	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 1 DE 1	

RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA



	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 2 DE 1	


Tabla de contenido

1. OBJETIVO		3
2. ASPECTOS GENERALES DE LA DISCAPACIDAD		4

	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 3 DE 1	

1. OBJETIVO

Orientar a las personas con discapacidad, sus familias, personas cuidadoras y a los actores del sector salud (direcciones territoriales de salud, prestadores y aseguradores) en la implementación de medidas diferenciales de prevención y mitigación del contagio por COVID-19 y la atención en salud.


	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 4 DE 1	

2. ASPECTOS GENERALES DE LA DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás¹. En Colombia se reconocen siete categorías de discapacidad, estas son:

I. **Discapacidad física**

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculoesquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 5 DE 1	

II. Discapacidad auditiva


En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011)

Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos

Accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

III. Discapacidad visual

En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de

	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 6 DE 1	

que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).


Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

IV. Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

V. Discapacidad intelectual

Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen

	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 7 DE 1	


deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).

Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

VI. Discapacidad psicosocial (mental)

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en

	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 8 DE 1	


actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).

VII. **Discapacidad múltiple**

Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Para esto se tiene establecido 5 etapas para una adecuada atención a nuestros usuarios.

- I. **Calidad:** El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales. De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno.
- II. **Continuidad:** las personas tienen derecho a recibir los servicios de salud de manera continua. Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada,


	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 9 DE 1	

este no podrá ser interrumpido súbitamente por razones administrativas o económicas antes de la recuperación o estabilización del paciente.

- III. **Integralidad:** los servicios y tecnologías de salud deberán ser suministrados de manera completa para prevenir, paliar o curar la enfermedad, con independencia del origen de la enfermedad o condición de salud, del sistema de provisión, cubrimiento o financiación definido por el legislador.
- IV. **Oportunidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- V. **Resolutividad:** es la capacidad que tiene una entidad de salud para responder de manera integral y oportuna a una demanda de atención por un problema de salud, es decir, contar con los recursos físicos y humanos debidamente calificados, para diagnosticar y tratar adecuadamente un determinado grado de complejidad del daño en la persona.

CÓMO ESTÁ ESTABLECIDA LA RUTA DE ATENCIÓN PARA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, VISUAL, FISICA, EN LA IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA.

- I. **Usuarios con discapacidad auditiva:** El usuario, acudiente o familiar accede a la línea amiga 8632828 o a la ventanilla de atención al usuario de la ESE a solicitar la cita deseada ya sea por la modalidad teleconsulta, presencial, domiciliaria, según al rango de edad que corresponda; luego llega nuestro usuario a cualquiera de nuestros centros de salud, en donde los recibe la niñas de línea de frente atención al usuario, las cuales están


	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 10 DE 1	

debidamente capacitadas para interpretar los que ellos necesiten; a la vez tenemos también una profesional en interprete en lenguas de señas la cual se encarga del acompañamiento al usuario camino a la atención, realizando apertura de ingresos, acompañamiento de interpretación a la consulta ya sea por medicina general, odontología, riesgo cardiovascular, ruta materna, rías, urgencias, farmacia, toma de laboratorios o área administrativa si lo requiere.

- II. Usuarios con discapacidad visual:** El usuario, acudiente o familiar accede a la línea amiga 86328280 o a la ventanilla de atención al usuario de la Ese a solicitar la cita deseada, Se acercan nuestros usuarios a los centros de salud en donde los recibe las niñas de línea de frente atención al usuario, si él usuario llega solo se les hace el acompañamiento al servicio que necesite, si es para consulta externa, odontología, riesgo cardiovascular, rías, controles prenatales, farmacia, facturación, urgencias, laboratorios o área administrativa, la funcionaria se queda o acompaña al usuario en todo el proceso de la atención del servicio.

Si el usuario llega con un acompañante se le direcciona o se le explica cómo acceder a la atención.

- III. Usuarios con discapacidad física:** El usuario, acudiente o familiar accede a la línea amiga 8632828 o a la ventanilla de atención al usuario de la Ese a solicitar la cita deseada Se acercan nuestros usuarios a los centros de salud, en donde podrán encontrar accesibilidad al momento de ingresar a los centros de salud encontraran una rampa para el fácil acceso, de acuerdo al servicio solicitado, él usuario se dirige si es para consulta externa, odontología, riesgo cardiovascular, rías, controles prenatales, farmacia, facturación, urgencias, laboratorios o área administrativa, la

	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 11 DE 1	

funcionaria se queda o acompaña al usuario en todo el proceso de la atención del servicio.


De igual manera la funcionaria de línea de frente siempre estará atenta a lo que el usuario solicite.

- ¿Cómo acceder a los servicios ya sean de urgencias, consulta externa, odontología, riesgo cardiovascular, rías, facturación, laboratorios, farmacia.

Llegan los usuarios en condición de discapacidad al centro de salud, el vigilante los direccionan con las funcionarios de atención al usuario, ellas se encargan de brindarles la debida información, orientación o acompañamiento, luego acceden al área de facturación para la apertura del ingreso de la consulta solicitada, se dirigen al área de espera para el llamado del médico, después al consultorio entra el paciente acompañado de la funcionaria correspondiente si lo amerita y el usuario lo desea, luego dependiendo que formulación u órdenes enviadas por el médico, es direccionado o llevado a la dependencia correspondiente, ya sea, facturación de medicamentos o entrega, facturación de laboratorios o su toma correspondiente.

Por último se le hace cierre de la consulta del servicio solicitado.

En estos momentos la IPS Ese Carmen Emilia Ospina tiene presupuestado y aprobado señalización en lenguas de señas y en brailer para una mejor orientación y direccionamiento de nuestros usuarios.

	GUÍA		CODIGO	SIU-S1-G1
	RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/10/2020
			PAGINA 12 DE 1	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de dar a conocer la ruta de atención integral a usuarios con discapacidad que tiene implementada la ESE Carmen Emilia Ospina.	20/10/2020
<p>Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de información y atención al usuario.</p>		
<p>Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Jose Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó