024-2027:

Brinda oportunidades de capacitación a todos los sectores con brechas de acceso, incluyendo a la población en situación de discapacidad.

Busca disminuir las barreras de comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes.

Garantizar el goce efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, así como los de sus familias y cuidadores.

Contempla líneas estratégicas y metas específicas orientadas a la garantía de los derechos de la niñez

Contiene estrategias orientadas a la protección y promoción de los derechos de las personas mayores.

Incluye el enfoque diferencial LGBTQ+ en las políticas públicas de salud, educación y cultura.

DEFINICIONES

Las siguientes definiciones corresponden a términos utilizados en el presente manual, y tienen como propósito brindar claridad sobre su significado y uso en el contexto institucional.

Accesibilidad: Condición que garantiza el acceso y uso de servicios y entornos sin barreras para todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad. (MinJusticia, 2019).

Atención al Usuario: Acciones y servicios ofrecidos por una entidad para garantizar el acceso efectivo a los derechos de las personas, con respeto, eficiencia y oportunidad (Defensoría del Pueblo, 2014).

Atención Prioritaria: Reconocimiento institucional de que ciertos grupos, como personas mayores, embarazadas o con discapacidad, deben recibir atención preferencial por su condición de vulnerabilidad.

Comunicación asertiva y empática: Habilidad para comunicarse de manera clara, respetuosa y comprensiva, escuchando activamente y respondiendo de forma adecuada a las necesidades del otro.

Diversidad: Reconocimiento y respeto por las diferencias que enriquecen la sociedad y deben ser protegidas. (Minsalud, 2021)

Empatía: Habilidad para comprender y conectar emocionalmente con los pacientes, generando confianza y mejorando la atención, especialmente en poblaciones vulnerables.

Enfoque Diferencial: Método que reconoce las diversidades y desigualdades de los grupos humanos para ofrecer una atención adecuada según sus necesidades particulares. (Defensoría del Pueblo, 2014).

Escucha Activa: Capacidad de comprender profundamente lo que el paciente comunica, incluyendo su lenguaje verbal y no verbal, para identificar necesidades no expresadas directamente.

Exclusión Social: Relación social que impide el acceso equitativo a oportunidades, derechos o beneficios, limitando

la participación y mejora de condiciones de vida dentro de la estructura social.

Igualdad: Es un Principio jurídico que implica: Trato igual ante la ley, prohibición de la discriminación y reconocimiento de diferencias significativas para aplicar tratos diferenciados justificados.

Interseccionalidad: Reconoce que una persona puede enfrentar múltiples formas de discriminación al mismo tiempo, lo que agrava su situación de vulnerabilidad.

Intolerancia Social: Rechazo de un grupo mayoritario hacia creencias o prácticas de un grupo minoritario, percibidas como una amenaza cultural, simbólica o material.

Lenguaje inclusivo: Forma de comunicación que respeta y visibiliza la diversidad, evitando expresiones sexistas o excluyentes.

Pertenencia Étnica: Vínculo de identidad colectiva basado en la cultura, lengua, territorio, historia y tradiciones compartidas por un grupo social específico.

Respeto: Reconocimiento del valor y dignidad de cada persona, garantizando una atención libre de prejuicios y discriminación, lo que mejora la calidad del servicio y la recuperación del paciente.

Tolerancia: Actitud que evita la discriminación, exige reconocer y superar prejuicios personales, y asegura un trato justo y equitativo hacia todos los pacientes.

Trabajo en Equipo con Enfoque Inclusivo: Colaboración entre profesionales de distintas áreas para ofrecer atención integral, respetando los roles y competencias de cada uno, en beneficio de una atención sin barreras.

Trato digno: Atención basada en el respeto, la empatía y la no discriminación, reconociendo la dignidad y los derechos de cada persona.

Vivencia del Conflicto Armado: Se refiere a las personas que han sido víctimas de violaciones a los derechos humanos como desplazamiento, homicidio o abuso sexual, en el contexto del conflicto armado en Colombia desde 1985.

Rural Disperso: Se refiere a viviendas y familias ubicadas fuera de los perímetros urbanos y centros poblados, caracterizadas por estar aisladas o distantes entre sí en el campo.

Comunidades Indígenas: Son grupos sociales con identidad propia, vínculos ancestrales con sus territorios y sistemas culturales, lingüísticos y políticos diferenciados.

DESARROLLO DEL MANUAL

El Hospital Regional de Sogamoso, como Empresa Social del Estado, junto con sus Unidades Básicas de Atención Busbanza y Pajarito, se compromete a acoger y aplicar las normativas internacionales, nacionales y departamentales que protegen y garantizan los derechos de poblaciones vulnerables, brindando una atención integral, inclusiva y humanizada que asegure un trato digno y equitativo, en coherencia con los principios de respeto, igualdad y enfoque diferencial.

CARACTERIZACION DE DISCAPACIDAD 2025 ATENDIDA EN EL HOSPITAL

TIPO DE DISCAPACIDAD	CANTIDAD
Discapacidad Fisca	1869
Discapacidad Intelectual	927
Discapacidad Múltiple	703
Discapacidad Auditiva	646
Discapacidad Visual	325
Discapacidad psicosocial	192
Sordoceguera	18

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL			
GRUPO		TOTAL	FUENTE
EDAD	0 – 14 años	51.231	Proyecciones DANE 2026
	15 – 19 años	18.992	Proyecciones DANE 2026
	20 – 59 años	138.649	Proyecciones DANE 2026
	Mayor de 60 años	46.846	Proyecciones DANE 2026
	Total, por edad	255.718	Proyecciones DANE 2026
GENERO	Masculino	125.197	Proyecciones DANE 2026
	Femenino	130.521	Proyecciones DANE 2026
	Total, por género	255.718	
GRUPOS ÉTNICOS	Indígenas	116	Estadísticas Dirección Técnica SESALUB
	Afrocolombianos	832	
	Raizales	5	
	ROM	39	
	Desplazados	6.713	Registro Único de Víctimas
	Discapacitados	6.646	Estadísticas Dirección Técnica SESALUB
	Mayoritaria	241.367	N/A
	Total, Grupos Étnicos	255.718	N/A

Fuente: Serie municipal de población por área, sexo y edad para el periodo 2020-2035, DANE

POBLACION EN CONDICION DE DISCAPACIDAD -BOYACA 2024

Grupo de Edad	Femenino	Masculino	Total
Primera Infancia	147	200	347
Infancia	189	258	447
Adolescencia	399	481	880
Juventud	850	1.145	1.995
Adultez	2.147	2.696	4.843
Vejez	1.178	1.773	2.951
Total	4.910	6.553	11.463

Fuente: Registro para la localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) - Corte a 17 de septiembre 2024

POBLACIÓN POR GRUPOS DIFERENCIALES - BOYACÁ, 2024

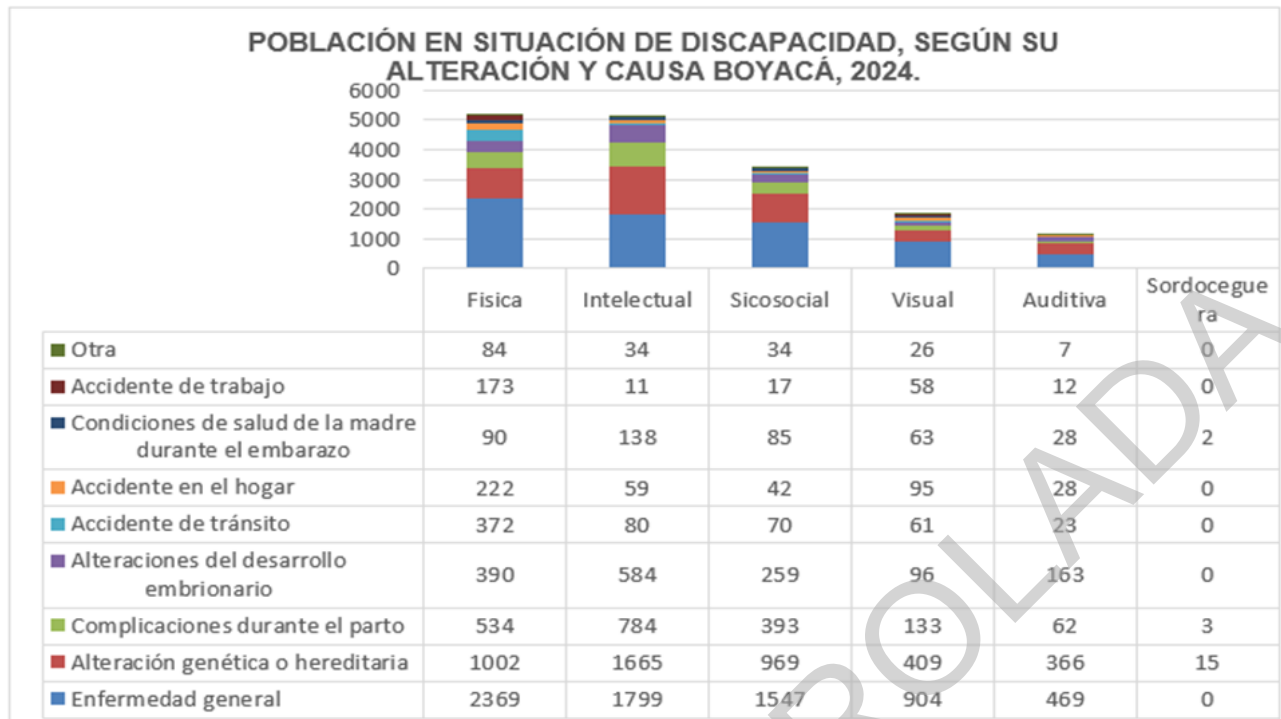
Grupo Poblacional	Población estimada	Fuente/Observación
Total, población Boyacá	1.311.983	Proyecciones DANE 2024
Población migrante venezolana	16.489	Principalmente en Tunja, Sogamoso y Duitama.
Población campesina	765.000 aprox.	75,08% de la población mayor de 15 años.
Población indígena total	7.791	Comunidad U'wa, Embera, Wiwa
Población afrodescendiente (NARP)	4.851	Incluye afrocolombianos, raizales, palenqueros

Fuente: Boyacá 95.6 FM. (2023, marzo 21). Por lo menos 16.000 personas hacen parte de las comunidades étnicas en Boyacá. <https://956fm.boyaca.gov.co/por-lo-menos-16-000-personas-hacen-parte-de-las-comunidades-etnicas-en-boyaca/>
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. (2024). Proyecciones de población por sexo y edad 2024. Datos Abiertos Colombia. <https://www.datos.gov.co/>

CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN LGBTIQ+ - BOYACÁ, 2024

Municipio	N° Encuestas	Orientación sexual (%)	Identidad de género (%)
Tunja	50	Homosexual 54%	Hombres cis 40%
		Bisexual 30%	No binarios 26%
		Pansexua 12%	Mujeres cis 18%
Puerto Boyacá	140	Gay 47%	Trans. 16%
		Lesbiana 31%,	hombres cis 55%
		Bisexual 13%.	mujeres cis 36%
Duitama	102	Gay 47%	trans, bi, intersex* 9%
		Lesbiana 31%,	
		Bisexual 13%.	
		Homosexual 48%	Cis 58.8%,
		Bisexual 29%	Género fluido 17.6%
Paipa	96	Heterosexual 51.04%	Queer 5.9%
		Gay 19.79%	Trans 3.9%
		Bisexual 8.75%	No binario 3.9%
		Lesbiana 9.38%	

Fuente: Anexo 1.13. ASIS Boyacá 2024



	Enfermedad general	Alteración genética o hereditaria	Complicaciones durante el parto	Alteraciones del desarrollo embrionario	Accidente de tránsito	Accidente en el hogar	Condiciones de salud de la madre durante el embarazo	Accidente de trabajo	Otra
Física	2369	1002	534	390	372	222	90	173	84
Intelectual	1799	1665	784	584	80	59	138	11	34
Sicosocial	1547	969	393	259	70	42	85	17	34
Visual	904	409	133	96	61	95	63	58	26
Auditiva	469	366	62	163	23	28	28	12	7
Sordoceguera	0	15	3	0	0	0	2	0	0

Secretaría de Salud de Boyacá. (2024). Análisis de Situación de Salud del Departamento de Boyacá – ASIS 2024. Gobernación de Boyacá.

Fuente: Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD, corte a 17 de septiembre de 2024

MOVILIDAD FORZADA DISTRIBUCION POR ETNIA

ETNIA	TOTAL	%
No se auto reconoce dentro de las etnias oficialmente reconocidas en Colombia.	41.852	94,82%
Afrocolombianos.	1.257	2,85%
Indígenas.	940	2,13%
Gitanos (Rom).	47	0,10%

Raizales del Archipiélago de San Andrés y Providencia.	30	0,07%
Palenqueros.	13	0,03%
Total, general	44.139	100%

Fuente: Anexo 1.13. Víctimas de movilidad forzada, cifras de Enfoque Diferencial: etnia, género y edad, Boyacá 2024

VICTIMAS EN BOYACÁ 2024

Hecho victimizaste	Víctimas directas	Victimas indirectas	Total	%
Desplazamiento forzado			44.139	85.96%
Amenazas			2.368	4.6%
Homicidios	235	4.601	4.836	9.4%
Total general			51.343	100%

Unidad para las Víctimas. (2024). Visor Geográfico de Víctimas. <https://vgv.unidadvictimas.gov.co/> Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. (2024). Proyecciones de población por sexo y edad 2024. Datos Abiertos Colombia. <https://www.datos.gov.co/> Unidad para las Víctimas. (2024). Visor Geográfico de Víctimas. <https://vgv.unidadvictimas.gov.co/> Noticias Caracol. (2024, abril 17). La Unidad de Personas Dadas por Desaparecidas ya tiene sede en Boyacá. <https://www.noticiascaracol.com/>

VICTIMAS POR DESPLAZAMIENTO - BOYACÁ, 2024

Grupo de edad	Mujeres	Hombres	Otro genero	Total
0 a 5 años	1.076	1.064	0	2.14
6 a 11 años	1.229	1.277	0	2.506
12 a 17 años	1.211	1.353	0	2.564
18 a 28 años	2.796	2.527	1	5.324
29 a 60 años	6.442	5.086	3	11.531
61 años o más	1.947	1.643	0	3.59
Total	14.701	12.95	4	27.655

Fuente: Anexo 1.13. Víctimas de movilidad forzada, cifras de Enfoque Diferencial: etnia, género y edad, Boyacá 2024.

Dado el carácter diverso de la población en el departamento de Boyacá, es fundamental fortalecer en el personal de salud las habilidades orientadas a establecer una conexión empática con cada usuario. Esto implica comprender sus necesidades particulares, practicar una escucha activa y brindar respuestas respetuosas y sensibles. Humanizar la atención no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también fortalece su confianza en el sistema de salud.

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. ha implementado diversos canales de comunicación para asegurar que las poblaciones con enfoque diferencial y sus familias accedan a sus servicios de manera oportuna e integral, buscando minimizar las barreras que a menudo se presentan en salud:

- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** La institución cuenta con diferentes oficinas donde será atendido de manera presencial.

* **Servicio de información y atención al usuario y su familia (SIAU):** Donde se garantiza y se vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios a través de acciones que tiendan a facilitar la información.

La oficina se ubica ingresando por la puerta 2 por el corredor a mano derecha, en un horario de atención de lunes a

viernes de 8:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, los sábados de 8: 00 am a 3:00 pm. Cuenta con una Líder, una auxiliar administrativa y tres profesionales de Trabajo Social.

OBJETIVOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA (SIAU)

- **Acceso a la información:** Garantizar que los usuarios y sus familias reciban información clara, oportuna y comprensible sobre el SGSSS y los servicios del hospital.
- **Derechos y participación:** Difundir los derechos y deberes de los usuarios, promoviendo su empoderamiento y participación en el sistema de salud.
- **Comunicación efectiva:** Facilitar el diálogo entre usuarios, familias y profesionales del hospital, eliminando barreras de acceso a la información.
- **Atención centrada en el usuario:** Brindar un trato empático y personalizado, gestionar eficazmente las PQRSDF, y aplicar mecanismos de evaluación como encuestas de satisfacción para mejorar la experiencia del usuario.
- **Participación y humanización:** Fomentar espacios de participación ciudadana e implementar estrategias de humanización para garantizar un trato digno y respetuoso, especialmente a poblaciones vulnerables.

La oficina de atención al usuario cuenta con diferentes canales de atención disponibles para que se pueden comunicar de manera fácil rápida y efectiva.

- página web <https://hospitalsogamoso.gov.co/>
- De manera presencial oficina de Atención al usuario SIAU, ubicada en el primer piso del Hospital Regional Sogamoso,
- Correo electrónico contactenos@hospitalsogamoso.gov.co,
- Ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso,
- A través del celular Numero 3208406951
- Buzones dispuestos en los diferentes servicios del Hospital y las unidades básicas de atención UBA Busbanza y Pajarito. Para dar la respectiva respuesta dentro de los tiempos de oportunidad establecidos.

* **OFICINA DE TRABAJO SOCIAL:** El Área de Trabajo Social del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., integrada al SIAU, brinda atención integral orientada al bienestar de pacientes y familias. Su labor se enfoca en resolver problemáticas sociales durante la atención hospitalaria, con prioridad en poblaciones vulnerables como personas con discapacidad, víctimas de violencia, mujeres, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con salud mental afectada y habitantes de calle. El profesional de Trabajo Social ofrece acompañamiento personalizado e intervenciones que mejoran la experiencia del usuario y facilitan el acceso a servicios.

La oficina se encuentra ubicada en el segundo piso diagonal al servicio de laboratorio clínico, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, sábado y domingo de 8:00 a 3:00 pm.

Funciones Específicas del Profesional de Trabajo Social

1. **Intervención con el paciente y su familia:** Se acuerdan compromisos entre el paciente, su familia y el hospital para garantizar una estancia segura y organizada, especialmente en casos de población vulnerable como adultos mayores, niños, mujeres víctimas de violencia y personas con discapacidad.
2. **Búsqueda de red de apoyo:** Cuando no hay respaldo familiar, se gestiona el contacto con redes de apoyo institucionales o comunitarias para asegurar el acompañamiento durante la hospitalización y el proceso de recuperación.
3. **Valoración psicosocial con enfoque diferencial:** Se analiza la situación del paciente considerando su contexto cultural, social, económico y familiar, para diseñar estrategias de atención pertinentes y ajustadas a sus necesidades.
4. **Notificación de vulneración de derechos:** Ante casos de maltrato, negligencia o violencia, se reporta a las entidades competentes para activar los mecanismos de protección de derechos, según el tipo de población

afectada.

5. **Acompañamiento y orientación social:** Se brinda escucha activa, orientación social, emocional y legal a pacientes y familias que enfrentan situaciones difíciles o de alta vulnerabilidad.
6. **Diseño de planes de atención personalizados:** Se construyen estrategias de intervención individualizadas, reconociendo las diferencias en condiciones de vida, acceso a servicios y capacidades de autocuidado de cada paciente.
7. **Promoción de la salud y prevención inclusiva:** Se desarrollan actividades educativas y de prevención culturalmente pertinentes, y se participa en espacios interinstitucionales para fortalecer el enfoque diferencial en el hospital.
8. **Activación de Ruta de Atención para NN:** Se lidera la ruta institucional en casos de pacientes no identificados, coordinando la recolección de datos, contacto con autoridades y asegurando su atención y protección integral.

*** EQUIPO DE HUMANIZACIÓN:** El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. cuenta con un equipo de humanización integrado por una Líder profesional en psicología, un apoyo adicional en psicología y 4 humanizadores capacitados. Este equipo brinda acompañamiento y orientación a usuarios y familias, con especial atención a personas en condición de vulnerabilidad, como personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes y adultos mayores. Su presencia se extiende a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y a la oficina de atención al usuario, ofreciendo apoyo directo y articulado con las demás áreas del hospital.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 am a 6:30 pm y los sábados en hospitalización y consulta externa de 8:00 a 12:00m y en urgencias de 1:00 pm a 5:00 pm

Acciones contempladas en el Programa de Humanización

- **Acompañamiento Espiritual:** Se ofrece apoyo espiritual a los usuarios, respetando sus creencias religiosas y brindando espacios de reflexión, consuelo y paz interior, si así lo desean.
- **Apoyo a Cuidadores:** Se brinda orientación emocional y práctica a quienes están a cargo del cuidado de personas en condición de alta dependencia, como adultos mayores o pacientes con discapacidad severa.
- **Código Lila:** Protocolo institucional que activa un acompañamiento integral a la familia de pacientes con diagnóstico de muerte inminente, garantizando apoyo emocional y comunicación permanente durante este proceso.
- **Información Clara y Accesible:** Se asegura que los pacientes y sus acompañantes comprendan su estado de salud, tratamientos y derechos, utilizando un lenguaje comprensible y adaptado a quienes presentan dificultades de comunicación.
- **Oportunidad en la Atención:** Se prioriza el acceso rápido y sin barreras a los servicios, garantizando que todos los usuarios, especialmente los más vulnerables, reciban atención en el momento adecuado y con trato digno.
- **Participación Familiar en el Cuidado:** Se fomenta la inclusión activa de la familia en el proceso de atención, en especial en el caso de adultos mayores y personas con discapacidad que requieren apoyo continuo.
- **Primeros Auxilios Psicológicos y Manejo de Crisis:** Se brinda atención inmediata a pacientes con discapacidades, víctimas de violencia y familiares en estado de alteración emocional, ofreciendo contención y apoyo psicológico en situaciones críticas.
- **Protocolo de Intimidad:** Establece medidas para proteger la privacidad y dignidad del usuario en cada etapa de la atención, respetando su espacio personal, creencias, decisiones y confidencialidad.

*** OFICINA DE ASEGURAMIENTO:** La Oficina de Aseguramiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. tiene como objetivo garantizar el acceso equitativo y digno a los servicios de salud desde el ingreso del usuario. Su labor se basa en principios de accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad y seguridad, priorizando la atención a poblaciones vulnerables como personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, comunidad LGBTIQ+,

población étnica y adultos mayores.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

FUNCIONES DE LA OFICINA DE ASEGURAMIENTO

- **Afiliaciones de oficio:** Se realizan afiliaciones automáticas para garantizar el acceso al sistema de salud a personas no aseguradas.
- **Asesoría y formación inclusiva:** Se brinda acompañamiento legal en casos de vulneración de derechos (tutelas, derechos de petición, etc.) y se orienta a usuarios y familias con información clara y adaptada a personas con baja alfabetización o discapacidad.
- **Afiliación con enfoque diferencial:** El proceso de afiliación es personalizado, especialmente para poblaciones vulnerables. Se recogen datos básicos y se diligencian formularios en plataformas oficiales como el SAT o de forma física, según disponibilidad.
- **Verificación de estado en el sistema:** Se consultan bases como ADRES, SISBÉN y MIGRACIÓN COLOMBIA para validar la situación del usuario. Según su capacidad de pago, se orienta al régimen contributivo o subsidiado.
- **Corrección de inconsistencias y defensa de derechos:** Ante problemas en el aseguramiento o negación de servicios, se ofrece orientación legal y se gestionan acciones como peticiones o tutelas para garantizar el tratamiento y la protección del paciente.

ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA OFICINA DE ASEGURAMIENTO

Según el tipo de situación presentada por el usuario, es necesario cumplir con ciertos requisitos para avanzar en el trámite correspondiente.

Si la persona es de nacionalidad colombiana, deberá presentar documento de identidad válido y apropiado para su edad, como:

- C.C. Cedula De Ciudadanía
- C.N. Certificado De Recién nacido RC
- Registro Civil
- TI. Tarjeta De Identidad

En el caso de personas extranjeras, es indispensable presentar documentación legal vigente en Colombia,

- CE. Cedula De Extranjería
- SC, Salvoconducto
- PEP, permiso especial de permanencia
- PT, permiso de protección temporal
- PS, pasaporte para menores de 7 años de nacionalidad venezolana.

* **Registro Civil de Nacimiento:** El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. ofrece el servicio de Registro Civil directamente en sus instalaciones. Al nacer un bebé, los padres pueden acudir a la oficina ubicada en el **4.º piso**, en horario de **8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.**, con los siguientes documentos:

- Copia de la cédula de la madre y del padre.
- Documento de nacido vivo (original y copia).

El registro se realiza digitalmente a través de la plataforma de la Registraduría Nacional. Se toman las huellas plantares del recién nacido, firma y huellas de los padres. El Registro Civil se entrega **24 horas después**.

* **Facturación:** La oficina de Facturación es responsable de consolidar y gestionar el cobro de los servicios prestados a usuarios y entidades como EPS y aseguradoras, garantizando transparencia, equidad y trato digno, especialmente a poblaciones vulnerables.

Puntos de Atención:

- **Cajas de Consulta Externa:** En donde se procesan pagos de cuotas moderadoras y facturas por consultas, exámenes, laboratorios y procedimientos.

Ubicación: Primer piso del Hospital Regional Sogamoso E.S.E

Clínica Julio Sandobal Medina cuarto piso

Horario: De lunes a viernes, **6:30 a.m. a 6:00 p.m.**

- **Cajas de Urgencias:** Tramitan egresos, cobran copagos y facturan servicios de urgencias y observación.
 - **Horario:** Atención 24 horas.
- **Egresos hospitalarios:**
 - Lunes a viernes: **7:00 p.m. a 8:00 a.m.**
 - Sábados, domingos y festivos: **6:00 p.m. a 8:00 a.m.**
- **Oficina SOAT:** Verifica documentos por accidentes de tránsito, valida coberturas y emite certificaciones.
 - **Ubicación:** Primer piso, área de facturación.
 - **Horario:** De lunes a viernes, **8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.**
- **Cajas Hospitalarias:** Gestionan egresos y copagos de hospitalización, UCI, gineco-obstetricia, sala de partos, pediatría y UCI neonatal.
 - **Horario:** Lunes a Viernes: **8:00 a.m. a 7:00 p.m.** y Sábados, domingos y festivos: **8:00 a.m. a 6:00 p.m.**
- **Caja de Cirugía Ambulatoria:** Atiende admisiones y egresos quirúrgicos ambulatorios, incluyendo copagos.
 - **Ubicación:** Entrada principal, ventanilla única.
 - **Horario:** Lunes a viernes: **7:00 a.m. a 5:00 p.m.** y Sábados, domingos y festivos: **8:00 a.m. a 3:00 p.m.** - Fuera de este horario, se atiende en la Caja de Urgencias.
- **Oficina de Radicación de Cuentas:** Remite cuentas de cobro a entidades responsables, tramita devoluciones y gestiona servicios No PBS (MIPRES).
 - **Horario:** De lunes a viernes, **8:00 a.m. a 12:30 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.**

* **Referencia y Contrarreferencia:** Este proceso articula acciones clínicas y administrativas para facilitar el traslado de pacientes entre instituciones, asegurando atención continua y oportuna.

- **Referencia:** Se realiza cuando el paciente requiere servicios no disponibles en el hospital, siendo remitido a una institución de mayor complejidad.
- **Contrarreferencia:** Permite el retorno del paciente para continuar su atención o seguimiento.

Este sistema fortalece la articulación interinstitucional, prioriza el bienestar del paciente y promueve un enfoque diferencial, inclusivo y humanizado.

Criterios para la remisión de usuarios a otras instituciones de salud: La remisión de un paciente a otra institución se fundamenta en criterios clínicos y administrativos que garantizan la continuidad y calidad de la atención. Entre las principales razones se encuentran:

- **Necesidad de atención en un nivel superior de complejidad**, no disponible en el hospital.
- **Ausencia de la especialidad requerida** en el portafolio de servicios institucional.
- **Falta de recursos diagnósticos o terapéuticos específicos** para el caso clínico.
- **Sobrecupo institucional**, que impide brindar una atención oportuna y segura.
- **Inexistencia de un servicio habilitado** que responda a las necesidades particulares del paciente.
- **Solicitud de valoración médica externa**, como atenciones en Nefrología, servicios domiciliarios, trámites de oxígeno domiciliario, entre otros.
- **Requerimiento de materiales especiales**, como insumos de osteosíntesis.
- **Ausencia de convenio vigente con la EAPB**, que imposibilita la prestación del servicio en la institución.

Disponibilidad del personal y atención continua: El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. garantiza la atención oportuna en el proceso de referencia y contrarreferencia a través de personal auxiliar capacitado, disponible en dos puntos de servicio:

- **R1:** Ubicado en consulta externa, con atención las **24 horas**.
- **R2:** Ubicado en consulta externa, con atención de **7:00 a.m. a 7:00 p.m.**

La gestión depende de la solicitud generada por el área asistencial en el software institucional. Una vez registrada, se comunica a la RED y a la EAPB correspondiente. Cualquier información adicional se brinda directamente en la oficina de Referencia y Contrarreferencia, de acuerdo con el servicio en el que se encuentre el usuario y dentro del horario establecido.

* **Vigilancia:** El servicio de vigilancia del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. tiene como objetivo garantizar un entorno seguro y ordenado para usuarios, visitantes y personal. El equipo brinda orientación y acompañamiento desde los accesos principales hasta las distintas áreas del hospital, con un trato respetuoso, inclusivo y digno, especialmente hacia personas en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, migrantes y víctimas del conflicto armado).

El personal está capacitado para atender con calidez humana y enfoque diferencial, promoviendo el acceso sin discriminación y velando por el cumplimiento de las normas de seguridad institucional, tales como:

Aspecto	Indicaciones
Registro obligatorio	Toda persona debe registrarse al ingresar por portería, de forma respetuosa y sin afectar su dignidad o privacidad.
Elementos que impidan identificación	No se permite el ingreso con cascos, gorras, pasamontañas u otros elementos que oculten el rostro. En casos culturales o religiosos, se aplicarán mecanismos respetuosos de verificación.

Control de acompañantes	Se permite un solo acompañante por paciente, según necesidad clínica y horarios definidos por el área asistencial. Se exceptúan personas con discapacidad, mayores o menores de edad.
Ingreso de alimentos y bebidas	Prohibido el ingreso, salvo autorización médica con soporte firmado. Esto garantiza condiciones sanitarias y de bioseguridad.
Revisión de objetos personales	Todo bolso, mochila o paquete será revisado por vigilancia. El procedimiento se realiza con respeto, explicación previa y especial cuidado con poblaciones con enfoque diferencial.

- **CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Este protocolo establece los lineamientos para brindar atención telefónica con enfoque humanizado, diferencial e incluyente. Busca garantizar un trato respetuoso, equitativo y digno a todas las personas que se comunican con el Hospital Regional de Sogamoso, reconociendo la diversidad de identidades, condiciones y contextos.

Sede central Sogamoso

Servicio	Número telefónico	Horario de atención
Atención al Usuario	3208406951	Lunes a viernes 8:00 am- 12:30 pm 2:00 pm-6:00 pm
Recepción	7730474 EXT 107	Lunes a viernes 7:00 am- a 5:00pm
Contac center asignación de citas chatbot	3025551001	Todos los días de la semana 24 horas
Citas de Radiología	7730474 EXT 132	Lunes a viernes 8:00am- 12:30 pm 2:0pm- 6:00 pm

Canal de atención unidad básica de atención UBA Busbanzá

Servicio	Número telefónico	Horario de atención
Asignación de citas	3102969812	Lunes a viernes 8:00am- 12:30 pm 2:0pm- 6:00 pm

Canal de atención unidad básicas de atención UBA Pajarito

Servicio	Número telefónico	Horario de atención
Asignación de citas	3102699806	Lunes a viernes 8:00am- 12:30 pm 2:0pm- 6:00 pm

* CANALES DE COMUNICACIÓN ASINCRONICOS

- Correo electrónico

Correo electrónico citashospital@sogamoso.gov.co

Correo electrónico contactenos@hospitalsogamoso.gov.co

- **Información en la página web institucional:** En la página web oficial del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. <https://www.hospitalsogamoso.gov.co> encontrará toda la información relevante sobre nuestros servicios, procesos y noticias de interés. Este espacio le permitirá conocer más sobre nuestra institución y mantenerlo informado sobre nuestras actualizaciones y comunicados.
- **Noticias y eventos en redes sociales:** Para mantener una relación cercana y en constante comunicación con nuestros usuarios, publicamos regularmente noticias, eventos y actualizaciones a través de nuestras redes sociales.

Síguenos en nuestra página oficial de Facebook <https://www.facebook.com/share/14xDTZ4f9Zu/?mibextid=wwXlfr> para estar al tanto de nuestras actividades y eventos recientes, así como de cualquier información importante para nuestra comunidad.

Instagram: <https://www.instagram.com/hospitalsogamoso?igsh=MTY2emhzN2F4ZjBjYw==X-twitter:https://x.com/HRSogamoso>

Atención Integral con Enfoque Diferencial - Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

En cumplimiento de la Ley 1751 de 2015 y la Resolución 1600 de 2014, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. garantiza atención integral, digna y respetuosa a todos los usuarios, especialmente a poblaciones con necesidades específicas. Cada caso se aborda con enfoque diferencial desde las áreas profesionales, evitando la vulneración de derechos.

Enfoques Poblacionales Específicos

Grupo Poblacional Diversidad Funcional (Discapacidad)

Tipo de acción a implementar

Acciones Específicas

Física / Motora

Apoyo en traslados y procedimientos. Trabajo Social interviene si no hay acompañante.

Cognitiva

Se verifica acompañante de confianza. De no haberlo, se activa Ruta de Atención y apoyo institucional.

Salud Mental

Se requiere acompañante. Si está solo, se reporta a Trabajo Social para activar ruta de atención.

Auditiva

Se garantiza acompañante o uso de medios tecnológicos para facilitar comunicación.

Visual

Se verifica acompañante; si no hay, se activa apoyo de Trabajo Social y herramientas tecnológicas.

Primera infancia, infancia y adolescencia

Atención siempre con acompañante. Si está solo, se activa intervención de Trabajo Social y Psicología.

Adulto Mayor

Se garantiza ingreso con acompañante. Si no hay, se activa Ruta de Atención para evitar abandono o negligencia.

Población Afrocolombiana, Raizal y Palenquera

Se evita cualquier discriminación y se adapta el abordaje a su contexto y etapa vital.

Población Étnica y/o Rrom

Se gestiona apoyo con su comunidad para facilitar comunicación y acompañamiento culturalmente adecuado.

Víctimas del Conflicto Armado

Se verifica certificación UARIV. Si hay afectación psicosocial, se activa atención por salud mental.

Grupo Poblacional

Población LGBTIQ+

Mujeres Víctimas de Violencia

Tipo de acción a implementar

Se usa lenguaje incluyente y se asegura atención libre de discriminación o prejuicios.

Se protege a la paciente, evitando que esté acompañada por su agresor. Se activa ruta psicosocial y se informa a la paciente sobre el procedimiento.

DETALLE POR SERVICIOS

Cada servicio del hospital debe identificar posibles barreras que puedan afectar la atención del usuario externo, especialmente en urgencias. Esto permite brindar acompañamiento oportuno y tomar acciones adecuadas según las funciones de cada área.

A continuación, se presentan las dependencias involucradas y las estrategias implementadas para garantizar una atención inclusiva y con enfoque diferencial.

Servicio de Consulta Externa: Este servicio está orientado a garantizar una atención integral y humanizada desde el primer contacto del paciente con la institución, promoviendo un abordaje inclusivo y respetuoso hacia las diversas poblaciones, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad, las acciones son las siguientes:

- **Digiturno:** Una de las funciones clave del Digiturno es otorgar fichas preferenciales a poblaciones que, por ley y política institucional, tienen derecho a una atención prioritaria. Esto incluye a:
 - Adultos mayores.
 - Mujeres embarazadas.
 - Niños, niñas y adolescentes.
 - Personas en condición de discapacidad.
 - Víctimas del conflicto armado.
 - Grupos étnicos minoritarios.
 - Otras poblaciones vulnerables definidas por la normativa colombiana.

Identificación de riesgo en pacientes en el servicio de consulta externa y Unidades Básicas de Atención, que cumplen las condiciones de usuarios notables

Para la identificación del riesgo en los pacientes que ingresan al servicio de consulta externa general y especializada, se implementó un sistema de escarapelas de colores. Este mecanismo permite reconocer de manera inmediata y visual a los usuarios que presentan condiciones especiales, facilitando la toma de decisiones oportunas por parte del personal asistencial y garantizando una atención segura.

Las escarapelas funcionan como un elemento de señalización preventiva y cumplen con la clasificación institucional de usuarios notables, permitiendo que cualquier miembro del equipo de salud pueda identificar el nivel de riesgo del paciente y aplicar las medidas de seguridad correspondientes.

Los principales riesgos a los que se ven expuestos estos pacientes son:

- Riesgo de caídas
- Error en la identificación del paciente
- Demoras en la atención
- Riesgo de desorientación y confusión
- Riesgo de descompensación clínica
- Riesgo de pérdida y robo en el caso de niños en brazos y menores de 5 años

A continuación, se relaciona la población priorizada y el color de la escarapela definida

- Mujeres gestantes escarapela de color Amarillo

- Adultos mayores de 60 años escarapela de color Rojo
- Personas con diversidad funcional escarapela de color azul
- Niños en brazos y menores de 5 años escarapela de color rosado



Fuente: Gestión de la comunicación



Fuente: Gestión de la comunicación



Fuente: Gestión de la comunicación



Fuente: Gestión de la comunicación

Colocación de escarapela

Consulta externa especializada: La responsabilidad es del personal de humanización ubicado en la entrada principal. Este personal es el encargado de realizar la identificación del riesgo de caída del paciente, así como determinar su condición de usuario notable, conforme a los criterios establecidos por la institución. Una vez realizada la identificación, se procederá a colocar la escarapela correspondiente, garantizando una señalización clara y oportuna que facilite la implementación de medidas de seguridad por parte del equipo asistencial adicional debe brindar la educación al paciente sobre su nivel de riesgo, las precauciones que debe adoptar y las recomendaciones para prevenir caídas durante su estancia en la institución.

Consulta externa general: La responsabilidad es del personal facturación, quien es el encargado de realizar la

identificación del riesgo de caída del paciente, así como determinar su condición de usuario notable, conforme a los criterios establecidos por la institución. Una vez realizada la identificación, se procederá a colocar la escarpela correspondiente, garantizando una señalización clara y oportuna que facilite la implementación de medidas de seguridad por parte del equipo asistencial adicional debe brindar la educación al paciente sobre su nivel de riesgo, las precauciones que debe adoptar y las recomendaciones para prevenir caídas durante su estancia en la institución.

Estrategias: Con el apoyo del equipo de humanizadoras ubicadas en el servicio de consulta externa

1. Brindar una bienvenida cordial y respetuosa a cada usuario al momento de su llegada a la institución.
2. Identificar de manera oportuna a qué grupo poblacional pertenece el paciente (niños, adultos mayores, personas con discapacidad, población migrante, entre otros), para activar la ruta de atención con enfoque diferencial.
3. Entregar al usuario una señal visual que permita su fácil identificación como persona prioritaria (ficha)

• Asignación de Citas

Estrategias:

1. Asistir al paciente y a su acompañante en la localización y recolección de la documentación indispensable para el trámite de agendamiento.
2. Verificar la existencia de posibles barreras administrativas impuestas por las EAPB (Empresas Administradoras de Planes de Beneficios) y orientar adecuadamente para su resolución.
3. Brindar de manera clara y detallada tanto verbal como por escrito, la información relacionada con la cita médica: especialidad, fecha, hora, lugar, y recomendaciones específicas.
4. Cuando el paciente no cuente con acompañante, el personal de humanización deberá ofrecer el acompañamiento requerido para no interrumpir su proceso de atención.

• Caja de Facturación

Estrategias:

1. Implementar una fila exclusiva para usuarios pertenecientes a grupos poblacionales con prioridad, como parte del enfoque diferencial.
2. Ofrecer asesoría específica al acompañante del paciente sobre los trámites administrativos necesarios para completar su proceso de atención.
3. Acompañar a los usuarios y/o cuidadores al área de signos vitales cuando se trate del inicio del ciclo de atención clínica.
4. Ubicar adecuadamente al paciente y su acompañante en la sala de espera asignada, brindando comodidad, respeto y señalización clara.

- **Servicio de Internación:** La atención intrahospitalaria debe mantener criterios de dignidad, inclusión y protección, asegurando la continuidad del enfoque diferencial desde el ingreso hasta el egreso del paciente.

Servicios de internación:

Hospitalización adultos	Cuidado intensivo neonatal
Hospitalización pediátrica	Cuidado intermedio neonatal
Cuidado básico neonatal	Cuidado intermedio adultos
Cuidado intensivo adultos	

Estrategias de Atención con Enfoque Diferencial

1. El equipo asistencial (médico, enfermera y auxiliar) dará la bienvenida al paciente, verificará su identificación y el uso del distintivo de atención prioritaria.
2. Se validará que el paciente cuente con acompañamiento permanente, según su condición clínica o nivel de dependencia.
3. Se orientará a los cuidadores sobre su rol durante la hospitalización, promoviendo un acompañamiento activo.
4. Si el paciente no tiene acompañante, se notificará al equipo de Humanización para suplir necesidades básicas y, junto con Trabajo Social, activar redes de apoyo.
5. Trabajo Social fortalecerá vínculos familiares o institucionales para prevenir el abandono o la soledad.
6. Se garantizará la continuidad del proceso clínico con la intervención de todas las especialidades necesarias.
7. A través del programa IAMII, se brindará atención diferencial a mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes según su situación particular.

Horarios de visitas de acuerdo con lo establecido en el hospital:

1. Medicina interna y cirugía: 10:30 am a 5:30 pm
2. Pediatría y obstetricia: Se permite un acompañante permanente.

- **Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI):** La UCI brinda atención integral, oportuna y humanizada a pacientes en estado crítico, mediante un equipo interdisciplinario que también apoya a familiares o cuidadores, especialmente en situaciones de vulnerabilidad o falta de red de apoyo.

Áreas: Medicina General y Especialistas

Estrategias UCI

1. El equipo de salud (enfermería, médicos y terapeutas) inicia la atención con un recibimiento adecuado y verifica el distintivo del paciente.
2. Se brinda orientación a familiares o cuidadores sobre su rol activo durante la hospitalización.
3. Si el paciente no tiene acompañante o red de apoyo, se informa a Humanización y Trabajo Social.
4. Trabajo Social gestiona el vínculo con la familia o activa el soporte institucional para garantizar acompañamiento continuo.

Recomendaciones:

1. Determinar un familiar a quien se le informará la evolución del paciente
2. Horarios de visita, de lunes a viernes inicia a las 10:30 am a 12:30 pm y de 3.30pm hasta las 6:30pm
3. Solo ingresa un familiar por paciente y pueden rotar
4. Debe ingresar con gorro y tapabocas.
5. Al ingreso a la Unidad debe aplicar los protocolos de seguridad que informa nuestro personal
6. Ingresar los elementos de aseo para el paciente

- **Servicio de Urgencias**

Pre-Triage: Vigilancia y Auxiliares de Enfermería

Atención Inicial con Enfoque Diferencial

1. Recepción y registro: Atender cordialmente al usuario, con o sin acompañante, y completar el registro.
2. Identificación de población: Reconocer si pertenece a un grupo prioritario (niños, gestantes, personas con discapacidad, LGTBIQ+, víctimas, etc.) para activar ruta diferencial.
3. Ayudas técnicas: Brindar acceso inmediato a sillas de ruedas, camillas u otras ayudas necesarias.

4. Valoración inicial: Realizar toma de signos vitales y registrar el motivo de consulta.
5. Asignación de turno: Priorizar según condiciones clínicas y situación de vulnerabilidad.
6. Apoyo en desplazamiento: Acompañar al paciente en su ubicación dentro del área de espera.
7. Identificación preferencial: Colocar manilla visual que indique atención prioritaria.
8. Gestión de acompañamiento: Si el paciente necesita apoyo y no tiene acompañante, informar a Humanización para activar red familiar o institucional.

Triage: Médico y Auxiliar de Enfermería en Triage

Estrategias

1. Verificar y completar la toma de signos vitales.
2. Abrir la historia clínica con datos completos y actualizados.
3. Registrar claramente el motivo de consulta.
4. Asignar prioridad según urgencia y condiciones del paciente, garantizando tiempos reducidos de atención.
5. Remitir oportunamente al médico general para valoración clínica.

*** Admisiones:** Recepción y atención al usuario

Estrategias:

1. Completar la apertura de historia clínica con datos verbales y/o documentos.
2. Informar al acompañante sobre la afiliación del paciente al sistema de salud (EPS o régimen).
3. Remitir a la Oficina de Aseguramiento si se detectan inconsistencias en la afiliación.
4. Si el paciente está solo y requiere acompañamiento permanente, activar intervención inmediata del área de Humanización.

*** Medicina General:** Consultorios de atención sala FAST, pediatría, gineco-obstetricia, IAMI, sala ERA

Estrategias:

1. Mantener la priorización definida en Triage.
2. Minimizar tiempos de espera para procedimientos, exámenes e interconsultas.
3. Si se identifica alta vulnerabilidad psicosocial, remitir de inmediato a Trabajo Social para acompañamiento y gestión del caso.

*** Caja de Facturación:** Atención administrativa

Estrategias:

1. Se cuenta con ventanilla exclusiva para personas con necesidades diferenciales, evitando filas y demoras.
2. Al finalizar el proceso clínico, mantener la priorización en trámites administrativos, con orientación clara para cerrar el ciclo de atención.

*** Servicios Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica:**

Imágenes diagnósticas - no ionizantes

Laboratorio de histotecnología

Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Terapia respiratoria

Patología

Terapia ocupacional

Gestión pre-transfusional

Laboratorio citologías cervicouterinas

Imágenes diagnósticas - ionizantes

Servicio farmacéutico

Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje

Toma de muestras de laboratorio clínico

Fisioterapia

Laboratorio clínico

* **Laboratorio Clínico:** Cumple con el protocolo institucional para la toma, transporte, recepción de muestras y entrega de resultados, brindando orientación clara y respetuosa a todos los usuarios, especialmente aquellos que hacen parte de poblaciones con enfoque diferencial y sus familias.

Proceso para la toma de exámenes

- Requisitos y preparación: Varían según el tipo de examen. Las indicaciones específicas se informan al momento del agendamiento.
- Atención sin cita previa:
 - Horario: De lunes a viernes, en jornada continua.
 - Lugar: Ingreso por Puerta 2.

Paso 1: Solicitar ficha para facturación.

Paso 2: Presentar documentación completa:

- Copia del documento de identidad
- Orden médica vigente
- Autorización de la EAPB

Este proceso busca garantizar un acceso ágil, digno y sin barreras, alineado con el compromiso institucional de brindar atención inclusiva y humanizada.

Una vez tiene la factura se desplaza al segundo piso al laboratorio, el horario de toma de exámenes es de 07:00 hasta las 08:30 am

La entrega de los resultados se realiza:

Presencial:

De lunes a viernes desde la 1:00pm hasta las 4:30pm

Virtual:

A través de la página del hospital www.hospitalsogamoso.gov.co/#ciudadania, con número de cédula y la clave que se le proporciona al momento de la atención.

* **Ayudas Diagnósticas y Ecografías:** Tienen como objetivo proporcionar imágenes médicas precisas y confiables para apoyar al equipo interdisciplinario en la toma de decisiones clínicas.

Estrategias: Se realizan estrategias para garantizar la atención oportuna teniendo en cuenta las prioridades, consulta externa, urgencias y el servicio de Hospitalización, como también la preparación del paciente para el examen, informando al usuario sobre la preparación y documentos requeridos.

* **Servicio de Traslado de Ambulancias:** Garantiza el traslado seguro, oportuno y humanizado de los pacientes entre instituciones o desde/hacia el hospital, de acuerdo con su condición clínica y el nivel de atención requerido.

Estrategias:

- La empresa de ambulancias debe actualizar sus protocolos para identificar y priorizar pacientes con necesidades especiales o enfoque diferencial, especialmente si no tienen acompañante.
- Se debe garantizar que ningún paciente en condición de vulnerabilidad sea trasladado sin supervisión, asegurando acompañamiento profesional que prevenga riesgos físicos, emocionales o psicológicos durante el trayecto.

* **Servicio de Archivo:** El acceso a la información clínica debe garantizarse bajo criterios de equidad, protección de datos y priorización poblacional cuando se trate de grupos en condición de vulnerabilidad.

Estrategias:

- Cuenta con mecanismos diferenciados para la entrega de historias clínicas y demás documentos hospitalarios, teniendo en cuenta criterios poblacionales sensibles como discapacidad, pertenencia étnica, edad avanzada, entre otros.
- Estas acciones están sustentadas en lo definido en el Manual de Entrega de Historias Clínicas, incorporando herramientas de priorización que favorezcan a la población con enfoque diferencial.

* **Servicio de Administración:** Oficinas Administrativas, todas las dependencias de gestión interna y atención al público

Estrategias:

El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. cuenta con condiciones de infraestructura orientadas a garantizar la accesibilidad, movilidad y seguridad de las personas con discapacidad, promoviendo una atención inclusiva y el acceso equitativo a los servicios de salud.

Dentro de las estrategias implementadas se destacan:

1. Disponibilidad de ascensores para facilitar el desplazamiento de usuarios con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres gestantes y personas que requieren apoyo para su movilización.
 2. Baños adaptados con espacios adecuados para el ingreso y maniobra de sillas de ruedas, así como barras de apoyo para mayor seguridad.
 3. Instalación de barandas y pasamanos en áreas de circulación y acceso, favoreciendo el desplazamiento seguro de los usuarios.
 4. Señalización institucional que facilita la orientación y ubicación dentro de las instalaciones hospitalarias.
 5. Priorización en la atención de población con discapacidad, de acuerdo con los lineamientos institucionales y normativos vigentes.
 6. Acompañamiento por parte del personal institucional cuando las condiciones del usuario lo requieran para garantizar una atención segura y humanizada.
- **Identificación y Recepción del Usuario:** Todo funcionario que atienda en dependencias administrativas del Hospital debe recibir al usuario con respeto y empatía. Al momento de la atención, debe presentarse con su nombre completo y el nombre de la oficina a la que pertenece. Es obligatorio mostrar una actitud cordial y disposición para brindar orientación clara, precisa y oportuna.
 - **Reconocimiento de Poblaciones Prioritarias:** El personal administrativo debe observar si el usuario porta distintivos o elementos que indiquen pertenencia a un grupo poblacional con enfoque diferencial (por ejemplo: adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades indígenas, entre otros). En estos casos, se debe priorizar su atención, asegurando un proceso ágil, eficaz e inclusivo.
 - **Comunicación Empática e Inclusiva:** Durante cualquier interacción con el usuario o sus acompañantes, el lenguaje utilizado debe ser claro, empático e incluyente. Se deben evitar expresiones técnicas confusas, términos que puedan resultar estigmatizantes o discriminatorios, y toda forma de comunicación que genere barreras o malentendidos.
 - **Acción Diligente ante Poblaciones Prioritarias:** Si se identifica que el usuario pertenece a una población prioritaria, el funcionario debe actuar de inmediato, prestando la ayuda necesaria para gestionar su solicitud. Está prohibido redirigirlo a otra área sin una explicación concreta, clara y comprensible, ya que esto puede generar confusión, desorientación o extravío dentro del hospital.
 - **Solicitud de Apoyo en Caso de Imposibilidad de Atención Inmediata:** Si el funcionario está atendiendo a otro usuario y no puede acompañar de inmediato a una persona prioritaria (por edad, salud u otra

condición), debe comunicarse de forma inmediata con el equipo de Humanización o Trabajo Social. Estos equipos garantizarán el acompañamiento adecuado hasta que el paciente o sus familiares completen su trámite o atención, previniendo así situaciones de abandono o riesgo.

*** Detalle de servicios UBA Busbanzá y Pajarito:** Se presenta el detalle de servicios y la atención a prestar en concordancia con el enfoque diferencial institucional, donde los colaboradores de cada área identifiquen las posibles barreras o dificultades que pueda enfrentar el usuario externo durante su proceso de atención. A continuación, se detallan las áreas involucradas y las estrategias diseñadas para tal fin:

- **Servicio de Consulta Externa:** Este servicio está orientado a garantizar una atención integral y humanizada en las UBA'S Busbanzá y Pajarito desde el primer contacto del paciente con la institución, promoviendo un abordaje inclusivo y respetuoso hacia las diversas poblaciones, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad. Las acciones son:

Auxiliar de enfermería y médico general:

1. **Bienvenida al Usuario:** Todo paciente que ingrese a la institución debe ser recibido con una actitud cordial, respetuosa y empática, asegurando un ambiente de confianza desde el primer contacto.
2. **Identificación del Grupo Poblacional:** Al momento del ingreso, el personal debe identificar si el usuario pertenece a un grupo poblacional con enfoque diferencial (niños, personas mayores, con discapacidad, migrantes, entre otros) para activar de inmediato la ruta de atención correspondiente.
3. **Verificación de Documentos:** Se debe revisar que el paciente cuente con la documentación requerida. Si hay algún documento faltante, el funcionario debe orientar de forma clara y sencilla sobre los pasos necesarios para obtenerlo.
4. **Ingreso del Acompañante:** Se debe permitir el ingreso de un acompañante o familiar cuando la condición del paciente lo requiera (por edad, discapacidad, dependencia u otra situación especial), garantizando su apoyo durante el proceso de atención.
5. **Gestión de Dificultades Administrativas:** Si se detectan barreras en la documentación o trámites del paciente o su acompañante, el caso debe ser reportado de inmediato al equipo de Humanización para gestionar el acompañamiento necesario.
6. **Pacientes Sin Acompañamiento:** En situaciones donde el usuario esté solo y requiera compañía continua por su estado clínico, se debe notificar al equipo de Humanización para que se inicie el proceso de localización de redes de apoyo o contacto familiar.

Servicio de Traslado de Ambulancia: Garantiza el traslado seguro, oportuno y humanizado de los pacientes entre instituciones o desde/hacia el hospital, de acuerdo con su condición clínica y el nivel de atención requerido.

Vacunación:

- Explicar de forma comprensible las posibles reacciones que pueden surgir tras la aplicación del biológico, así como las medidas de autocuidado posteriores.
- Según el perfil del paciente (niños, gestantes, población con discapacidad, etc.), solicitar al cuidador la firma de los consentimientos informados pertinentes para continuar el procedimiento de manera segura y legal.

Fortalecimiento de Rutas de Atención con Enfoque Diferencial: Para asegurar una atención adecuada e inclusiva a usuarios pertenecientes a grupos vulnerables o prioritarios (personas mayores, con discapacidad, población étnica, víctimas del conflicto, comunidad LGBTIQ+, entre otros), se implementarán las siguientes acciones en todos los servicios del hospital:

1. **Diseño y Aplicación de Protocolos Diferenciales:** Cada servicio debe contar con protocolos específicos de atención que contemplen las necesidades particulares de estos grupos, garantizando un trato digno, preferente y libre de discriminación.

2. **Atención Preferente:** Los usuarios identificados como parte de una población prioritaria reciben atención preferencial, minimizando tiempos de espera y facilitando el acceso a los servicios.
3. **Elementos de Identificación No Estigmatizantes:** Se entregan elementos discretos y respetuosos (como tarjetas, adhesivos o brazaletes sin lenguaje excluyente) que permitan al personal reconocer fácilmente a estos usuarios, sin generar estigmatización.
4. **Capacitación Permanente:** El personal asistencial y administrativo es capacitado de manera continua en el uso adecuado de las rutas con enfoque diferencial, asegurando su correcta aplicación y la sensibilización frente a la diversidad.

Evaluación, Seguimiento y Mejora Continua: Actualización de matriz de seguimiento y caracterización, la cual será alimentada de forma semanal con información actualizada de los usuarios que acceden a los servicios del Hospital Regional de Sogamoso y sus diferentes sedes con enfoque diferencial. Esta herramienta permitirá consolidar datos relevantes sobre las condiciones, necesidades y particularidades de la población atendida bajo el enfoque diferencial, garantizando una visión dinámica y precisa del perfil de los pacientes.

La actualización trimestral de esta base de datos, construida a partir de registros sistemáticos y retroalimentación continua, se convierte en un insumo estratégico para la toma de decisiones institucionales. Al facilitar el análisis de tendencias, brechas de atención y necesidades específicas de los distintos grupos poblacionales, la matriz no solo fortalece la planeación operativa, sino que también orienta la formulación de acciones focalizadas, políticas internas y estrategias de mejora continua con un enfoque inclusivo y equitativo.

Capacitación en Atención Personalizada y con Enfoque Diferencial: Se implementa un plan de capacitación continua dirigido a todo el personal asistencial y administrativo, con el objetivo de fortalecer la atención personalizada y diferenciada a los grupos poblacionales vulnerables o prioritarios.

Este plan contempla los siguientes componentes:

Formación Técnica y Humanizada: Se capacitará al personal en aspectos médicos y psicosociales para atender poblaciones vulnerables, promoviendo valores como respeto, empatía y escucha activa.

- **Desarrollo de Habilidades Comunicativas y Relacionales:** Se reforzarán habilidades para comprender y responder adecuadamente a las necesidades emocionales de los pacientes, asegurando un trato digno y sin discriminación.
- **Implementación del Modelo de Atención Humanizada:** La formación se alinearán con el modelo institucional de atención humanizada, fomentando una cultura de servicio equitativa y centrada en la diversidad.
- **Comunicación Inclusiva y Atención con Enfoque Diferencial**

Principios generales de comunicación

1. Tratar a todas las personas con respeto, dignidad y sin discriminación.
2. Reconocer y valorar la diversidad étnica, cultural, lingüística y social de los usuarios.
3. Evitar expresiones que generen estigmatización, exclusión o prejuicios.
4. Promover una comunicación clara, empática y centrada en las necesidades de cada usuario.

Manejo de lenguaje étnico e intercultural

1. Respetar la identidad cultural de los pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes, raizales, palenqueras y pueblo Rrom.
2. Evitar expresiones peyorativas, estereotipos o generalizaciones sobre grupos étnicos.
3. Utilizar la denominación correcta de cada pueblo o comunidad cuando sea pertinente.
4. Reconocer las prácticas culturales relacionadas con la salud y la enfermedad, siempre que no comprometan la seguridad del paciente.
5. Facilitar la comunicación mediante intérpretes o mediadores culturales cuando sea necesario.

Con este plan, el Hospital reafirma su compromiso con la dignidad humana, la equidad en salud y el respeto por la

diversidad como pilares fundamentales de su servicio.

- **Compromiso Interinstitucional y Evaluación Continua:** Todas las áreas del hospital participarán activamente en el plan, con evaluaciones periódicas y retroalimentación de los usuarios para garantizar su mejora continua.

Indicadores: Para garantizar una atención integral, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. considera esenciales los indicadores de enfoque diferencial, ya que permiten medir su cumplimiento, identificar brechas en la atención y evaluar el impacto de las estrategias implementadas. Estos datos facilitan la toma de decisiones basadas en evidencia y promueven una atención equitativa, oportuna y centrada en las necesidades de cada población. A continuación, se presentan los indicadores correspondientes.

INDICADORES

INDICADOR	CÁLCULO	PERIODICIDAD
Nivel de satisfacción de los pacientes con enfoque diferencial.	$(\text{Número de pacientes satisfechos con la atención brindada} / \text{Número total de pacientes con enfoque diferencial encuestados}) \times 100$	Mensual
Atención integral a personas con enfoque diferencial en los servicios del Hospital Regional de Sogamoso y sus sedes.	$(\text{Número de pacientes con enfoque diferencial atendidos de forma integral} / \text{Número total de pacientes que ingresan a estos servicios}) \times 100$	Trimestral

BIBLIOGRAFÍA

Anexo 1.13. Víctimas de movilidad forzada, cifras de Enfoque Diferencial: etnia, género y edad, Boyacá 2024

DANE. (2007). Censos y estadísticas sobre población étnica. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Recuperado de <https://www.dane.gov.co>

Defensoría del Pueblo. (2014). Trato digno: Directrices para la atención a personas en situación de vulnerabilidad. <https://www.defensoria.gov.co>

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2015). Política nacional de inclusión social y equidad. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co>

Organización Panamericana de la Salud. (2013). Salud mental y discapacidad: Estrategias para la inclusión en la atención de salud. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org>

Registro para la localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) Corte a 17 de septiembre 2024

Unidad para las Víctimas. (2024). Visor Geográfico de Víctimas. <https://vgv.unidadvictimas.gov.co/> Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2024). Proyecciones de población por sexo y edad 2024. Datos

Abiertos Colombia. <https://www.datos.gov.co/> Unidad para las Víctimas. (2024). Visor Geográfico de Víctimas. <https://vgv.unidadvictimas.gov.co/> Noticias Caracol. (2024, abril 17). La Unidad de Personas Dadas por Desaparecidas ya tiene sede en Boyacá. <https://www.noticiascaracol.com/>

ANEXOS

Base de datos de la población con enfoque diferencial

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

Versión	Fecha	Elaborado / Actualizado por:	Descripción del cambio
01	2025-07-07	Yuri Marcela Vargas Tabares	Creación del documento
02	2026-06-10	Yuri Marcela Vargas Tabares	Actualización Manual
03	2026-06-12	Yuri Marcela Vargas Tabares	Actualización Manual

Control de Emisión

Elaborado por:

Yuri Marcela Vargas Tabares

Cargo:

Líder de Atención al usuario y su Familia

Revisado por:

Jenith Lorena López Rodríguez

Cargo:

Líder de gestión de calidad

Aprobado por:

Zulma Cristina Montaña Martínez

Cargo

Subgerente Científica