



GERENCIA	1000.115
	FECHA: 24 SEP 2018
RESOLUCIÓN No. 0319	Página 1 de 5

**POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE DISCAPACIDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - E.S.E. ISABU**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA –
E.S.E. ISABU**

En uso de sus facultades legales y reglamentarias y en especial las conferidas en el Acuerdo Municipal N° 031 de 1997 y Resolución N° 0382 de 22 de Julio de 2016 y Diligencia de Posesión No. 0353 de Julio 25 de 2016

CONSIDERANDO

Que el artículo primero de la Constitución Política de 1991, establece que Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Que el inciso 3 del artículo 13 de la Constitución establece que: "El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan".

Que el Artículo 47 de la Constitución establece que: "El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran".

Que el artículo 48 de la Constitución Política de Colombia establece que "Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social" y el artículo 49 de la C.P. establece que: "La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado, Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud".

Que el Artículo 54 de la Constitución establece que: "Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud".

Que el inciso 6 del artículo 68 de la Constitución establece que: "la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado".

Que las Naciones Unidas, en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, han reconocido y proclamado que toda persona tiene los derechos y libertades enunciados en esos instrumentos, sin distinción de ninguna índole.

Que el numeral 5° de la Declaración y el Programa de Acción de Viena aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos el 25 de junio de 1993 señala que "Todos los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes y están relacionados entre sí. La comunidad internacional debe tratar los derechos humanos en forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo peso".

Que mediante la Ley 74 de 1968, fueron aprobados los Pactos Internacionales de Derechos Civiles y Políticos y de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los cuales fueron ratificados por Colombia en 1969 y entraron en vigor a partir del año 1976.

GERENCIA	1000.115
	FECHA: 24 SEP 2018
RESOLUCIÓN No. 0319	Página 2 de 5

Que la Ley 100 de 1993, en el artículo 2 Principios: "d. INTEGRALIDAD. Es la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de toda la población. Para este efecto cada quien contribuirá según su capacidad y recibirá lo necesario para atender sus contingencias amparadas por esta Ley.

Que la ley 324 de 1996, "Por la cual crean algunas normas a favor de la población sorda".

Que la ley 361 de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones", en su artículo 1 establece que: "Los principios que inspiran la presente ley, se fundamentan en los artículos 13, 47, 54 y 68 que la Constitución Nacional reconoce en consideración a la dignidad que le es propia a las personas con limitación en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social y a las personas con limitaciones severas y profundas, la asistencia y protección necesarias", en su artículo 4 ratifica que: "Las ramas del poder público pondrán a disposición todos los recursos necesarios para el ejercicio de los derechos a que se refiere el artículo 1 de la presente ley, siendo obligación ineludible del Estado la prevención, los cuidados médicos y psicológicos, la habilitación y la rehabilitación adecuadas, la educación apropiada, la orientación, la integración laboral, la garantía de los derechos fundamentales económicos, culturales y sociales. Para estos efectos estarán obligados a participar para su eficaz realización la administración central, el sector descentralizado, las administraciones departamentales, distritales y municipales, todas las corporaciones públicas y privadas del país y en el artículo 19° establece que "Los limitados de escasos recursos serán beneficiarios del Régimen Subsidiado de Seguridad Social establecido en la Ley 100 de 1993".

Que mediante la Ley 762 de 2002 "por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, en su artículo 2 establece que: "Los objetivos de la presente Convención son la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad".

Que la ley 1145 de 2007 "Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones" tiene por objeto "impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los derechos humanos", y en su artículo 17 establece que: "De conformidad con la Ley 715 de 2001 o las normas que hagan sus veces o la complementen, los departamentos, distritos, municipios y localidades, de acuerdo con sus competencias, incorporarán en sus planes de desarrollo sectoriales e institucionales, los diferentes elementos integrantes de la Política Pública para la Discapacidad y del Plan Nacional de Intervención allí mismo, los adaptarán a su realidad y asumirán la gestión y ejecución de acciones dirigidas al logro de los objetivos y propósitos planteados en los componentes de promoción de entornos protectores y prevención de la discapacidad, habilitación, rehabilitación, y equiparación de oportunidades".

Que la Sentencia T 397/04 en uno de sus apartes indica que "La atención de la salud de las personas con discapacidad, además de constituir uno de los cometidos elementales de las autoridades -en virtud del derecho fundamental de estas personas a la vida digna (art. 11, C.P.), y de sus derechos conexos a la integridad personal (art. 12, C.P.), la salud (C.P., art. 49) y la seguridad social (art. 48, C.P.)-, adquiere una importancia especial, ya que en no pocos casos la superación de su discapacidad presupone que hayan sido provistos de la atención médica que requieren. Sobre este tema, el artículo 2 de las Normas Uniformes ("Atención Médica") dispone que "los Estados deben asegurar la prestación de atención médica eficaz a las personas con discapacidad", y precisa a este respecto que (i) es obligación de los Estados suministrar "programas dirigidos por equipos multidisciplinarios de profesionales para la detección precoz, la evaluación y el tratamiento de las deficiencias", programas que deben "asegurar la plena participación de las personas con discapacidad y de sus familias en el plano individual y de las organizaciones de personas con discapacidad a nivel de la planificación y evaluación

Que la Ley 762 de 2002, en la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad"

Ley 1145 de 2007 por medio del cual se organiza el Sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

GERENCIA	1000.115
	FECHA: 24 SEP 2018
RESOLUCIÓN No. 0319	Página 3 de 5

Que la Ley 1346 de 2009, Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad".

Que la Ley 1752 de 2011, "Por medio de la cual se modifica la ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra personas con discapacidad".

Que el decreto ley 19 de 2012 establece en su artículo 13, " Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencia a las personas con algún tipo de discapacidad".

La Ley estatutaria 1618 de 2013, establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. El objeto de esta ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

Que la Ley 1699 de 2013, "Por medio de la cual establece unos beneficios para PcD, viudos, huérfanos o padres de los miembros de al fuerza publica y se dictan otras disposiciones".

Que la ley estatutaria 1751 de 2015 en su artículo 11 establece los sujetos de especial protección; "personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención."

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese e impleméntese La Política de Atención al usuario con Discapacidad para la ESE ISABU

POLITICA DE ATENCION AL USUARIO CON DISCAPACIDAD PARA LA ESE ISABU

En la ESE ISABU nos comprometemos a brindar una atención integral y preferencial a los Usuarios en condición de discapacidad; estableciendo procesos, procedimientos, instrumentos de información y canales de comunicación, que permitan el goce total de sus derechos y la ejecución de sus deberes. Facilitando la solución a la necesidad presentada por el usuario acorde a los principios de humanización y efectividad.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Garantizar el goce total de los derechos y la ejecución de los deberes a la población especial en condición de discapacidad, proporcionando una solución de manera preferencial a los procesos de atención, acceso y uso de los servicios de salud.

Objetivos específicos.

Implementar en todos los centros de salud de la ESE ISABU mecanismos de atención preferencial a la población objeto, dando cumplimiento a los lineamientos y estándares establecidos en la normativa vigente.

Eliminar las barreras que impiden el cumplimiento de los principios de accesibilidad y pertinencia a la atención, servicio y/o proceso solicitado.

GERENCIA	1000.115
	FECHA: 24 SEP 2018
RESOLUCIÓN No. 0319	Página 4 de 5

ESTRATEGIAS

- Capacitar al recurso humano de la institución, con un enfoque en el personal responsable en el primer momento de verdad que se tiene en la atención con el usuario preferencial.

LÍNEA DE POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD

La política de atención al Usuario con discapacidad de la ESE ISABU, se articula con la política de humanización, por ello quienes desarrollen actividades administrativas, asistenciales, de servicios, colaboradores o desempeñen alguna labor en en la ESE ISABU, cualquiera sea su forma de vinculación, deben cumplir el siguiente decálogo del buen trato al usuario con Discapacidad.

DECALOGO DEL BUEN TRATO AL USUARIO CON DISCAPACIDAD

- Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
- Siempre se debe realizar contacto visual cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
- Vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante manteniendo la comunicación asertiva. En el caso en que existan barreras en la comunicación evitar las faltas de respeto; actuar de manera tranquila y dar solución de manera efectiva.
- Mantener un trato de respeto con el usuario.
- Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.
- Se deben utilizar las expresiones correctas al dirigirse al usuario con discapacidad. Evitar completamente los seudónimos o sinónimos incorrectos a su discapacidad. A continuación se presentan un paralelo de las expresiones correctas e incorrectas:

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESION CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad cognitiva
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja/ persona con acondroplasia
(el) ciego	Persona ciega, semi-vidente, con discapacidad visual, baja de visión
(el) sordo Sordomudo	Mudo Persona con discapacidad auditiva
Hipoacusico	Persona hipoacusia, baja audición. Estas personas no son sordas.
Invalidez, minusválido tullido, parálisis o lisiado	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla el lenguaje oral
Retardado mental-enfermo mental	Persona con discapacidad intelectual
Bobo-tonto-mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Víctima de...	Persona en situación de...
Epiléptico	Persona con epilepsia

GERENCIA	1000.115
	FECHA: 24 SEP 2018
RESOLUCIÓN No. 0319	Página 5 de 5

DERECHOS DE LOS DISCAPACITADOS

Los usuarios en condición de discapacidad tienen derecho a:

- Gozar de un buen estado de salud física y mental.
 - Recibir los servicios de urgencias en las instituciones de salud, públicas y privadas.
 - Ser asegurados a través de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud –EPS– y a que ésta les garantice un plan obligatorio de salud POS a través de una red de servicios de salud.
 - Ser beneficiario de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, atención, habilitación y rehabilitación, en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS.
 - Conocer la red de instituciones a través de la cual recibirán los servicios de salud.
 - Contar con programas de salud sexual y reproductiva, control prenatal y de atención de VIH/SIDA.
 - Pronta detección y atención, tratamiento de enfermedades, y rehabilitación integral de su discapacidad.
 - Prevención de nuevas discapacidades a través de atención médica eficiente, de calidad y oportuna.
 - Alcanzar y mantener un óptimo nivel de autonomía y movilidad a través de los procesos de rehabilitación integral.
 - Un entorno que les procure bienestar e independencia para desarrollar sus capacidades de manera digna e integral.
 - Pronta detección y atención de casos de violencia intrafamiliar, violencia o abuso sexual.
 - La libre asociación para la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.
 - Participar activamente en las asociaciones de usuarios de las Empresas Sociales del Estado y de las EPS.
- "Las personas con discapacidad tienen derecho a estar afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), recibir servicios en salud física y mental de acuerdo con su discapacidad, sin discriminación, en igualdad de condiciones que los demás, y en instituciones cercanas a su lugar de residencia".

CRITERIOS A TENER EN CUENTA.

La información y explicaciones suministradas al usuario beneficiario de la atención preferencial deben ser las adecuadas. Se debe implementar un lenguaje claro, consiso, puntual, sencillo y de fácil interpretación teniendo en cuenta el grado de dificultad de entendimiento que presente el usuario en condición de discapacidad.

INDICADORES QUE MIDEN LA POLITICA

- PQR (peticiones, quejas y recursos)
- Porcentaje de usuarios con discapacidad atendidos (UGDPD : Unidad generadora de datos de población con discapacidad).
- Porcentaje de adherencia a la política de atención al usuario con discapacidad.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bucaramanga a los,

24 SEP 2018


JUAN EDUARDO DURAN DURAN
Gerente ESE ISABU