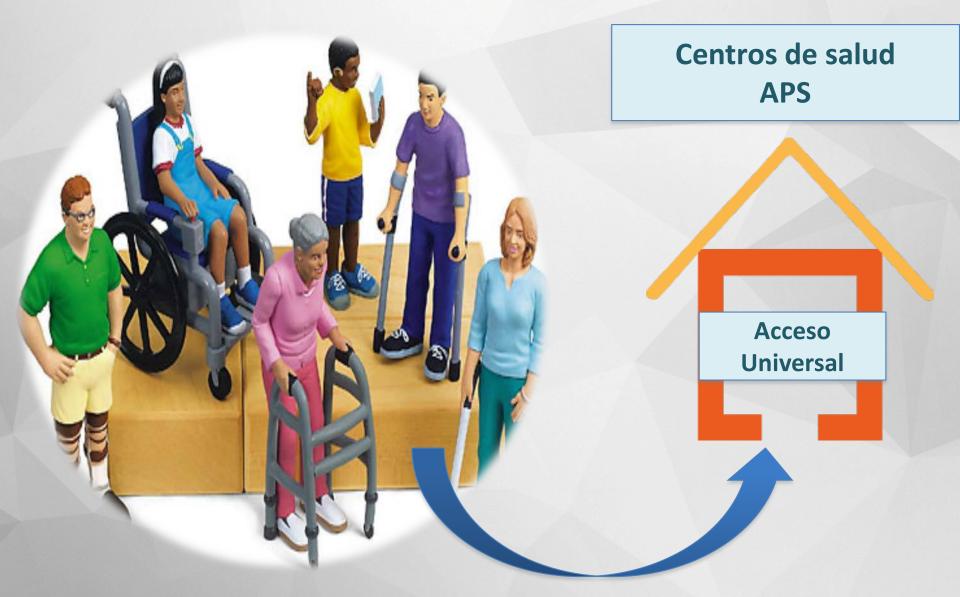
SISTEMA DE GESTIÓN Y MONITOREO DE BARRERAS DEL ENTORNO QUE AFECTAN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA REGIÓN DE ATACAMA.



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



Introducción



Objetivo

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

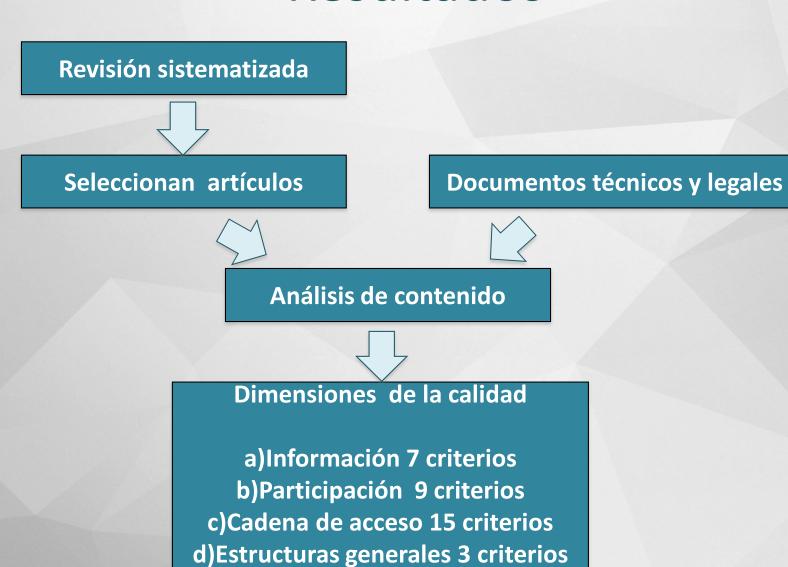
Marco Metodológico

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

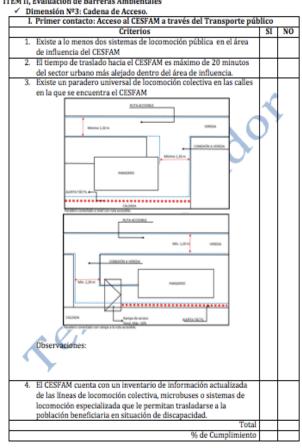
> ITEM I, Evaluación de Barreras Interactivas y Ambientales.

arti	cipación de las personas en situación de discapacidad (Psd) y sus familias como la implementación y mejora de medidas de acceso universal a la atención en sa		te a
	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.	V	Г
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 mantiéne 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		Γ
	Total		Г
	% de cumplimiento		

✓ Dimensión Nº2: Información

	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.		
	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 vídeo de Psd.		
5.	Existe material educativo en todos los formatos posibles: escrito (letra grande, breve sin brillo, en lenguaje simple), braille, audio o vídeo.		
6.	Existe material educativo que utiliza imágenes de Psd como parte de la mirada pluralista del CESFAM.		Г
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		Г
	% de cumplimiento		

> ITEM II, Evaluación de Barreras Ambientales



Pilotajes

PAUTA DE COTEJO - ACCESO UNIVERSAL A CESFAM

➤ ITEM I, Evaluación de Barreras Interactivas y Ambientales.

<_		ension N°1: Participación.		
	Parti	ripación de las personas en situación de discapacidad (Psd) y sus familias como la implementación y mejora de medidas de acceso universal a la atención en sa		te :
Г		Criterios	SI	N
Γ	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.		
Γ	2.	Existe convocatoria a consejo consultivo del CESFAM de organizaciones de discapacitados del área de influencia.		
Γ	3.	Cuenta con un sistema que desarrolla, aplica y revisa prácticas relacionadas con criterios de elegibilidad, prioridad de acceso y listas de espera.		
Г	4.	Monitorea y aborda las barreras de acceso detectadas.	7	
	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.		
Γ	8.	Existen procedimientos normados para la gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones de las Psd. (Sistema braille y grabador de voz)		Г
	9.	Existe un mediador cultural (Psd o familiar de Psd aceptada) que sea responsable de la atención de Psd sirviendo como apoyo al CESFAM		
Е		Total		
		% de cumplimiento		

✓ Dimensión Nº2: Información

	ón de sistemas que faciliten el acceso a la comunicación de las Psd, especial	ment	e 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 vídeo de Psd.		
5.	Existe material educativo en todos los formatos posibles: escrito (letra grande, breve sin brillo, en lenguaje simple), braille, audio o vídeo.		
6.	Existe material educativo que utiliza imágenes de Psd como parte de la mirada pluralista del CESFAM.		Γ
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 pilotos

 Umbrales de cumplimiento global de criterios según dimensiones



Control dimensión participación

Criterios

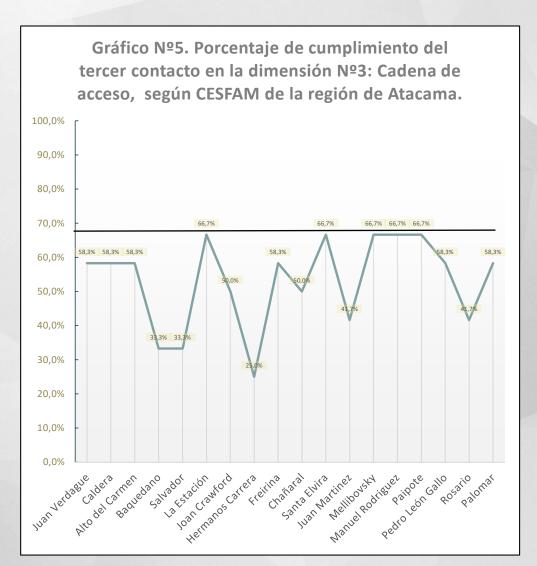
- Diagnóstico participativo
- Convocatoria a Consejos consultivos
- Sistema de priorización lista de esperas
- Monitoreo de barreras
- Atención de público
- Participa en red de intersector
- Procedimientos normados de OIRS



CONTROL DEL TERCER CONTACTO: ATENCIÓN AL PÚBLICO

Criterios

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



Control dimensión información

Criterios

Existe en distintos formatos los:

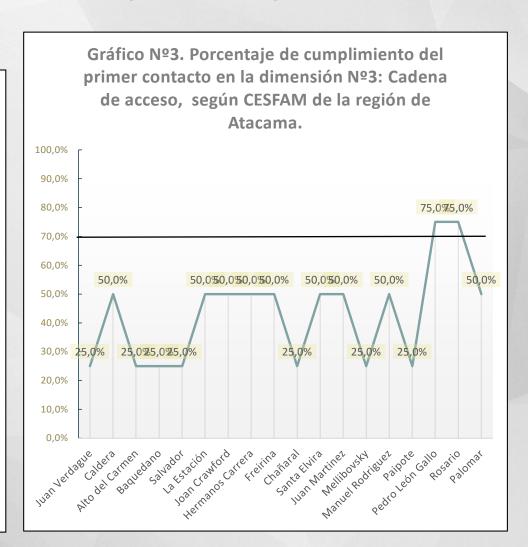
Horarios de atención
Cartera de servicios
Información derechos y deberes
Información de tiempos de espera
Material educativo
Personal capacitado en LSCH
y comunicación



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



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.



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

