

GERENCIA	1000.115
	FECHA: 22 de marzo de 2023
RESOLUCIÓN No. 0138	PAGINA: 1 DE 2

**POR LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 0319 DE 2018 Y SE
ACTUALIZA Y ADOPTA LA POLITICA DE DISCAPACIDAD**

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

En uso de sus facultades legales, 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 N° 0353 de Julio 25 de 2016.

CONSIDERANDO :

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"*

Que 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.

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 *"... 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"*.

GERENCIA	1000.115
	FECHA: 22 de marzo de 2023
RESOLUCIÓN No. 0138	PAGINA: 2 DE 2

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

PRIMERO: Deróguese la resolución 0319 del 24 de Septiembre de 2018.

SEGUNDO: Adóptese e implementese la Política de Atención al usuario con Discapacidad para la ESE ISABU, descrita en el documento adjunto.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

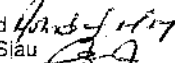

Dada en Bucaramanga a los, 22 días de marzo de 2023.




GERMAN GOMEZ LIZARAZO
Gerente ESE ISABU



Reviso: Gustavo A. Chia Jefe Oficina Jurídica

Proyecto y Elaboro: Astrid Y. Maldonado M- Jefe Oficina Asesora de Calidad 
Juan Vicente Silva . Profesional Especializado -Oficina SÍAU 

	POLÍTICA DE DISCAPACIDAD	FECHA ELABORACIÓN: 17-03-2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-03-2023
	CODIGO: GAU-PO-003	PAGINA: 1-3
	VERSION: 1	REVISO Y APROBÓ: Jefe oficina de calidad

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD

El gerente de LA ESE ISABU y sus colaboradores se comprometen a brindar una atención integral y preferencial a los Usuarios en condición de discapacidad, estableciendo procesos, procedimientos, instrumentos de información y canales de comunicación. Trabajando continuamente garantizando el total de sus derechos, facilitando la solución a la necesidad presentada por el usuario acorde a los principios de humanización y efectividad.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Garantizar los derechos 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, cumpliendo 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.

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 se articula con la política pública de discapacidad en el municipio de Bucaramanga de acuerdo con:


1. Los siguientes principios orientadores

- El respeto a la dignidad, la autonomía individual, la libertad y la independencia de las personas.
- La no discriminación.
- La participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad.
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana.
- La igualdad de oportunidades.
- La transversalidad.

2. Atención integral en salud a las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación alguna por motivos de discapacidad, se debe adoptar las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a servicios de salud que tengan en cuenta las cuestiones de género, incluida la rehabilitación relacionada con la salud.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	POLÍTICA DE DISCAPACIDAD	FECHA ELABORACIÓN: 17-03-2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-03-2023
	CODIGO: GAU-PO-003	PAGINA: 2-3
	VERSION: 1	REVISO Y APROBÓ: Jefe oficina de calidad

El estado, la sociedad civil y las familias bumanguesas adoptaran estilos de vida saludables mediante acciones personales, sociales y medioambientales orientadas al control de factores de riesgo, a la detección temprana y al acceso oportuno de servicios en pro de la promoción de la salud y prevención de la discapacidad.

Línea de acción: promoción, prevención, habilitación, rehabilitación y desarrollo comunitario en salud.

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 la Entidad, cualquiera sea su forma de vinculación, deben cumplir el siguiente decálogo del buen trato al usuario con Discapacidad.

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO AL USUARIO CON DISCAPACIDAD


- Saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
- 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.
- Utilizar las expresiones correctas al dirigirse al usuario con discapacidad. Evitar completamente los seudónimos o sinónimos incorrectos a su discapacidad.

DERECHOS DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

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 atención oportuna a través de una red de servicios de salud.
- Ser beneficiario de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoción, prevención, habilitación, rehabilitación y desarrollo comunitario en salud.
- Recibir 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.
- Libertad de asociación para la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	POLÍTICA DE DISCAPACIDAD	FECHA ELABORACIÓN: 17-03-2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-03-2023
	CODIGO: GAU-PO-003	PAGINA: 3-3
	VERSION: 1	REVISO Y APROBÓ: Jefe oficina de calidad

- Participar activamente en las asociaciones de usuarios de las Empresas Sociales del Estado y de las EPS.

CRITERIOS PARA 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, conciso, 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) en relación con incumplimientos de la política.
- Porcentaje de usuarios con discapacidad atendidos.
- Porcentaje de respuesta satisfactorio en las encuestas de los usuarios y su familia en relación con accesibilidad a los servicios de salud.
- Porcentaje de adherencia a la política de atención al usuario con discapacidad.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bucaramanga a los,


GERMAN GOMEZ LIZARAZO
 Gerente ESE ISABU

P/E: Astrid Yadira Maldonado Murcia. Profesional de Calidad 
 Juan Vicente Silva Díaz. Profesional Siau 

R: Gustavo Andrés Chía Cáceres. Jefe Oficina Asesora Jurídica 

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.