

RESOLUCIÓN 005 DE 2025

POR LA CUAL SE DICTA Y ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL EN LA EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD

EL GERENTE DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, en uso de sus atribuciones legales, y en concordancia con la normatividad vigente en materia de atención diferencial en salud, especialmente lo dispuesto en la Ley 1751 de 2015, la Ley 1448 de 2011, la Ley 1618 de 2013, el Decreto 1011 de 2006, y demás disposiciones concordantes y, CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 13 consagra la igualdad ante la ley y el derecho a recibir protección especial por parte del Estado para aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta.

SEGUNDO: Que la Ley 1751 de 2015 reconoce el derecho fundamental a la salud, el cual debe garantizarse bajo principios de equidad, universalidad, progresividad, accesibilidad, y enfoque diferencial.

TERCERO: Que la Ley 1448 de 2011 reconoce a las víctimas del conflicto armado y establece medidas integrales de atención, asistencia y reparación con enfoque diferencial.

CUARTO: Que la Ley 1618 de 2013 establece disposiciones para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo el acceso preferencial y sin barreras a los servicios de salud.

QUINTO: Que el Decreto 1011 de 2006 define dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, la necesidad de políticas institucionales enfocadas en la equidad,

accesibilidad y respeto por la diversidad.

SEXTO: Que el Manual de Estándares de Acreditación para IPS reconoce como obligatorio el enfoque centrado en el usuario y sus diferencias individuales, para garantizar una atención respetuosa, justa y culturalmente pertinente.

RESUELVE:

ADOPTAR la siguiente Política Institucional de Atención con Enfoque Diferencial para la EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD.

I. CONSIDERACIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO: Establecer las directrices institucionales para la implementación del enfoque diferencial en la atención a la población usuaria, garantizando un servicio oportuno, accesible, seguro y pertinente para menores de 5 años, gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado y poblaciones étnicas y diversas.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Esta política es aplicable a todo el personal asistencial, administrativo y operativo de EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, en todos sus servicios de atención ambulatoria.

ARTÍCULO 3. FUNDAMENTO LEGAL: Esta política se sustenta en la Constitución Política, Ley 1751 de 2015, Ley 1448 de 2011, Ley 1618 de 2013, Decreto 1011 de 2006, Resoluciones del Ministerio de Salud, y estándares del Sistema Único de Acreditación.

II. PRINCIPIOS RECTORES

ARTÍCULO 4. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN: Garantizar el derecho de toda persona a recibir atención en salud sin discriminación por motivos de edad, género, orientación sexual, pertenencia étnica, discapacidad, o condición de víctima del conflicto

armado.

ARTÍCULO 5. ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE DERECHOS: Reconocer las necesidades específicas de poblaciones diversas y garantizar medidas afirmativas y ajustes razonables que aseguren el acceso efectivo y digno a los servicios de salud.

ARTÍCULO 6. PERTINENCIA CULTURAL: Respetar y adaptar los procesos de atención de acuerdo con las creencias, lenguas y prácticas culturales de los pueblos indígenas, afrocolombianos, Palenqueros, Raizales, ROM y demás comunidades.

ARTÍCULO 7. PARTICIPACIÓN Y AUTONOMÍA: Promover la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones relacionadas con su salud, reconociendo su autonomía y capacidad de decidir.

III. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL

ARTÍCULO 8. MENORES DE 5 AÑOS: Implementar programas integrales de atención en salud infantil, seguimiento nutricional, vacunación, y promoción del desarrollo con espacios adecuados y acompañamiento familiar.

ARTÍCULO 9. GESTANTES: Asegurar el acceso a control prenatal, preparación para el parto y postparto con enfoque preventivo, protección materna y educación sobre salud sexual y reproductiva.

ARTÍCULO 10. ADULTOS MAYORES: Brindar atención integral al envejecimiento con seguimiento a enfermedades crónicas, prevención de deterioro funcional, soporte psicosocial y actividades de autocuidado.

ARTÍCULO 11. PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Adaptar espacios físicos, información y servicios, incluyendo intérpretes, señalización accesible y atención domiciliaria cuando sea necesario.

ARTÍCULO 12. VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO: Prestar atención integral y psicosocial, priorizando la empatía, privacidad, protección emocional y articulación con la

red de apoyo interinstitucional.

ARTÍCULO 13. POBLACIONES DIVERSAS (Indígenas, Afrocolombianos, Palenqueros, Raizales, ROM, LGBTIQ+): Respetar identidades, costumbres y orientaciones, capacitar al personal en sensibilidad intercultural y diseñar rutas de atención adaptadas culturalmente.

IV. RESPONSABLES

ARTÍCULO 14. DIRECCIÓN GENERAL: La Dirección General de EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, será responsable de la implementación y seguimiento de esta política, asegurando los recursos necesarios y el compromiso institucional.

ARTÍCULO 15. ÁREA DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL USUARIO: Coordinar acciones de sensibilización, formación, evaluación y seguimiento de la política de enfoque diferencial.

ARTÍCULO 16. TALENTO HUMANO EN SALUD: Aplicar la política de manera transversal en la atención diaria, incorporando la empatía, el respeto, la escucha activa y la identificación oportuna de condiciones diferenciales.

V. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

ARTÍCULO 17. INDICADORES DE SEGUIMIENTO: El seguimiento a la Política de Humanización se realizará mediante encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios, que evaluarán los siguientes aspectos:

- Humanización: calidad del trato, respeto, empatía y calidez del personal.
- Comunicación: claridad, oportunidad y efectividad en la entrega de información al usuario.
- Oportunidad: tiempos de atención y acceso al servicio sin demoras injustificadas.

- Satisfacción: percepción general del usuario sobre el servicio recibido.
- Experiencia del usuario: vivencia integral del proceso de atención, desde el ingreso hasta la salida del servicio.

Los resultados de estas encuestas permitirán identificar fortalezas y áreas de mejora para garantizar una atención centrada en el respeto y bienestar de los usuarios.

ARTÍCULO 18. REVISIONES PERIÓDICAS: Esta política será revisada anualmente y ajustada según resultados de auditorías, encuestas y reportes de atención.

VI. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 19. SOCIALIZACIÓN: Esta política será socializada con todo el personal de EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD y estará disponible para consulta de los usuarios a través de los canales institucionales.

ARTÍCULO 20. VIGENCIA: La presente política entra en vigor a partir de la fecha de su aprobación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

Dada en Neiva, a los 13 días del mes de junio de 2025.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



ABEL FERNELY SEPULVEDA RAMOS

Gerente