

ESTRATEGIAS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIO DE SALUD DE PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LA LOCALIDAD TUNJUELITO.

RAMÍREZ RODRIGUEZ YURI ANDREA  
ROJAS SUÁREZ OSCAR HERNANDO

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL  
BOGOTÁ D.C  
2018

ESTRATEGIAS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIO DE SALUD DE PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LA LOCALIDAD TUNJUELITO.

RAMÍREZ RODRIGUEZ YURI ANDREA  
ROJAS SUÁREZ OSCAR HERNANDO

Asesor del proyecto  
Rodríguez Rojas Yuber Liliana, Ph.D

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Seguridad Social Integral

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL  
BOGOTÁ D.C  
2018

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

El presente trabajo fue realizado bajo la supervisión de la docente Yuber Liliana Rodríguez Rojas a quien queremos expresarle nuestro más profundo agradecimiento por hacer posible la realización de este proyecto, en la cual fue un apoyo para nuestra formación académica, también a cada uno de los profesores que hicieron parte de nuestro proceso formativo. A Dios por ser mi guía y a mi familia quien ha sido un motivo para hacer posible mis metas y apoyarme en todo lo que vamos trazando día a día.

Yuri Andrea Ramírez Rodríguez

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios quien me permitió culminar este paso tan importante en mi vida personal y profesional, a mi familia quienes fueron pilar fundamental con su apoyo incondicional, comprensión y amor en todos los momentos principalmente en los de dificultad, a cada uno de los profesores que aportaron con sus conocimientos y enseñanzas, por ultimo sin dejar de ser importantes a cada una de las personas que estuvieron presentes para alcanzar este gran sueño.

Oscar Hernando Rojas Suarez

## RESUMEN

En Colombia el Sistema General de salud actualmente se puede evidenciar la falta de mecanismos de consulta e información que puedan facilitar el acceso a los servicios de salud a las personas con discapacidad. Por otro lado, la salud es un derecho fundamental que se debe brindar a las personas de manera oportuna y efectiva con igualdad de condiciones.

El Sistema Nacional de Discapacidad es una de las entidades que se encarga de reunir normas, actividades, recursos, programas e instituciones que permiten la realización de los principios generales que se tienen en cuenta en la ley 1145 de 10 de julio 2007.

El SND esta conformado por 4 niveles el primero es el Ministerio de Salud y Protección Social que es un organismo rector, el Consejo Nacional de Discapacidad que es el encargado de hacer consultoría, asesoría y de verificación, seguimiento y evaluación del sistema de la política publica Nacional de Discapacidad. Los Comités Departamentales y Distritales de Discapacidad se encargan de que la política Publica Nacional de Discapacidad se cumpla en el territorio colombiano y por último los comite Municipales y Locales de Discapacidad son aquellos que se encargan de la construcción y seguimiento de la política publica de discapacidad.

## **Resumen**

In Colombia, the General Health System can currently demonstrate the lack of consultation and information mechanisms that can facilitate access to health services for people with disabilities. On the other hand, health is a fundamental right that must be provided to people in a timely and effective manner with equal conditions.

The National Disability System is one of the entities that is responsible for gathering standards, activities, resources, programs and institutions that allow the realization of the general principles that are taken into account in the law 1145 of July 10, 2007.

The SND is made up of 4 levels. The first is the Ministry of Health and Social Protection, which is a governing body, the National Disability Council, which is in charge of consulting, advising and verifying, monitoring and evaluating the public policy system. National Disability The Departmental and District Disability Committees ensure that the National Disability Public Policy is fulfilled in the Colombian territory and, finally, the Municipal and Local Disability Committees are those that are in charge of the construction and monitoring of the public disability policy.

## Contenido

Introducción.....	9
Problema y lectura de necesidades .....	12
Problema .....	12
Lectura de necesidades .....	14
Árbol de problemas .....	17
Árbol de Soluciones .....	18
Antecedentes.....	18
Análisis de alternativas.....	20
Justificación del proyecto.....	20
Análisis Grupo de Interés .....	23
Objetivos.....	24
Objetivo general .....	24
Objetivos específicos .....	24
Alcance del proyecto .....	24
Estrategias de intervención.....	25
Condiciones del proyecto .....	25
Retos del proyecto .....	25
Factores claves de éxito.....	26
Plan de acción de actividades .....	27
Riesgos del proyecto.....	33
Impacto esperado.....	33
Presupuesto.....	34
Resultados.....	37
Percepción actual de la población con discapacidad sobre el Sistema General de Salud ....	37
Mejoras Efectuadas a las Herramientas de Información y Nuevas Estrategias de Información .....	47
Código QR.....	48
Casos de Ayudas Técnicas Registrados .....	56
Articulación con Entidades.....	56
Correo Electrónico discapacidad Tunjuelito .....	57
Hallazgos de la Implementación de las Estrategias para el acceso al servicio de salud.....	58

Conclusiones.....	63
Recomendaciones .....	63
Responsabilidades .....	64
Bibliografía.....	65
Lista de Cuadros .....	67
Lista de Figuras .....	68
Lista de Ilustraciones .....	69



## Introducción

afectadas poblaciones vulnerables como son las personas con discapacidad, por esta razón se plantean una serie de herramientas informativas que permiten mejorar las condiciones y generar mecanismos de consulta a través del uso de las TIC's enfocados principalmente en la localidad de Tunjuelito del Distrito capital.

Cabe precisar que actualmente en la localidad de Tunjuelito existen más de 8.000 personas con discapacidad, las cuales presentan dificultades al momento de la utilización de los servicios de salud con problemáticas de carácter administrativo, económico, geográfico entre otras, por lo cual es importante que a nivel institucional distrital se tomen medidas que permitan mitigar este tipo de barreras para el acceso general e integral a los servicios de salud.

Normativamente la Ley Estatutaria 1751 del 2015 garantiza el Derecho a la Salud de todas las personas en el territorio nacional, lo cual debe ser aplicado de manera que permita que todas las personas sin importar su condición puedan contar con servicios de salud eficientes e integrales. Para las personas con discapacidad se creó la Política Pública de discapacidad e inclusión social la cual busca asegurar y garantizar el goce pleno de sus derechos y el cumplimiento de los deberes en miras de una mayor inclusión con la participación de todos los actores que hacen parte del Sistema Nacional de Discapacidad.

Es importante mencionar que el propósito principal de este documento es plantear e implementar herramientas que faciliten el día a día de las personas con discapacidad de la localidad de Tunjuelito por medio de la actualización y mejoramiento de accesibilidad de una página WEB que permita contar con información frente a las dificultades que se presentan al momento de requerir algún servicio de salud, también tiene como fin el servir de puente entre el usuario y las entidades que hacen parte del sistema a nivel distrital, en temas de exigibilidad jurídica cuenta con información de contacto con el Grupo País de la Universidad de los Andes con quienes se realizó articulación desde este proyecto y están prestos a colaborar en los casos que requieran asesoría de la mano de profesionales en derecho.

Dentro de las estrategias planteadas también se encuentra la articulación a nivel sectorial con entidades como la Subsecretaría de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Alcaldía Local de Tunjuelito, Consejo Local de Discapacidad de la localidad de Tunjuelito y el Banco de Ayudas Técnicas de Tunjuelito con el cual se planteó facilitar la inscripción de personas que requieran elementos como sillas de ruedas, kits para discapacidad visual y cognitivos, colchones y colchonetas antiescaras entre otros, esto a través un formulario de inscripción que se encuentra en la página facilitando el proceso y evitando el desplazamiento de las personas que presentan discapacidad de dicha localidad.

Otra de las herramientas implementadas es el Grupo de WhatsApp para personas con discapacidad de la localidad de Tunjuelito en el cual se envía información de actividades, programas y eventos que se estén realizando enfocados a la población con discapacidad, dentro de este también se reciben casos los cuales son atendidos y direccionados de manera ágil para su respectiva resolución con el acompañamiento de la Dra. Derly Yaneth Barrero del Centro de Orientación e Información en Salud de la localidad de Tunjuelito.

Se espera que este tipo de estrategias se continúe implementando en miras del beneficio de la población con discapacidad que tanto lo requieren con participación activa de la sociedad y los entes que participan a nivel local en temas de salud y programas enfocados al desarrollo e inclusión de estos grupos vulnerables por las dificultades que les puede generar la situación de discapacidad y que en muchos casos no son tenidos en cuenta para un pleno desarrollo y mejoramiento de sus condiciones de vida.

La implementación específicamente de este trabajo concluye con una participación activa de los diferentes actores y se deja una serie de herramientas y estrategias que no generan costos administrativos y pueden mantenerse con la colaboración de miembros que hacen parte del grupo de discapacidad de la localidad objetivo en te documento.

Como estudiantes y ejecutores esperamos que este sea de gran utilidad y que las personas que conozcan de este tipo de problemáticas busquen más alternativas en pro de un mejoramiento continuo en la calidad de vida de las personas con discapacidad, lo que para nosotros deja un

gran aprendizaje con el conocimiento e interacción en un gran número de casos en los cuales se intervino y se logró dar respuesta positiva de manera gratificante.

## **Problema y lectura de necesidades**

### **Problema**

Durante el primer y segundo semestre del año 2017 el grupo de estudiantes de Especialización en Seguridad Social Integral de la Universidad Agustiniana conformado por Paola Cangrejo, Carolina Castro y Wilson Olarte han identificado por medio del proyecto integrador la falta de herramientas de información para tener acceso a servicios de salud a personas con discapacidad física en la localidad de Tunjuelito-Bogotá a lo cual han propuesto espacios y estrategias informativas innovadoras, para que dicha población vulnerable con discapacidad pueda acceder de manera más fácil a los servicios de salud, contando de manera eficiente con la información que les permita mejorar sus condiciones de vida a nivel de salud.

Cabe aclarar que, las estrategias propuestas dentro del trabajo integrador aplicado en el año 2017 se pueden continuar y fortalecer, lo cual es el propósito de este nuevo proyecto, tomando como base los argumentos y la metodología utilizada para lograr desarrollar nuevos aportes y herramientas dirigidas a la población con discapacidad de la localidad de Tunjuelito y que logren impactar de manera positiva a cada una de las personas que hacen parte de este proyecto, en búsqueda de dejar una huella que trascienda a nivel social desde la academia.

Por otra parte, es necesario garantizar la prestación de servicios médicos y la protección derechos de este tipo poblaciones, por ello es importante que el gobierno tanto nacional como distrital desarrollen e implementen nuevos planes que busquen y hagan realidad un mejor servicio en el campo de la salud, enfatizando en la adopción buenas políticas públicas que logren el mejoramiento del entorno de las personas con discapacidad.

Durante el análisis realizado al marco normativo Colombiano y Distrital actual para la realización de este proyecto, se logra observar cómo se protegen y se establecen parámetros enfocados a la atención de personas en condición de discapacidad, desde la Constitución Política de Colombia 1991 en artículos 10, 13, 47, 54,68 se brinda el soporte jurídico desde el reconocimiento de los derechos fundamentales de cada una de las personas sin importar su condición, también es muy importante el nacimiento de normas como la Ley Estatutaria 1751 de

2015 la que establece la Salud como derecho fundamental, el cual no se encontraba dentro del marco constitucional y el cual genera una serie de herramientas en búsqueda de beneficios para una atención en salud óptima. También encontramos el Acuerdo 603 de 2015 por medio del cual se ordenan los lineamientos de ayudas técnicas para personas con discapacidad en el Distrito Capital y que en la actualidad se está implementando en cada una de las localidades de Bogotá y principalmente en la localidad de Tunjuelito en la cual se está realizando el proyecto. En cuanto al fortalecimiento a las instancias del Sistema Distrital de Discapacidad surge el Acuerdo 561 de 2014 por medio del cual se estipulan normas que permiten un mayor apoyo a nivel de entidades del Distrito y apoyo técnico a las instancias referentes a discapacidad.

Muchas personas con discapacidad carecen de igual acceso a la atención en salud, la educación y las oportunidades laborales que las demás personas; no reciben los servicios que necesitan de acuerdo con su discapacidad y se hallan excluidos de actividades de la vida cotidiana. Desde la entrada en vigor de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), la discapacidad se considera, en medida creciente, una cuestión de derechos humanos. También constituye un problema importante desde el punto de vista del desarrollo: hay un conjunto creciente de evidencia que demuestra que las personas con discapacidad se encuentran en peor situación socioeconómica y sufren más pobreza que las personas sin discapacidad (Informe Mundial Sobre la Discapacidad, 2011).

Después de realizar un análisis a la Política de Discapacidad e Integración Social 2013 – 2022, esta política busca guardar y valer los derechos y el acatamiento de los deberes de las personas que tienen discapacidad, familia y cuidadores se logró determinar que hacen falta herramientas que permitan realizar un mejor análisis y evaluación partiendo de la creación de indicadores claros que identifiquen las deficiencias de la política y por supuesto poder aplicar planes de mejoramiento en pro de la población con discapacidad, es importante mencionar que la política actual requiere de una mayor construcción en la cual participen las entidades de manera intersectorial y teniendo en cuenta las observaciones de los grupos de personas con dicha problemática.

Analizando los datos que hay actualmente sobre la problemática que tiene hoy en día el sistema de salud en Colombia se pudo evidenciar que hace falta mecanismos para consulta e

información para hacer más fácil el acceso a los servicios que tiene el SGSS en las poblaciones que tiene mayor vulnerabilidad en este caso las personas con condición de discapacidad, que puedan utilizar de manera eficaz y oportuna mejorando la calidad de vida de los beneficiarios a nivel distrital y local.

### **Lectura de necesidades**

Es muy importante tener en cuenta que las personas con condición de discapacidad física de la localidad de Tunjuelito evidencian demasiada dificultad en el acceso a los servicios de salud, por lo tanto, es necesario continuar implementando herramientas que disminuyan la problemática y principalmente el débil compromiso de algunas instituciones para promover información adecuada, oportuna y veraz para este tipo de población.

Actualmente existen barreras tanto físicas como comunicativas entre las personas con discapacidad y su entorno para desarrollarse con normalidad, por lo cual debe promoverse en conjunto con sus cuidadores el mitigar dichas problemáticas a través de la participación en espacios de toma de decisiones y la articulación con entidades de carácter distrital que fomenten mayor comunicación y adherencia de los temas que puedan mejorar sus condiciones de vida, lo cual se puede conseguir por medio de este proyecto.

La Secretaría Distrital de Salud como ente rector debe garantizar el conocimiento de la situación de salud y calidad de vida de la población con discapacidad en Bogotá, D.C, como insumo para la planificación de actividades integrales que permitan transformar realidades adversas mediante políticas públicas construidas y fortalecidas con base en este conocimiento. Por esta razón inició en el año 2004 el proceso de registro para la localización y caracterización de la población con discapacidad en el formulario DANE diseñado para este fin. (Discapacidad, s.f.)

A continuación, se presenta la información de la población con discapacidad identificada y caracterizada en el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad en Bogotá D.C. desde el 2004 y hasta el 31 de enero 2018, según las variables de localidad de residencia, sexo, grupos de edad y curso de vida.

En la actualidad, Bogotá tiene identificadas en el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con discapacidad 276.600 personas con discapacidad en el periodo (2004 – 31 de enero de 2018), de las cuales una vez realizada depuración con la Base de Datos de Registro de Licencias de Inhumaciones de la Secretaría Distrital de Salud para el corte a 31 de enero de 2018, se identificaron 224.712 personas con discapacidad en condición “vivos” y 51.888 personas fallecidas. En el contexto anterior, la respuesta al presente punto se realiza con base a la información de la población con discapacidad inscrita en el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad en el Distrito Capital en el periodo en mención y que se encuentra en condición “vivos”, la cual corresponde a 224.712 personas. Lo anterior, según las variables de localidad de residencia y sexo.

En respuesta a las necesidades en calidad de vida y salud de esta población la desarrolla la Secretaria Distrital de Salud mediante la Estrategia Rehabilitación Basada en Comunidad (RBC), con el objetivo de generar en las localidades mecanismos para el ejercicio del derecho a la salud en las personas con discapacidad, sus familias, cuidadoras y cuidadores cumpliendo con los principios de accesibilidad, integralidad, continuidad y participación social.

Con lo anterior, se espera incidir en la problemática central “las personas con discapacidad, sus familias, cuidadores y cuidadoras continúan encontrando inequidad y barreras físicas y comunicativas que las segregan y restringen su reconocimiento como seres integrales; su acceso a oportunidades para desarrollar sus capacidades; el ejercicio pleno de sus derechos en salud, educación, productividad y participación social; y para ser parte de grupos, organizaciones y redes sociales promotoras de salud y calidad de vida”. Para este propósito, se desarrollan en los territorios de la ciudad, acciones individuales y colectivas en los niveles de promoción de la salud, prevención de la dependencia, atención en salud y rehabilitación. De la misma forma, la estrategia promueve: la defensa y comunicación para el acceso y la accesibilidad; la movilización y participación política de las personas con discapacidad, sus familias, cuidadoras y cuidadores; los grupos de autoayuda y el fortalecimiento de las redes, organizaciones y de líderes y lideresas comunitarios para el ejercicio pleno de los derechos y la inclusión social. (MINISALUD, Rehabilitación Basada en Comunidad (RBC), s.f.)

En la localidad de Tunjuelito del 100% de personas en condición de discapacidad el 57.4% son mujeres y el 42.6% son hombres con un total de 8.288 personas identificadas y caracterizadas en los registros de discapacidad los cuales son 3.7 % de la población total de discapacidad del distrito (SDS, 2018), quienes actualmente tienen problemáticas en salud como las barreras geográficas que dificulta que la mayoría de personas que tienen discapacidad física puedan acceder eficazmente a los servicios de salud ya que estas personas deben desplazarse y esos desplazamientos tienen dificultades porque tienen largos recorridos para que puedan obtener el servicio a la salud.

Población con discapacidad registrada, condición "vivos", según localidad de residencia y sexo, Bogotá D.C.; 2004- 31 de enero 2018. (n= 224712).

Tabla 1 Población con discapacidad registrada

LOCALIDAD	HOMBRE		SEXO MUJER		INTERSEXUAL		TOTAL	
	PcD	%	PcD	%	PcD	%	PcD	%
USAQUE	5513	40,6%	8070	59,4%	1	0,0%	13584	6,0%
CHAPINERO	1658	44,7%	2050	55,3%	0	0,0%	3708	1,7%
SANTA FE	2581	45,5%	2966	53,5%	0	0,0%	5547	2,5%
SAN CRISTOBAL	7140	45,8%	8453	54,2%	0	0,0%	15593	6,9%
USME	5312	45,1%	6473	54,9%	0	0,0%	11785	5,2%
<b>TUNJUELITO</b>	<b>3532</b>	<b>42,6%</b>	<b>4756</b>	<b>57,4%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>8288</b>	<b>3,7%</b>
BOSA	9143	40,6%	1396	59,4%	0	0,0%	10539	10,0%
KENEDY	12009	39,9%	18117	60,1%	0	0,0%	30126	13,4%
FONTIBON	4695	41,5%	6617	58,5%	0	0,0%	11312	5,0%
ENGATIVA	7210	47,4%	8000	52,6%	0	0,0%	15210	6,8%
SUBA	7809	46,1%	9132	53,9%	0	0,0%	16941	7,5%
BARRIOS UNIDOS	2808	43,9%	3584	56,1%	0	0,0%	6392	2,8%
TEUSAQUILLO	1586	16,6%	1820	53,4%	0	0,0%	3406	1,5%
LOS MARTIRES	2228	49,4%	2283	50,6%	0	0,0%	4511	2,0%
ANTONIO NARIÑO	1708	42,4%	2321	57,6%	0	0,0%	4029	1,8%
PUENTE ARANDA	4545	39,0%	7097	61,0%	0	0,0%	11642	5,2%
CANDELARIA	750	45,6%	896	54,4%	0	0,0%	1646	0,7%
RAFAEL URIBE	8288	38,7%	13125	61,3%	0	0,0%	21413	9,5%
CIUDAD BOLIVAR	7987	48,0%	8645	52,0%	0	0,0%	16632	7,4%
SUMAPAZ	202	50,1%	201	49,9%	0	0,0%	403	0,2%
SIN DATO								
LOCALIDAD	4	80,0%	1	20,0%	0	0,0%	5	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>96708</b>	<b>43,0%</b>	<b>128003</b>	<b>57,0%</b>	<b>1</b>	<b>0,0%</b>	<b>224712</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, Ministerio de Salud y Protección Social, Secretaría Distrital de Salud.). \*\*Ultima fecha de actualización 12 de febrero de 2018.



Tabla 2 Población y caracterización de la localidad de Tunjuelito, personas con discapacidad

Estrato	Hombres	Mujeres	Total
1	0	108	108
2	4.123	2.896	7.019
3	496	654	1150
Sin estrato	4	7	11
Total	4.623	3.665	8.288

Fuente: Autoría Propia, Registro de la población de Discapacidad, con datos del Ministerio de salud Protección Social y Secretaria Distrital de Salud 2018.

### Árbol de problemas

Tabla 3 Árbol de Problemas

<b>Consecuencia</b>	<p><b>Poca información para tener un acceso a los servicios de salud</b></p> <p><b>Falta de atención a las personas con discapacidad.</b></p> <p><b>Demoras en el servicio que colocan en riesgo la vida de las personas que ponen en peligro la vida de los usuarios.</b></p> <p><b>Exigibilidad y dificultad de derechos (Tutela)</b></p>
<b>Problema</b>	No hay información para el acceso a los servicios de salud para los usuarios con condición de discapacidad físicas en la localidad de Tunjuelito en la ciudad de Bogotá del presente año 2018.
<b>Causas</b>	<p>Los usuarios no tienen conocimiento de sus derechos, frente al sistema de salud. No hay mecanismos de consulta.</p> <p>Vulnerabilidad de derechos a la salud.</p> <p>No hay compromiso de las instituciones como las EPS o IPS para promover información adecuada acerca del sistema de gestión en seguridad y salud.</p>

Fuente: Autoría propia proyecto 2018

## Árbol de Soluciones

Tabla 4 Árbol de Soluciones

<b>Fines</b>	<p><b>Tener una atención buena y eficaz.</b></p> <p><b>Información transparente, veraz y coherente,</b></p> <p><b>Dar cumplimiento de los tiempos establecidos para dar respuesta a una petición. Reducir la tasa de demoras en la atención.</b></p> <p><b>Dar a los usuarios que conozcan las rutas de acceso del sistema de salud.</b></p>
<b>Problema</b>	<p>Crear estrategias para garantizar el acceso al servicio de salud a las personas en condición de discapacidad física de la localidad de Tunjuelito en Bogotá en el año 2018.</p>
<b>Medios</b>	<p>Mejora en la prestación de los servicios del SGSSS.</p> <p>Fortalecimiento, prevención y participación de las instituciones prestadoras de servicios de salud EPS o IPS.</p> <p>Mecanismos apropiados de consulta.</p> <p>Mejora en la calidad de la atención del sistema de salud.</p> <p>Apoyo a la población vulnerable brindando información sobre las rutas de acceso al sistema de salud.</p>

Fuente: Autoría propia proyecto 2018

### Antecedentes

El presente proyecto tiene como propósito que en el Distrito Capital se mejoren y adopten las herramientas que permitan transmitir información a la Población con Discapacidad a nivel local, para garantizar los procesos de acceso a los servicios y algo muy importante que se brinde asesoría en adquisición, donación, administración, prescripción, otorgamiento, mantenimiento, seguimiento y evaluación de las ayudas técnicas para las personas con discapacidad principalmente de la Localidad de Tunjuelito partiendo de los lineamientos distritales, normas y políticas de discapacidad existentes.

Es importante la realización de este proyecto con las entidades que han tomado decisiones frente a esta problemática a nivel nacional han sido las siguientes: El Ministerio de Salud,

Superintendencia Nacional de Salud formula, que adopta, dirige, coordina, ejecuta y evalúa la política pública en materia de salud.

La Superintendencia Nacional de Salud, es aquella que se encarga de vigilar, inspeccionar y controlar el mejoramiento de la calidad en la atención en la salud, también promueve y fortalece la participación ciudadana para la defensa de los usuarios en el sector salud, esta entidad se ha encargado en desarrollar nuevas técnicas y mejoras para que todo tipo de población pueda acceder a los servicios de salud sin importar sus condiciones sociales.

La secretaria de salud ha puesto en marcha planes para contribuir el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la aplicación de normatividad y políticas públicas que garanticen el derecho a la salud. Las EPS y IPS están deben establecer nuevas estrategias para que promuevan esquemas de aseguramiento y a su vez incentiven la afiliación de grupos no cubiertos en seguridad social, con el fin de garantizar del acceso de los afiliados y familias al SGSSS lo cual es el propósito de la Ley 100 de 1994.

El objetivo de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social -PPDIS, es asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores para el periodo 2013 – 2022. (Sistema Nacional de Discapacidad, s.f.)

"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

(Ministerio de salud y protección, 2006)

Por otra parte la población de este proyecto son las personas en condición de discapacidad física de la localidad de Tunjuelito de todos los regímenes de salud y condiciones sociales, económicas, culturales y demográficas que conforman el sistema de salud, ya que es una problemática en salud lo que permite contribuir al mejoramiento en el acceso en los Servicios de Salud en el Distrito Capital a través de mecanismos y piezas comunicativas que permitan contar con las herramientas necesarias para lograr solucionar las posibles dificultades que se puedan presentar, partiendo que las discapacidad específicamente en esta localidad se caracteriza e identifica desde la Subred integrada de servicios Red Sur lo cual es analizada desde este proyecto.

La vigilancia en salud pública en discapacidad se entiende como un proceso sistemático y constante de recolección, organización, análisis, interpretación, actualización y divulgación de datos específicos relacionados con la salud y sus determinantes en la población con discapacidad; para su utilización en la planificación, ejecución y evaluación de la práctica de la salud pública; así como para aportar en la comprensión de esta condición humana en los niveles individual y social y de esta manera favorecer la inclusión y la equidad en este grupo poblacional. (Secretaría de Salud, s.f.)

### **Análisis de alternativas**

Para el análisis de alternativas se tiene en cuenta las siguientes recomendaciones:

Realizar un nuevo diagnóstico y caracterización de la población en condición de discapacidad de la localidad de Tunjuelito.

Continuar con la identificación de problemáticas en el acceso a los servicios de salud de la población determinada para este estudio.

Diseñar nuevas piezas comunicativas y mejorar la página WEB, como también generar el canal vía Whatsapp con información para el acceso de servicios de salud a personas con discapacidad física en la localidad de Tunjuelito.

Medir el impacto generado con la aplicación de las nuevas y mejoradas herramientas suministradas a la población con discapacidad en el primer semestre de 2018.

### **Justificación del proyecto**

Este proyecto fue creado con el fin de lograr fortalecer los conocimientos y facilitar el acceso en salud de las personas con discapacidad de la localidad de Tunjuelito, puesto que se ha identificado la falta de herramientas y medios de información que permitan mejorar la calidad de vida de dicha población, apoyados en la exigibilidad de derechos a nivel jurídico y así evitar la vulneración de estos y que permitan una mejor inclusión social.

Todo lo anterior sustentado en el diagnóstico realizado a inicio del presente año 2018 por parte de estudiantes de la especialización en Seguridad Social Integral de la Uniagustiniana, lo cual permite demostrar la necesidad de seguir implementando acciones que disminuyan las problemáticas en el acceso a los servicios de salud de individuos de todas las edades tanto del

régimen contributivo como el subsidiado y también población pobre no asegurada para la adecuada prestación de servicios en el sistema de salud.

Por otra parte, se identifican dificultades para la accesibilidad de las instituciones prestadoras de salud como EPS e IPS en la cuales tienen que realizar procedimientos o trámites complejos para acceder a estos servicios. Esto genera una mala atención, ya que los servicios que prestan las entidades de salud no sean de alta calidad y en muchas ocasiones no se prestan de manera oportuna.

Con el tema de suministro de medicamentos y procedimientos no es el indicado para casos concretos que se presentan dentro de las entidades; los pacientes se ven en la obligación de interponer acciones jurídicas y administrativas para poder acceder a estos servicios lo que en ocasiones se pone en riesgo la vida de muchas personas y hasta la muerte de pacientes.

Es muy importante que se creen nuevas y mejores políticas públicas que puedan contribuir al mejoramiento de la salud en todo tipo de población, teniendo en cuenta que la salud es un derecho universal que debe ser brindada de manera oportuna y efectiva a todo tipo de población del territorio nacional y más específicamente a poblaciones vulneradas como son las persona en condición de discapacidad física, teniendo como soporte jurídico la Ley Estatutaria “por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud” (Congreso de Colombia, 2015) la cual garantiza una sociedad más justa y con igualdad de condiciones.

La población en condición de discapacidad, al igual que cualquier otra persona, tienen derecho a disfrutar de servicios con calidad en salud, sin discriminación, ni barreras administrativas, por lo que se le debe garantizar el acceso a servicios de salud con herramientas como las que se proponen en este proyecto que permita que las personas con discapacidad tengan menos dificultades de las que ya presentan por su condición.

Por todo lo anterior, es muy importante tener claro que las personas 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 P

- restadora 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. (MINISALUD, Ministerio de Salud y Protección Social, 2018)

Teniendo en cuenta los datos sobre las problemáticas de salud en Colombia se evidencia que hacen falta mecanismo de consulta e información para facilitar el acceso a todos los servicios del Sistema General de Seguridad en salud, que permitan la utilización de estos, de una manera eficiente y oportuna mejorando la calidad de vida de las personas en condición de discapacidad física en la localidad de Tunjuelito. Por lo cual se busca desde este proyecto beneficiar a este grupo de personas de la localidad de Tunjuelito que han visto tan vulnerados sus derechos, mejorando y brindándoles las herramientas necesarias para que puedan acceder de una manera más cómoda y práctica a los servicios que tanto necesitan por las dificultades que genera la condición de discapacidad.

### Análisis Grupo de Interés

Tabla 5 Análisis Grupo de Interés

POBLACION CON CONDICION DE DISCAPACIDAD		
ACTORES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	INTERES
EPS	PROBLEMÁTICA ADMINISTRATIVAS	DISMINUIR LAS PROBLEMÁTICAS ADMINISTRATIVAS
IPS	FALTA DE ATENCIÓN Y DEMORAS AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO A LA SALUD	MEJORA DE ATENCION Y LOS PROCESOS QUE SE BRINDAN DENTRO DE ESTAS INSTITUCIONES
RAMA JUDICIAL	ALTO CRECIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES EN SALUD PARA SER ATENDIDOS	GENERA UNA MAYOR EXIGILIDAD DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD A TODOS LOS ENTES QUE ESTAN GENERANDO PROBLEMATICAS QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LOS PASIENTES
ENTES DE CONTROL	INCREMENTO DE CASOS EN SEGUIMIENTO Y CONTROL	EJERCER MAYOR CONTROL SOBRE LAS ENTIDADES QUE SE VEN INVOLUCRADAS EN LA PROBLEMÁTICA EN EL SISTEMA GENERAL DE SALUD
SUPER INTENDENCIA	SATURACION POR LA ALTA DEMANDA PARA CONTROL Y VIGILANCIA DEL SISTEMA DE SALUD	AUMENTAR LA SATISFACCION Y TIEMPOS DE RESPUESTA DEL USUARIO
SECRETARIA DE SALUD	CONSTANTE AUMENTO DE CASOS EN SALUD PARA RECLAMACION	AUMENTAR LA VIGILANCIA Y CONTROL SOBRE LOS CASOS EN RECLAMACION EN SALUD

Fuente: Proyecto Herramientas para garantizar el acceso al servicio de salud a las personas en condición de

Discapacidad física en la localidad Tunjuelito (2017)

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Definir nuevas estrategias para facilitar el acceso a los servicios de Salud a personas con discapacidad física en la localidad de Tunjuelito.

### **Objetivos específicos**

Evaluar el conocimiento adquirido por parte de las personas con discapacidad del proyecto aplicado en el 2017 y su percepción actual sobre el sistema general de salud en la localidad de Tunjuelito.

Mejorar las herramientas de información que permitan el acceso a los servicios de salud para personas en condición de discapacidad física, de la localidad de Tunjuelito el primer semestre de 2018.

Implementar nuevas estrategias de información previamente diseñadas durante en el primer semestre de 2018.

### **Alcance del proyecto**

De acuerdo con las estadísticas y análisis de las personas con discapacidad en la localidad de Tunjuelito este proyecto integrador tiene como alcance mejorar las herramientas planteadas en el proyecto anterior y crear de manera eficaz y oportuna mecanismos de información que permitan la utilización adecuada de los servicios de salud con el objetivo de disminuir la mala atención que se está presentando actualmente en los servicios de salud y más allá las dificultades que presenta dicha población por su condición al momento de acudir a entidades que prestan atención en salud, como son: trámites complejos, dificultades en la prestación de los servicios entre otros. Para así lograr y promover servicios de salud eficaz a la población en condición de discapacidad física.



### **Estrategias de intervención**

Mejorar herramientas informativas que permitan a las personas en condición de discapacidad física en la localidad de Tunjuelito, para acceder de una manera eficaz y sencilla a los servicios de salud por medio de:

- Piezas digitales: publicación de redes sociales principalmente Whatsapp.
- Crear y mejorar contenido de la página WEB trabajada en el proyecto integrador 2017.
- Piezas comunicativas: folletos, manuales, revistas.

Dichas herramientas permitirán a las personas en condición de discapacidad física, contar con más información y georreferenciación de la oferta institucional que hay actualmente en salud a nivel distrital, la cual beneficia significativamente a este tipo de población.

### **Condiciones del proyecto**

Mejorar las herramientas planteadas y aplicadas en el proyecto realizado en el primer y segundo semestre del año 2017 y lograr analizar de manera estadística la situación actual de del grupo de personas en condición de discapacidad física de la localidad de Tunjuelito intervenido.

Actualizar la caracterización sociodemográfica de las personas en condición de discapacidad de la localidad de Tunjuelito

Aclarar dudas de las personas que tengan conocimientos sobre salud para evidenciar las necesidades actuales que tiene la localidad de Tunjuelito

Realizar un estudio de los actores involucrados en las problemáticas al momento del acceso a los servicios de salud de las personas en condición de discapacidad física en la localidad de Tunjuelito.

### **Retos del proyecto**

Adquisición de recursos para la administración de página WEB si se optara por dejar en un domino propio asumiendo los costos que esto puede generar.

Consecución de medios económicos para el diseño e implementación de manuales y cartillas informativas.

Integración de la totalidad de los actores involucrados para la divulgación, utilización e implementación de herramientas informativas.

Lograr que estas herramientas sean incorporadas a los diferentes programas y proyectos del SGSSS.

### **Factores claves de éxito**

Para el éxito de este proyecto se realizó un análisis sociodemográfico de personas con condición de discapacidad en la localidad de Tunjuelito, lo cual busca integración de los diferentes actores que participen en la salud, brindando herramientas interactivas e instructivas las cuales mitiguen las diferentes barreras.

Por otro lado, se realizará y se generará seguimiento al impacto de la implementación, mejoramiento y socialización de estas herramientas con el fin de evaluar el beneficio generado con estas herramientas.

Por último, este proyecto integrador aportará a la responsabilidad social de cada uno de sus integrantes ayudando y contribuyendo al mejoramiento de la integridad y calidad de vida de las personas principalmente con discapacidad física.

**Plan de acción de actividades**

Tabla 6 Plan acción de actividades

<b>PLAN DE ACCIÓN ACTIVIDADES PROYECTO INTEGRADOR 2018</b>						
<b>GRUPO: ANDREA RAMIREZ - OSCAR ROJAS</b>						
<b>OBJETIVOS</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	<b>META</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FASES</b>
<b>MEJORAMIENTO DE HERRAMIENTAS PARA GARANTIZAR EL ACCESO AL</b>	<b>Evaluar y medir el conocimiento en salud de las personas en condición de discapacidad de la</b>	Realizar un diagnóstico que permita identificar las dificultades de acceso a los servicios de salud en la localidad de Tunjuelito	Lograr medir las dificultades que presenta la población en condición de discapacidad de la localidad de Tunjuelito después de la aplicación del proyecto 2017.	Por medio de cuestionarios y entrevistas lograr determinar qué tipo de dificultades se están presentando actualmente.	*Equipo de cómputo. *Equipos de comunicación. *Formatos de cuestionario. *2 (Dos) Profesionales.	*Evaluación *Análisis información *Resultados

<b>localidad de Tunjuelito.</b>	<p>Evaluar el conocimiento en salud de las personas en condición de discapacidad de la localidad de Tunjuelito</p>	<p>Determinar el conocimiento que tienen en salud las personas de este análisis.</p>	<p>Aplicación de encuestas que permitan medir el nivel de conocimiento</p>	<p>*Equipo de cómputo. *Equipos de comunicación. *Formatos de encuestas. *Impresora *Fotocopiadora. *Papel. *2 (Dos) Profesionales.</p>	<p>*Evaluación *Análisis información *Resultados</p>
	<p>Identificar la cantidad de población que se encuentra en condición de discapacidad en la actualidad.</p>	<p>Conocer cuantitativamente y cualitativamente la población en condición de discapacidad a nivel de la localidad de Tunjuelito</p>	<p>Nuevo Diseño y aplicación de encuestas y análisis de bases de datos existentes.</p>	<p>*Equipo de cómputo. *Equipos de comunicación. *Formatos de encuestas. *Impresora *Fotocopiadora. *2 (Dos) Profesionales.</p>	<p>*Evaluación *Análisis información *Resultados</p>

	<p>Recolección de información para la formulación del proyecto de discapacidad.</p>	<p>Contar con información de la caracterización de la población con discapacidad de la localidad en estudio año 2017 y primer semestre 2018.</p>	<p>Análisis de información suministrada por entidades Distritales SDS, Alcaldía Local, Hospital de Tunjuelito, Mesa Local de Discapacidad, Secretaria Local de Integración Social.</p>	<p>*Equipo de cómputo. *Equipos de comunicación. *2 Profesionales.</p>	<p>*Evaluación *Análisis información *Resultados</p>
	<p>Tabulación y análisis de la información recolectada frente a la población con discapacidad.</p>	<p>Generar bases de datos con información concreta de la población en condición de discapacidad de la localidad de Tunjuelito</p>	<p>Organizar, evaluar y graficar la información recolectada en los grupos de análisis.</p>	<p>*Equipo de cómputo. *2 (Dos) Profesionales.</p>	<p>*Evaluación *Análisis información *Resultados</p>

	Diseño de informes con estadísticas de la población en condición de discapacidad de la localidad de Tunjuelito nuevamente identificada	Generación de informes y análisis estadísticos.	Por medio de herramientas informáticas crear informes estadísticos que faciliten la caracterización de la población en estudio	*Equipo de cómputo. *Correos electrónicos *2 (Dos) Profesionales.	*Evaluación *Análisis información *Resultados
<b>Diseñar herramientas de información que permitan el acceso adecuado a los servicios de salud para personas en</b>	Mejoramiento y diseño de nuevas piezas comunicativas con información en salud, dirigidas a personas en condición de discapacidad.	Continuar fortaleciendo las herramientas informativas con el finde facilitar el acceso a los servicios de salud de la población con discapacidad.	Mejorar y crear piezas comunicativas como: *Folletos *Cartillas *Capsulas informativas *Mapas de actores locales. *Mejoramiento	*Equipo de cómputo. *Programas de diseño *Papelería *2 (Dos) Profesionales.	*Evaluación *Diseño y elaboración *Resultados

<b>condición de discapacidad</b>			Pagina WEB realizada 2017. *Imágenes par WhatsApp		
<b>Socializar las herramientas informativas mejoradas a las personas en condición discapacidad que hacen parte del proyecto.</b>	Aplicación del proyecto en la población en condición de discapacidad identificada en este proyecto.	Entrega y divulgación de los nuevos informes realizados como también piezas comunicativas generadas que permitan el fácil acceso a los servicios de salud.	Entrega de piezas y resultados a la población objeto de este trabajo midiendo el grado de satisfacción.	*Equipo de cómputo *listados del grupo focalizado. *Formatos de Satisfacción. +Piezas comunicativas *2 (Dos) Profesionales.	*Evaluación *Socialización *Entrega de Resultados

		Continuar generando espacios para la divulgación de las piezas comunicativas y entrega de resultados 2018	Entrega de nuevas y mejoradas herramientas informativas y resultados del proyecto.	Convocar las reuniones pertinentes con los actores de este proyecto para entrega de resultados finales; *Población en condición de discapacidad. Entidades participantes en el proyecto. *Docentes Uniagustiniana. Entes Distritales.	*Equipo de cómputo *listados del grupo focalizado. +Piezas comunicativas *2 (Dos) Profesionales.	*Evaluación *Socialización *Entrega de Resultados
--	--	---	--	---	---	---

Fuente: Elaboración Propia



### **Riesgos del proyecto**

Lo que se busca con este proyecto es lograr que las personas en condición de discapacidad física puedan acceder a los servicios de salud de una manera fácil, brindándoles información veraz y oportuna a través de piezas comunicativas como: Folletos, cartillas, mapas de actores locales, generando mecanismos apropiados de consulta informándoles los medios y las rutas de acceso a las instituciones encargadas de algún caso específico.

La falta de atención en el momento oportuno en los servicios de salud ha generado mortalidad de pacientes, esto se debe a los largos lapsos de tiempo en espera para lograr acceder a los servicios, factor que se debe vencer por medio de formación a los usuarios para la exigibilidad de sus derechos lo cual depara un fuerte esfuerzo por parte de las entidades y entes de control.

Se busca facilitar los trámites administrativos para población con discapacidad física para que no tengan que pasar por trámites complejos o inoficiosos y lograr así un acompañamiento informativo de los medios y las rutas de acceso a las instituciones encargadas.

### **Impacto esperado**

El impacto esperado de este proyecto es lograr mejorar las condiciones de salud de las personas con discapacidad, dejando desde este proyecto herramientas en la localidad de Tunjuelito que puedan mitigar problemáticas de manera más autónomas y fortaleciendo los conocimientos para la exigibilidad de derechos, sin dejar de lado que es una fuerte lucha contra un sistema que se encuentra pasando dificultades tanto financieras como administrativas.

Con la realización de este proyecto se verán beneficiadas muchas personas en condición de discapacidad física en la localidad de Tunjuelito, mediante la ejecución, la integración y socialización de la mejora que se le harán a las herramientas suministradas, las cuales tienen como finalidad facilita la calidad de vida de dicha población. Este proyecto disminuirá problemáticas sociales, económicas, políticas y administrativas.

## Presupuesto

Tabla 7 Financiamiento

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPÉCIFICO	ACTIVIDADES	META		RESPONSABLE	FINANCIAMIENTO
			UNIDAD	CANTIDAD		
Generar herramientas informativas para mejorar el acceso a los servicios de salud a personas en condición de discapacidad física en la localidad de Tunjuelito.	Evaluar el conocimiento en el sistema general de salud de las personas en condición de discapacidad física, de la localidad de Tunjuelito, en el primer semestre del año 2018.	1. Evaluar el conocimiento a la fecha en salud de las personas en condición de discapacidad de la localidad de Tunjuelito.	1	2	<b>OSCAR ROJAS/ ANDREA RAMIREZ</b>	100% PERSONAL
		2. Diseño de piezas de nuevas piezas informativas en salud, dirigidas a personas en condición de discapacidad.	1	2		100% PERSONAL

<p>Diseñar herramientas de información que permitan el acceso a los servicios de salud para personas en condición de discapacidad física, de la localidad de Tunjuelito, en el primer semestre del año 2018.</p> <p>Implementar las herramientas de información previamente diseñadas durante en el primer</p>	<p>3. Aplicación del proyecto en la muestra establecidas de la población en condición de discapacidad.</p>	1	1	<p><b>OSCAR ROJAS/ ANDREA RAMIREZ</b></p>	100% PERSONAL
	<p>4. Realizar análisis cuantitativo y cualitativo del impacto que genero por la implementación de las herramientas de información.</p>	1	1		100% PERSONAL
	<p>5. Entrega de informes de resultados a los entes que fueron partícipes parte este proyecto.</p>	1	3	<p><b>OSCAR ROJAS SUAREZ/ ANDREA RAMIREZ</b></p>	100% PERSONAL

	semestre del año 2018.					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

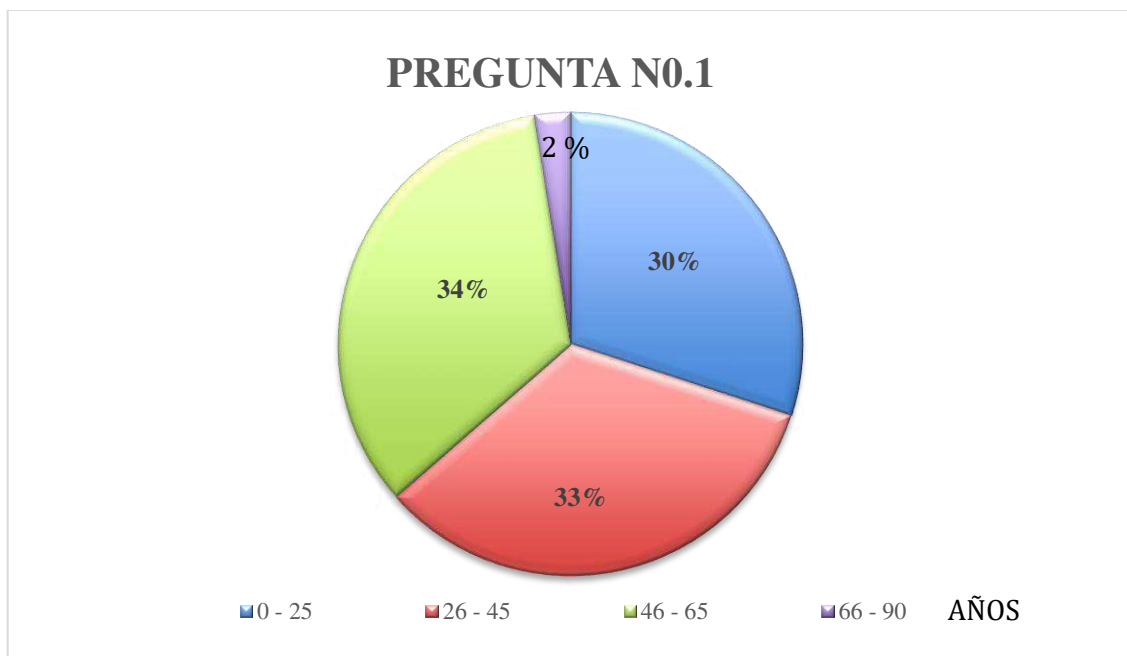
## Resultados

En este capítulo se presentan los resultados del proyecto integrador de acuerdo con los objetivos específicos. En la primera parte, se muestran los resultados de la encuesta sobre la percepción actual de la población con discapacidad acerca del Sistema General de Salud en la localidad de Tunjuelito. En la segunda parte, se describe la mejora efectuada sobre las herramientas de información diseñadas en el proyecto desarrollado en el 2017. En la tercera parte, se muestran las nuevas estrategias de información diseñadas durante en el primer semestre de 2018.

### Percepción actual de la población con discapacidad sobre el Sistema General de Salud

Se realizó encuesta a 200 personas con discapacidad física, de la localidad de Tunjuelito. Con el fin de evaluar los conocimientos respecto al sistema de salud colombiano y conocer su opinión frente al mismo. Las encuestas arrojaron los siguientes resultados:

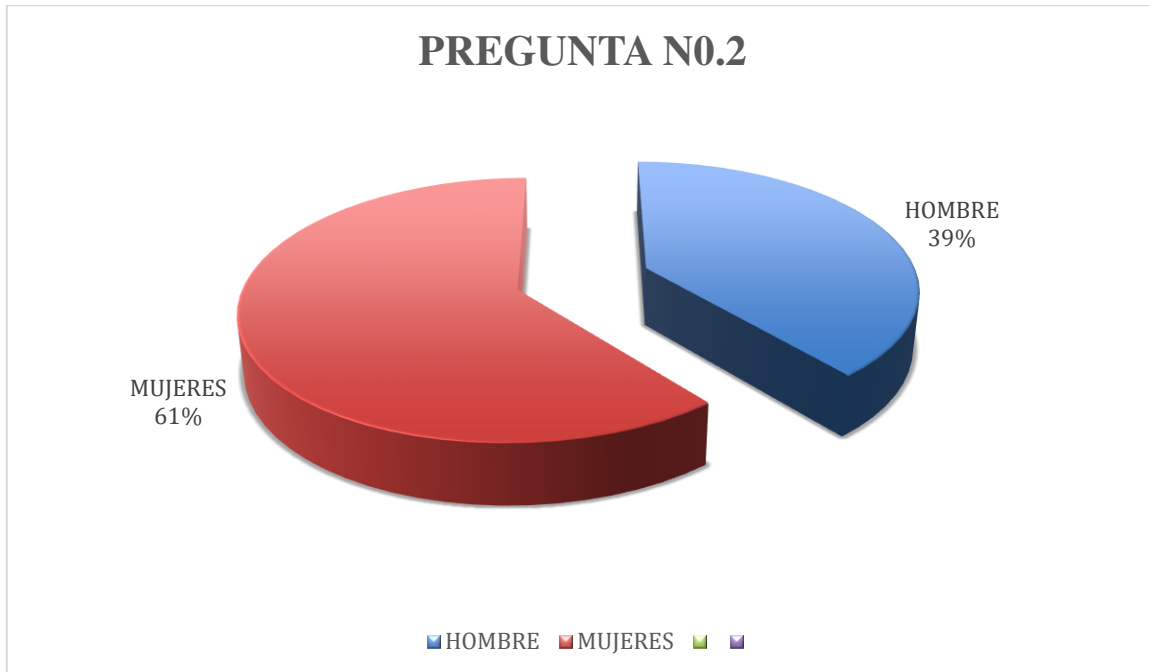
Figura 1 Resultados, pregunta 1 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

Entre la población encuestada se observó que el 34% tiene un rango de edad entre 0 a 25 años, seguido por un 33% en el rango de 26 a 45 años y los otros porcentajes restantes pertenecen al resto de personas encuestadas, siendo así el 2% el último rango el cual pertenece a las edades de 66 a 90 años.

Figura 2 Resultados, pregunta 2 de la encuesta.



Fuente: Elaboración por los autores

El tamaño de la muestra fue de 200 personas encuestadas, de los cuales el 61% son mujeres y el 39% son hombres. Lo cual quiere decir que la población encuestada predomina las mujeres.

Figura 3 Resultados, pregunta 3 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

En la población encuestada se encontró que el 55% de los encuestados su ocupación es el hogar, seguido por un 35% de los encuestados quienes son cuidadores y el 10% restante son independientes y vendedores.

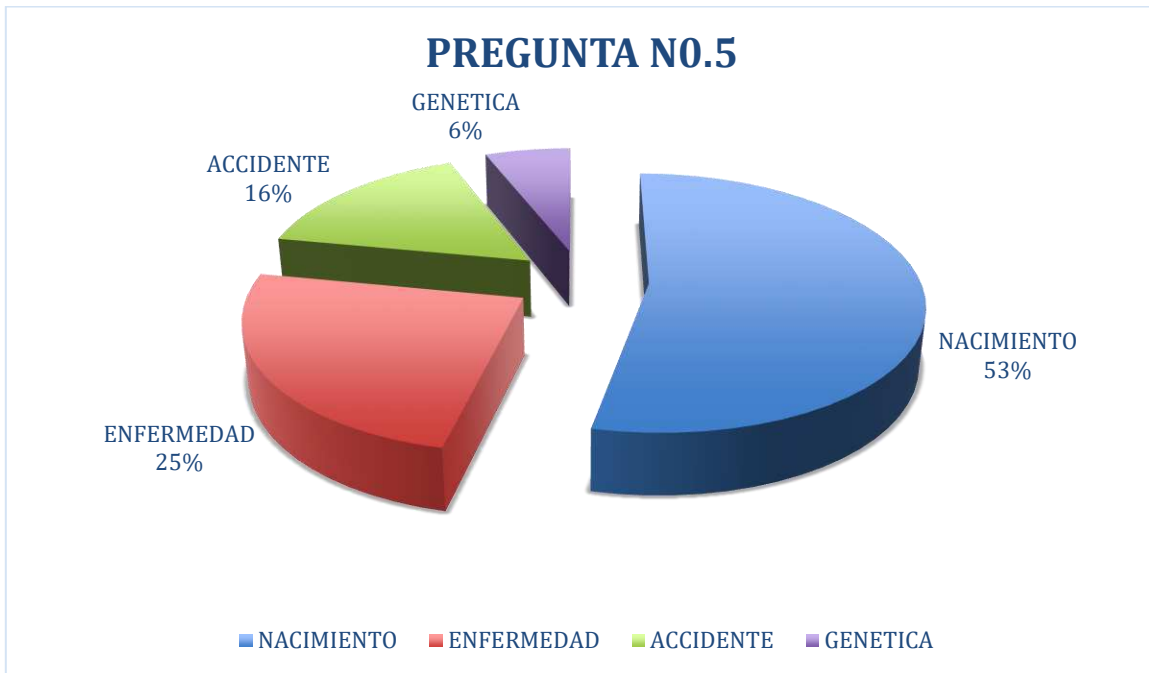
Figura 4 Resultados, pregunta 4 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores.

Entre la población encuestada el 86% de los encuestados no se encuentran trabajando, el 9% estudia, seguido por el 4% que trabaja, finalizado con 1% trabaja y estudia.

Figura 5 Resultados, pregunta 5 de la encuesta.

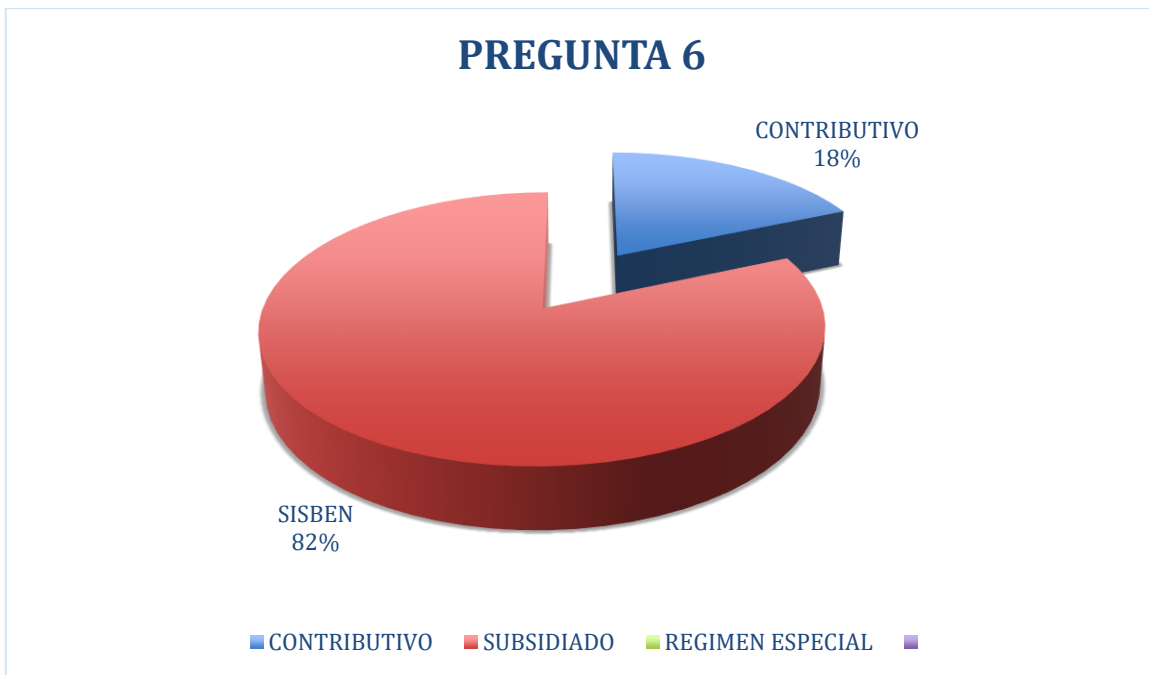


Fuente: Elaborada por los Autores.

Ente la población encuestada el 53% de la población la condición de discapacidad es por nacimiento, seguido por el 25% por enfermedad, el 16% por accidente y para finalizar el 6% por genética.



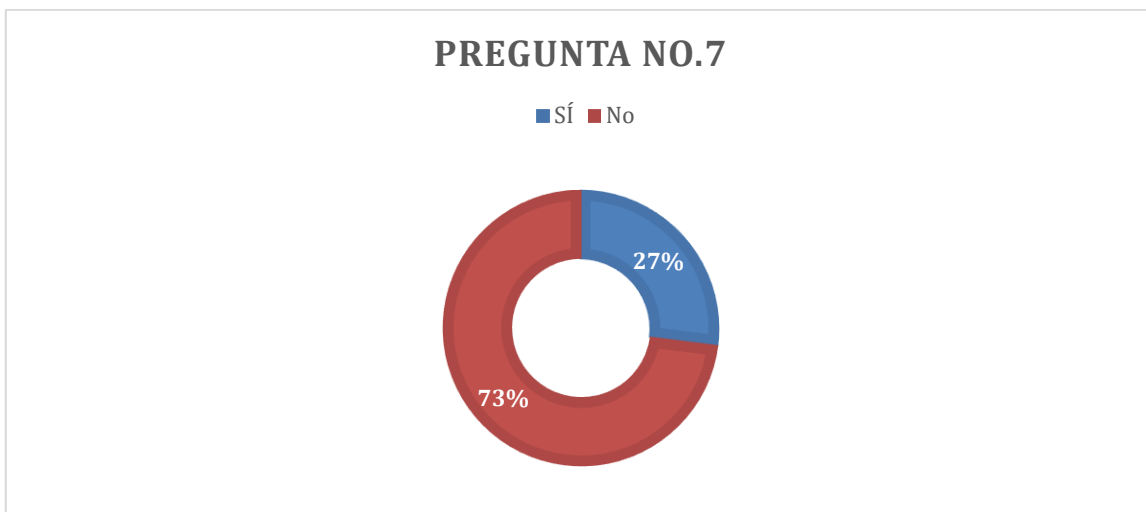
Figura 6 Resultados, pregunta 6 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

Se aplicó una encuesta a 200 personas en las cuales el 82% pertenece al régimen Subsidiado (SISBEN) y el 18% pertenecen al régimen contributivo.

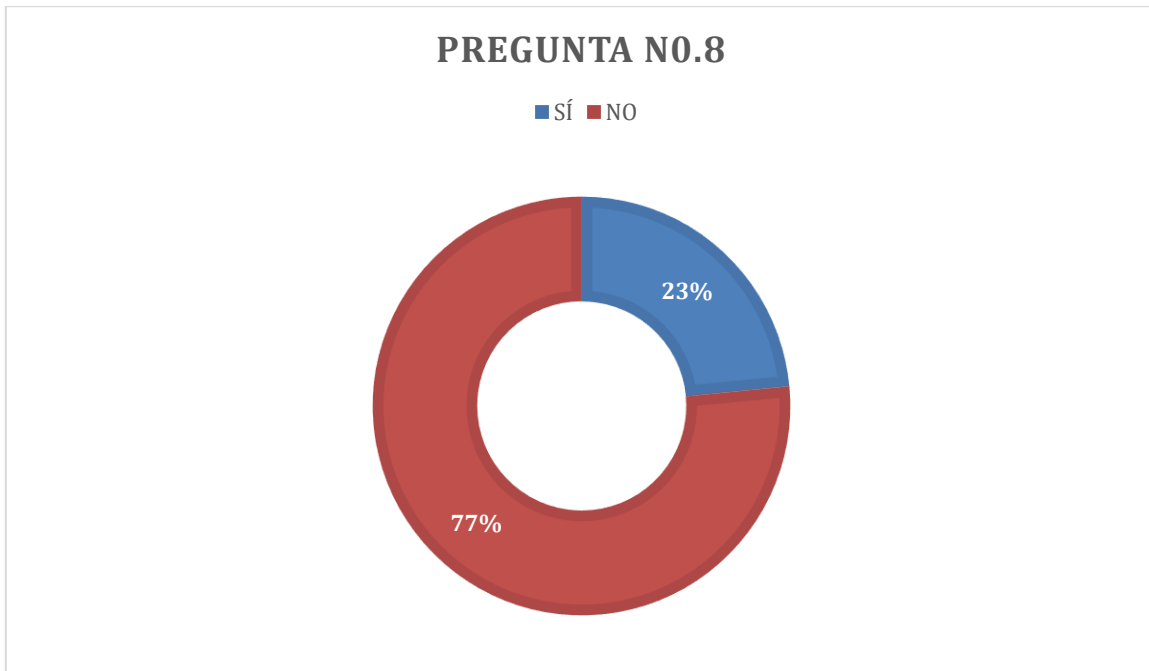
Figura 7 Resultados, pregunta 7 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

El tamaño de la muestra fue de 200 encuestados, de los cuales el 73% la EPS no le han brindado información sobre los beneficios que se les puede prestar en los temas de acceso a la salud, el 27% si tiene conocimiento.

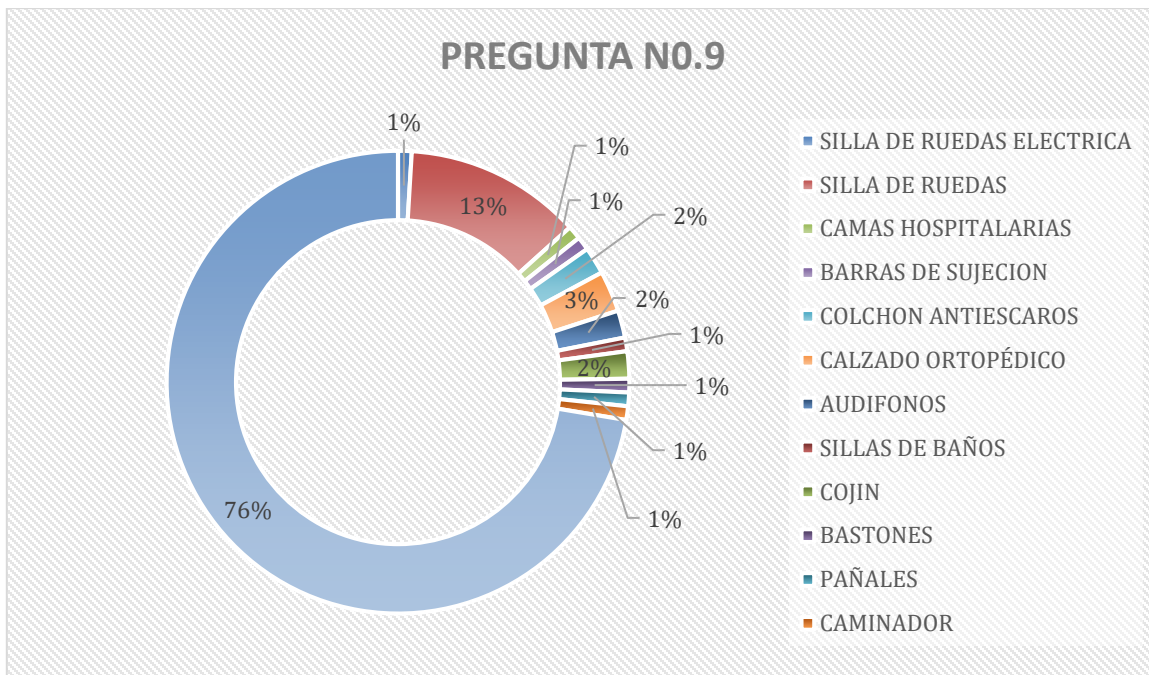
Figura 8 Resultados, pregunta 8 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

Se encontró que la población encuestada el 77% de las personas no ha recibido ayudas técnicas del POS y el 23% del grupo ha recibido ayudas técnicas.

Figura 9 Resultados, pregunta 9 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

De las personas encuestadas el 76% no han recibido ayudas técnicas, el 13% de la población ha recibido silla de ruedas por otro lado 6% recibió colchón antiescaras, audífonos y cojín, seguido de un 7% que recibió la población discapacidad silla de ruedas eléctrica, cama hospitalaria, barra de sujeción, silla de baño, bastones pañales y caminador.

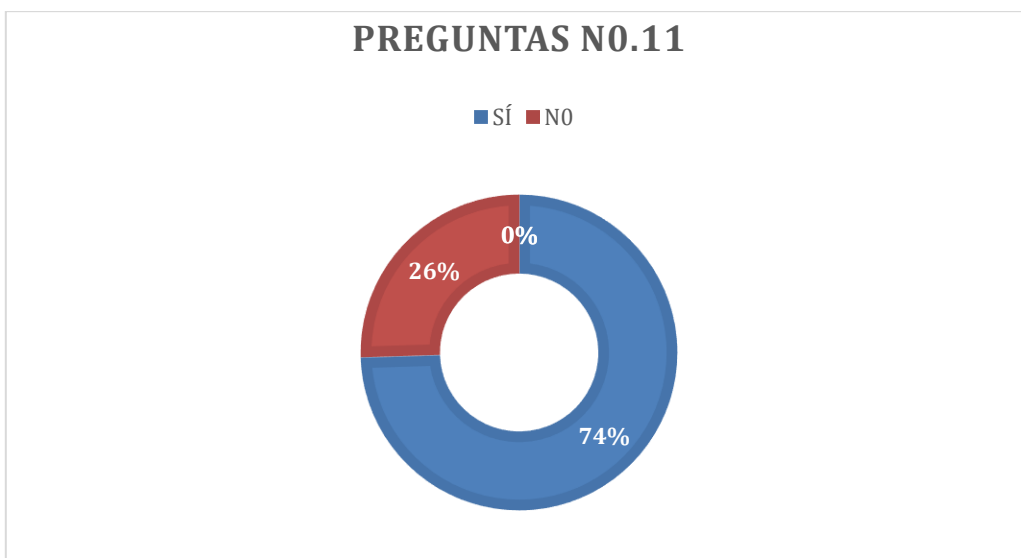
Figura 10 Resultados, pregunta 10 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

De las 200 personas encuestadas el 79% de la población conoce sobre el proyecto herramientas de información para garantizar el acceso al servicio de salud de la localidad de Tunjuelito y el 21% no conoce el proyecto.

Figura 11 Resultados, pregunta 11 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

De las personas encuestadas el 74% las charlas de información que se les brindó a las personas de la localidad de Tunjuelito fueron útiles y aclararon las dudas, el otro 26% indican que éstas no las aclararon.

Figura 12 Resultados, pregunta 12 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

Entre la población encuestada el 96% le gustaría recibir información sobre las ayudas técnicas y beneficios que tiene el recibir información de sistema de salud y actividades a nivel local sobre discapacidad mediante un grupo de WhatsApp, seguido de un 4% no le gustaría recibir información.

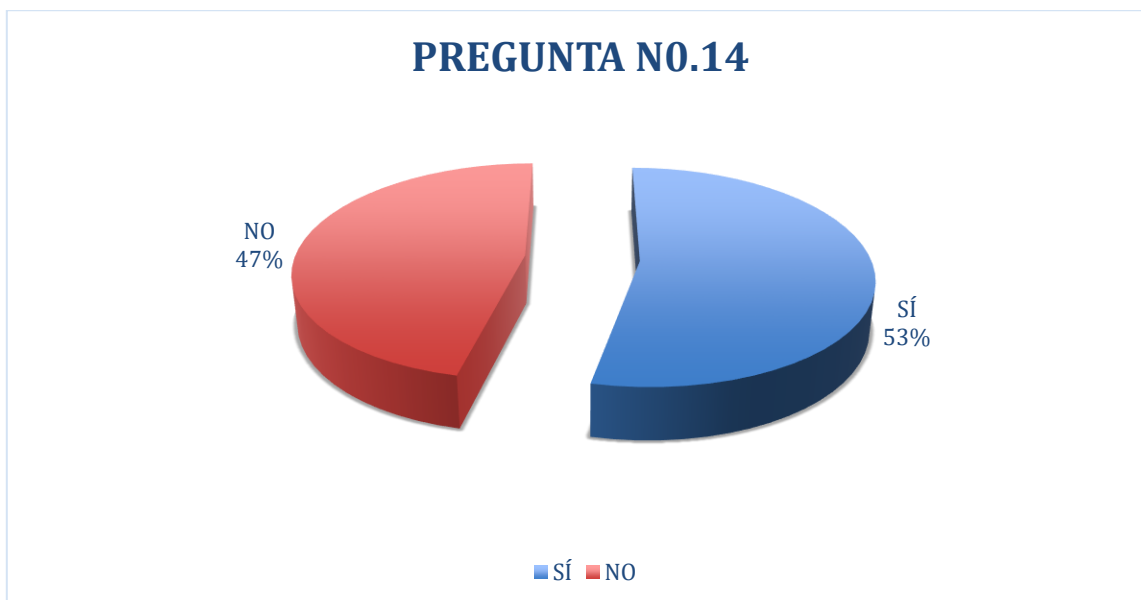
Figura 13 Resultados, pregunta 13 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

De la población encuestada el 56% la información de la página web no fue clara y no permitió resolver sus dudas y el 44% de la población si resolvió dudas.

Figura 14 Resultados, pregunta 14 de la encuesta.



Fuente: Elaborada por los Autores

Entre la población encuestada el 53% el folleto fue clara y aclaró dudas, seguido del 47% el folleto no fue claro y no aclaró dudas.

### **Mejoras Efectuadas a las Herramientas de Información y Nuevas Estrategias de Información**

Dentro del proyecto se realizaron mejoras a las herramientas ya existente, dentro de las nuevas estrategias informativas fue la creación del grupo WhatsApp ya que por este medio no se manejaba información ni las personas interactuaban, por ende se tomó la decisión de que por este medio se les enviara información a las personas con condición de discapacidad y pudieran estar interactuando y a su vez poder resolver inquietudes, además se quería que la población de Tunjuelito interactuar para ayudarles y direccionarlos con problemáticas que tenían a la hora de sacar una cita o que pudieran recibir una ayuda técnica.

Por otro lado, una de las mejoras más significativas fue la página web como se ve a continuación en la siguiente imagen es la página web creada el año pasado por un grupo de estudiantes de la universitaria Uniagustinana:

Ilustración 1 Pagina Web, grupo de discapacidad 2017



Fuente: Elaborada por los Autores

Se puede ver a continuación el cambio que se le realizó a la página web actualmente está así.

Ilustración 2 Pagina web, Proyecto de discapacidad 2018



Fuente: Elaborada por los Autores

### Código QR

Ilustración 3 Código QR



Fuente: Pagina Web – Grupo Discapacidad Tunjuelito

A través de este código QR se facilitará el acceso a la página WEB de personas que cuenten con dispositivos móviles, quienes con solo escanear lograran ingresar de manera directa a las herramientas que se encuentran en dicha estrategia.

Se puede observar que se partió de la página creada desde el proyecto del año anterior, la cual fue mejorada en accesibilidad visual, auditiva y lengua de señas, como también



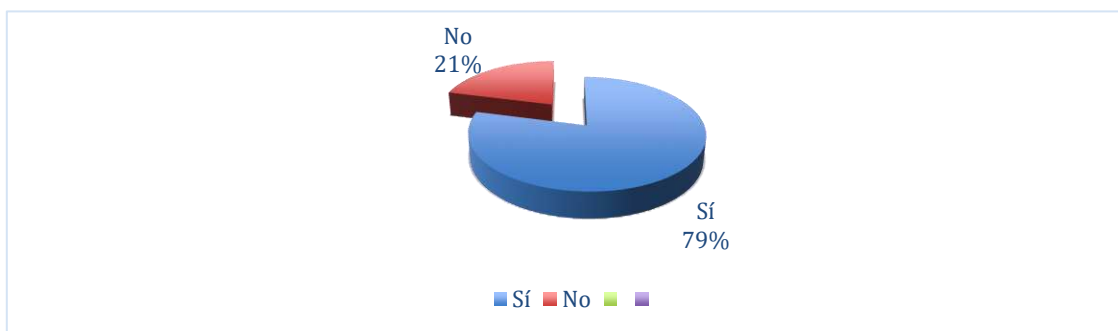
actualizada en la totalidad de su contenido en miras de brindar información referente al mejoramiento del acceso en problemáticas a los servicios de salud como son:

- Dificultad en la asignación de citas.
- Problemas en la entrega de medicamentos.
- Negación de insumos médicos y procedimientos de alto costo.
- Desacatos en acciones de Tutela.
- Exigibilidad jurídica de derechos fundamentales para personas con discapacidad

El impacto esperado de la modificación de la página web fue positivo ya que se puede evidenciar que la pagina actualmente a recibido 361 visitas, demostrando la importancia de este tipo de herramientas en la población con discapacidad.

Al momento de implementar nuevas estrategias para el acceso a los servicios de salud de las personas con discapacidad de la localidad de Tunjuelito se logró evidenciar que el proyecto implementado en el 2017 tuvo un impacto positivo, lo cual se logró comprobar con el diagnóstico realizado dicha población por medio de la aplicación de un instrumento en la cual fue una de las preguntas planteadas en la encuesta realizada en la aplicación del actual proyecto lo cual arrojó que el 79% de 200 personas tiene conocimiento del proyecto herramientas de información y el 21% no lo conocían.

Figura 15 Evaluación de conocimiento, encuesta realizada



Fuente: Elaborada por los Autores

Seguido a esto se determinó por parte del grupo desarrollar nuevas estrategias direccionadas a la creación y aplicación de herramientas informativas mejoradas basadas en las TIC'S que permitan a las personas sensibilizadas en la aplicación de este proyecto

facilitar el acceso a los servicios, programas y exigibilidad de salud en la localidad de Tunjuelito.

Se realizaron un total de Seis (6) reuniones con grupos de discapacidad de la localidad en mención, con un resultado de 300 personas integradas al proyecto a través de medios como un grupo de WhatsApp y la actualización de la página de internet

También se difundió y colaboró en la inscripción al Banco de Ayudas Técnicas de la localidad de Tunjuelito en cabeza de la Alcaldía local y con asesoría de la Secretaria Distrital de Salud desde el programa PIL (Proyectos de Inversión Local), Consejo Local de Discapacidad y el Comité de aprobación. Desde este se ha contribuido a la entrega de este documento con la explicación del programa a las 300 personas asistentes a las charlas informativas e inscripción hasta el momento de un total de 45 a través del formulario creado con este fin en colaboración de la Alcaldía Local de Tunjuelito, del cual las personas con discapacidad pueden ser beneficiarios de:

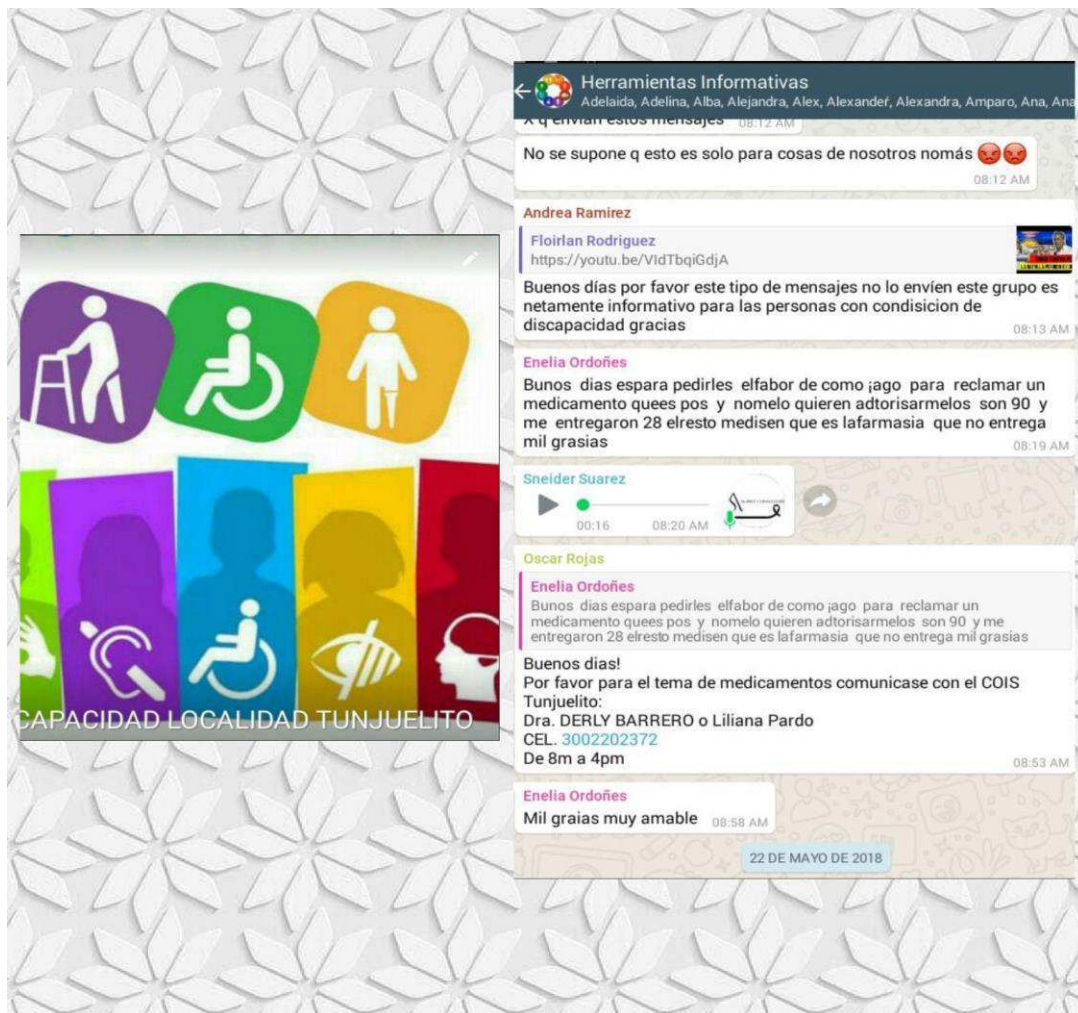
- Sillas de ruedas convencionales, neurológicas y semi-deportivas dependiendo de la necesidad.
- Cojines antiescaras.
- Colchonetas antiescaras.
- Camas manuales o semi-eléctricas.
- Barras de sujeción (solo para personas con vivienda propia). Estas se instalan en escaleras, baños, habitaciones etc.
- Sillas de baño o sanitarias con rodachines o sin ellos.
- Kits de aprendizaje CD's, libros, cartillas (Para personas con discapacidad cognitiva)
- Kits de discapacidad visual compuestos por bastón guía, reloj parlante, ayudas en Braille.
- Entre otras según el análisis de caso realizado por el comité evaluador.

Otra de las herramientas implementada fue el grupo de Whatsapp el cual ha generado gran impacto dentro de la población con discapacidad identificada, a través de este, se está brindando información referente a programas y actividades que se están realizando a nivel

local, como también despejando dudas sobre el Sistema General de Salud y rutas que facilitan el acceso a los servicios.

Hasta el momento se han canalizado más de 60 casos que han requerido orientación e información en salud a los cuales se les ha indicado la mejor ruta de atención.

Ilustración 4 Grupo de discapacidad - Whatsapp

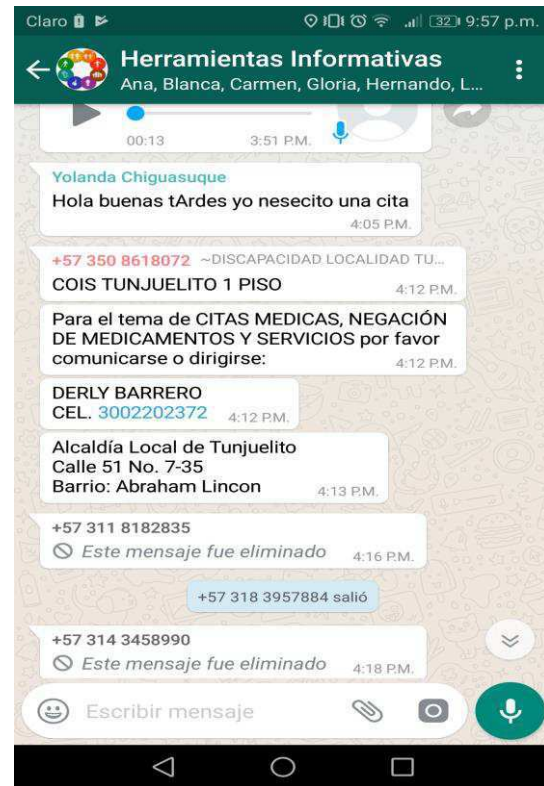


Fuente: Elaborada por los Autores

Ilustración 5 Implementación grupo Whatsapp



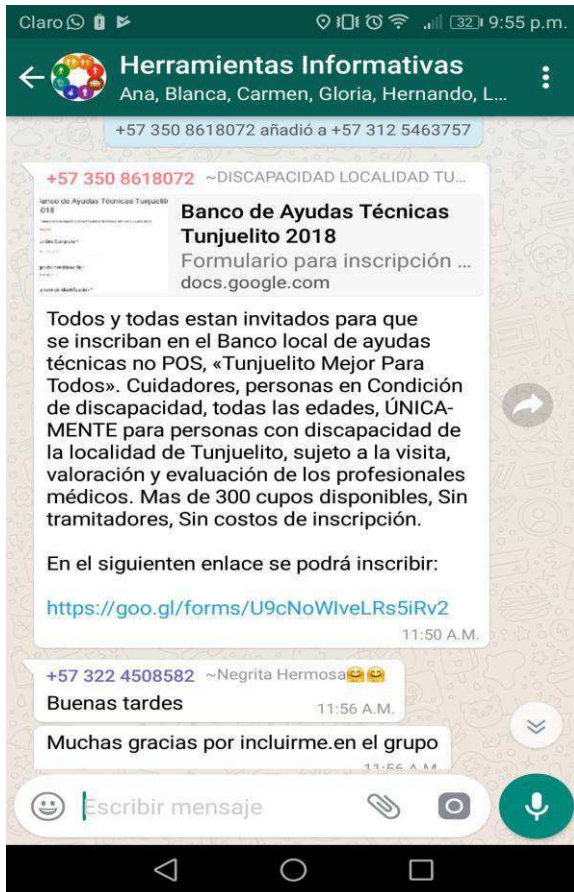
Ilustración 6 Implementación grupo Whatsapp



Fuente: Elaborada por los Autores

Se puede evidenciar que se esta resolviendo los casos que tienen los usuarios para poder obtener citas médicas y por otro lado también ayudar en ocasiones personas que tienen familiares en otras localidades dándoles información y pueda tener ayuda para tener acceso a los servicios de salud.

Ilustración 7 Implementación grupo Whatsapp Ilustración 8 Implementación grupo Whatsapp



Fuente: Elaborada por los Autores

Por otro lado, se puede evidenciar que se esta promoviendo a que las personas que hacen parte del grupo se inscriban al banco de ayudas técnicas de la localidad de Tunjuelito para así poder que la entidad encargada pueda hacer su labor y poder entregar las ayudas técnicas ya que muchos usuarios que hay en la población de la localidad de Tunjuelito no han recibido estas ayudas por falta de información.

Ilustración 9 Implementación grupo Whatsapp



Ilustración 10 Implementación grupo Whatsapp



Fuente: Elaborada por los Autores

Finalmente, el 18 de mayo del 2018 se hizo el lanzamiento de la pagina web mediante el Grupo de Whatsapp muchos usuarios tantas personas con condición de discapacidad y cuidadores se sienten felices, alegres por la creación de dicha pagina ya que será beneficioso para cada una de las personas que tienen discapacidad física ya que por medio de esta herramienta encontraran información que les podrá servir a la hora de acceder a un servicio de salud. Para terminar, se hizo una medición al grupo de Whatsapp en la cual se pudo obtener estadísticas en donde se muestra que se han enviado 617 mensajes, se ha

entregado 166 mensajes, para las personas que han enviado mensajes privados al grupo se han leído 98 mensajes y se ha recibido 331 mensajes el grupo actualmente hay 160 Usuarios.

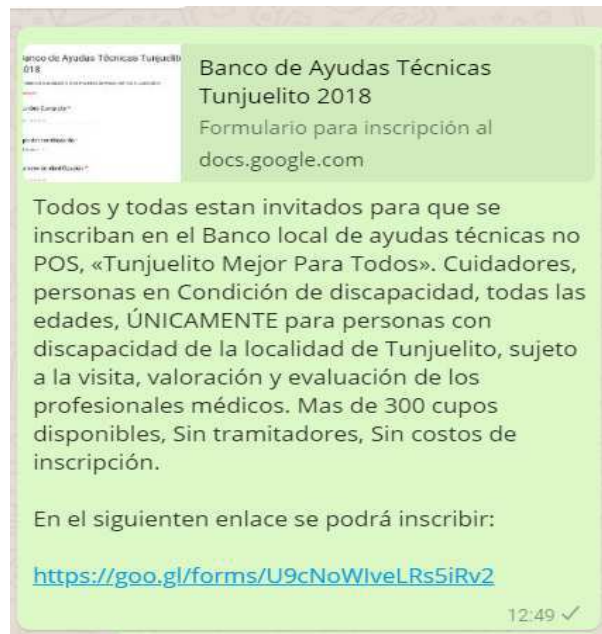
Ilustración 11 Medición grupo de Whatsapp



Fuente: Elaborada por los Autores

Por medio de este grupo se fortaleció la inscripción al Banco de Ayudas Técnicas compartiendo un Link que permite el ingreso al formulario de las personas con discapacidad facilitando la inscripción sin realizar desplazamientos.

Ilustración 12 Banco de Ayudas Técnicas Tunjuelito 2018



Fuente: Elaborada por los Autores

### **Casos de Ayudas Técnicas Registrados**

Por medio de la implementación de este proyecto se lograron inscribir un total de 60 personas Casos al banco de ayudas técnicas de la localidad de Tunjuelito, a los cuales desde el proyecto se les está realizando seguimiento directo con el BAT de la localidad, también al momento de la entrega de este proyecto han recibido las ayudas dos personas con discapacidad que conocieron de estas por medio del proyecto, se hizo entrega de dos sillas de ruedas neurológicas.

### **Articulación con Entidades**

A través de este proyecto se realizó articulación con las siguientes entidades:

- Secretaría de Integración Social
- Secretaria Distrital de Salud
- Alcaldía Local de Tunjuelito
- Centro de Orientación e información en Salud (COIS)
- Centro Local de Atención a Víctimas
- Proyectos de Inversión Local (PIL) Tunjuelito

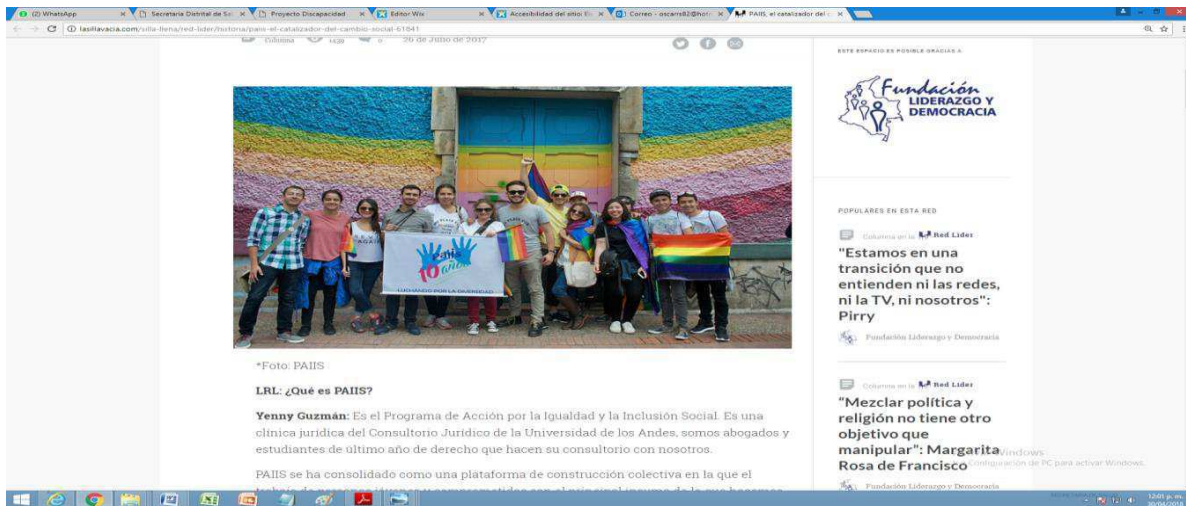
Dicha articulación es de suma importancia ya que genero espacios intersectoriales que contribuyen al mejoramiento de las condiciones de cada una de las personas con discapacidad que intervienen en este proyecto, ya que se cuenta con la información de primera mano y con la disposición de cada una de las entidades nombradas para facilitar el acceso a los servicios que están prestando.

Cabe resaltar y hacer reconocimiento a las entidades por su valiosa colaboración durante la ejecución de este proyecto.

Otras de las articulaciones que se hizo fue con el Grupo País y un grupo de abogados que hace parte de la casa de la Justicia de Ciudad Bolívar.



### Ilustración 13 Pagina Web Grupo País – Articulación

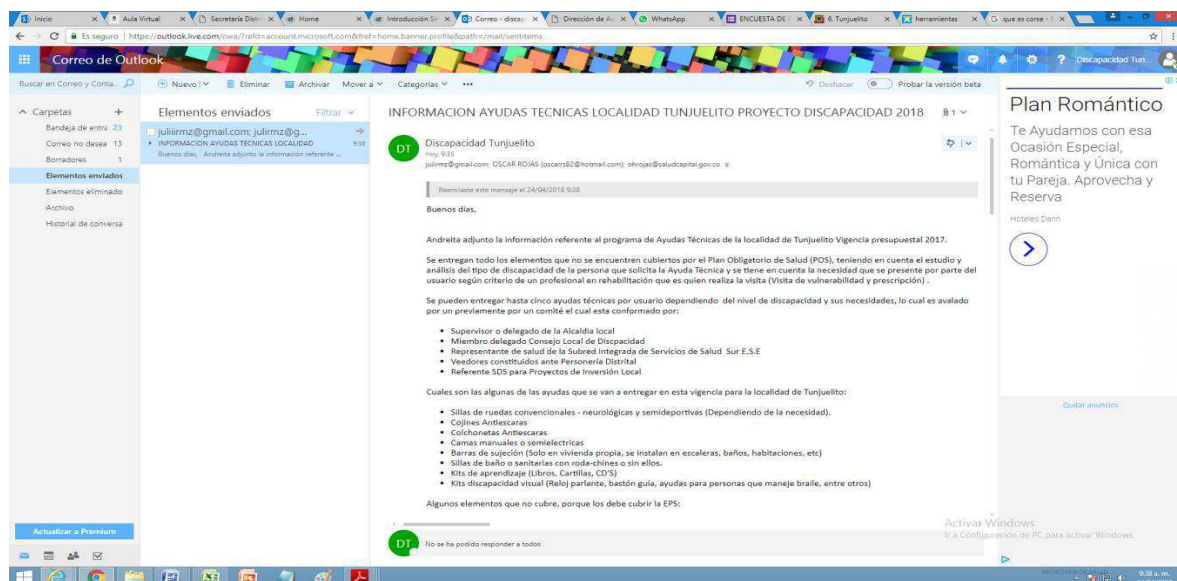


Fuente: Elaborada por los Autores

### Correo Electrónico discapacidad Tunjuelito

Para finalizar otra de las estrategias informativas fue la creación del correo electrónico en la cual por este medio también se ha resultado inquietudes y se ha direccionado, asesorado y soluciones de las problemáticas que tiene las personas con condición de discapacidad

### Ilustración 14 Correo electrónico Grupo de Discapacidad Tunjuelito



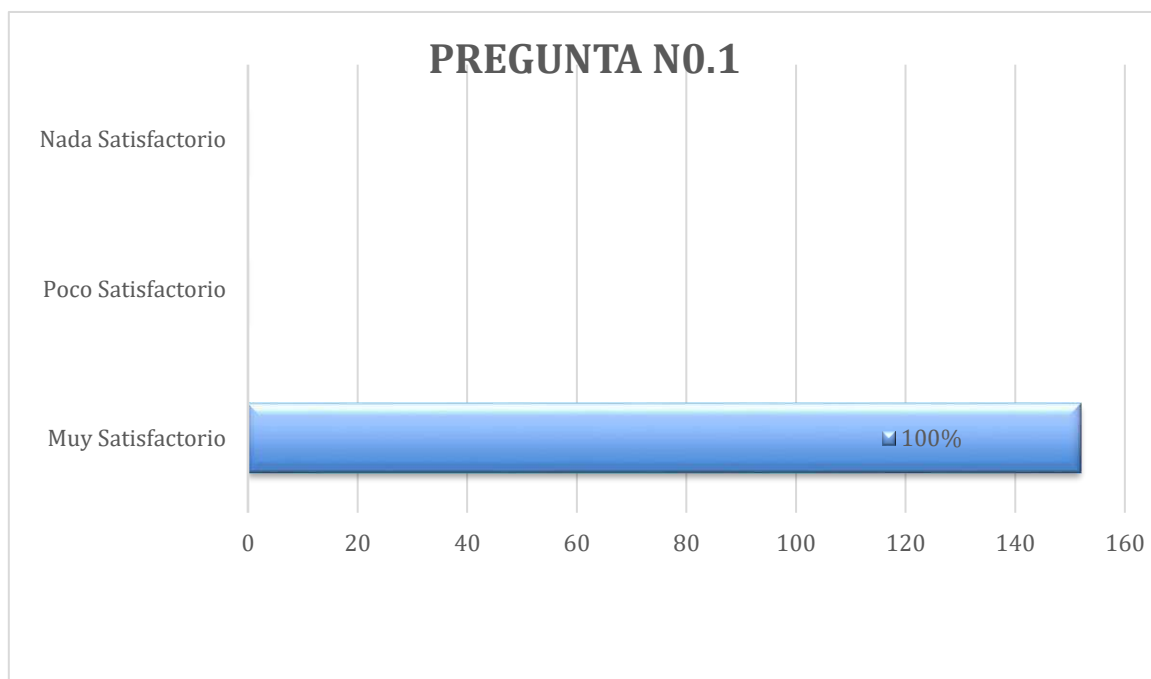
Fuente: Elaborada por los Autores

### **Hallazgos de la Implementación de las Estrategias para el acceso al servicio de salud**

Se realizó una encuesta a 152 personas con condición de discapacidad en la localidad de Tunjuelito, con el fin de medir el impacto generado y así mismo evidenciar el grado de satisfacción con la implementación de las herramientas que se le suministraron a la población de discapacidad sobre el SGSS.

La encuesta realizada arrojó los siguientes resultados

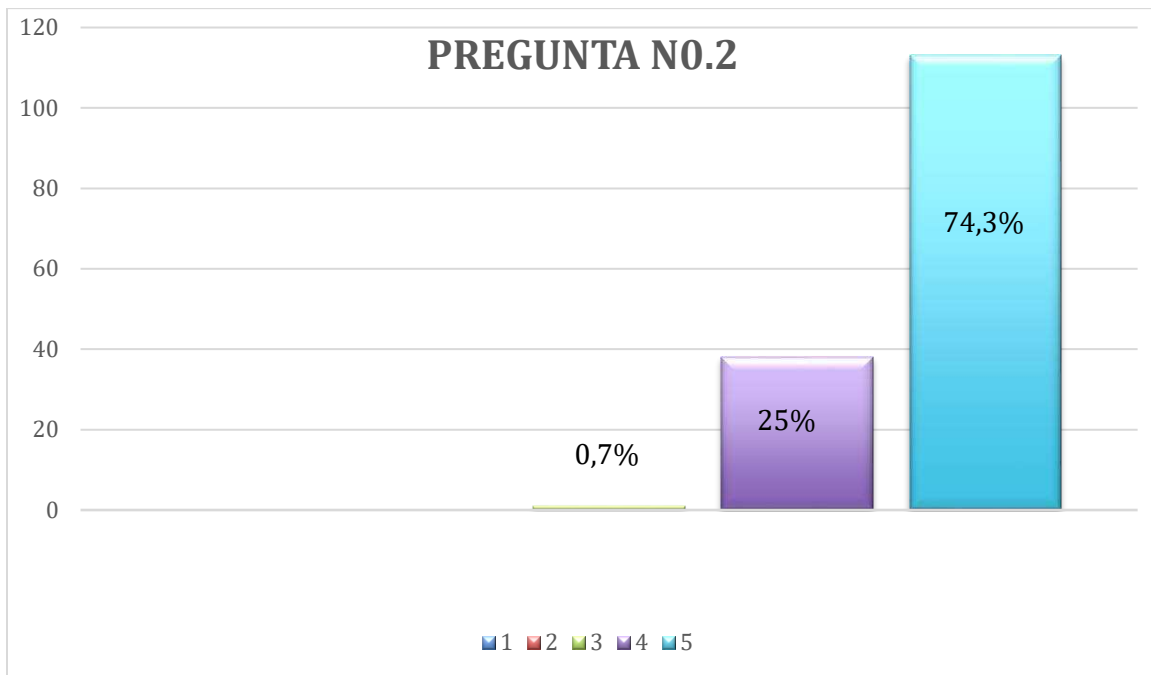
Figura 16 Encuestas de Satisfacción, Pregunta 1.



Fuente: Elaborada por los Autores

El nivel de satisfacción frente al proyecto de discapacidad es de un 100% ya que las personas se sienten a gusto con el proyecto.

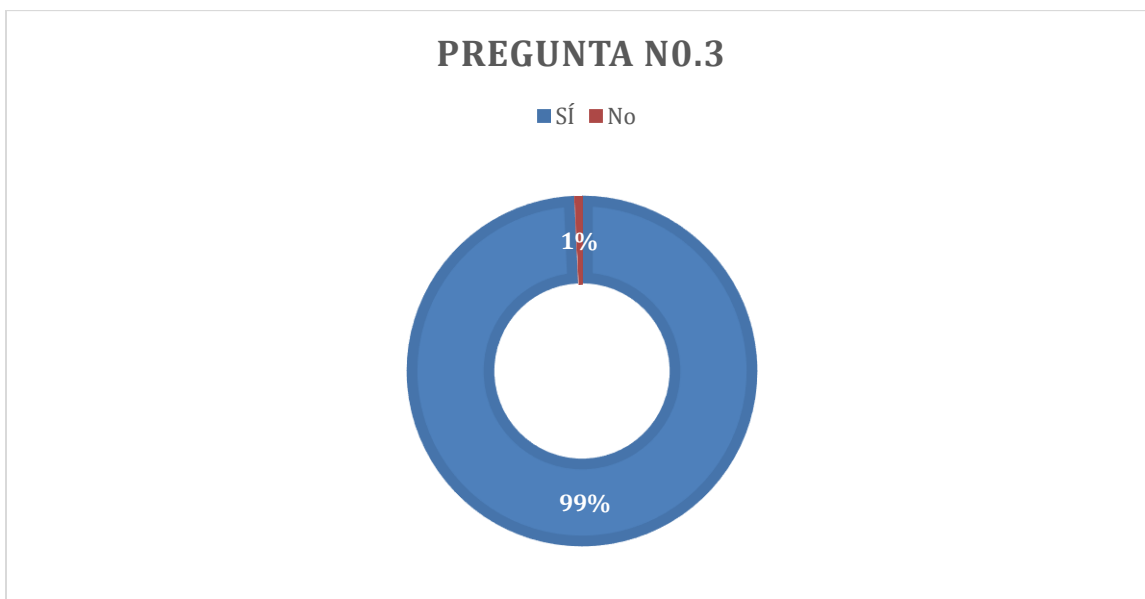
Figura 17 Encuesta de Satisfacción, Pregunta 2.



Fuente: Elaboración por los Autores

De 152 personas encuestadas el 74,3 % de la población califica que la Pagina Web con un puntaje de 5 tiene información en la cual le ha ayudado a solucionar problemas en salud el 25% califica un puntaje de 4 lo cual indica que mas de la mitad de la población está satisfecha con las modificaciones que se le realizo a la Pagina Web.

Figura 18 Encuesta de Satisfacción, pregunta 3.



Fuente: Elaborada por los Autores

El 99% de las personas encuestadas asegura que la pagina web es clara y cumple con las necesidades de la población y el 1% asegura que la plataforma no es clara y no cumple con las necesidades.

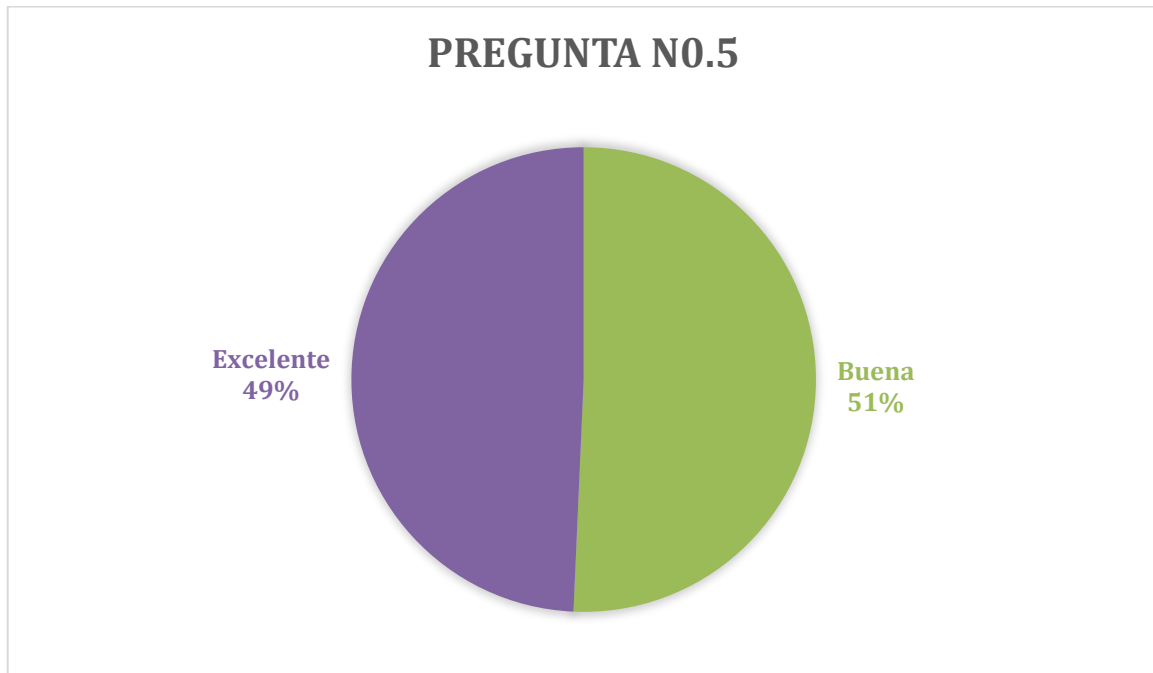
Figura 19 Encuesta de Satisfacción, Pregunta 4



Fuente: Elaborada por los Autores

De las 152 personas encuestadas el 100% de la población indico que el grupo de WhatsApp ha sido de gran ayuda para resolver inquietudes.

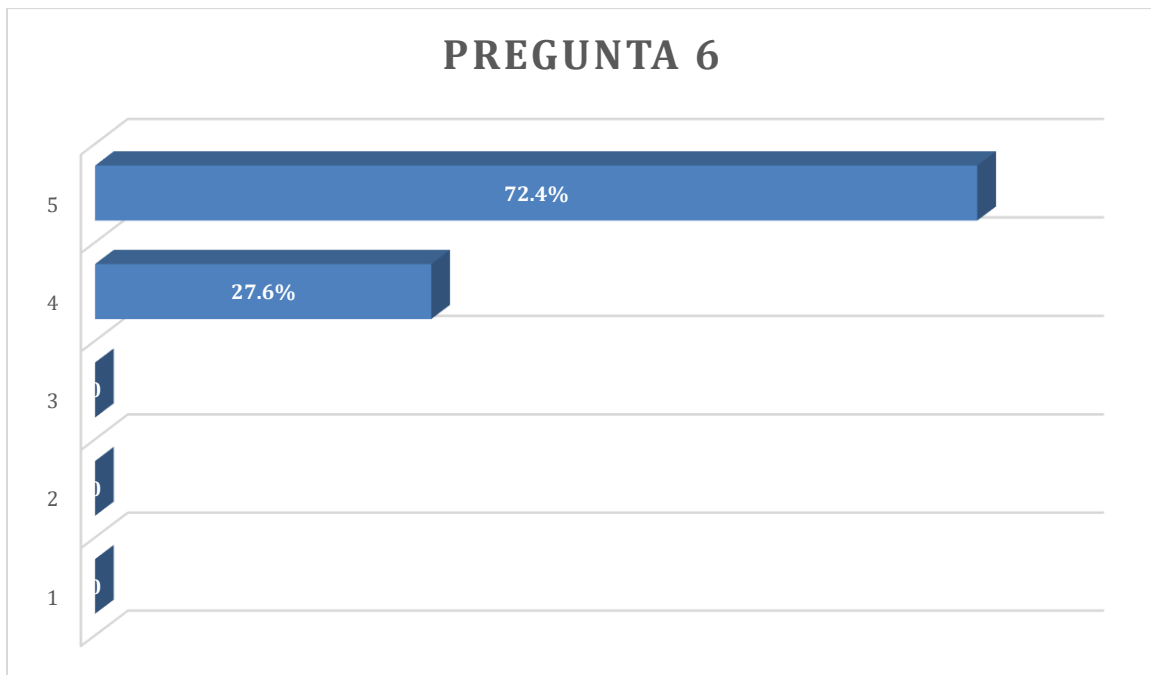
Figura 20 Encuesta de Satisfacción, Pregunta 5



Fuente: Elaborada por los Autores

El 51% de las personas encuetadas califica que el grupo de Whatsapp de personas con condición de discapacidad es bueno y el otro 49% dice que es excelente

Figura 21 Encuesta de Satisfacción, pregunta 6



Fuente: Elaborada por los Autores

De las 152 personas encuestadas el 72,4% califico un 5 lo cual indica que que la información por parte de los estudiantes Andrea Ramírez y Oscar Rojas le ha ayudado al acceso a los servicios de salud y el 27,6% califico un 4 lo cual asegura que las personas están satisfechas con el trabajo realizado en la localidad de Tunjuelito.

### **Conclusiones**

Las estrategias de información son muy importantes debido a que permite a las personas con condición de discapacidad estar informados no solo personas con discapacidad sino también a familia, amigos y cuidadores ya que ellos se ven afectados por la falta de información sobre los sistemas de salud.

Para la creación de este proyecto se tuvo en cuenta que se debe acoplar a las necesidades de la población, también se debe cumplir con las normas vigentes y facilitar el acceso a las personas con discapacidad.

Establecer, diseñar e implementar estrategias informativas que ayuden a los servicios de salud para personas con discapacidad es de gran importancia no para ellas si no también hay que tener en cuenta cuidadores, familia y amigos.

### **Recomendaciones**

Se recomienda dar continuidad al proyecto, designado a una persona para que administre e ingrese información actualizada de la página WEB, ya que dando un buen uso de esta se lograra disminuir el número de personas con dificultades en el acceso a los servicios de salud por falta de información, se puede también agilizar los trámites y los procesos solicitados al sistema de salud en Colombia.

Por otro lado, se le recomienda a la Doctora Derly Barrero del Centro de Orientación e Información en Salud quien ha sido parte activa de este proyecto continúe con el manejo y administración del grupo de WhatsApp, ya que es la persona idónea y cuenta con los conocimientos en salud, como también de las actividades, programadas, por lo cual puede dar solución a las inquietudes de personas con discapacidad identificadas en este proyecto como se ha venido realizando actualmente.

Se sugiere que estudiantes de la Especialización de Seguridad Social Integral de la Uniagustiniana de futuros semestres continúen con este proyecto manteniendo, implementando y mejorando las herramientas propuestas, en busca de llegar a un mayor número de personas con la problemática que se ha venido trabando y que logren mantener el tiempo estas estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad que tanto necesitan intervención a nivel social e institucional.

### **Responsabilidades**

1. Administración y actualización página WEB Discapacidad:

Hernando Chávez – Miembro grupo discapacidad localidad Tunjuelito

Se acordó compromiso sobre la actualización de información y manejo de la página cuando los estudiantes de Especialización entreguen el proyecto.

2. Soporte y resolución de casos de personas con discapacidad a través del grupo de WhatsApp:

Dra. Derly Barrero - funcionaria SDS Centro de Orientación e Información en salud de la localidad de Tunjuelito.

Con la Dra. Derly se realizó articulación para la atención de casos con dificultad en el acceso a los servicios de salud, los cuales serán atendidos de manera resolutiva.



### Bibliografía

- Bogotá, A. (2015). *Alcaldia Bogotá*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61295>
- Congreso de Colombia. (2015). *Ministerio de salud*. Obtenido de [www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf](http://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)
- Congreso de la República de Colombia. (23 de Diciembre de 1993). Ley 100 en salud . Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (9 de Enero de 2007). Ley 1122 mejoramiento en la prestación de los servicios. Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (19 de Enero de 2011). Ley 1438. Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (16 de Febrero de 2015). Ley 1751. Colombia.
- DISCAPACIDAD, V. (s.f.). *VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA DISCAPACIDAD*. Obtenido de <http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Paginas/VSP%20DISCAPACIDAD.aspx>
- (2011). *Informe Mundial Sobre la Discapacidad*. Malta: Catalogación por la Biblioteca de la OMS:.
- MINISALUD. (4 de MARZO de 2018). *MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL* . Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/Calidad-salud-deberes-derechos-mecanismos.aspx>
- MINISALUD. (s.f.). *Rehabilitación Basada en Comunidad (RBC)*. Recuperado el 01 de 02 de 2018, de [https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD\\_RBC.aspx](https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD_RBC.aspx)
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2006). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2011). *Informe Mundial Sobre la Discapacidad*. Malta: Catalogación por la Biblioteca de la OMS:.
- Propia, E. (2017). Arbol de objetivos. Bogota.
- SDS, S. P. (2018). *SOLICITUD DE INFORMACIÓN POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD*. Bogotá.

Secretaria de Salud, B. (s.f.). *Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito*. Obtenido de Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito:  
[http://www.esetunjuelito.gov.co/sitio/index.php?option=com\\_content&view=article&id=505&Itemid=342](http://www.esetunjuelito.gov.co/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=505&Itemid=342)

Sistema Nacional de Discapacidad. (s.f.). *Ministerio de Salud*. Obtenido de Ministerio de Salud:  
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Sistema%20Nacional%20de%20Discapacidad.aspx>

### Lista de Cuadros

Tabla 1 Población con discapacidad registrada.....	16
Tabla 2 Población y caracterización de la localidad de Tunjuelito, personas con discapacidad.....	17
Tabla 3 Árbol de Problemas .....	17
Tabla 4 Árbol de Soluciones .....	18
Tabla 5 Análisis Grupo de Interés .....	23
Tabla 6 Plan acción de actividades.....	27
Tabla 7 Financiamiento .....	34

### Lista de Figuras

Figura 1 Resultados, pregunta 1 de la encuesta.....	37
Figura 2 Resultados, pregunta 2 de la encuesta.....	38
Figura 3 Resultados, pregunta 3 de la encuesta.....	39
Figura 4 Resultados, pregunta 4 de la encuesta.....	39
Figura 5 Resultados, pregunta 5 de la encuesta.....	40
Figura 6 Resultados, pregunta 6 de la encuesta.....	41
Figura 7 Resultados, pregunta 7 de la encuesta.....	41
Figura 8 Resultados, pregunta 8 de la encuesta.....	42
Figura 9 Resultados, pregunta 9 de la encuesta.....	43
Figura 10 Resultados, pregunta 10 de la encuesta.....	44
Figura 11 Resultados, pregunta 11 de la encuesta.....	44
Figura 12 Resultados, pregunta 12 de la encuesta.....	45
Figura 13 Resultados, pregunta 13 de la encuesta.....	46
Figura 14 Resultados, pregunta 14 de la encuesta.....	46
Figura 15 Evaluación de conocimiento, encuesta realizada .....	49
Figura 16 Encuestas de Satisfacción, Pregunta 1. ....	58
Figura 17 Encuesta de Satisfacción, Pregunta 2.....	59
Figura 18 Encuesta de Satisfacción, pregunta 3.....	60
Figura 19 Encuesta de Satisfacción, Pregunta 4.....	60
Figura 20 Encuesta de Satisfacción, Pregunta 5.....	61
Figura 21 Encuesta de Satisfacción, pregunta 6.....	62

### Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Pagina Web, grupo de discapacidad 2017 .....	47
Ilustración 2 Pagina web, Proyecto de discapacidad 2018 .....	48
Ilustración 3 Código QR.....	48
Ilustración 4 Grupo de discapacidad - Whatsapp .....	51
Ilustración 5 Implementación grupo Whatsapp    Ilustración 6 Implementación grupo Whatsapp .....	52
Ilustración 7 Implementación grupo Whatsapp    Ilustración 8 Implementación grupo Whatsapp .....	53
Ilustración 9 Implementación grupo Whatsapp    Ilustración 10 Implementación grupo Whatsapp .....	54
Ilustración 11 Medición grupo de Whatsapp.....	55
Ilustración 12 Banco de Ayudas Técnicas Tunjuelito 2018.....	55
Ilustración 13 Pagina Web Grupo País – Articulación.....	57
Ilustración 14 Correo electrónico Grupo de Discapacidad Tunjuelito .....	57