

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SANATORIO DE CONTRATACION

Contenido

Presentación	2
Protocolos de atención al ciudadano por canales de atención	3
Atributos del buen servicio	4
Actitud	5
Lenguaje	6
Atención a personas alteradas	8
Enfoques del protocolo de atención al ciudadano en el sector salud	8
Enfoque de derechos	8
Enfoque diferencial	10
A. Personas con discapacidad	11
B. Víctimas	11
C. Orientaciones sexuales e identidades de género	15
Bibliografía	18

Presentación

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anotado, el Sanatorio de Contratación adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por el sanatorio, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, mujeres con niños de brazos, adultos mayores. Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Sanatorio de Contratación, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Sanatorio.

El Ministerio de Salud y Protección Social consideró conveniente construir herramientas que contribuirán a orientar e informar a los ciudadanos, para que las experiencias que estos tengan al acceder a las entidades del sector salud, sean más positivas. Una de ellas es el Protocolo de Atención al Ciudadano para el sector salud. Sin embargo, se encontró que la brecha entre ese “buen servicio” y los resultados esperados para resolver la necesidad con la que llegan a las entidades, se encuentra en la calidad de la información que suministraron los servidores públicos y toda aquella que se encuentra publicada en las páginas web o en las áreas de Atención al Ciudadano de las entidades. La diferencia entre una correcta información y una que no está tan clara para los ciudadanos (incluso para los servidores públicos), hace que las experiencias de éstos, al interrelacionarse con el sector salud sean negativas, pues los lleva a recorrer una y otra institución; a llegar a las instituciones sin los requisitos; a realizar reprocesos en las acciones emprendidas y otras más que ocasionan a los ciudadanos pérdida de tiempo y recursos. Esto sin mencionar la carga emocional que se va generando en ellos al no ver resuelta su necesidad. Este documento tiene como finalidad aportarle, especialmente a los servidores públicos del

Sanatorio de Contratación que están de cara a la ciudadanía y las áreas de Servicio al Ciudadano, elementos que faciliten la atención asertiva en el ámbito de la orientación e información, para reducir las insatisfacciones de quienes acceden al Sanatorio. El servicio no solo se constituye como las actitudes y aptitudes presentes en la atención al ciudadano, sino que además compromete la calidad y oportunidad en la orientación e información. El Protocolo de Atención al Ciudadano se considera una guía para orientar a los servidores públicos en el servicio al ciudadano: “Orientador de Orientadores”. Por lo tanto, en esta guía encontrará:

1. Protocolos de atención al ciudadano por canales de atención: Atendiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, liderado por el Departamento Nacional de Planeación, este capítulo contempla aspectos del servicio que debe tener en cuenta el servidor público del Sanatorio de Contratación, considerando como ejes los canales de atención.
2. Guía de ayuda para la atención al ciudadano con enfoque de derechos y enfoque diferencial en el sector salud: El Sanatorio de Contratación, comprometido con las poblaciones vulnerables, presenta un aparte especial con enfoque incluyente, en términos del servicio. Esta es una herramienta que complementa otras desarrolladas por el sanatorio, como el Portafolio Integral de Servicios al Ciudadano, y la Guía de Servicios al Ciudadano, en su intención de contribuir a una mejor orientación e información de quienes interactúan con el sanatorio, para generar mayor confianza de la ciudadanía en el Sanatorio.

Protocolos de atención al ciudadano por canales de atención

Los canales de atención son los medios y espacios que disponen las entidades del sector salud para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, Información, orientación o asistencia relacionada con sus funciones y competencias. Los más comunes son: presencial, telefónico, virtual, correspondencia y chat. Este capítulo no pretende dar instrucciones detalladas de cómo atender a los ciudadanos, sino ofrecer lineamientos generales y algunos consejos para que dicha atención se realice con la calidad y oportunidad que esperan nuestros usuarios. Tenerlos en cuenta y adaptarlos a las necesidades y particularidades del sanatorio es un reto que debe asumirse con la perspectiva de que “el ciudadano no gira alrededor del Estado, sino es el Estado el que debe girar alrededor del ciudadano”. A partir de los “Protocolos de Servicio al Ciudadano”, se presentan los siguientes elementos comunes a todos los canales de atención y el Sanatorio de Contratación.

Atributos del buen servicio

1. La calidad en la atención empieza por la identidad institucional. Por lo tanto, *siempre* se debe tener identificado cada una de los servicios que presta la institución.
2. Un buen servicio debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el mismo. Como mínimo, el servicio debe ser:



Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos del Sanatorio de Contratación, entonces, deben:

1. Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el Sanatorio para responder las peticiones ciudadanas.
2. Conocer los trámites y servicios que presta el Sanatorio-incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
3. Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe acudir a las instancias pertinentes que el Sanatorio ha dispuesto con el fin corregir esta falencia.
4. Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Actitud

Según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público del Sanatorio de Contratación debe:

1. Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
2. Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
3. Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
4. Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
5. Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

1. Entiende sus problemas.
2. Es respetuoso.
3. Lo orienta con claridad y precisión.

4. Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

1. Lo trata de manera altiva, desinteresada o con falsa amabilidad.
2. Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
3. No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Lenguaje

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Estas son algunas recomendaciones para una comunicación efectiva:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano o utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “señor” o “señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Dejar hablar al ciudadano. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.

En la comunicación escrita se debe tener en cuenta:

La mejor estrategia para responder claramente a un ciudadano es ponerse en su lugar. El usuario no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta (4 o 5 párrafos es el ideal). Por lo tanto, en el primer párrafo se debe responder claramente la pregunta, y a continuación citar las normas que la sustenten, si es necesario.

- Se debe escribir para comunicar, no para “impactar”. “El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del

escrito; por el contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.

- No se deben utilizar siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos ni tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Lo ideal es poner en práctica aquella regla elemental del orden en la redacción: sujeto, verbo y complemento. Por ejemplo: “El Sanatorio de Contratación presta el servicio de Fisioterapia con el fin de prevenir discapacidad en los enfermos de Hansen,” en lugar de: “con el fin de prevenir discapacidad en los enfermos de Hansen, El Sanatorio de Contratación presta el servicio de Fisioterapia”

Los párrafos deben ser cortos para facilitar su lectura y comprensión y para no cansar al lector (máximo 8 renglones). De igual manera, se debe utilizar un tipo y tamaño de letra adecuado, de tal manera que el ciudadano no tenga que esforzarse para leer.

- Utilizar el punto y la coma con moderación. Un párrafo muy cortado por puntos se vuelve monótono; con exceso de comas es inentendible y dificulta la lectura.
- No se debe escribir todo en mayúsculas, pues complica la lectura y es agresivo para quien lee el texto. Lo ideal es combinar minúsculas y mayúsculas, en los casos que se requiera.
- Es importante que el lector identifique la parte clave de la respuesta o las ideas más importantes. Por lo tanto, se aconseja resaltar estas ideas, subrayarlas o utilizar un tipo de letra distinto al resto del texto. Un escrito plano es monótono y dificulta la comprensión.
- Revisar ortografía, puntuación y redacción. Esto también afecta la imagen no sólo de quien escribe sino de la entidad que representa.

Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

1. Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
2. Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
3. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme. No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
4. No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
5. Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
6. Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Estas demuestran que el servidor público es consciente del malestar del ciudadano.
7. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
8. Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Enfoques del protocolo de atención al ciudadano en el sector salud

Los enfoques bajo los cuales se sustenta el protocolo de atención al ciudadano, están basados en el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021: enfoque de derechos, enfoque diferencial y enfoque étnico.

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)

Este enfoque se consideró de alta importancia, pues la percepción de la ciudadanía ha mostrado que, aunque las entidades del sector salud hagan grandes esfuerzos por prestar servicios en salud con calidad y oportunidad, las experiencias de los usuarios en el sistema lo califican como “deshumanizado”, aunque resulte paradójico cuando la esencia del servicio en salud es el ser humano. De ahí que los servidores públicos del Sanatorio de Contratación, especialmente aquellos que están de cara al ciudadano, deban considerar los siguientes aspectos:

- Humanizar una realidad significa hacerla digna de la persona humana.
- Compromete una cultura que prioriza el respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.
- Es relevante comprender la situación del ciudadano como ser integral.
- Los falsos prejuicios de por sí se constituyen en barreras invisibles.

Cobran importancia las actitudes, los comportamientos y la sensibilidad que se demuestra en el desempeño profesional al momento de la interacción con el ciudadano.

Sobre este último componente es importante tener en cuenta el siguiente cuadro que presenta algunos aspectos que deshumanizan el servicio, en contraste con los que humanizan el mismo. Lograr que el servicio **siempre** sea humanizado es el reto del Sanatorio de Contratación y cada servidor de la institución debe asumir, pensando siempre que los ciudadanos son la razón de ser de la institución.

Lo siguiente es deshumanizar el servicio:

- Ejercer autoridad sobre el ciudadano o exigirle regalos o dádivas para atenderlo.
- Ser “confianzado”, usando términos que exceden el trato formal.
- Evadirse del puesto de trabajo cuando llega una consulta difícil o “problemática”.
- Discriminar a los ciudadanos en razón a su apariencia, etnia, religión o sexo.
- Gritar al ciudadano o decirle mentiras para deshacerse de él.
- Aparentar exceso de sabiduría (petulancia), lo que crea distancia con el ciudadano.
- Exigir formalismos o documentos innecesarios.
- Ofrecer soluciones y respuestas que no son ciertas.
- Enfrentarse constantemente con los ciudadanos o pedir tratamiento de “doctor” para atenderlos.
- Desconocer lo que hace la entidad o los productos o servicios que ofrece.

- Remitir a los ciudadanos de oficina en oficina sin solucionar sus problemas.
- Usar expresiones como “venga después porque entro a una reunión”; “ya cerramos, le tocó mañana”; “me llamaron del Despacho”; “de malas”; “¿por qué no se da una vueltica y viene más tarde?”; “ese no es mi problema”; “soy nuevo aquí y apenas me estoy enterando”; “voy a almorzar, venga alrededor de las 2”; “el personal está celebrando el cumpleaños del jefe”

Lo siguiente es humanizar el servicio:

- Detectar los factores que impiden una atención con calidad e implementar los cambios que se requieran.
- Valorar la percepción del ciudadano sobre el servicio y generar planes de mejora.
- Tener claridad sobre el perfil de los ciudadanos.
- Generar ideas creativas para asegurar un servicio con calidad.
- Entender que no basta con insistir en que “el ciudadano es el rey”, sino que es necesario que la entidad se apropie realmente de este concepto.
- Tener siempre presente que el ciudadano prefiere entenderse con quien conoce bien el servicio que ofrece; está orgulloso de la entidad que representa y pone todo su empeño en lo que hace; habla lo necesario y es muy claro en su orientación; sabe entender sus necesidades y lo atiende con respeto.
- Ser consciente que la seguridad de recibir un servicio confiable, oportuno y respetuoso; la atención ágil y amable; la efectividad en la atención; la igualdad en el trato; la dedicación, sin contradicciones, del servidor público a su atención; el cumplimiento de las condiciones y promesas que se le hagan y el secreto de la información que suministra al servidor público, son elementos claves para el ciudadano a la hora de calificar un servicio.

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”*.

En este sentido, el protocolo aporta al Sanatorio de Contratación estrategias y acciones incluyentes que *“acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad”*.

Las siguientes guías describen información que debe conocerse acerca de los grupos poblacionales de especial atención, el marco normativo que los protege y algunas recomendaciones en el momento de la interacción con ellos. Se desarrollan por grupo poblacional, así:

a. Personas con discapacidad

La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como *“aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”*.

Hay 4 categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias:

- 1. Movilidad/Física:** Es la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.
- 2. Sensorial:** Hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.
- 3. Mental:** Es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o para relacionarse con las demás personas y el entorno (mental psicosocial).
- 4. Múltiple:** Es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

b. Víctimas

La Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Marco normativo que protege a las personas con discapacidad:

- **Ley 1346 de julio 31 de 2009.** Colombia ratifica la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.
- **Constitución Política de Colombia de 1991: Artículo 13.** El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. **Artículo 47.** El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
- **Ley 361 de 1997.** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 643 de 2001: Artículo 42.** Destinación del 4% de los recursos obtenidos por la explotación de los juegos, “*para vinculación al Régimen Subsidiado a los discapacitados, limitados visuales y la salud mental*”.
- **Decreto 19 de 2012 (Decreto antitrámites), Artículo 13.** Establece mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad.
- **Ley 1438 de 2011, Artículo 66.** Atención integral en salud a personas con discapacidad. Las acciones de salud deben incluir la garantía a la salud de la persona con discapacidad, mediante la atención integral y la implementación de una política nacional de salud con un enfoque diferencial con base en un plan de salud del Ministerio de la Protección Social.
- **Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.** “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” **Artículo 9°.** Derecho a la habilitación y rehabilitación integral. **Artículo 10.** Derecho a la salud.

No se refiera a las personas con discapacidad como discapacitadas.

Y no diga: inválido, *minusválido*, defecto de nacimiento, *malformación*, deforme, *enano*, confinado a una silla de ruedas, *mudo*, esquizofrénico, *sordomudo*, loco, *tullido*, lisiado, *desequilibrado*, paralítico, *demente*, retardado mental, *perturbado*, bobo, *tonto*, mutilado, *neurótico*, epiléptico, *persona en situación de...*, aquejado por..., *padece...*, sufre de... **Diga “personas con discapacidad”**, y si requiere mencionar específicamente el tipo de discapacidad, agregue los términos **física, mental, sensorial o múltiple**, según corresponda. **¿Por qué?** Porque las personas con discapacidad tienen capacidades y habilidades que contribuyen al desarrollo del país.

Consejos para tener en cuenta en la atención a estas personas:

- **Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial:** Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.
- **Sea un conocedor:** Infórmese y prepárese para ayudar a crear un mundo más participativo, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y sus requerimientos.
- **Pregunte antes de ayudar:** El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma. Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo? Si no la acepta respete su decisión; así fomenta su autonomía e independencia.
- **No subestimar o exaltar sin razón:** La discapacidad no define la condición humana de una persona. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.
- **Tenga en cuenta el lenguaje:** Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad. El uso de un lenguaje dignificante le permitirá brindar un trato respetuoso y por tanto un servicio incluyente a los ciudadanos.
- **Escuche:** Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades.

- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.
- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta. ¡De esta manera ofrecerá un servicio incluyente a las personas con discapacidad!

Marco normativo que protege a las víctimas: • Ley 1438 de 2011

Artículo 3. Principios del SGSSS con enfoque diferencial **Artículo 54.** Restablecimiento de la salud de las mujeres víctimas de la violencia.

- **Ley 1448 de 2011.** Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.
- **Ley 1719 de 2014.** Adopta medidas para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial de la violencia sexual asociada al conflicto armado interno. Estas medidas buscan atender de manera prioritaria las necesidades de las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas.

Capítulo V. Atención integral y gratuita en salud

Estrategias que facilitan la atención a víctimas

- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo. Confirme con la víctima lo que ella expresa.
- Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.

- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
 - El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evitar la victimización secundaria o re victimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se les somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.

c. Orientaciones sexuales e identidades de género

La **orientación sexual** se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser:

- **Homosexual:** Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.
- **Heterosexual:** Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- **Bisexual:** Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- **Intersexual:** Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

Calle 3 No. 2-72; Contratación – Santander

Celular: 3125829153

Web: www.sanatoriocontratacion.gov.co

E-mail: siau@sanatoriocontratacion.gov.co

La **identidad de género** se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado. Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales.

Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser:

- **Transformistas:** Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- **Travestis:** Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- **Transexuales:** Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

Marco normativo que protege a la población en el marco de la orientación sexual e identidad de género:

- **Constitución Política de Colombia.**

Artículo 48. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social.

Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

- **Ley 100 de 1993, Artículo 152.**

Los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son: regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso al servicio para toda la población en todos los niveles de atención.

- **Decreto 1227 de 2015.** Por el cual se establece el trámite para corregir el componente sexo en el Registro Civil de Nacimiento.

- **Decreto 2353 de 2015, Artículo 21.**

Sobre cobertura familiar en salud a las parejas del mismo sexo, sean hombres o mujeres.

Mitos y realidades sobre la orientación sexual y la identidad de género:

En torno a la orientación sexual y la identidad de género se han identificado varios mitos que a continuación se contrastan con la realidad. Saber acerca de ellos, facilitará comprender a las personas en esta condición.

Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e identidad de género:

- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- No aconseje sobre los comportamientos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.
- Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidades de género particulares (por ejemplo, hombres que tienen sexo con hombres no necesariamente son homosexuales).
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Tenga presente que la atención u orientación solicitada puede o no referirse a la orientación sexual o a la diversidad de género.
- Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.
- Evite dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos, haciendo distinciones por orientación sexual o identidad de género.
- Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Sea consciente de sus propias actitudes hacia las personas con aspectos o conductas disconformes con su género; puede causar molestia y generar dificultades en la atención.
- Sepa que las personas con diversidad sexual o de género también pertenecen a diversos grupos de identidad sociocultural (p. ej., raza, clase social, religión, edad, discapacidad, etc.) y no existe una única manera universal de lucir o tener alguna preferencia.
- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele.
- No haga presunciones sobre la orientación sexual, el deseo de tratamiento hormonal o médico u otros aspectos de la identidad. Solicite la información al usuario, siempre y cuando sea pertinente.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza.

Calle 3 No. 2-72; Contratación – Santander

Celular: 3125829153

Web: www.sanatoriocontratacion.gov.co

E-mail: siau@sanatoriocontratacion.gov.co

Bibliografía

- 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.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2013). ABC del Plan Decenal de Salud Pública.
- Ministerio de Salud y Protección Social, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), (2015). Hacia un Servicio Incluyente para las Personas con Discapacidad.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Escuela Superior de Administración Pública. Guía de Servicio al Ciudadano.
- Alcaldía Mayor de Bogotá (2013). Lineamientos Distritales para la Aplicación de Enfoque Diferencial.