



CAJA DE HERRAMIENTAS

En salud no hay diferencias

YoMeSumo

**Dirigida a Instituciones Prestadoras
de Servicios de Salud (IPS)**

EN SALUD NO HAY DIFERENCIAS ¡YO ME SUMO!

Esta Caja de Herramientas se dirige a todo el personal de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) incluido: personal de vigilancia y seguridad, limpieza, alimentación, administrativo, enfermería, medicina y asistencial entre otros, que atienden a la población migrante, colombiana retornada y comunidades de acogida. Su objetivo es ofrecer información sencilla y pertinente sobre cómo atender de manera celera, oportuna, con calidad y sin ninguna discriminación a la población que solicita servicios en salud. Esta caja de herramientas se une a una serie de recursos existentes sobre migración y salud, disponibles para su consulta en el Observatorio de Migración y Salud. Estos recursos se han diseñado para proporcionar información valiosa y actualizada, y pueden ser accedidos a través del sitio web sispro.gov.co. Con la adición de esta nueva caja de herramientas, esperamos fortalecer aún más nuestra capacidad para abordar los desafíos de la migración y la salud.

Esta caja de herramientas se compone de cuatro elementos físicos que permiten contar con información para uso diario, dirigida a orientar a la población migrante, colombiana retornada y comunidades de acogida.



Notas de bolsillo. Tarjetas pedagógicas para personal que trabaja o que está vinculado de las IPS con información útil, para orientar a las personas migrantes, colombianas retornadas y comunidades de acogida sobre el sistema de salud colombiano, así como datos de contacto. Son portables, fáciles de guardar por su tamaño y se pueden desarmar para entregar o guardar según la necesidad de quien las usa.



Decálogo de buenas prácticas. Es un afiche con recomendaciones para mejorar los servicios de orientación y atención en salud, que a manera de compromiso invita a relacionarse de manera diligente, confiable y oportuna con personas que preguntan por diferentes servicios. Este debe instalarse en un lugar visible de las IPS y otros lugares que presten servicios de salud como por ejemplo farmacias, laboratorios clínicos, etc.



Un cuaderno que contiene, una separata con información relevante para orientar y conocer más sobre la atención en salud para la población migrante, colombiana retornada y comunidades de acogida.

Un práctico morral para llevar todos los materiales y otras cosas que se requieran en la cotidianidad.

Esta caja de herramientas representa una oportunidad para fortalecer el trabajo que las **Entidades Territoriales, las Organizaciones de Base Comunitaria (OBC), las IPS y la misma población migrante,** colombiana retornada y comunidades de acogida están haciendo para mejorar su inclusión a los servicios de salud. Por lo tanto, también es una invitación a utilizar este material de la mejor manera posible, compartiéndolo con todas las personas que lo necesiten y contribuyendo a hacer realidad cada vez más la salud como un derecho.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN MIGRANTE, COLOMBIANA RETORNADA Y COMUNIDADES DE ACOGIDA EN EL SISTEMA DE SALUD COLOMBIANO¹.

¿Qué son las buenas prácticas?

Son las experiencias en la prestación de servicios de salud que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados con los enfoques de Igualdad de Género e Inclusión Social² así como el enfoque Interseccional³ que arrojan resultados positivos, demostrando su eficacia en la atención integral y de calidad a población migrante, colombiana retornada y comunidades de acogida.

Retos en la atención en salud a población migrante, colombiana retornada y comunidades de acogida.

- ✓ Barreras institucionales
- ✓ Xenofobia
- ✓ Aporofobia⁴
- ✓ Escaso acceso a la información de rutas de atención en salud con enfoque centrado en la persona
- ✓ Grietas en la comunicación y entrega de información.
- ✓ Diferencias culturales entre quien emite los mensajes y quien los recibe.



1 Elaborado con base en el decálogo desarrollado por la Asociación Profamilia en el marco del Convenio de Donación de Monto Fijo (FAA) No.LHSS27166-COL-2022-G-FAA-015 suscrito con el Programa Comunidades Saludables de USAID. Proyecto Redes Saludables "Estrategia de fortalecimiento de capacidades y conocimientos en igualdad de género, inclusión social, derechos humanos y prevención de la xenofobia dirigido a IPS".

2 Los enfoques de Igualdad de Género e Inclusión Social son una aproximación integral a las necesidades específicas y diferenciadas de las personas, teniendo en cuenta la interacción del contexto político, social, cultural, económico con atributos de las personas que pueden generar vulnerabilidades como sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, etnia, migración, discapacidad, entre otros. (USAID, 2020). La inclusión social es el proceso que busca mejorar la habilidad, acceso, oportunidad y dignidad de las personas que son excluidas a razón de los atributos mencionados anteriormente.

3 La Interseccionalidad es una herramienta de análisis que reconoce que las desigualdades que enfrentan las personas se configuran a partir de la superposición de diferentes factores sociales como el género, la etnia y la clase social. Por ello, las políticas públicas deben considerar de manera interrelacionada estos elementos. (ParlAmericas, 2022).

4 La aporofobia es el rechazo, temor, estigmatización hacia la pobreza y hacia las personas pobres. Se conecta con otros tipos de discriminación social. (Álex, 2017).

Recomendaciones de buenas prácticas para la atención en salud a población migrante, colombiana retornada y comunidades de acogida



Brindar acceso, orientación y seguimiento adecuado de los servicios de salud.



Oportuna atención y agilidad en la orientación y prestación de servicios de salud.



Evaluar la frecuencia con la cual ocurren los eventos, mitigar riesgos y priorizar la seguridad de las y los pacientes.



Mejorar la seguridad en la utilización de medicamentos.



Implementar jornadas de promoción en el acceso a la atención de los servicios de salud para población migrante, colombiana retornada y comunidades de acogida.



Asegurar la correcta identificación de las y los pacientes en todos los procesos documentales, asistenciales y de laboratorio.



Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre los miembros de la IPS, pacientes, cuidadoras y cuidadores.



Ilustrar al paciente en el autocuidado de su seguridad.



Tener empatía y capacidad resolutive ante la individualidad de los casos.



Articulación interinstitucional a nivel territorial y de cooperación internacional para garantizar la atención.



Implementar estrategias que favorezcan la formación y sensibilización del personal en temas de género, derechos humanos y migración.



Brindar atención en salud con enfoque diferencial.



¡LA INCLUSIÓN SOCIAL DE LA POBLACIÓN MIGRANTE Y COLOMBIANA RETORNADA ES RESPONSABILIDAD DE TODAS LAS PERSONAS!

Algunas recomendaciones...

No te dejes llevar por los estereotipos. Es importante ser críticos frente a las ideas ligeras que se difunden sin información rigurosa, robusta, que le hacen daño a un grupo poblacional particular. Cuestionar los mitos es una labor clave.

1

Desarrolla una comunicación asertiva. A pesar de las circunstancias adversas y de las limitaciones del rol que desempeñamos para resolver los problemas, existen maneras adecuadas para responder en circunstancias de crisis, tensión y diferencias, no ser pasivo, ni agresivo, sino contribuir con la comunicación a la resolución de las dificultades.

2

Humaniza la migración.

Comprender que la población que salió de su país lo hizo por razones de fuerza mayor y que en la mayoría de los casos se trata de un evento traumático que puede sucederle a cualquiera, nos permite intentar ponernos en los zapatos del otro y hacer todo lo posible por contribuir a su bienestar.

3

La inclusión beneficia a todas las personas. Contribuir a la inclusión de las personas migrantes mejora su bienestar social, pero sobre todo promueve el crecimiento de la comunidad y el país, ya que la integración permite construir sociedades multiculturales, que respetan y toleran la diferencia, fortalece la participación ciudadana y la construcción de un proyecto común de convivencia democrática.

4

La salud es un derecho de todas las personas sin importar su sexo, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad, religión, estatus migratorio, pertenencia étnica, condición de discapacidad, situación económica, entre otras características.

5

Usa de forma adecuada el lenguaje.

Dirigirse a las personas por su nombre es la mejor forma de entablar una conversación asertiva. Puedes encontrar algunas sugerencias en la guía de uso inclusivo del lenguaje.

6

Reconoce las experiencias y saberes de las personas con las que interactúas, sin importar su nivel de educación. Todos los seres humanos podemos aprender de los demás.

7

Evita juzgar. No permitas que tus ideas o creencias personales (religiosas, políticas, etc.) interfieran en el buen servicio y atención que debes brindar a todas las personas con las que interactúas.

10

Escucha atentamente las necesidades y requerimientos de las personas con las que interactúas. No asumir que sabes lo que necesitan los demás es el primer paso para conectarse con sus necesidades reales. Ante cualquier duda, pregunta

8

Información veraz y verificable. Asegúrate de brindar la información correcta, para no inducir al error. Por ejemplo, si le dices a una persona que debe movilizarse a otro lugar para obtener el servicio requerido, verifica que aún esa información esté vigente.

11

Ten empatía. Las personas acuden a las entidades/instituciones en busca de orientación o ayuda sobre servicios que necesitan, por lo que es importante pensar en las necesidades de las demás personas, poniéndote en su lugar para brindar una respuesta adecuada.

9

Responde toda inquietud. Si una persona te pregunta por algún servicio sobre el que no tienes conocimiento/información, no respondas que no sabes, por favor ubica información o acércate a alguien que pueda ayudarte a brindar una mejor orientación.

12





CONCEPTOS CLAVES⁵



Aporofobia

Es el rechazo, temor, estigmatización hacia la pobreza y hacia las personas pobres. Se conecta con otros tipos de discriminación social. (Álex, 2017).



Asilo diplomático

Refugio que los Estados pueden otorgar fuera de sus fronteras o de su territorio, en lugares que gozan de inmunidad, a personas que solicitan protección de la autoridad que las persigue o solicita. El asilo diplomático puede ser acordado en la sede de la misión diplomática o en la residencia privada de la Jefatura de misión, en naves o en aeronaves de combate, pero no en la sede de las organizaciones internacionales, ni de las oficinas consulares. Todo Estado tiene derecho a conceder asilo, pero no está obligado a otorgarlo ni a declarar por qué lo niega. (OIM, 2006).



Derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos inherentes a los seres humanos, sin distinción alguna de raza, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión, o cualquier otra condición. Estos derechos corresponden a todas las personas sin discriminación alguna. (ONU, 2023). Son universales, inalienables e irrenunciables, indivisibles, interdependientes e Interrelacionados.



Discapacidad

Es el resultado de la interacción entre el estado de salud o la posible deficiencia de una persona, y pueden ser físicas, mentales, intelectuales, sensoriales o múltiples, pueden volverse barreras sociales e impedir la participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas. (MinSalud, Discapacidad, 2022).



Discriminación

Cualquier distinción, exclusión, restricción que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada. (Ley 2055, 2020).



Equidad

Medidas que buscan compensar la discriminación, brechas y prejuicios sistemáticos e históricos, de personas o poblaciones socialmente excluidas para lograr la justicia. Permite reducir diferencias sociales para llegar a un mismo punto de partida. Pueden ser necesarias acciones afirmativas. (OEA, Desigualdad e Inclusión Social en las Américas, 2011).

5

Los conceptos usan referencias institucionales e internacionales, que además incluyen construcción propia con base a la experiencia del Programa. Además, se presentan en orden alfabético.



Equidad de género en salud

Es la distribución justa de los beneficios, el poder, los recursos y las responsabilidades entre las personas de todos los sexos, identidades de género y orientaciones sexuales. El concepto reconoce que existen diferencias en cuanto a las necesidades en materia de salud, al acceso y al control de los recursos entre las personas según su sexo, identidad de género y su orientación sexual, y que estas diferencias deben abordarse con el fin de corregir desequilibrios, de manera que todas puedan disfrutar realmente de los mismos derechos. (Organización Panamericana de la Salud, 2020).



Grupos étnicos

Poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que tienen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones. Incluye pueblos indígenas, población negra o afrocolombiana, población raizal, pueblo palenquero y pueblos Rrom. (MinSalud, 2022).



Estatuto Temporal de Protección a migrantes Venezolanos (ETPV)⁶

Es un mecanismo jurídico de protección temporal para las personas refugiadas y migrantes venezolanas en Colombia, complementario al régimen de protección internacional de refugiados, que fortalece la capacidad de respuesta que tiene el país en materia institucional, social y económica. (R4V, ETPV, 2021).



Identidad de género

Hace referencia a la vivencia y percepción individual y personal del género. Es independiente del sexo asignado al nacer. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que puede o no involucrar transformaciones corporales que se escogen libremente. (Decreto 1066 de MSPS, 2015).



Género

Es la construcción socio-cultural que existe sobre las personas y el conjunto de reglas, normas y convenciones establecidas por la sociedad que definen pautas de comportamiento, roles y relaciones de poder a seguir por hombres y mujeres, que por lo general colocan a las mujeres, personas feminizadas, o con construcciones de género no hegemónicas, en lugar de subordinación. Es culturalmente aprendido. (MinSalud, 2022).



Igualdad

Es un derecho fundamental de las personas. Se refiere a la igualdad de condiciones, trato y oportunidades para desarrollar todo el potencial de una persona y contribuir o beneficiarse del desarrollo económico, social, cultural y político. Requiere cambios estructurales en la sociedad. (OEA, 2011).

⁶ Para la población migrante y colombiana retornada, la afiliación al SGSSS solo es posible si se cuenta con un documento válido en el país y el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos (Decreto 216 del 2021) ha permitido un proceso de regularización masiva mediante el otorgamiento del Permiso por Protección Temporal (PPT) para esta población, que al ser un documento válido ha contribuido al aumento de afiliación de población migrante al SGSSS. (CONPES 4100, 2022)



Igualdad de género⁷

Se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres, hombres y personas diversas. Igualdad no significa que las mujeres y los hombres sean lo mismo, sino que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no deben depender de su sexo. Implica tomar en cuenta los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres reconociendo su diversidad. La igualdad es una cuestión de derechos humanos y una condición previa para el desarrollo sostenible centrado en las personas. (USAID, 2019).



Interseccionalidad

Es una categoría que permita reconocer las desigualdades sistémicas que enfrentan las personas relacionadas con las características que definen su identidad (el sexo, la identidad de género, la orientación sexual, etnicidad, el grupo étnico y el momento de curso de vida, contextos y situaciones de vulnerabilidad como la migración, la discapacidad, entre otras) que pueden convertirse en limitantes o barreras para la participación en todos los ámbitos de la sociedad. (ParlAmericas, 2022).



Igualdad de género en salud

Se entiende como la igualdad de oportunidades y condiciones entre las personas de todos los sexos y en toda su diversidad sexual y de género para ejercer plenamente sus derechos y su potencial para estar saludables, contribuir al desarrollo sanitario y beneficiarse de los resultados. (...) no debe reducirse sólo a la igualdad de oportunidades, sino también a la igualdad en el acceso, la prestación y la calidad de los servicios de salud, libre de violencia y discriminación. (Organización Panamericana de la Salud, 2020).



Migración

Cambio de residencia que implica el traspaso de algún límite geográfico u administrativo debidamente definido. Si el límite que se cruza es una frontera entre países, se conoce como migración internacional; si el límite que se atraviesa corresponde a una demarcación dentro un país, se conoce como migración interna. (CEPAL, 2022).



Migración regular

Es el proceso de ingreso y salida del territorio nacional de personas nacionales y extranjeras debidamente registradas por los puestos de control migratorio habilitados por parte de la unidad Administrativa Especial Migración Colombia, con el uso del pasaporte, visa, documento de viaje, u otros documentos debidamente establecidos por la normatividad vigente o los acuerdos internacionales suscritos por el Estado colombiano. (Ley 2136, 2021).



Inclusión Social

Es el proceso que busca mejorar la habilidad, acceso, oportunidad y dignidad de las personas que son excluidas por su nacionalidad, su sexo, identidad de género, condición social, pertenencia étnica, situación de discapacidad, entre otras para que puedan participar en la sociedad como miembros activos; sin embargo, no es lo mismo que igualdad. (Carlota Molina, Banco Mundial, 2021).

7

La discusión conceptual sobre la construcción social del género es dinámica, y es posible encontrar otras corrientes que amplíen los conceptos aquí expuestos, o incluso que los contradigan.



Migración irregular

Ingreso o permanencia en el territorio nacional de personas extranjeras que no cuenta con los documentos que autorizan su ingreso o permanencia en el territorio. (Ley 2136, 2021).



Orientación sexual

Se trata de la atracción sexual, afectiva y erótica que una persona siente hacia otras y a la capacidad de mantener relaciones afectivas y sexuales con esas personas. (Decreto 1066 de MSPS, 2015). Generalmente se habla de los siguientes tipos de orientación sexual:

- Personas heterosexuales: Dirigen su atracción hacia personas del sexo opuesto.
- Personas homosexuales: dirigen su atracción hacia personas del mismo sexo.
- Personas bisexuales: dirigen su atracción hacia personas de ambos sexos.
- Personas Asexuales: No sienten atracción hacia personas de ningún sexo.
- Personas Pansexuales: Sienten atracción hacia diferentes sexos o identidades de género.



Permiso por Protección Temporal

Es un documento de identificación, que autoriza a la población migrante venezolana a permanecer en el territorio nacional en condiciones de regularidad migratoria especiales, y a ejercer hasta 2031 cualquier actividad u ocupación legal en el país. Permite abrir cuentas bancarias, estudiar, afiliarse al SGSSS y trabajar, entre otros. (R4V, ETPV, 2021).



Personas migrantes en tránsito

Se entienden como personas migrantes que tienen una estancia temporal en uno o varios países, con el objeto de llegar a otro destino definitivo. (ACNUDH, 2018).



Personas migrantes pendulares

Población proveniente de países fronterizos que cruza la frontera de manera recurrente, manteniendo su residencia habitual en el país de origen y con la intención de permanecer en Colombia por un periodo no superior a 30 días. Estas personas ingresan al país principalmente con el fin de: abastecerse de bienes y servicios básicos (alimentos, medicinas, bienes de aseo, entre otros); acceder a derechos como la atención en salud y educación; encontrar empleo e ingresos temporales que les permitan seguir viviendo en su país. (R4V, 2021).



Refugiado

Personas que han huido de sus países porque sienten amenaza contra su vida, su seguridad o su libertad, debido a casos de violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de derechos humanos u otras circunstancias que hayan causado disturbios del orden público (Declaración de Cartagena, 1984).



Relaciones de género

Son las relaciones sociales entre hombres y mujeres que se encuentran moldeadas y reforzadas por creencias e instituciones sociales, culturales, políticas y económicas. Estas relaciones determinan posición (poder) e identidad en las personas. Como las relaciones de género son una construcción social, con el transcurso del tiempo pueden transformarse y volverse más justas. (ONUMUJERES, 2022).



Roles de género

Son el conjunto de comportamientos, funciones, tareas y responsabilidades que conforman el modelo preestablecido por la sociedad para hombres y mujeres. Son los papeles que se consideran apropiados para mujeres y hombres como resultado de las normas socioculturales y creencias, que en ocasiones generan conductas discriminatorias que vulneran derechos. (OMS, 2022).



Sexo (biológico o asignado al nacer)

Hace referencia a las características biológicas y físicas (hormonas, cromosomas, órganos reproductivos, etc.) que componen los cuerpos de las personas. Hay tres tipos de sexo: Hombre, mujer e intersexual. (ONUMUJERES, 2022).



Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF)⁸

La Tarjeta de Movilidad Fronteriza es un documento creado por Migración Colombia, que faculta a las personas venezolanas para ingresar y permanecer dentro de las zonas de frontera delimitadas hasta por un máximo de 7 días. La TMF no es un documento de identificación, sino uno de facilitación migratoria. (R4V, 2021).



Trata de personas

La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. (Art. 3 (o) del Protocolo para prevenir, suprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, 2000).



Violencias basadas en género (VBG)

Corresponden a cualquier acción o conducta violenta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder desiguales basadas en el género, que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo vinculado con lo femenino. Son un problema de salud pública por las graves afectaciones físicas, mentales y emocionales que sufren las víctimas; por la gravedad y magnitud con la que se presentan y porque se pueden prevenir. Pueden ser de naturaleza física, emocional psicológica, económica o sexual. (MinSalud, 2022).



Xenofobia

Rechazo, miedo y estigmatización hacia las personas extranjeras. Puede incluir discursos de odio hasta actos de odio. (UNICEF, 2019).

8

Migración Colombia según resoluciones 1220 de 2016 y 1845 de 2017. A partir de febrero de 2018.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Álex, C. I. (2017). Aporofobia: Juicio y desprecio al pobre. Obtenido de #BCNvsOdi: un lugar de encuentro y aprendizaje sobre el discurso de odio: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnvsodi/es/aporofobia-juicio-y-desprecio-al-pobre/>

- ✓ DNP. (2018). CONPES 3950. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3950.pdf>

- ✓ Min Salud. (2022). Discapacidad. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/discapacidad.aspx>

- ✓ Min Salud. (2022). Obtenido de <https://minalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/Transversalizacion-del-enfoque-de-genero.aspx#:~:text=Mediante%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20la%20transversalizi%C3%B3n%20del%20enfoque,hombres%20y%20personas%20de%20los%20sectores%20sociales%20LGBTI.>

- ✓ Min Salud. (2022). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/genero.aspx>

- ✓ Min Salud. (2022). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/grupos-etnicos.aspx>

- ✓ OEA. (2011). Desigualdad e Inclusión Social en las Américas. Obtenido de www.oas.org: <https://www.oas.org/docs/desigualdad/libro-desigualdad.pdf>

- ✓ OMS. (2022). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/gender>

- ✓ ONUMUJERES. (2022). Obtenido de <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&lang=es>

- ✓ Profamilia. (2022). Obtenido de <https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/identidades-de-genero/>

- ✓ Profamilia. (2022). Obtenido de <https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/orientaciones-sexuales/>

- ✓ Ley 2055, L. (2020). Normativa. Obtenido de www.dapre.presidencia.gov.co: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativanormativa/LEY%202055%20DEL%2010%20DE%20SEPTIEMBRE%20DE%202020.pdf>



GUÍA PRÁCTICA PARA ELIMINAR LAS DISCRIMINACIONES⁹



¿Por qué es importante identificar la xenofobia en los entornos de salud?

Presentación

Esta guía es útil para prevenir y eliminar las discriminaciones contra la población migrante y colombiana retornada, sin considerar su nacionalidad. Colombia abrió las puertas a las personas provenientes de Venezuela cuando más lo necesitaban, así, con corte a diciembre de 2022 había en **Colombia 2.48 millones** de personas de origen venezolano (Cancillería de Colombia, 2022), de las cuales cerca del **55% son mujeres y 45% hombres¹⁰**, siendo el país con mayor número de personas acogidas provenientes de Venezuela. En consecuencia, crear herramientas para prevenir en todos los espacios los brotes de discriminación por asuntos de nacionalidad ha sido una prioridad para garantizar que la integración social y cultural sean una realidad.

“Muchos miedos que como sociedad tenemos ocultos, nos han llevado a culpar a las personas migrantes de los males que nos aquejan como sociedad” (Bedoya et Al, 2021)

Aunque la xenofobia, entendida como el miedo, la estigmatización y la exclusión de las personas extranjeras, no siempre es fácil de identificar, se requieren acciones puntuales para prevenir en los distintos entornos de nuestra sociedad actitudes y comportamientos de odio y discriminación. De este modo, los entornos de salud no han de ser la excepción para convertirse en espacios seguros y de cuidado integral, libres de discriminación, en los que las personas reciban un trato digno y oportuno independientemente de su sexo, pertenencia étnica, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, religión u origen.

⁹ Elaborado con base en el decálogo desarrollado por la Asociación Profamilia en el marco del Convenio de Donación de Monto Fijo (FAA) No.LHSS27166-COL-2022-G-FAA-015 suscrito con el Programa Comunidades Saludables de USAID. Proyecto Redes Saludables “Estrategia de fortalecimiento de capacidades y conocimientos en igualdad de género, inclusión social, derechos humanos y prevención de la xenofobia dirigido a IPS”.

¹⁰ Base de Datos Unica de Afiliados, BDUA, 2023



La salud, tanto para personas nacionales como para población migrante y colombiana retornada, es un derecho universal que se debe garantizar a quienes habiten o estén en el territorio nacional, sin embargo, este no siempre está garantizado pues, en el imaginario de muchas personas, existe la creencia que la población migrante y colombiana retornada no tiene derecho a acceder a los servicios de salud o no deberían tenerlo hasta que no se garantice a toda la población colombiana.



Es esencial trabajar para cambiar estas percepciones y garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud que necesitan. Esto implica educar tanto a las comunidades migrantes y colombianas retornadas como al personal de las IPS sobre el derecho universal a recibir atención médica. Es posible construir una sociedad más inclusiva y saludable.



Las actitudes y acciones de intolerancia y exclusión exponen a las personas migrantes y colombianas retornadas a obstáculos para acceder a sus derechos y alcanzar su bienestar.

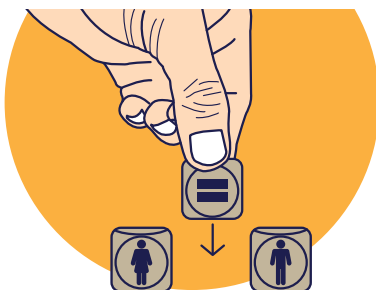


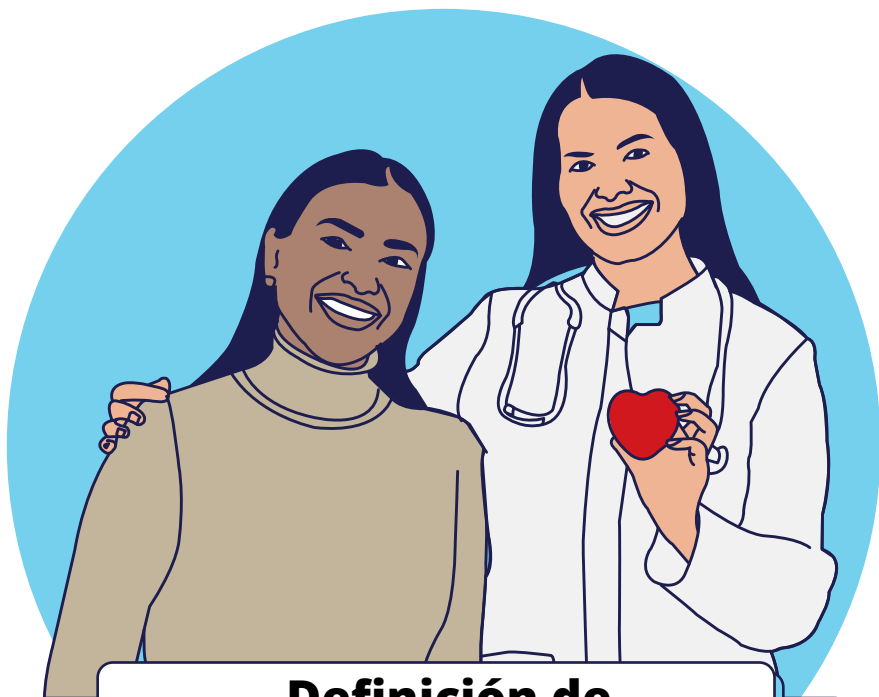
Todas las personas podemos ser comunidad de acogida y ponernos en los zapatos de otras personas, donde a partir de sus realidades seamos empáticos con sus experiencias de vida.



Con esta [Guía práctica para personal vinculado a las IPS](#) (personal de enfermería, medicina, bacteriología, odontología, psicología, personal auxiliar, entre otros), personal administrativo y de apoyo (atención al cliente, de seguridad y vigilancia, personal de facturación, de servicios generales, entre otros) entregamos en tus manos herramientas prácticas que puedes usar para reducir la xenofobia desde tu lugar de trabajo.

“Múltiples dificultades que tienen que ver con el complejo funcionamiento del sistema de salud, la falta de apropiación del marco legal en salud para atender a la población migrante y refugiada, los altos flujos migratorios que afectan áreas geográficas con altas necesidades insatisfechas y la exclusión social” (Profamilia, 2020: 7)





Definición de Odio y Xenofobia

El odio es definido como una emoción que consiste en desear causar mal a otra persona o grupos de personas (Pérez de la Fuente, 2019) y en el año 2021 la Asamblea General de las Naciones Unidas manifestó su preocupación por la propagación de mensajes de odio y estableció el 18 de junio como Día Para Contrarrestar el Discurso de Odio.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que **“todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”**, en este sentido, todas las personas nacemos dignas y merecemos un trato respetuoso y tolerante. Además de recordarnos que “Toda persona tiene todos los derechos y libertades, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”. Lo anterior, evidencia que la xenofobia es una vulneración a los derechos humanos siendo lo contrario a la dignidad y el respeto.

Aunque no existe una definición jurídica, para el Relator Especial de Naciones Unidas sobre las formas contemporáneas de racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia, la xenofobia es negarles a las personas “la igualdad de derechos debido, real o percibida, de dichas personas o grupos, o a los valores, creencias y/o prácticas relacionadas con esas personas o grupos que los hagan parecer extranjeros” (como se citó en ACNUR, 2020).

¿Qué tienen en común la salud y la xenofobia?

En primer lugar, el proceso migratorio es un determinante social de la salud de las personas a lo largo de su vida, antes, durante y después de movilizarse hacia otro país, de manera voluntaria o forzada, en condición regular o irregular (Profamilia, 2020). En segundo lugar, la mala salud de las personas migrantes y colombianas retornadas las expone a más riesgos de discriminación y xenofobia (Ministerio de Salud de Colombia, 2018). Y, en tercer lugar, las situaciones de exclusión y discriminación, como la xenofobia, tienen un impacto crítico en la salud de las personas migrantes y colombianas retornadas, por ejemplo, se produce un daño en el cuerpo por las condiciones de estrés a las que se somete a las personas discriminadas (Muñoz, 2022), afecta el bienestar psicosocial y limita la posibilidad de integrarse a las comunidades, las situaciones de salud se pueden volver críticas por impedimentos y barreras para la atención oportuna.

1 Admitir y reconocer los riesgos asociados al odio y la xenofobia, como por ejemplo el desgaste de la cohesión social, los valores y principios democráticos.

2 Uno o varios actores de la sociedad pueden diagnosticar los niveles de odio y xenofobia en línea y a partir de eso decidir crear estrategias y campañas de sensibilización y educación para contrarrestarlos.

3 Puedes sumarte a estrategias o campañas ya existentes en tu

Finalmente, el Barómetro de Xenofobia¹¹ ha logrado medir que la salud es el tercer tema del que más se habla en redes sociales cuando se menciona a las personas migrantes y colombianas retornadas (2021).

Los discursos de odio y xenofobia se pueden prevenir, pero no se previenen solos, requieren que múltiples actores intervengan para sembrar narrativas y actitudes de integración. Esta última es el camino ideal para que las personas migrantes, refugiadas y colombianas retornadas desarrollen una vida social en armonía con las personas de sus comunidades de acogida y para que ambas poblaciones alcancen altos niveles de desarrollo y bienestar. Según Bedoya et al (2021) estos son algunos de los primeros pasos para que juntos prevengamos el odio y la xenofobia:

4 comunidad, ciudad o país. Acompañar a las víctimas con un conjunto de servicios específicos: disposición de rutas de denuncia, asesoría legal y apoyo psicosocial.

5 Diseñar acciones de integración que impacten la vida cotidiana de las personas migrantes, refugiadas y colombianas retornadas y las comunidades de acogida.

11 El Barómetro de Xenofobia es una plataforma que sistematiza, analiza y difunde como información pública el resultado del análisis de las conversaciones en Twitter sobre la población migrante en diferentes ciudades de Colombia. Se puede consultar en: "<http://barometrodxenofobia.org/>"Inicio - Barómetro de Xenofobia (barometrodxenofobia.org)



Autoexamen para reconocer la xenofobia en entornos de salud

¡Es muy fácil! Aquí te explicamos cómo, a través de un autoexamen, puedes conocerte más y generar conciencia sobre tus acciones para transformarlas y colectivamente hacer que nuestros entornos de salud sean más integradores.

Tacha con una X las situaciones que más te identifican:

ME SUMO A UNA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD LIBRE DE DISCRIMINACIONES

- 1** Reconoces que todas las personas son susceptibles de sufrir enfermedades en cualquier país.
- 2** No importa el color, acento, vestimenta u orientación sexual de las personas que acceden a servicios de salud en tu IPS, a todas les das un trato digno.
- 3** Crees que los recursos de la salud deben ser garantizados para todas las personas que lo necesiten.
- 4** Comprendes que las personas migrantes y colombianas retornadas que trabajan y asisten a la IPS han pasado por un proceso migratorio difícil y les ofreces ayuda o apoyo en su proceso de integración.
- 5** Entiendes que las mujeres tienen derecho a decidir sobre su cuerpo, la cantidad de hijos e hijas que desean o no tener.
- 6** Comprendes que no hay que generalizar y culpar a la población migrante y colombiana retornada, ni creer en los prejuicios sobre las situaciones de inseguridad presentes en el territorio.
- 7** Consideras que todas las personas sin importar su nacionalidad, etnia, orientación sexual, merecen respeto y ser tratados de manera digna.
- 8** Reconoces que la migración aporta al desarrollo socioeconómico del país porque se ha demostrado que la inmigración estimula el crecimiento económico y contribuye al producto interno bruto (PIB) mundial.
- 9** Comprendes que todas las personas, sin importar su nacionalidad merecen recibir una atención en salud de manera integral, diferencial y humanizada.

Si tienes más de 3 "X" aquí, vas por muy buen camino, ¡sigue promoviendo acogida e integración en tu IPS!, también puedes compartirle a otras personas de tu entorno qué pasos se pueden dar para brindar un Servicio digno y oportuno sin distinción de raza o nacionalidad.

Recomendaciones para prestar una atención en salud libre de xenofobia

La prevención y eliminación de la xenofobia y otras formas de intolerancia y discriminación dentro de los espacios de trabajo en el ámbito de la salud, es un compromiso que debe asumir todo el personal, para evitar acciones que alteren el buen trato de la atención en la salud mental y física de las personas dentro de los servicios prestados.



Por esto queremos darte cinco recomendaciones con el objetivo de mejorar la atención y sensibilización del personal de la salud para la integración e inclusión de las personas migrantes, colombianas retornadas, refugiadas y las comunidades de acogida que llegan a ser atendidas en las instituciones prestadoras de salud en Colombia, transformando a las IPS en lugares seguros y libres de xenofobia y cualquier otro tipo de discriminación.

1. Uno de los mayores desafíos que deben enfrentar las personas migrantes, colombianas retornadas y refugiadas mientras esperan poder reubicarse, es el cómo acceder a servicios de salud física y mental de calidad. Por lo que brindar acceso a líneas de atención y prestación de servicios de salud de calidad, mejorará considerablemente la percepción de acogida de las personas migrantes.

2. Abordar de manera efectiva y pertinente las necesidades de las usuarias y los usuarios sin criticar y juzgar su lugar de residencia, su color de piel, su género, su orientación sexual, su acento, su credo, su opinión política o posición económica, ofreciendo una apertura a la aceptación de la diversidad y prestación de servicios de salud diferencial.

3. Asistir y concurrir a lugares que brindan acogida, disminuye la sensación de rechazo, por lo que realizar jornadas de integración, prevención e información para abordar las necesidades de la población migrante, colombiana retornada y comunidades de acogida, garantiza una atención adecuada, de alta calidad y libre de prejuicios.

4. Explicar de manera pertinente, con un diálogo asertivo y con vocación de ayuda, los procesos administrativos que pueden llegar a ser complejos para las personas migrantes y colombianas retornadas que desconocen las normas colombianas.

5. Adecuar el lenguaje médico para hacerse entender acerca de los procesos, procedimientos y uso de medicamentos, en las situaciones donde las usuarias y los usuarios manifiestan no comprender la información. Un diccionario binacional en el ámbito de la salud puede aportar a ese proceso de integración, porque permite conocer cómo se nombran en Venezuela ciertas situaciones u objetos, para cerciorarse que se esté comprendiendo la información e ir aprendiendo sobre la cultura venezolana y ampliando la capacidad de diálogo intercultural.

Brinda las pautas que te permitirán sanar y mitigar las acciones o actitudes que causan heridas en las personas que sufren xenofobia:

1

Suma esfuerzos para que tus acciones ayuden a otras personas a combatir la xenofobia.

2

Evita caer en manipulaciones: lee con atención la información que recibes, de esta forma estas cuidando lo que consumes y compartes en tus redes sociales.

3

Teje redes colaborativas: crear espacios libres de xenofobia, que permitan brindar ayuda y un servicio integral articulado entre las diferentes organizaciones de base comunitaria para que las personas puedan avanzar y dar respuesta a su necesidad.

4

Transforma el lenguaje: las palabras tienen poder e influyen en otras personas. No señales, juzgues o estigmatice a las personas migrantes y colombianas retornadas.

5

Rompe con discursos de odio: comprende que el odio y la discriminación le causan dolor y daño emocional y físico a quien la sufre.

6

Reconoce el problema: toda afirmación puede aumentar la sensación de frustración de las personas migrantes y colombianas retornadas.

7

Coloca un alto: Rechaza los comentarios xenófobos y discriminatorios en tu lugar de trabajo y redes sociales. Si es necesario responde con datos reales ¡corta el desconocimiento!

8

Reconoce los aportes que las personas refugiadas, migrantes y colombianas retornadas hacen a las comunidades.

9

Promueve el respeto e inclusión de todas las personas, reconociendo los derechos, la diversidad y la igualdad de género.

Para concluir

Encuentra algunas recomendaciones adicionales necesarias para ayudar a reducir las discriminaciones:



Si quieres contribuir a la integración de las personas que migran desde Venezuela, y les sigues llamando “veneco o veneca”, como una manera de referirte a su nacionalidad, no las estás integrando de ninguna manera. El término correcto es persona migrante venezolana si quieres aludir a su nacionalidad. Recuerda que la personas migrantes y colombianas retornadas pueden provenir de cualquier país, evita hacer alusión a su nacionalidad de manera despectiva.



Ser indio significa haber nacido en la India. Hemos normalizado llamar a las personas de comunidades indígenas así. El término correcto es Indígena o indígenas que se refiere a una persona que pertenece a un pueblo indígena. Con esto reconoces y respetas sus prácticas sociales, económicas, políticas, lingüísticas y culturales.



Si has escuchado decir que hay “personas ilegales en el país”, o tú usas el mismo término, deberías cambiarlo porque ninguna persona es ilegal, la manera correcta es hablar del estatus migratorio de las personas migrantes y colombianas retornadas, que puede ser regular e irregular. No repliques los prejuicios frente a personas de otros países.



Las violencias basadas en género (VBG) son una realidad. Si una persona manifiesta ser víctima de VBG, realiza escucha activa, brinda información relacionada con las rutas institucionales, sin cuestionar la veracidad o no del relato ni ofrecer opiniones personales, evita profundizar en hechos o situaciones puntuales. Además, evita hacer comentarios, gestos o movimientos corporales que afecten la integridad y honra de las mujeres y personas diversas. Súmate al cambio para frenar las VBG.



Te acostumbraste a decir: Personas discapacitadas o personas en condición de discapacidad. En realidad, el término correcto es: Personas con discapacidad. La discapacidad no es sinónimo de incapacidad, sino de capacidades diferentes.



El lenguaje verbal y no verbal está cargado de creencias que, con o sin intención, puede terminar siendo despectivo e insultante.

Si las palabras crean realidades: ¿Qué realidad quieres crear?



¡No te engañes! Estamos acostumbrados a decir abuelita, abuelito, anciano, viejitas o viejitos. En realidad, estos términos no son correctos, porque disminuyen las capacidades de las personas mayores y no las representan en su totalidad. Se dice adultas, adultos mayores o personas mayores.

REFERENCIAS

- ✓ **Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ACNUR (2020).** Guía sobre Racismo y Xenofobia: cómo ACNUR puede abordar y responder ante situaciones de racismo y xenofobia que afectan a personas bajo su mandato.

- ✓ **Naciones Unidas.** Declaración Universal de los Derechos Humanos.

- ✓ **Asociación Profamilia y Oficina de los Estados Unidos de Asistencia para Desastres en el Extranjero (OFDA-USAID) (2020).** Desigualdades en salud de la población migrante y refugiada venezolana en Colombia. ¿Cómo mejorar la respuesta local dentro de la emergencia humanitaria?

- ✓ **Barómetro de Xenofobia** – Boletín mensual # 6 enero 2021.

- ✓ **Cancillería de Colombia (2022).** El Gobierno nacional y el Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos lanzan el Capítulo Colombia del Plan Regional de Respuesta para Refugiados y Migrantes 2023-2024.

- ✓ **Ministerio de Salud de Colombia (2018).** Plan de Respuesta del Sector Salud al Fenómeno Migratorio.

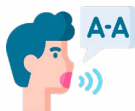
- ✓ **Naciones Unidas (s.f.).** Día Internacional para Contrarrestar el Discurso de Odio 18 de junio.

- ✓ **Pérez de la Fuente, O. (2019).** Breve genealogía del odio.



LISTADO DE FECHAS CONMEMORATIVAS

FECHA	TEMÁTICA
24 DE ENERO	Día Internacional de la cultura africana y de las personas afrodescendientes.
20 DE FEBRERO	Día mundial de la justicia Social
1 DE MARZO	Día de la cero discriminación
8 DE MARZO	Día internacional de la mujer.
21 DE MARZO	Día mundial del Síndrome de Down.
31 DE MARZO	Día Internacional de la Visibilidad Trans.
7 DE ABRIL	Día mundial de la salud.
28 DE ABRIL	Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo.
16 DE MAYO	Día internacional de la convivencia en paz.
28 DE MAYO	Día internacional de acción por la salud de las mujeres.
31 DE MAYO	Día mundial sin tabaco.
JUNIO	Mes de la salud de los hombres.
20 DE JUNIO	Día mundial de los refugiados.
18 DE JUNIO	Día para contrarrestar el discurso de odio.
28 DE JUNIO	Día internacional del orgullo LGBTIQ+.
30 DE JULIO	Día mundial contra la trata de personas.
1 DE AGOSTO	Semana mundial de la lactancia.
9 DE AGOSTO	Día internacional de los pueblos indígenas.
12 DE AGOSTO	Día internacional de la juventud.
18 DE SEPTIEMBRE	Día internacional de la igualdad salarial.
21 DE SEPTIEMBRE	Día internacional de la paz.
1 DE OCTUBRE	Día internacional de las personas mayores.
10 DE OCTUBRE	Día mundial de la salud mental.
25 DE NOVIEMBRE	Día internacional de la eliminación de la violencia mujeres.
3 DE DICIEMBRE	Día internacional de las personas con discapacidad.
10 DE DICIEMBRE	Día internacional de los derechos humanos.
18 DE DICIEMBRE	Día internacional de la población migrante.



GUÍA DE USO INCLUSIVO DEL LENGUAJE

CORRECTO	INCORRECTO
1 Población migrante – persona migrante	Los migrantes, las migrantes
2 Población migrante venezolana; persona migrante venezolana	Los Venezolanos/las venezolanas Los Venecos/las venecas
3 Personas con discapacidad – población con discapacidad	Discapacitados/Inválidos
4 Persona con estatus migratorio regular	Migrante regular/migrante legal
5 Persona con estatus migratorio irregular	Migrante irregular/migrante ilegal
6 Población con estatus migratorio regular	Migrantes regulares
7 Población con estatus migratorio irregular	Migrantes irregulares
8 Las personas; seres humanos; todos y todas	Todos, los hombres (para referirse a un conjunto de población conformado por hombres y mujeres), el hombre (para referirse al ser humano en general)
9 Población Indígena - Indígenas	Indios, indiecitos
10 personas adultas mayores; adultez mayor	Abuelito/Anciano/Viejo
11 Habitante de calle	Indigente/Desechable
12 Población en contextos de vulnerabilidad	Población vulnerable/población marginada
13 Tener carácter/ser una persona con carácter	Tener pantalones/ponerse los pantalones
14 Llamar a las personas por su nombre	El flaco(a)/Gordo(a)/Otro apodo
15 ¿Tienes pareja?	¿Tienes novio(a)/Tienes esposo(a)?
16 Señora (aunque preferiblemente por el nombre)	Niña (para referirse a una mujer adulta)
17 Explotación sexual infantil	Prostitución infantil
18 Grupos étnicos	Minorías étnicas
19 Población/personas afro-afrocolombianas-afrodescendientes	El afro/Los afro/Persona de color
20 Personas negras/Población negra	El negrito/Los negritos/Persona de color/ Persona de raza negra

Esta guía se realizó gracias al generoso apoyo del pueblo de Estados Unidos a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de sus autores y no representan necesariamente los puntos de vista o posiciones de USAID o del gobierno de Estados Unidos.

En salud no hay diferencias

#YoMeSumo

Más información Ingresa a

[www.sispro.gov.co/
observatorios/onmigracionysalud](http://www.sispro.gov.co/observatorios/onmigracionysalud)



Escanea el código QR