
	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS CON ENFOQUE DE GENERO

	Realizó	Realizó	Revisó	Aprobó
Nombre	Loreto Espinoza López	Evelyn Pincheira Anabalón	Karina Sepúlveda Bravo	Anette Rodríguez Contreras
Cargo	Jefa de OIRS Encargada de Satisfacción Usuaría	Enfermera Encargada de Hospital Amigo	Enfermera Unidad de Calidad (s)	Directora Hospital de Constitución
Firma	 	 	 	 

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarias y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0


1. INTRODUCCION

El 13 de septiembre de 2011 el Ministerio de Salud (MINSAL) instruye, mediante Circular Nº 34, las medidas para facilitar el acceso oportuno de la Atención de Salud, de las personas transexuales, considerando el enfoque de equidad en Salud, los derechos humanos y ciudadanos.

Durante el año 2012, a través de la Circular Nº 21, se reafirman, reiteran y profundizan las instrucciones sobre la atención de personas Trans en la red asistencial, especialmente las referidas a la atención ambulatoria abierta (atención primaria y de especialidades). El MINSAL reitera y profundiza dichas instrucciones para homogeneizar las formas de comunicación y trato de las personas transexuales y de la diversidad sexual en los diferentes establecimientos de Atención de Salud. Siendo un reconocimiento a la necesidad de derribar inequidades, barreras y brechas en relación con el trato que reciben las personas trans.

Para incorporar una visión con enfoque de derecho, el Hospital de Constitución, ha desarrollado un protocolo de atención de usuarios y usuarias con equidad de género, donde se da a conocer los lineamientos en atención y prestación de servicio para mitigar las inequidades que se producen en la identidad de género.

Las disposiciones de la Ley que Reconoce y da Protección al Derecho a la Identidad de Género, “Las imágenes, fotografías, soportes digitales, datos informáticos o cualquier otro instrumento con los que las personas figuren en los registros oficiales deberán ser coincidentes con dicha identidad.” Se debe registrar el nombre social entre paréntesis en todos los registros clínicos, en caso de que la persona aún no haya hecho el cambio de nombre y sexo registral en el Registro Civil.

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0

2. OBJETIVO GENERAL


Disminuir las inequidades, brechas y barreras en la atención de salud de personas trans, específicamente en los ámbitos de trato y registro, de acuerdo a lo indicado en la circular N° 21, leyes y tratados que resguardan el derecho a la atención digna, de calidad, equitativa y sin discriminación.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar en los registros de atenciones médicas de personas Trans que se atienden en los hospitales de la red de salud pública (digitales y no digitales), datos personales que cumplan con los criterios establecidos en la circular 21.
- Promover atenciones centradas en el trato digno y no discriminatorio, hacia pacientes Trans que asisten a los hospitales de la red de salud Pública.
- Registrar a la persona en la ficha clínica, contemplando su nombre legal y social, siendo identificado o identificada verbalmente a través de su nombre social.
- Orientación de la hospitalización de la persona según el género con el cual se identifica.
- Promover atenciones centradas en el trato digno y no discriminatorio, hacia pacientes Trans que asisten al Hospital Constitución.
- Promover atenciones centradas en el trato digno y no discriminatorio, hacia pacientes trans que asisten a los hospitales de la red de salud pública.
- Promover y ejecutar lo indicado en la Ley 21.120 del 10/12/2018, reconoce y da protección al derecho de la identidad de género.


3. ALCANCE

- Aplicable a todos los/as pacientes o usuarios/as que reciben una atención de salud en el hospital de Constitución.
- Al personal de atención directa e indirecta de pacientes del Hospital de Constitución.

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarias y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0

5. DEFINICIONES

- **SEXO:** Es una construcción cultural que a partir de características biológicas dividen a los seres humanos en hombres y mujeres.
- **GÉNERO:** Es una referencia a la interpretación psicológica y social del sexo biológico (que incluye, por ejemplo, los genitales)
- **IDENTIDAD DE GÉNERO:** corresponde a la percepción de una persona de ser hombre, mujer o alguna alternativa de género o combinación de géneros. La identidad de género de una persona puede o no corresponder con su sexo asignado al nacer.
- **EQUIDAD DE GENERO:** Concepto que se refiere al principio conforme al cual hombres y mujeres acceden con justicia a los bienes y servicios de la sociedad, incluyendo aquellos socialmente valorados.
- **NOMBRE SOCIAL:** nombre con el cual la persona se identifica, independiente de su nombre legal, es representativo de su identidad de género.
- **TRANSEXUALIDAD:** adjetivo utilizado para describir a las personas que buscan cambiar o que han cambiado sus caracteres sexuales primarios y /o las características sexuales secundarias a través de intervenciones médicas (hormonas y/o cirugías) para feminizar o masculinizarse.
- **TRANS:** adjetivo utilizado para referirse a personas cuya identidad y/o expresión de género no se corresponde con las normas y expectativas sociales tradicionalmente asociadas con su sexo asignado al nacer
- **TRANS FEMENINAS:** personas que biológicamente tienen un cuerpo de hombre y que se visten, sienten y actúan como mujeres.
- **TRANS MASCULINOS:** personas que biológicamente tienen un cuerpo de mujer y que se visten, sienten y actúan como hombres.
- **VARIABLE SEXO:** hombre “H” - mujer “M” – Intersex “I”
- **VARIABLE GÉNERO:** Con las categorías Femenino – Masculino, Femenino Trans “FT” y Masculino Trans “MT”.

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0

6. PROCEDIMIENTO

Orientaciones centradas en un trato digno y no discriminatorio, los equipos deben procurar cumplir siempre con la utilización de un lenguaje formal e inclusivo en un marco de cordialidad en la atención.

Consignar en registro de admisión, ficha clínica el nombre social de (la) persona, con el propósito de disminuir las posibilidades de que sea llamada por su nombre registral, siempre dar prioridad al nombre social.

6.1 ATENCIÓN AMBULATORIA

A. Saludo

Toda persona debe ser llamada por su nombre, respetando su identidad de género en todo momento dentro del proceso de atención. Cada saludo inicial debe contemplar el enfoque de derecho:

Ejemplo: ***Buenos días, soy (nombre del funcionario/a), cuál es su nombre.***


Es en este momento donde otorgamos el respeto al derecho de ser tratado con identidad de género.

En la Sala de espera se debe llamar a todos (as) los (as) usuarios (as) por el nombre social o identitario con el cual la persona se siente identificada. Debe primar siempre el nombre entregado por el usuario o la usuaria

B. Identificación:

Registro de nombre social:

- Al ser tomados los datos de identificación del usuario o la usuaria, propios del proceso de atención de salud, se le pregunte a la persona como quiere ser llamada (nombre registral o social, si el nombre entregado no coincide con el nombre de su cédula de identidad o el registrado en ficha clínica, box de atención

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0

o en cualquier otro espacio, debe primar siempre el nombre entregado por el o la persona.

- En caso de que una persona trans no pida voluntariamente ser identificada según su nombre social y género, se le debe informar de la existencia del protocolo y la Circular Nº 21 y preguntar como prefiere ser inscrita y tratada.
- El establecimiento deberá velar porque todos los registros derivados de la atención de salud deban contemplar, en primer lugar, el nombre legal de la persona y en segundo lugar el nombre social con el cual dicha persona se identifica según lo estipulado en la Circular Nº 21. Esto aplica para el dato de atención Urgencia, la ficha clínica, solicitud de exámenes, procedimientos, prescripción de medicamentos, interconsultas, listas de estado de pacientes, tarjeteros, hoja de estadística y otros registros que se utilicen con fines estadísticos.


B. Registros en plataformas digitales:

Conforme a las orientaciones, en las plataformas digitales, tanto las administradas por el MINSAL, como las que son de dependencia de los Servicios de Salud, deben incluir como mínimo los siguientes datos:

- **VARIABLE SEXO:** hombre “H” - mujer “M” – Intersex “I”
- **VARIABLE GÉNERO:** Con las categorías Femenino – Masculino, Femenino Trans “FT” y Masculino Trans “MT”.

6. HOSPITALIZACIÓN

- En primera instancia se debe preguntar al o él usuario o usuaria en qué servicio desea hospitalizarse para su comodidad.
- Una vez ingresado al servicio, el funcionario o funcionaria debe presentar y preguntar el nombre de la o el paciente.

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0

- El funcionario que proporcione atención directa al usuario o usuaria Trans deberá identificarlo o identificarla verbalmente a través de nombre social.
- El registro del brazalete de identificación del usuario y usuaria Trans según protocolo de identificación de paciente debe llevar 1 nombre 2 apellidos y rut del o de la paciente, además nombre social (nombre que el paciente o la paciente se siente identificado).
- Todos los registros utilizados durante la atención de salud deben contemplar en primer lugar el nombre legal de la persona y en segundo lugar el nombre social con el cual dicha persona se identifica.
- La información sobre el estado de salud del usuario o usuaria trans será entregada al tutor o tutora del paciente, si la condición clínica lo permite él o ella asignar su tutor o tutora al momento del ingreso.



6.3 DE LA DERIVACIÓN

- Los o las usuarias Trans que deben ser derivados a un centro de atención de la red o fuera de ésta, deberán llevar consignada la información acerca de los datos de identificación (nombre legal y nombre social)

7. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS LEY N° 20.584.

Todo paciente tiene derecho:

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad, pudor e intimidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.

 	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0


- d) Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- e) Ser informado de los costos de su atención de salud.
- f) No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- g) Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- h) Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir la alta voluntaria.
- i) Recibir visitas, compañías y asistencia espiritual.
- j) Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- k) Que el personal de salud porte una identificación.
- l) Inscribir el nacimiento de su hijo/a en el lugar de su residencia.
- m) Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

Por otra parte, todo paciente tiene el deber de:

- a) Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección
- b) Cuidar las instalaciones y equipamientos del recinto
- c) Informarse acerca de los horarios de atención y pago
- d) Tratar respetuosamente al personal de salud
- e) Informarse acerca de los procedimientos de reclamos.


Del derecho a la identidad de género Ley 21.120:

- a) Al reconocimiento y protección de la identidad y expresión de género.
- b) A ser reconocida e identificada conforme a su identidad y expresión de género en los instrumentos públicos y privados que acrediten su identidad respecto del nombre y sexo, en conformidad con lo dispuesto en esta ley.
- c) Al libre desarrollo de su persona. Ninguna persona natural o jurídica, norma o procedimiento, podrá limitar, restringir, excluir, suprimir o imponer otros requisitos que los contemplados por esta ley para el ejercicio de este derecho.

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0

PRINCIPIOS RELATIVOS AL DERECHO A LA IDENTIDAD DE GENERO

- a) Principio de la no patologización: el reconocimiento y la protección de la identidad de género considera como un aspecto primordial, el derecho de toda persona trans a no ser tratada como enferma.
- b) Principio de la no discriminación arbitraria: los órganos del Estado garantizarán que, en el ejercicio del derecho a la identidad de género, ninguna persona sea afectada por distinciones, exclusiones o restricciones que carezcan de justificación razonable.
- c) Principio de la confidencialidad: toda persona tiene derecho a que, en los procedimientos seguidos ante autoridad administrativa o jurisdiccional, se resguarde el carácter reservado de los antecedentes considerados como datos sensibles.
- d) Principio de la dignidad en el trato: los órganos del Estado deberán respetar la dignidad intrínseca de las personas, emanada de la naturaleza humana, como un eje esencial de los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución Política de la República y por los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. Toda persona tiene derecho a recibir por parte de los órganos del Estado un trato amable y respetuoso en todo momento y circunstancia.
- e) Principio del interés superior del niño: los órganos del Estado garantizarán a todos los niños, niñas y adolescentes la máxima satisfacción en el ejercicio y goce pleno y efectivo de sus derechos y garantías, en los términos del artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño.
- f) Principio de la autonomía progresiva: todo niño, niña o adolescente podrá ejercer sus derechos por sí mismo, en consonancia con la evolución de sus facultades, su edad y madurez.

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0


8. DIFUSIÓN

Para la difusión de este documento se realizarán las siguientes acciones:

- Distribución a los servicios involucrados durante el proceso de atención
- Será publicado en la página web www.hospitaldeconstitucion.cl
- Será incluido en el programa de inducción a los funcionarios recién contratados.
- Será incluido en capacitaciones a los funcionarios con enfoque de la Satisfacción Usaria
- Será difundido a la comunidad en el Consejo de Desarrollo Participativo del Hospital de Constitución.

9. REFERENCIAS:

- Circular Nº 34 del 13 de septiembre de 2011, que “Instruye sobre la atención de personas trans y fortalecimiento de la estrategia de Hospital Amigo a personas de diversidad sexual en establecimiento de la red asistencial”
- Circular Nº 21 del 14 de junio de 2012, que “Reitera instrucciones sobre la atención de personas trans en la red asistencial”.
- Orientaciones Técnicas para actualizar o elaborar protocolo de trato y registro para personas trans, en el marco de la Circular Nº 21, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Ley Nº 21.120 de 2018, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que reconoce y da protección al derecho de la identidad de género y la rectificación de sexo y nombre registral.
- Ley Nº 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

	Hospital de Constitución		Nº Resolución 2588
	Protocolo de Atención de Usuarías y Usuarios con Enfoque De Género	Fecha: 30 diciembre 2021 Vigencia : 5 años	Versión 1.0

10. DISTRIBUCIÓN:

- A todos los servicios y unidades del Hospital de Constitución

11. CONTROL DE ACTUALIZACIÓN Y FORMALIDADES

CORRECCIÓN Nº	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN	Nº DE RESOLUCIÓN
----	1.0		Entrada en vigencia	2588