

SISTEMA DE GESTIÓN Y MONITOREO DE BARRERAS DEL ENTORNO QUE AFECTAN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA REGIÓN DE ATACAMA.



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

Autores: Maggie Campillay, Ana Calle, Pablo Dubó, Janina Cortés y Jorge Moraga.



Introducción

Centros de salud
APS

Acceso
Universal



Objetivo

- Establecer un sistema de gestión y monitoreo calidad orientado al acceso universal de personas en situación de discapacidad.

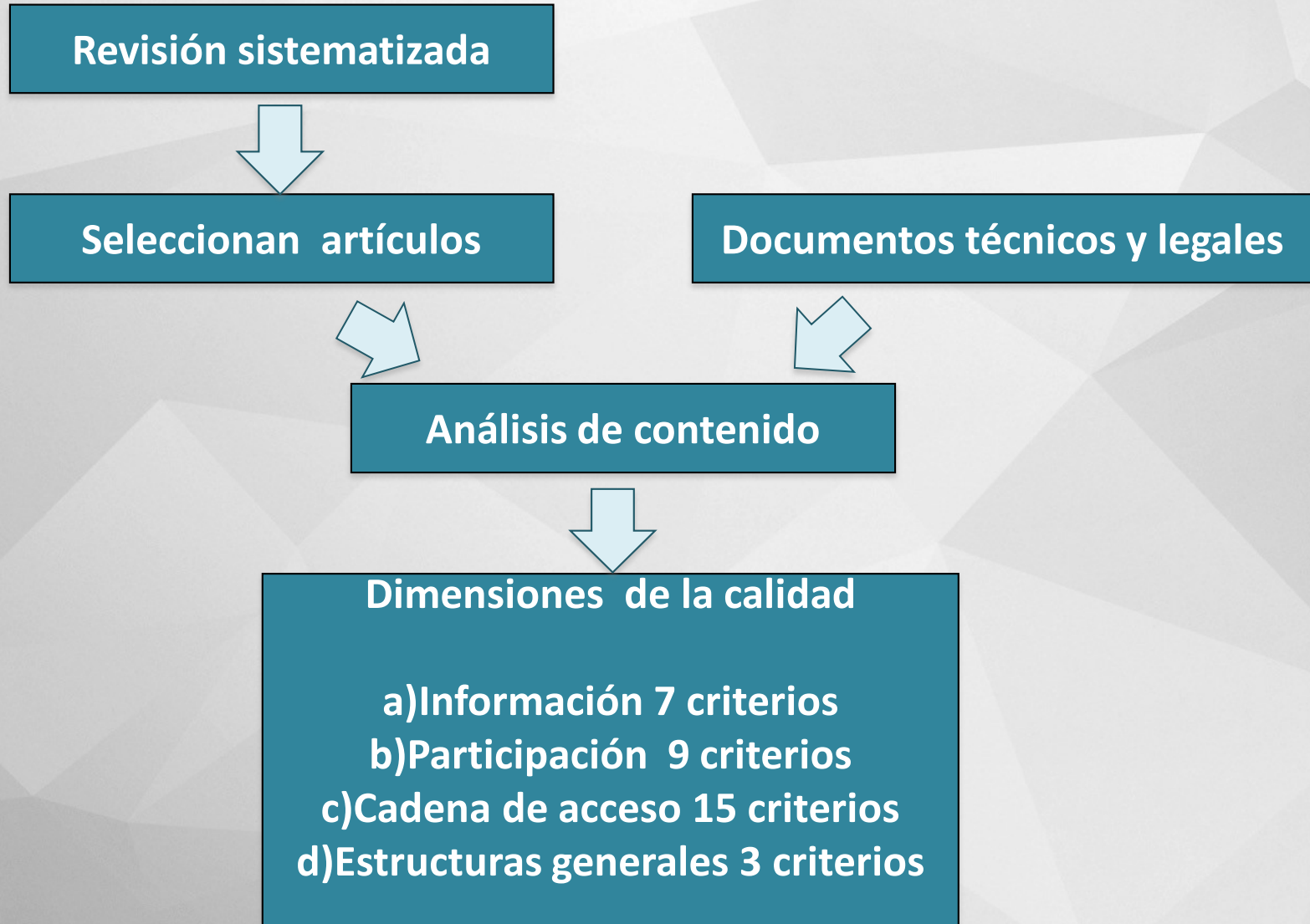
Marco Metodológico

Paradigma:
Interpretativo-positivista

Metodología: de naturaleza
mixta. Con una fase inicial
Cualitativa y una
secundaria cuantitativa.

Técnica: Revisión sistematizada,
Análisis de contenido
Construcción de instrumento de auditoría
(Dimensiones y criterios)
Pilotaje para validación del constructo

Resultados



Instrumento de auditoría de segundo orden accesibilidad universal para CESFAM

PAUTA DE COTEJO – ACCESO UNIVERSAL A CESFAM

ITEM I, Evaluación de Barreras Interactivas y Ambientales.

✓ Dimensión N°1: Participación.

Participación de las personas en situación de discapacidad (Psd) y sus familias como soporte a la implementación y mejora de medidas de acceso universal a la atención en salud.

Criterios	SI	NO
1. El CESFAM cuenta con un diagnóstico que recoja los aportes de las Psd, sus familias, amigos y cuidadores para asegurar que el acceso sea justo y transparente.		
2. Existe convocatoria a consejo consultivo del CESFAM de organizaciones de discapacitados del área de influencia.		
3. Cuenta con un sistema que desarrolla, aplica y revisa prácticas relacionadas con criterios de elegibilidad, prioridad de acceso y listas de espera.		
4. Monitorea y aborda las barreras de acceso detectadas.		
5. Proporciona explicaciones claras cuando un servicio no está disponible junto con la información y el apoyo de referencias para acceso alternativo.		
6. Participa en la red de instituciones relevantes para las Psd y mantiene una red de referencia.		
7. Cuenta con una Carta de derechos y deberes de Psd validada con las organizaciones de Psd y evaluada programáticamente.		
8. Existen procedimientos normados para la gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones de las Psd. (Sistema braille y grabador de voz)		
9. Existe un mediador cultural (Psd o familiar de Psd aceptada) que sea responsable de la atención de Psd sirviendo como apoyo al CESFAM		
Total		
% de cumplimiento		

✓ Dimensión N°2: Información.

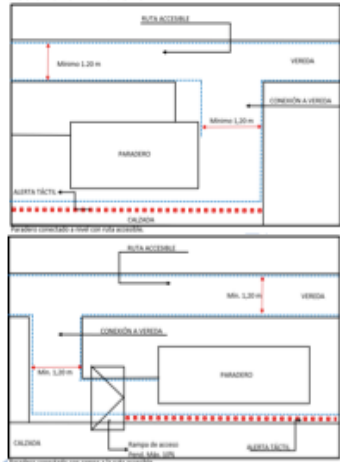
Creación de sistemas que faciliten el acceso a la comunicación de las Psd, especialmente las que presentan dificultades sensoriales o cognitivas.

Criterios	SI	NO
1. Cuenta con Horarios de atención en formato escrito, braille y audio.		
2. Cuenta con información de la cartera de servicios de fácil acceso (servicios médicos, medicamentos, exámenes) en formato escrito, Braille o audiovisual.		
3. Cuenta con información visible de los derechos y deberes de Psd, utilizando formato escrito con letra grande, sin brillo, con contenido breve, formato Braille, y formato audiovisual.		
4. Cuenta con información de tiempos de espera en formatos braille, escrito o video de Psd.		
5. Existe material educativo en todos los formatos posibles: escrito (letra grande, breve sin brillo, en lenguaje simple), braille, audio o video.		
6. Existe material educativo que utiliza imágenes de Psd como parte de la mirada pluralista del CESFAM.		
7. Existe personal administrativo y profesional capacitado en lengua de señas chileno, capacitado en el trato al usuario con dificultades en su capacidad de comunicación.		
Total		
% de cumplimiento		

ITEM II, Evaluación de Barreras Ambientales

✓ Dimensión N°3: Cadena de Acceso.

I. Primer contacto: Acceso al CESFAM a través del Transporte público

Criterios	SI	NO
1. Existe a lo menos dos sistemas de locomoción pública en el área de influencia del CESFAM		
2. El tiempo de traslado hacia el CESFAM es máximo de 20 minutos del sector urbano más alejado dentro del área de influencia.		
3. Existe un paradero universal de locomoción colectiva en las calles en la que se encuentra el CESFAM		
 Observaciones:		
4. El CESFAM cuenta con un inventario de información actualizada de las líneas de locomoción colectiva, microbuses o sistemas de locomoción especializada que le permitan trasladarse a la población beneficiaria en situación de discapacidad.		
Total		
% de Cumplimiento		

Pilotajes

PAUTA DE COTEJO - ACCESO UNIVERSAL A CESFAM

ITEM I, Evaluación de Barreras Interactivas y Ambientales.

✓ Dimensión N°1: Participación.

Participación de las personas en situación de discapacidad (Pd) y sus familias como soporte a la implementación y mejora de medidas de acceso universal a la atención en salud.

Criterios	SI	NO
1. El CESFAM cuenta con un diagnóstico que recoja los aportes de las Pd, sus familias, amigos y cuidadores para asegurar que el acceso sea justo y transparente.		
2. Existe convocatoria a consejo consultivo del CESFAM de organizaciones de discapacitados del área de influencia.		
3. Cuenta con un sistema que desarrolla, aplica y revisa prácticas relacionadas con criterios de elegibilidad, prioridad de acceso y listas de espera.		
4. Monitorea y aborda las barreras de acceso detectadas.		
5. Proporciona explicaciones claras cuando un servicio no está disponible junto con la información y el apoyo de referencias para acceso alternativo.		
6. Participa en la red de instituciones relevantes para las Pd y mantiene una red de referencia.		
7. Cuenta con una Carta de derechos y deberes de Pd validada con las organizaciones de Pd y evaluada programáticamente.		
8. Existen procedimientos normados para la gestión de reclamos, sugerencias y solicitudes de las Pd. (Sistema braille y grabador de voz).		
9. Existe un mediador cultural (Pd o familiar de Pd aceptada) que sea responsable de la atención de Pd sirviendo como apoyo al CESFAM.		
Total		
% de cumplimiento		

✓ Dimensión N°2: Información.

Creación de sistemas que faciliten el acceso a la comunicación de las Pd, especialmente las que presentan dificultades sensoriales o cognitivas.

Criterios	SI	NO
1. Cuenta con listados de servicios en formato escrito, braille y audio.		
2. Cuenta con información de la cartera de servicios de fácil acceso (servicios médicos, medicamentos, exámenes) en formato escrito, Braille o audiovisual.		
3. Cuenta con información visible de los derechos y deberes de Pd, utilizando formato escrito con letra grande, sin brillo, con contenido breve, formato Braille, y formato audiovisual.		
4. Cuenta con información de tiempos de espera en formatos braille, escrito o video de Pd.		
5. Existe material educativo en todos los formatos posibles: escrito (letra grande, breve sin brillo, en lenguaje simple), braille, audio o video.		
6. Existe material educativo que utiliza imágenes de Pd como parte de la mirada pluralista del CESFAM.		
7. Existe personal administrativo y profesional capacitado en lengua de señas chileno, capacitado en el trato al usuario con dificultades en su capacidad de comunicación.		
Total		
% de cumplimiento		



Resultados de las pruebas piloto

- Umbrales de cumplimiento global de criterios según dimensiones

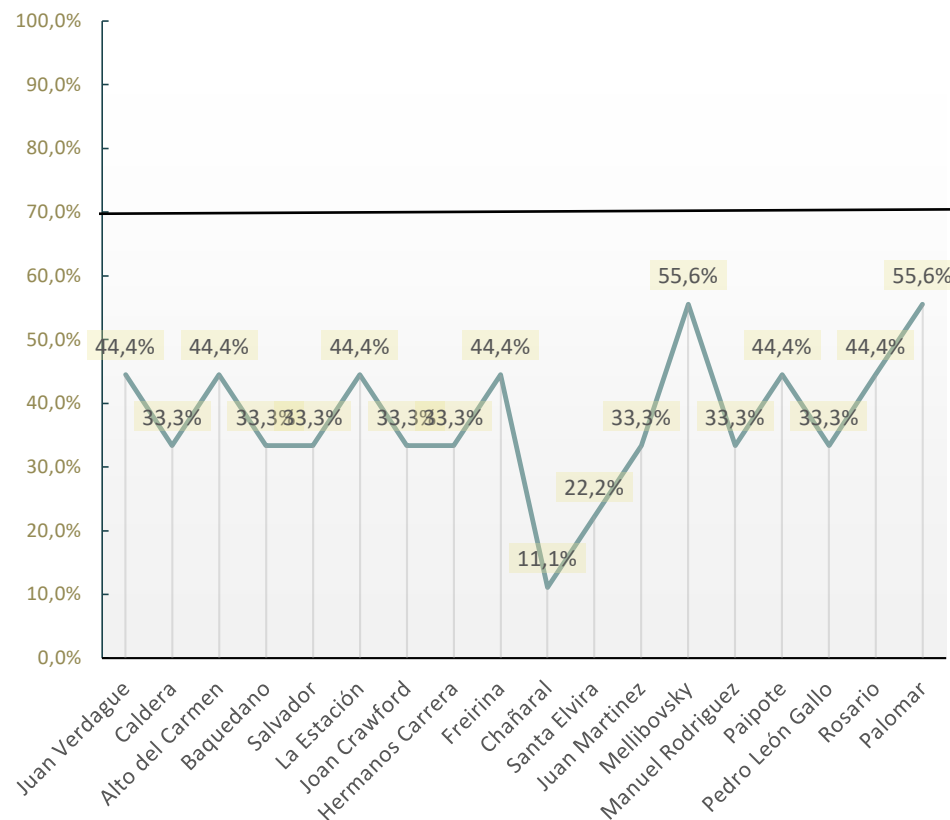


Control dimensión participación

Criterios

- Diagnóstico participativo
- Convocatoria a Consejos consultivos
- Sistema de priorización lista de esperas
- Monitoreo de barreras
- Atención de público
- Participa en red de intersector
- Procedimientos normados de OIRS

Gráfico Nº1. Porcentaje de cumplimiento de la dimensión Nº1: Participación, según CESFAM región de Atacama.

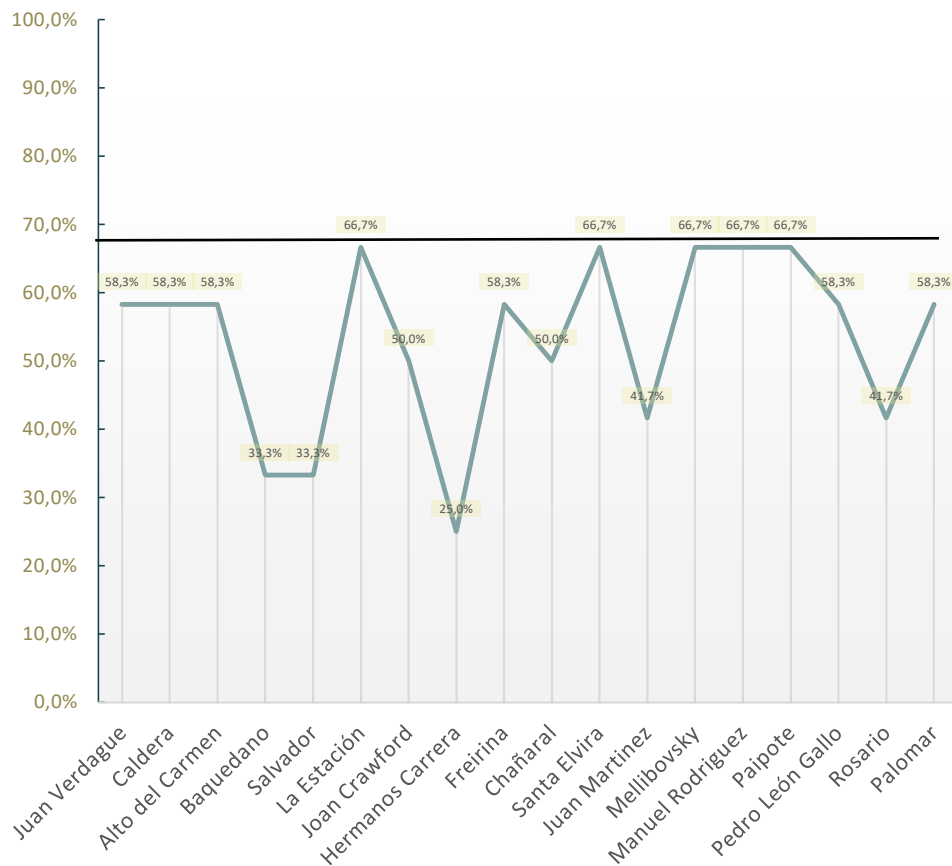


CONTROL DEL TERCER CONTACTO: ATENCIÓN AL PÚBLICO

Criterios

- Altura turnomático
- SOME universal
- Espacios de circulación SOME
- Salas de espera

Gráfico N°5. Porcentaje de cumplimiento del tercer contacto en la dimensión N°3: Cadena de acceso, según CESFAM de la región de Atacama.



Control dimensión información

Criterios

Existe en distintos formatos los:

Horarios de atención

Cartera de servicios

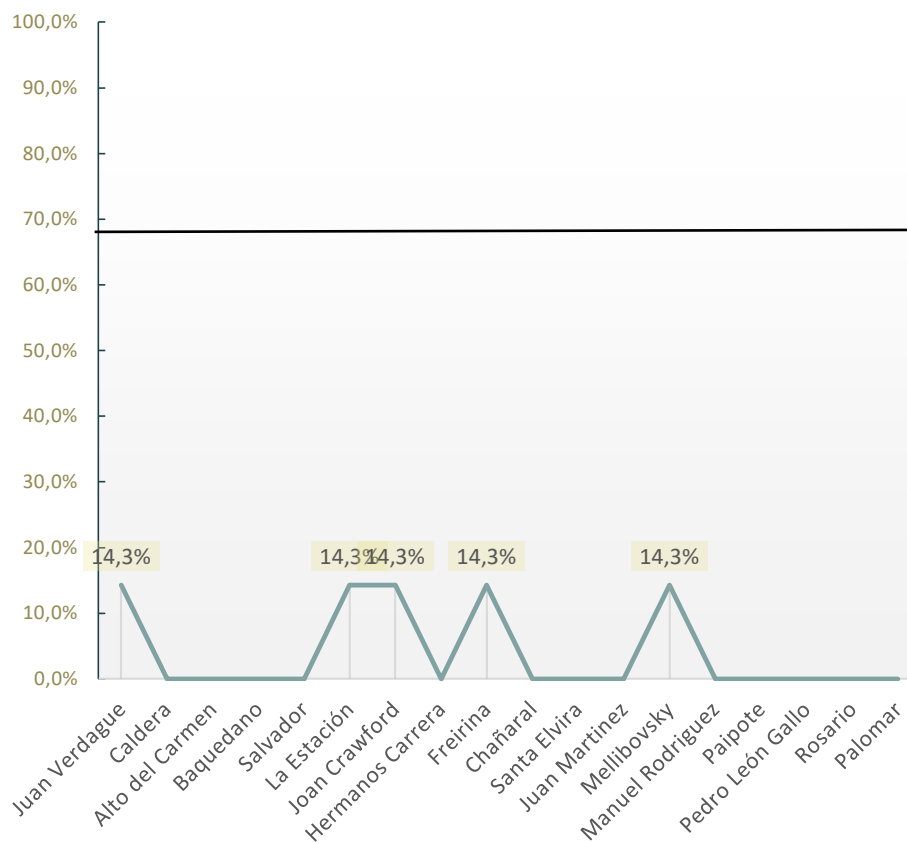
Información derechos y deberes

Información de tiempos de espera

Material educativo

Personal capacitado en LSCH
y comunicación

Gráfico N°2. Porcentaje de cumplimiento de la dimensión N°2: Información, según CESFAM de la región de Atacama.

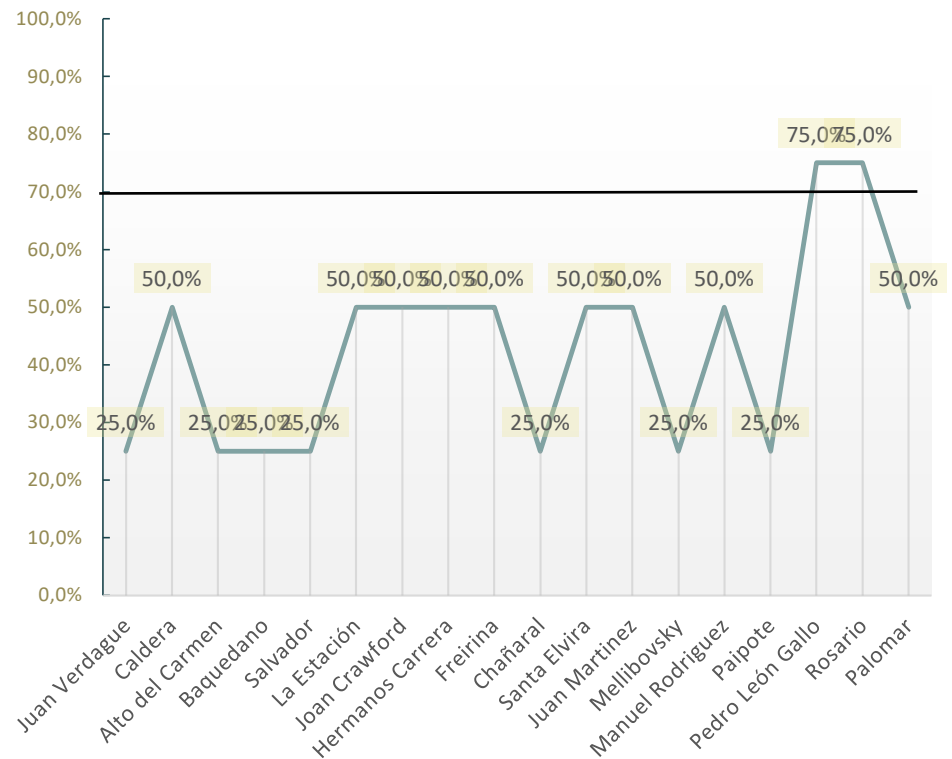


Control del primer contacto: Llegada al CESFAM en transporte público

CRITERIOS

- A lo menos dos Sistemas de locomoción pública
- Tiempo de traslado no mayor a 20 minutos
- Estacionamiento para la locomoción pública universal
- Inventario actualizado de locomoción colectiva

Gráfico N°3. Porcentaje de cumplimiento del primer contacto en la dimensión N°3: Cadena de acceso, según CESFAM de la región de Atacama.



Ejemplo de Primer acceso-Cadena de accesibilidad: entorno de ingreso al CESFAM



Ejemplo de Primer acceso-Cadena de accesibilidad: Frontis con vereda con una pendiente hacia el interior.



Ejemplo de Tercer contacto- Cadena de accesibilidad: Atención al Público



Ejemplo de Tercer contacto- Cadena de accesibilidad: Atención al Público



Ejemplo de Dimensión estructural



Conclusiones

- De acuerdo a los propósitos del estudio, podemos concluir que ha sido posible construir un Sistema de gestión y monitoreo de la calidad de acceso universal. Este sistema se considera un aporte concreto para corregir condiciones del entorno y actitudes que actúan como barreras que limitan el ejercicio del derecho a la salud de personas en situación de discapacidad.

Conclusiones

- La posibilidad de contar con este Sistema de gestión permitirá la mejora continua al proceso de acceso universal en los CESFAM, como así avanzar en igualdad de oportunidades para la atención en este grupo históricamente excluido de la sociedad.

SISTEMA DE GESTIÓN Y MONITOREO DE BARRERAS DEL ENTORNO QUE AFECTAN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA REGIÓN DE ATACAMA.



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

Autores: Maggie Campillay, Ana Calle, Pablo Dubó, Janina Cortés y Jorge Moraga.

