



EPS  Sanitas

Tu salud, **tu identidad,** tus derechos.

Guía de salud integral para
personas de la comunidad
LGBTIQ+



Cada persona merece una atención en salud que respete quién es

Diseñamos esta guía como una herramienta con información clara, respetuosa y eficaz para garantizar tu derecho a la salud. **Nuestro objetivo es que conozcas tus derechos y deberes como afiliado a la EPS**, además de conceptos clave que te empoderen en tus servicios de salud.

Además, descubrirás los servicios y las rutas de atención a las que puedes acceder de acuerdo a tus necesidades y circunstancias y los canales de comunicación y atención para comunicarte o dirigirte en caso de ser necesario.

Tus derechos y deberes:

- Recibir un trato digno en todos los niveles y servicios de salud.
- Ser llamado por tu nombre identitario.
- Que se respeten tus pronombres.
- Acceder a tu historia clínica con información correcta sobre tu identidad.
- Recibir atención sin que tu orientación sexual o identidad de género sea patologizada.
- Confidencialidad de tu historia clínica.
- Elegir libremente el asegurador, los profesionales y las instituciones que te presten la atención requerida dentro de la oferta disponible.
- Recibir apoyo espiritual o moral cualquiera sea la religión que profeses o si no profesas culto alguno.

Derechos sexuales:

Garantizan que cada persona pueda vivir su sexualidad de forma libre, segura y sin coacción.

- Vivir una sexualidad plena y libre de violencia.
- Recibir información completa y veraz sobre salud sexual.
- No ser discriminado por orientación sexual o identidad de género.
- Elegir con quién, cuándo y cómo relacionarse afectiva y sexualmente.



Servicios a los que tienes acceso

Como afiliado a nuestra EPS, cuentas con los siguientes servicios según tu momento de vida y necesidades en salud:

- **Salud mental:** psicología, psiquiatría y trabajo social.
- **Salud sexual y reproductiva:** acceso a métodos anticonceptivos de acuerdo a tus circunstancias y necesidades y servicios de prevención, detección y manejo de enfermedades infecciosas (VIH/ITS).
- **Prevención y manejo** del consumo de sustancias psicoactivas (SPA).
- **Prevención y atención a casos** de violencias de género.
- **Promoción y mantenimiento de hábitos y estilos de vida saludables:** acceso a la consulta de valoración integral.
- **Prevención, detección y manejo de enfermedades** crónicas no transmisibles (ENT): acceso a las rutas de manejo, exámenes de identificación, control y seguimiento de acuerdo a tus comorbilidades.

¿Cómo a acceder a los servicios?

Para Centros Médicos
Colsanitas agenda tus
citas en:

- APP EPS Sanitas, disponible en iOS, Android y AppGallery
- Oficina Virtual de Afiliados en www.epssanitas.com
- WhatsApp Ana María 3202550525

Si estás asignado a otro prestador,
comúnicate con las líneas de atención
dispuestas por la entidad.

Nuestra ruta de atención en violencias de género

En EPS Sanitas te acompañamos ante situaciones de violencia física, sexual, psicológica, económica o de género. Te ofrecemos una respuesta multidisciplinar (medicina, psicología, trabajo social y enfermería) para atender tus necesidades de salud y restituir tus derechos.

¿Cómo funcionamos?



Consulta:

Acude a tu centro médico y solicita una cita de psicología o medicina general. Cuéntanos tu caso con total tranquilidad y detalle.



Seguimiento:

Nuestros profesionales te contactarán para monitorear tu evolución. En casos de violencia sexual, realizamos un mínimo de cinco seguimientos obligatorios: a las dos semanas, al mes, y a los tres, seis y 12 meses de tu atención.



Clasificación del riesgo:

Evaluamos tu caso y definimos las remisiones que necesitas. Ante un alto riesgo, te indicamos la asistencia inmediata a urgencias. Te informamos sobre los pasos a seguir y gestionamos el apoyo con las instituciones competentes de tu municipio.



Cierre o continuidad:

El cierre de tu caso no es definitivo. Mantenemos nuestra ruta disponible para que reactives tu atención y accedas a los servicios en el momento en que lo necesites.

Acude a **urgencias** cuando:

- Sufriste agresión física y requieres atención inmediata.
- Fuiste víctima de violencia sexual reciente (menos de 72 horas).
- Estás sufriendo amenazas contra tu vida e integridad y sientes que tu vida corre peligro.
- Convives con el agresor y no cuentas con red de apoyo.
- Presentas ideación suicida o te has autolesionado.

Ten presente que puedes comunicarte a las siguientes **líneas de atención** si estás siendo víctima de algún tipo de violencia:

- Fiscalía General de la Nación: **122**
- Policía Nacional: **123**
- Línea para mujeres víctimas de violencia de género: **155**
- ICBF (violencia en niños, niñas y adolescentes): **141**
- Línea Púrpura (Bogotá): **106**
- Línea de violencia familiar de la Alcaldía de Bogotá: **6013808400**



Buenas prácticas en salud

Comunica tu identidad con confianza

En EPS Sanitas garantizamos tu derecho a recibir atención con tu nombre identitario y tus pronombres. Solicita este registro desde tu ingreso al centro médico. Ante cualquier falla en el sistema, pide directamente al personal de salud que te llame por tu nombre preferido.

Accede a tamizajes y controles preventivos

Te ofrecemos tamizajes recomendados según tu anatomía y prácticas sexuales: ITS, VIH, cáncer de cuello uterino, próstata, colon o mama. Consulta con tu profesional de la salud cuáles aplican para ti, con total independencia de tu identidad de género.

Conoce la profilaxis para VIH (PrEP y PEP)

Te brindamos herramientas preventivas efectivas y cubiertas por el Plan de Beneficios en Salud. Consulta con tu médico sobre la PrEP (pre-exposición) para prácticas de mayor riesgo, o la PEP (post-exposición) ante un contacto de riesgo reciente. Al ingresar al programa PrEP, sigue las recomendaciones médicas y asiste a los controles y exámenes asignados.

Comparte tu historia de salud completa

Para brindarte la mejor atención, necesitamos conocer tu historia médica: terapias hormonales, cirugías de afirmación de género, antecedentes de ITS, uso de sustancias y salud mental.

Cuida tu salud mental sin culpa

La orientación sexual y la identidad de género no son trastornos. Ante situaciones de estrés, discriminación o violencia de género, protegemos tu bienestar emocional. Buscar nuestra ayuda psicológica es un acto de fortaleza y autocuidado.

En situaciones de crisis, actúa de inmediato

Ante un peligro inminente, una crisis de salud mental o una necesidad de atención urgente, acude al servicio de urgencias más cercano o llama a la línea 123. Estamos listos para ayudarte en cualquier momento, sin necesidad de esperar a una situación extrema.

Recomendaciones para tu autocuidado

Las recomendaciones de esta sección son herramientas para cuidarte desde un lugar de dignidad, a tu ritmo y según tus posibilidades.

Hábitos saludables y bienestar:

- **Dedica de 20 a 30 minutos** a la actividad física regular para mitigar el estrés y elevar tu estado de ánimo.
- **Prioriza el consumo** diario de agua, proteínas, frutas y verduras, limitando los productos procesados, azúcares y grasas saturadas.
- **Evita el consumo** de alcohol, tabaco, vapeadores y otras sustancias psicoactivas.
- **Dedica tiempo a actividades** que generen disfrute genuino: creatividad, naturaleza, juego, descanso sin culpa.

Salud mental y bienestar emocional:

- **Comunica tus emociones** abiertamente con seres queridos, redes de apoyo y profesionales de la salud.
- **Construye vínculos** de confianza en entornos donde tu identidad sea valorada y celebrada.
- **Habla sobre situaciones** de discriminación con las autoridades y busca ayuda profesional de inmediato.
- **Mantén activos tus procesos** de autoaceptación respecto a tu sexualidad e identidad de género.
- **Detecta a tiempo señales** de ansiedad o depresión y consulta a salud mental antes de una crisis.



Salud sexual y reproductiva:

- **Planificación familiar:** Agenda consultas oportunas para elegir el método anticonceptivo ideal según tus necesidades particulares.
- **Usa condón en cada relación sexual** como el método más eficaz contra embarazos e infecciones de transmisión sexual (ITS).
- **Hazte exámenes de VIH e ITS regularmente;** la prueba de VIH es gratuita y no requiere autorización médica.
- **Consulta con profesionales** de la salud sobre la profilaxis pre-exposición.
- **Acude a urgencias antes de 72 horas** tras una exposición de riesgo para recibir la profilaxis postexposición.
- **Vacuna sin costo a los niños y niñas** contra la hepatitis A y hepatitis B (en el primer año de vida) y contra el VPH (9 a 17 años) o accede a ellas de forma particular si eres adulto.



Para personas trans o no binaria:

- Si estás en terapia de afirmación hormonal, solicita los controles médicos y los exámenes que tu médico te indique.
- Realízate los tamizajes preventivos que correspondan según la anatomía actual, independientemente del género en el documento.
- Consulta con el equipo de salud antes de adquirir o usar hormonas por cuenta propia; el acompañamiento médico reduce riesgos y mejora resultados.
- Ante procedimientos de modificación corporal, prioriza entornos con condiciones sanitarias adecuadas y profesionales con experiencia comprobada.

Ante dudas o solicitudes, comunícate con nosotros a través de los siguientes canales:

Líneas telefónicas:



- Bogotá: **(601) 3759000**
- Línea nacional: **018000919100 (teléfono fijo)**
- Marcando **#936**: operadores Claro, Movistar y Tigo

Canales presenciales:



- Consulta la red de oficinas y horarios en **www.epssanitas.com**

Canales digitales:



- APP EPS Sanitas, disponible en iOS, Android y AppGallery
- Oficina Virtual de Afiliados y Asesor de Oficina en Línea en **www.epssanitas.com**
- Ana María, asistente virtual por **WhatsApp 3202550525**

Preguntas, quejas, reclamos o solicitudes:



- Reporta cualquier acto de discriminación sufrido durante tu proceso de atención médica en **www.epssanitas.com** sección Quejas-PQR

Glosario

Conceptos clave para entender tus derechos y navegar el sistema de salud.

Ajustes razonables

Modificaciones o adaptaciones en los procesos de atención para garantizar que una persona pueda acceder a los servicios de salud en igualdad de condiciones, por ejemplo, usar el nombre identitario o adaptar formularios.

Asexualidad

Orientación sexual de quienes experimentan poca o ninguna atracción sexual hacia otras personas. No implica ausencia de emociones o relaciones afectivas.

Cisgénero

Persona cuya identidad de género coincide con el sexo asignado al nacer.

Género

Construcción social y cultural que define roles, expectativas y características asociadas a ser hombre, mujer u otras identidades. Es distinto del sexo biológico.

Expresión de género

La manera en que una persona comunica su género hacia afuera, a través de la ropa, el cabello, el nombre, los gestos y el comportamiento. Puede o no coincidir con la identidad de género.

Género no binario

Identidad de género que no se encuadra exclusivamente en la categoría de hombre o mujer. Puede ser una combinación, una ausencia, o algo completamente diferente.

Identidad de género

La vivencia interna y personal del género que tiene cada persona, independientemente del sexo asignado al nacer. Es un derecho reconocido en Colombia.

Interseccionalidad

Concepto que reconoce que las personas pueden enfrentar discriminaciones múltiples y simultáneas por razones como orientación sexual, raza, clase social, discapacidad o género, y que estas se potencian entre sí.

Intersexualidad

Condición en la que una persona nace con características biológicas (cromosomas, gónadas, hormonas o genitales) que no se ajustan a las definiciones típicas de cuerpo

masculino o femenino. No es una enfermedad.

Nombre identitario

El nombre con el que una persona se identifica y desea ser llamada, que puede ser diferente al que aparece en su documento de identidad. Toda persona tiene derecho a ser nombrada así en la atención en salud.

Orientación sexual

La atracción emocional, romántica o sexual que una persona siente hacia otras. Ejemplos: heterosexual, homosexual, bisexual, pansexual, asexual.

Plan de Beneficios en Salud (PBS)

Conjunto de servicios, medicamentos y tecnologías en salud a los que tiene derecho toda persona afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia, sin costo adicional en el régimen contributivo.

PEP (Profilaxis Post-Exposición)

Tratamiento con medicamentos antirretrovirales que se toman después de una posible exposición al VIH para evitar que el virus se instale en el cuerpo. Debe iniciarse dentro de las primeras 72 horas tras la exposición y tomarse durante 28 días. Está cubierta en el Plan de Beneficios en Salud y se solicita en urgencias.

PrEP (Profilaxis Pre-Exposición)

Medicamento antirretroviral que toma una persona VIH negativa antes de posibles exposiciones al virus, para reducir de forma significativa el riesgo de adquirirlo. Se toma de forma diaria y continúa bajo supervisión médica.

Glosario

Es una herramienta preventiva eficaz, cubierta en el Plan de Beneficios en Salud en Colombia.

Pronombres

Las palabras con las que una persona prefiere que se refieran a ella. Por ejemplo: él/su, ella/su, elle/su (no binario). Usar los pronombres correctos es un acto de respeto básico.

Régimen contributivo

Régimen de afiliación al sistema de salud para personas con capacidad de pago, (empleados, pensionados, independientes con ingresos), con aportes compartidos entre empleador y trabajador a través de una EPS.

Régimen subsidiado:

Régimen de afiliación al sistema de salud para personas sin capacidad de pago, financiado por el Estado, que cubre los mismos servicios del Plan de Beneficios (a este también acceden poblaciones vulnerables como personas en situación de calle o desplazamiento).

Sexo

Conjunto de características biológicas y fisiológicas (cromosomas, hormonas, anatomía) con las que se nace. Generalmente clasificado como masculino o femenino, aunque existe variación natural (intersexualidad).

Sexualidad

Dimensión integral de la persona que incluye el sexo biológico, la identidad de género, la orientación sexual, el erotismo, el placer y la reproducción. Es una parte natural de la vida y la salud.

Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)

Es el sistema que organiza y regula la prestación de servicios de salud en Colombia para todos los ciudadanos.

Trans

Término paraguas que incluye a personas cuya identidad de género no coincide con el sexo asignado al nacer. Incluye mujeres trans, hombres trans y personas no binarias. En Colombia, la ley reconoce y protege la identidad trans.

Triage

Sistema de clasificación que se usa en urgencias para priorizar la atención según la gravedad. Va de Triage 1 (emergencia inmediata con riesgo de vida) a Triage 5 (situación no urgente). Si una persona LGBTIQ+ llega por violencia sexual reciente, debe clasificarse como Triage 1.

Violencia de género

Toda acción u omisión que cause daño o

sufrimiento físico, sexual, psicológico o económico a una persona por razón de su género, orientación sexual o identidad de género. Incluye las violencias perpetradas en el ámbito público y privado, dentro y fuera de la vida en pareja.

Violencia económica

Acción u omisión orientada a controlar, limitar o privar a una persona de sus recursos económicos, bienes o medios de subsistencia, con el fin de generar dependencia o ejercer poder sobre ella. Puede incluir impedir el acceso al trabajo, apropiarse del dinero o sabotear la autonomía financiera de la persona.

Violencia física

Aquella que ocasiona riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona. Incluye golpes, agresiones con objetos, encierros, sacudidas y cualquier conducta que busque causar daño físico. No requiere dejar marcas visibles para ser considerada violencia.

Violencia sexual

Acción que consiste en obligar a una persona a mantener contacto sexual, físico o verbal, o a participar en interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, manipulación, amenaza o cualquier mecanismo que limite o anule su voluntad. Incluye tocamientos no consentidos, relaciones sexuales forzadas y cualquier acto sexual que la persona no haya aceptado libremente.



La diversidad no es una excepción al sistema de salud: es **parte de la humanidad que el sistema debe cuidar**. Reconocer la identidad de género, la orientación sexual y todas las formas en que las personas habitan su cuerpo y su vida es una condición para que el derecho a la salud sea real. Una atención que no ve a la persona completa, no es atención integral.

Por ello, desde **EPS Sanitas** nos comprometemos a seguir construyendo espacios donde cada persona pueda llegar siendo quien es, reciba lo que necesita y proteja y cuide su salud.