
	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 1 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

Lineamiento Técnico LT.GM.DDSS. AAIP. 010218 Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	
Elaborado por:	Gerencia Médica. Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud. Área de Atención Integral a las Personas.
Para:	Directores Médicos establecimientos de salud. Directores de Laboratorio Clínico. Médicos y Enfermeras de atención directa.
Relación con Normativa Vigente <ul style="list-style-type: none"> ● Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW). ● Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José). ● Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer: "Convención de Belem do Pará". ● Convención sobre los derechos del niño. ● Convención Interamericana para la protección de las personas adultas mayores. ● Declaración de Montevideo. ● Ley General de salud. ● Ley Integral para la Persona Adulta Mayor. No. 7935 (1999). ● Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, No. 8239 (2002). ● Política Nacional de Sexualidad (2010-2021). ● Norma Nacional para la Atención Integral de la Salud de las Personas Adolescentes: Componente de Salud Sexual y Salud Reproductiva. No. 39088-S. 2015. ● Norma Nacional para la atención en salud libre de estigma y discriminación a personas lesbianas, gais, bisexuales, trans, intersex y otros hombres que tienen sexo con hombres, 2016. ● Directrices técnicas para la promoción y garantía del derecho a la salud de gais, lesbianas, bisexuales, trans e intersex en Costa Rica. ● DRSS-0630-12 Lineamiento administrativo sobre los servicios libres de discriminación por orientación sexual o identidad de género (de la Dirección de Red de Servicios de Salud, de la CCSS) (2012). ● Decreto Ejecutivo 38999 ● Política Nacional de Salud Mental 2012-2021 <p>Nota: en cuanto al marco normativo regirá la última versión vigente, y cuando se apliquen, las modificaciones que se hayan publicado posteriormente.</p>	
Justificación	

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 2 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

Es importante resaltar que el lineamiento técnico norma el trato digno y humanizado en los empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social que tiene contacto directo e indirecto con las mujeres lesbianas y bisexuales como usuarias de los servicios de salud de la institución.

La aplicación del presente documento debe aplicarse desde el personal de mantenimiento, limpieza, seguridad, mensajeros, asistentes de redes, asistentes y personal administrativo, secretarías, administradores, técnicos, profesionales en salud y las distintas disciplinas.

La CCSS, como principal prestatario de servicios de salud en el país a las personas aseguradas debe garantizar a las mujeres lesbianas y bisexuales la atención respetuosa y de calidad.

Investigaciones realizadas en los servicios de salud del país han identificado barreras para el acceso a los servicios de salud de poblaciones gais, lésbicas, bisexuales y trans, entre las barreras más obvias están:


- Miedo al rechazo, maltrato y discriminación por parte tanto de las personas profesionales en salud como del personal administrativo y de seguridad de la CCSS¹
- Mitos y estereotipos prevalecientes, en las personas profesionales de la salud, en relación con la orientación sexual y la identidad de género².
- Desconocimiento en relación a la despatologización de la orientación sexual (Anteriormente en el DSM III (1973) se consideraba trastorno del comportamiento, actualmente no es una patología).
- Invisibilizarían de las necesidades o cuidados específicos en salud sexual y reproductiva.

En el caso de las mujeres lesbianas y bisexuales, las anatomías tienen ciertas especificidades que toda persona profesional de la salud debe tener presente y abordar, entre ellas:

- La discriminación y rechazo social que las ha rodeado puede haber tenido efectos en el cuidado de la salud, es usual que las mujeres lesbianas y bisexuales descuiden la regularidad de los exámenes de salud (usualmente vinculados a la salud sexual y reproductiva).
- El entorno discriminador y de exclusión pudo haber facilitado prácticas adictivas, la obesidad y el tabaquismo deben ser especialmente vigilados. No debemos omitir que pueden estar presente también otras adicciones.
- La salud mental puede haberse visto afectada con manifestaciones de ansiedad, depresión, agresividad, desconfianza, entre otras.
- Las prácticas sexuales de las mujeres lesbianas y bisexuales pueden incluir o no la penetración, por lo que cualquier exploración o examen en su zona genital debe ser especialmente cuidadosa y abundante en comunicación con la paciente para reducir la ansiedad, el miedo y la desconfianza.
- Las mujeres lesbianas y bisexuales adultas mayores pueden sufrir abandono, soledad y tener un

¹ Actitudes y estereotipos del personal de los EBAIS hacia la diversidad sexual en el Valle Central de Costa Rica, CIPAC, 2009. https://www.cipacdh.org/pdf/Actitudes_y_estereotipos_del_personal_de_salud.pdf

² Estudio CAP con proveedores de salud sobre barreras para la atención de la población LGBT en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica, CIPAC, 2012


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 3 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

historial de cuidado de su salud muy deficiente. Es frecuente en mujeres lesbianas y bisexuales porque no suelen tener hijos.

- Las mujeres bisexuales aún con prácticas sexuales con hombres en su historial deben ser consultadas sobre los cuidados y controles de su salud, verificando las patologías que pueden originarse de estas prácticas, pero considerando también su historial lésbico.
- Otro mito existente en nuestra sociedad es que estas mujeres nunca son madres, esto es absolutamente incorrecto. En la revisión de su estado de salud debe consultarse también sobre este particular, evitando invisibilizar otra de sus realidades.
- Las estadísticas ³ demuestran que las personas no heterosexuales están más propensas a utilizar alcohol y drogas y continuar con el consumo durante toda su vida como consecuencia de los temores a la seguridad social, las situaciones de discriminación, aislamiento y violencia que sufren.
- También indican las estadísticas que las mujeres con parejas del mismo sexo presentan tasas elevadas de depresión mayor, fobias simples y trastornos de estrés post traumático y que los hombres y mujeres bisexuales reportan, de forma consistente, niveles más altos de depresión y ansiedad.
- Al ser comparado con estudiantes heterosexuales, estudiantes lesbianas, gais y bisexuales, presentan mayor disposición para involucrarse en conductas de riesgo como uso de tabaco, alcohol y otras drogas, conductas sexuales de riesgo, conducta suicida y violencia.
- Sin embargo, es imperioso señalar que todos estos riesgos e incidencia no son condiciones naturales a las personas LGTBI. No se desarrollan tendencias suicidas, o depresión, o ansiedad, o problemas de uso sustancias por ser una mujer lesbiana, bisexual o no heterosexual. Se sabe que una persona con orientación sexual o identidad de género no normativa que crece en un ambiente de aceptación y apoyo no forma parte de estas estadísticas. Se forma parte de estas estadísticas cuando se es parte de familias, comunidades, y sectores de la sociedad que repiten constantemente mensajes negativos sobre las personas LGB. El problema no es ser lesbiana, bisexual, el problema es el prejuicio y la discriminación que perciben y enfrentan muchas personas desde el primer momento en que sospechan de su orientación sexual o su identidad de género.

La homosexualidad no es una enfermedad, así lo concluyó la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 17 de mayo de 1990. En esa fecha la OMS sacó la homosexualidad de la lista internacional de enfermedades. A pesar de ello millones de personas alrededor del mundo han sufrido y continúan sufriendo, el rechazo y la discriminación por el simple hecho de ser quienes son. Estas experiencias, en muchas ocasiones traumáticas, dejan huellas que se reflejan en la salud mental de las mismas.

³ Estadísticas de la Administración de Servicios de Abuso Sustancias y Salud Mental (SAMHSA, por sus siglas en Inglés)

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 4 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

Como profesionales de la salud debemos tener en cuenta estos aspectos y garantizar el considerarlos a la hora de abordar el cuidado de la salud de una mujer lesbiana o bisexual.

La atención médica debe considerar no sólo sus prácticas sexuales sino también el estilo de vida de estas mujeres. El trato digno teniendo en cuenta su historia de vida es lo que debe guiar el abordaje de la atención. Dicho abordaje debe reconocer los efectos devastadores de la alienación, la depresión, la ansiedad y la ira, asociados con factores ascendentes, como la pobreza, la opresión institucionalizada y la discriminación que vivencian estas mujeres por su orientación sexual.

En cuanto a la salud mental en general la OMS define a la salud mental como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”⁴, siendo que la salud mental determina en gran parte el desarrollo integral de las personas y su papel dentro de las sociedades, lo que es clave en el desarrollo socio-económico de las Naciones, y convierte a la salud mental en un tema que debe ser abordado desde una perspectiva de salud pública.

A nivel nacional, el concepto de salud mental se define como: “un proceso de bienestar y desempeño personal y colectivo caracterizado por la autorrealización, la autoestima, la autonomía, la capacidad para responder a las demandas de la vida en diversos contextos: familiares, comunitarios, académicos, laborales y disfrutar de la vida en armonía con el ambiente”⁵.

La OMS calcula que más del 75% de las personas con trastornos mentales (entre ellos cerca de 95 millones de pacientes con depresión) y por abuso de sustancias que viven en los países en desarrollo no reciben ningún tipo de tratamiento o atención en salud⁶.

La OMS refiere que el 14% de la carga mundial de morbilidad puede atribuirse a trastornos mentales, convirtiéndolos en un elemento clave en la salud de las personas, sumado al impacto que genera el estigma y las violaciones de los derechos humanos que viven las personas quienes los padecen, lo que agrava este problema de salud pública⁷.

Objetivo

Establecer normas que guíen al personal de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social sobre cómo brindar atención integral en salud, con trato digno e igualitario, sin estigma y discriminación a las lesbianas y mujeres bisexuales en el marco de los derechos humanos.

Objetivos específicos


- Reducir barreras y obstáculos para garantizar el acceso al derecho a la salud para las lesbianas y mujeres

⁴ Tomado de: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/, consultado el 18/02/15

⁵ Ministerio de Salud. Política Nacional de Salud 2012-2021. Costa Rica. 2012

⁶ Tomado de: http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2010/mental_health_20101007/es/, consultado el 24/08/2015

⁷ Tomado de: http://www.who.int/mental_health/mhgap/es/, consultado el 18/02/15

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 5 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

bisexuales.

- Contribuir a la reducción de la violencia y discriminación hacia las lesbianas y mujeres bisexuales.
- Generar estadísticas en salud de lesbianas y mujeres bisexuales y garantizar el acceso a las mismas para el mejoramiento de la salud y calidad de atención de estas poblaciones.

Fundamentación del lineamiento

Para las mujeres lesbianas, bisexuales y la invisibilización de su sexualidad por parte del personal de la salud, aunada al desconocimiento de las especificidades de esta población representa una barrera para el acceso a los servicios de salud.

La diferencia en la prestación de servicios de salud debe estar en el abordaje y trato humanizado, libre de prejuicios ante identidades y expresiones de la orientación sexual o el género, garantizando un abordaje integral de las necesidades en salud de estas mujeres.


La comunicación clara y abierta con la paciente debe estar siempre presente, esto con el fin de reducir la ansiedad y el miedo, así como dejar evidencia de que, como profesional de la salud, lo importante es una buena atención libre de prejuicios y mitos.

Todas las personas sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, orientación sexual, identidad de género o de cualquier otra índole, son sujetas de derechos humanos como lo refiere la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Las personas LGTBI como sujetas de estos Derechos se les debe garantizar sin discriminación alguna el derecho a la salud y la atención médica con un trato digno y humanizado.⁸

En el marco del Consenso de Montevideo en el 2013, ratificado y apoyado por Costa Rica, los derechos sexuales y los derechos reproductivos son parte integral de los derechos humanos y su ejercicio pleno es clave para el disfrute de otros derechos fundamentales, por lo que su garantía está relacionada con el bienestar de las personas, como con el cumplimiento de las metas internacionales de desarrollo y la eliminación de la pobreza y de todas las formas de discriminación. En este sentido las personas LGTBI son también sujetas de Derechos por lo que se debe garantizar el cumplimiento y respeto de todos sus derechos sin ninguna discriminación, incluyendo el derecho a la salud, la atención médica con un trato digno y humanizado.¹

Actualmente, en América se cuentan con documentos elaborados por movimientos activistas como Asociación Internacional de Lesbianas, Trans, Gais, Bisexuales, intersex (ILGA por sus siglas en inglés), como ejemplos, son iniciativas para unificar criterios de las comunidades latinoamericanas y del Caribe y generar

⁸ GM-DDSS-M DD-28307-2017 del 31 de agosto de 2017

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 6 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

documentos que hacen un consenso en la salud de las mujeres Lesbianas y Bisexuales en Latinoamérica y el Caribe y el respeto a los derechos humanos de las mujeres.⁹

En Costa Rica:

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), el Instituto Nacional de las Mujeres, entre otros, buscan promover los derechos y las libertades fundamentales como los derechos sexuales y reproductivos y la libre decisión sobre la manera de vivir el propio cuerpo que necesariamente se debe aplicar a la vida de las mujeres lesbianas y bisexuales.¹⁰
 - A la luz de este enfoque es necesario asegurar que las personas ejerzan sus derechos respetando su orientación sexual e identidad de género, sin coerción, discriminación ni violencia; garantizando además el derecho a la información y a los medios necesarios para su salud sexual y salud reproductiva.
 - Todo servicio de salud debe garantizar una atención integral en condiciones de privacidad, confidencialidad y trato humanizado para las mujeres lesbianas y bisexuales.
- El derecho a la vida como el derecho a la salud, el cual es derivado del primero, encuentran el sustento legal a partir de los artículos 21, 50, 73 y 177 de la Constitución Política que establecen tal derecho a la población, así como la prestación de servicios de salud. Por su parte, la Ley General de Salud en su artículo 1º establece que la salud es un bien de interés público, mientras que el numeral 2 de dicho cuerpo normativo dispone que es función esencial del Estado velar por la salud de la población, dicho derecho también se consagra en la Ley de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de Salud (Ley 8239 emitida por el Ministerio de Salud de Costa Rica).

Definiciones, abreviaturas y símbolos¹¹

ORIENTACIÓN SEXUAL

La capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un sexo o género diferente al suyo, o de su mismo sexo o género, o de más de un sexo/género.


EXPRESIÓN DE GÉNERO

Generalmente se refiere a la manifestación del género de la persona, que podría incluir la forma de hablar, manierismos, modo de vestir, comportamiento personal, comportamiento o interacción social,

⁹Asociación Internacional de Lesbianas, Trans, Gais, Bisexuales, Intersex- ILGA LAC. Salud de Lesbianas y Bisexuales en LAC: construyendo nuevas realidades.

¹⁰INAMU. Los derechos humanos de las mujeres en la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

¹¹Recuperado el 11/08/17 de <http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.html>

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 7 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

modificaciones corporales, entre otros.¹²

IDENTIDAD DE GÉNERO

La vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo.

MUJER LESBIANA

Mujeres que se sienten emocional, sexual y románticamente atraídas a otras mujeres.

BISEXUAL

Personas que se sienten emocional, sexual y románticamente atraídas a hombres y mujeres.

HETERONORMATIVIDAD

Sesgo cultural a favor de las relaciones heterosexuales, las cuales son consideradas “normales, naturales e ideales” y son preferidas por sobre relaciones del mismo sexo o del mismo género¹³. Se compone de reglas jurídicas, sociales y culturales que obligan a los individuos a actuar conforme a patrones heterosexuales dominantes e imperantes.

ESTEREOTIPO

"Un estereotipo presume que todos los miembros de un cierto grupo social poseen atributos o características particulares... [En consecuencia] se considera que una persona, simplemente por su pertenencia a dicho grupo, se ajusta a la visión generalizada o la preconcepción".¹⁴

HUMANIZACIÓN DE LA SALUD:

El concepto de trato humanizado ha ocupado lugar de destaque en las actuales prácticas de reconstrucción de la salud, en el sentido de mayor integridad, efectividad y acceso¹⁵. La humanización de la atención recuperó su esencia en la atención de los servicios de salud; ahora que tanto se habla de medición de los procesos de calidad institucional, este es un criterio fundamental. Por ello es primordial expresarlo de manera clara en los principios filosóficos que orientan el quehacer institucional¹⁶.

La humanización bajo el punto de vista de la hermenéutica significa la (re) organización de las prácticas de salud, retratando el compromiso de las tecnociencias en sus medios y fines, con la realización de valores humanos⁵. Humanizar es el proceso de subjetivación para producir cuidados en salud combatiendo la despersonalización y el reconocimiento y respeto al otro con distinción cultural¹⁷.

TRATO DIGNO:

¹²International Commission of Jurists, Sexual Orientation, Gender Identity and International Human Rights Law, Practitioners Guide No. 4, Geneva, Switzerland, 2009, p. 21.


¹³ UNESCO, Review of Homophobic Bullying in Educational Institutions, 2012, p. 50.

¹⁴ Global Rights: Partners for Justice, Demanding Credibility and Sustaining Activism: A Guide to Sexuality-Based Advocacy, Washington, United States, 2010, p. 95.

¹⁵Martins J, Stein-Backes D, da Silva-Cardozo R, Lorenzini-Erdmann A, Luiz-de Albuquerque G. Resignificando la humanización desde el cuidado en el curso de vivir humano. RevEnferm. 2008; 16(2): 276-81.

¹⁶ Moreno-Fergusson M. Humanización del cuidado: una meta enraizada en la esencia de enfermería. Aquichan, 2013; 13(2): 146-7

¹⁷Centro Camiliano de Humanización y pastoral de la salud. Red nacional de líderes de humanización. [Consultado Marzo 2015]. Disponible en: <http://www.centrocamiliano.com>

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 8 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

El trato digno para las personas usuarias se puede evidenciar a través de cuatro conceptos importantes, lo emocional que se relaciona fundamentalmente con el ser tratado como persona (trato humano), la información durante la atención de salud, el derecho a contar con un médico comprometido/responsable y la atención oportuna.¹⁸

BUEN TRATO:

El buen trato en la prestación de los servicios que brinda la Caja debe constituirse como un eje transversal; siendo relevante que la Institución disponga de un marco integral regulatorio con políticas y lineamientos, así como los instrumentos técnicos necesarios, que impulsen este precepto entre todo el personal, de manera que se fomenten los valores de responsabilidad, compromiso, respeto, honestidad y cortesía entre ellos mismos y los usuarios.

En este modelo de atención y gestión, en procura de la humanización de los servicios y mejora de la capacidad de los funcionarios, para interrelacionarse en la convivencia cotidiana con usuarios internos y externos; es imperante el compromiso de las jefaturas y unidades técnicas competentes, para fortalecer los lineamientos que promuevan el buen trato, rescate de valores e identidad institucional.¹⁹

DISCRIMINACIÓN: Tratar a alguien de forma distinta sólo por ser quien es o por sus creencias. Todos y todas tenemos derecho a ser tratados por igual, con independencia de nuestra etnia, nacionalidad, casta, religión, creencias, sexo, idioma, orientación sexual, identidad de género, edad, estado de salud u otra condición. Y aun así, con demasiada frecuencia las personas sufren la crueldad de otros y otras sólo por pertenecer a un grupo "diferente" de quienes están en el poder o se auto denominan "la mayoría".

Descripción del Lineamiento. Implicaciones operativas.

1-Importancia y fines del lineamiento:

El lineamiento técnico pretende proporcionar el acceso permanente, oportuno y sin discriminación a las mujeres Lesbianas y bisexuales aseguradas, a los programas, acciones, servicios de promoción y atención integral de salud física, mental, salud sexual y salud reproductiva.


Las mujeres Lesbianas y bisexuales que ingresen a los servicios de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social serán tratadas con dignidad y de manera igualitaria, garantizando los mismos derechos, deberes y oportunidades, enfatizando que nadie podrá ser discriminado por razones de identidad y/o expresión de género u orientación sexual, real o percibida.

¿Porque es importante tener información sobre la identidad de género y orientación sexual de las personas beneficiarias?

La CIDH insta a los Estados a asignar recursos para recolectar y analizar datos respecto de la

¹⁸Tomado de: http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004_recurso_1.pdf

¹⁹Política Integral del buen trato, CCSS, 2013. <https://rrhh.ccss.sa.cr/funcionarios/politica-buentrato.pdf>

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 9 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

violencia y la discriminación por prejuicio contra las personas LGBTI y en el caso del siguiente documento de las mujeres lesbianas y bisexuales (L&B). Por lo tanto, un paso para entender las particularidades de la violencia y exclusión de las mujeres L&B en Costa Rica es recaudar y analizar información. La obligación estatal de prevención de violaciones a derechos humanos requiere visibilizar las poblaciones vulnerables en sus sistemas de información.


Criterios de humanización

Según el Protocolo de atención a la persona usuaria de la Dirección de Comunicación Organizacional de la CCSS, los criterios de humanización son:

- Salude: en el momento en que entre en contacto con la persona, usted debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, según la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
- Identifíquese: luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que la persona no lo conozca a usted.
- Ofrezca su ayuda de inmediato: para hacerlo, agregue a continuación la frase: “¿En qué le puedo servir?”.
- Mencione el nombre de la persona. Si ya la conoce o si ya la identificó por medio de su documento de identidad, emplee su nombre cuando sea necesario.
- Utilice frases que demuestren cortesía y despídase agradeciendo. Tome la iniciativa al momento de despedirse y pronuncie frases, tales como: “con mucho gusto”, “fue un placer”, “para servirle”.

Toda relación entre dos personas debe generar una atmósfera de confianza y amabilidad cuando se está atendiendo a una persona, se debe mostrar interés en brindarle un buen servicio y satisfacer sus necesidades de ser posible.

- Hable amablemente.
- Sonría cuando la situación lo amerite.
- Llámela por sus dos apellidos (esto debido a que hay personas usuarias que prefieren ser identificados por un alias que puede no estar anotados en los documentos de identificación o el expediente personal).
- Sea agradable, amigable, cordial, hable y actúe de acuerdo con la circunstancia.
- Tenga consideración con sus sentimientos, pues en toda conversación existen diversas opiniones o puntos de vista y debemos respetarlos.
- Esté dispuesto a prestar un buen servicio. Recuerde: lo que más cuenta en la vida es lo que hacemos por los demás.
- Sea respetuoso con ellas, independientemente de las diferencias religiosas, edad, nacionalidad, orientaciones sexuales, entre otras.
- Personalice el contacto.
- Utilice un tono de voz amable.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 10 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

- Concentre su atención en la solicitud planteada por la persona.
- Conozca y comprenda cuáles son sus necesidades, para posibilitar su adecuada atención, transmitiéndole que existe un interés real por su petición.
- Escuche activamente.
- Póngase en la situación de la persona.
- Asegúrese de que la necesidad ha sido resuelta o que está en vías de solución, creando una sensación final positiva.
- Preste atención a peticiones adicionales haciendo la siguiente pregunta: ¿En qué más le puedo servir?
- Evite la excesiva confianza con las usuarias y ofrezca siempre un trato respetuoso, aunque sea una conocida.
- Nunca utilice frases como las siguientes:
 - Sí corazón, yo le dejo el mensaje.
 - Diay, cómo estás.
 - Maje cómo estás.
 - Mi princesita, en qué le puedo servir.
 - No, mi amor.

Lenguaje no verbal

Dentro de esta categoría existe el lenguaje gestual, que constituye un sistema de gestos y movimientos que se transmiten al usuario de forma consciente o inconsciente. La primera impresión entre dos o más personas, mediante el lenguaje corporal se obtiene entre los primeros siete segundos a cuatro minutos de conversación.

Identificación de la persona


Al identificar a una persona usuaria por primera vez, se deben seguir los siguientes pasos:

Datos personales

Paso 1: Pregúntele a la persona: ¿Cuál es su nombre?

Dado esto se procederá a anotar el nombre completo de la persona bajo el formato [Nombre Completo o Conocido Como], [Primer Apellido], [Segundo Apellido]; Si la persona lo prefiere, podrá anotarse el “Conocido como”, siempre y cuando ese otro nombre aparezca en el documento de identidad vigente. Si una persona se identifica con un nombre que no aparece en ningún documento oficial, se deberá inscribir el que aparece en el documento. Sin embargo, la comunicación verbal con la persona, debe de ser bajo el nombre con la que ella o él se identificaron.

Luego se solicitará el número de identificación con el que cuenta la persona, esta puede ser la cédula de identidad para las personas costarricenses (formato de 9 dígitos), o el Documento de Identidad

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 11 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

Migratoria para *Extranjeros* (DIMEX) si se trata de personas residentes permanentes o personas extranjeras con un estado actual migratorio regularizado por las normas costarricenses.

Estado Conyugal o Tipo de Unión

Las uniones de personas del mismo sexo deberán ser registradas en la FIS como pareja y se podrá marcar la opción unión libre, por tanto, la intervención institucional se deberá realizar como grupo familiar.

La CIDH define: la orientación sexual como la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género.

Para realizar esta pregunta de manera inclusiva, la heterosexualidad no se debe de asumir como norma. Se pregunta de manera abierta, de manera que sea inclusiva para parejas del mismo sexo o parejas del sexo opuesto, como: *¿Vive usted con su pareja?*

Sexo registral


El sexo registral, corresponde al sexo en el documento oficial de la persona, ya sea la cedula o el DIMEX. En Costa Rica el sexo registral señala dos opciones, sin embargo, para cumplir con el principio de autodeterminación se preguntará la categoría señalado las tres opciones. *¿Cuál es su sexo registral: hombre, mujer, ¿intersex?*

- Hombre
- Mujer
- Intersex

Si la persona gusta saber que es una persona intersex se leerá la definición de la CIDH: Todas aquellas situaciones en las que la anatomía sexual de la persona que no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino.

1. 2-Atención integral a la mujer lesbiana y bisexual usuaria de los servicios de salud de la CCSS

- Todo servicio de salud debe garantizar una atención integral en condiciones de privacidad, confidencialidad y trato humanizado para las mujeres lesbianas y bisexuales.
- Todo servicio de salud deberá desarrollar estrategias para la reducción de barreras de acceso de las mujeres lesbianas y bisexuales.
- Todo servicio de salud debe incluir dentro de su oferta de servicios a las mujeres lesbianas y bisexuales, la distribución de condones y lubricantes, así como otros métodos de anticoncepción, y de barrera.
- Los servicios de salud deben garantizar el derecho de todas las mujeres lesbianas y bisexuales, para que cuando así lo desean. En los servicios o espacios que así lo permitan, su pareja les pueda acompañar, visitar y estar habilitada para la toma de decisiones en salud, en caso de que la persona que está siendo atendida por el servicio de salud haya perdido sus capacidades para tomar decisiones por sí misma.
- Los servicios de salud deben garantizar que las condiciones de internamiento, observación o realización de procedimientos ambulatorios (en hospitales, servicios de emergencias, consulta externa, entre otros)

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 12 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

para las mujeres lesbianas y bisexuales sean respetuosos de su orientación sexual, garantizando su privacidad, confidencialidad y no discriminación.


- Los servicios de salud deben garantizar la confidencialidad de la información brindada por todas las personas, sobre sus hallazgos de salud y tratamiento, así como aplicar las sanciones establecidas por ley a aquella persona proveedora de servicios de salud que incumpla con esta obligación, salvo en aquellos casos en los que prive el resguardo de la vida y la seguridad de la persona o terceros.
- Los servicios de salud deben atender y dar seguimiento a las denuncias sobre violaciones a los derechos de las mujeres lesbianas y bisexuales usuarias de los servicios, ya hayan sido interpuestas de forma personal o a través de alguna organización de la sociedad civil.

2. 3-Atención especializada a la mujer lesbiana y bisexual usuaria de los servicios de salud de la CCSS

- Esta atención debe considerar en todo momento las diferentes prácticas sexuales y el historial clínico de las mujeres, garantizando considerar siempre un abordaje completo de sus necesidades libres de estereotipos hacia el lesbianismo o la bisexualidad o las orientaciones que no sean la heterosexual.
- Es necesario informar a la usuaria sobre estos tópicos para poder decidir los procedimientos que mejor se adecuen a sus prácticas.
- Se debe tener en cuenta para pruebas de detección y tamizaje de enfermedades prevenibles, las herramientas clínicas que permitan una evaluación correcta de la usuaria considerando sus prácticas (si tiene himen íntegro, no negar la realización de la prueba sino ofrecer otras alternativas para el tamizaje).
- Se deben brindar medios alternos disponibles a la fecha de la atención en salud cuando el método recomendado no se puede aplicar a la persona usuaria, para la valoración médica especializada y de otras disciplinas como Odontología, Trabajo Social, Psicología, Enfermería, Microbiología, Nutrición, con el fin de garantizar a la mujer lesbiana o bisexual la continuación de la atención de salud, que son necesarias para garantizar el seguimiento de sus actividades básicas diarias con calidad de vida.

3. 4-Atención integral de la salud mental y consumo de sustancias psicoactivas de la mujer lesbiana y bisexual usuaria de los servicios de salud de la CCSS

- Debido al aumento de la prevalencia de enfermedades mentales y adicciones en la población general la institución ha diseñado modalidades de atención para estos eventos de salud por lo que en caso de necesidad éstas poblaciones deben recibir la oferta de estos servicios basado en sus problemas y características propias.
- Es importante para la atención de la Salud Mental y el consumo de drogas en la población de mujeres lesbianas y bisexuales el asegurar a las personas usuarias una atención continua y oportuna para resolver sus necesidades y problemas de salud mental específicos, reduciendo la demanda de servicios especializados del Segundo y Tercer Nivel de Atención.
- Es necesario que, en la atención de la salud mental y consumo de sustancias psicoactivas, no se patologice la orientación sexual.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 13 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

- Nunca se debe asociar a la población de mujeres lesbianas y bisexuales con otros trastornos mentales como una patología dual.
- No estigmatizar el consumo de drogas con la población de mujeres lesbianas y bisexuales.

5. Mujeres adultas mayores lesbianas y bisexuales

El estado de salud de las personas adultas mayores es el resultado complejo de la expresión de los determinantes de la salud, entre los cuales destacan las condiciones de salud de la infancia, los perfiles de riesgos conductuales y el uso y acceso a los servicios de salud.

- No invisibilizar que las mujeres adultas mayores pueden ser lesbianas y bisexuales en la atención en salud en los centros de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Se debe individualizar el trato a las mujeres adultas mayores que son lesbianas y bisexuales.
- Existe necesidad de fortalecer la prestación de servicios institucionales para el abordaje integral e integrado de la mujer adulta mayor lesbianas y bisexuales, con la finalidad de responder a sus necesidades acorde con la demanda del envejecimiento poblacional del país.
- Tener presente que el adulto mayor tiene derecho a vivir su sexualidad considerando su orientación sexual al momento de la atención en salud.

6. Procedimientos administrativos

Para los funcionarios públicos y los y las colaboradoras de la CCSS existen lineamientos claros acerca de la no discriminación hacia ningún tipo de población.


El trato que se le dé a todas las personas usuarias de los servicios de salud debe ser igual, indistintamente de su orientación sexual o identidad de género, sea ésta real o percibida.

Dentro de los procesos administrativos se pueden nombrar:

- Garantizar el trato digno y respetuoso en todos los servicios e instancias que requieran la interacción con las mujeres lesbianas y bisexuales. (Oficiales de seguridad, secretarías, personal administrativo, personal de salud, y otros).
- El acompañamiento en todo el proceso de la atención incluyendo la consulta externa y la hospitalización de acuerdo a los lineamientos existentes en la institución y por servicios especializados.
- Las visitas hospitalarias de acuerdo a los lineamientos existentes en la institución y por servicios especializados.
- El aseguramiento de acuerdo a los lineamientos existentes en la institución.

7. Registro de datos de la persona usuaria

La CEDAW y las organizaciones que trabajan con las mujeres lesbianas y bisexuales en conjunto con la CCSS deben registrar adecuadamente la información epidemiológica propia de las mismas que permitan el estudio y la toma de decisiones para generar acciones concretas para la promoción, prevención y atención de patologías que más frecuentemente las afectan.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 14 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

- Registrar datos específicos para esta población y generar estadísticas para la realización de documentos de normalización técnica que involucren a las mujeres lesbianas y bisexuales.
- Analizar las estadísticas y de acuerdo a los resultados, realizar acciones de promoción, prevención y atención a las patologías más prevalentes de las mujeres lesbianas y bisexuales.
- Divulgar y promover documentos de normalización en las diferentes regiones.

8. Cuando una mujer lesbiana es menor de edad

La información se registrará de acuerdo a la persona informante. Como se mencionó anteriormente, la autodeterminación es indispensable para el respeto. Si la persona menor de edad este en proceso de declarar su orientación sexual o identidad de género y la persona informante manifiesta duda, se completará la ficha con la información que se cuenta en ese momento. Sin embargo, si se identifica que una persona informante no está reconociendo la identidad de género u orientación sexual de una persona menor de edad que clara y explícitamente se identifica como L&B, estará irrespetando el principio de autodeterminación, por lo que se debe de marcar la opción en *VIOLENCIA Y RIESGO SOCIAL* ya sea a orientación sexual o identidad de género.

9. Confidencialidad

La información personal de cualquier usuario de la CCSS es confidencial. Cualquier consulta sobre los datos o información dentro del expediente clínico debe hacerse bajo la orden de un fiscal o juez de la República de Costa Rica o el funcionario se expone a las sanciones establecidas por la ley.

Responsable del cumplimiento


- Directores de Hospitales y Áreas de Salud
- Jefaturas de servicios
- Jefaturas de Laboratorios Clínicos

Responsable de verificar el cumplimiento y acompañamiento:

- Gerencia Medica y Direccion de Red de Servicios de Salud en el ámbito de establecimientos de responsabilidad
- Direccion de Desarrollo de Servicios de Salud, Area de Atención Integral a las Personas: asesoría y acompañamiento.

Monitoreo y evaluación

- Direccion de Red de Servicios de Salud

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 15 de	
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS	Lineamiento Técnico Trato digno e igualitario cuando se brinda atención a las mujeres lesbianas y bisexuales en los servicios de salud de la CCSS	CÓDIGO: LT.GM.DDSS. AAIP. 010218	VIGENCIA DESDE: 2018

- Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud
- Direcciones Generales de establecimientos de salud

Contacto para consultas:

Area de Atención Integral a las Personas. scwuh@ccss.sa.cr o hchaconr@ccss.sa.cr

Referencias:

- Norma Nacional para la atención en salud libre de estigma y discriminación a personas lesbianas, gais, bisexuales, trans, intersex (LGBTI) y otros hombres que tienen sexo con hombres (HSH):
<http://www.conasida.go.cr/index.php/biblioteca-de-archivos/126-norma-nacional-para-la-atencion-en-salud-libre-de-estigma-y-discriminacion-a-personas-lesbianas-gais-bisexuales-trans-intersex-lgbti-y-otros-hombres-que-tienen-sexo-con-hombres-hsh/file>
- Directrices técnicas para la promoción y garantía del derecho a la salud de gais, lesbianas, bisexuales, trans e intersex en Costa Rica:
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/planes_salud/DPEEAS_directrices_lgtbi%20.pdf
- Protocolo de atención a mujeres lesbianas y bisexuales:
<https://issuu.com/balanceac/docs/protocolossrlesbianas>
- Replantear la atención ginecológica a mujeres lesbianas: <http://www.mujeresnet.info/2012/04/atencion-ginecologica-lesbianas.html>
- Caja Costarricense de Seguro Social. Guías para entrevistar y recolectar información de personas LBGTI.