

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | | VERSION: 05 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | FECHA: 29/05/2018 |

1. OBJETIVO

Ofrecer una guía para la prestación de los servicios de Protección Social en alojamiento, alimentación, recreación buen uso del tiempo libre, desarrollo de proyectos ocupacionales, servicios profesionales especializados en psiquiatría, trabajo social, psicología, gerontología, terapia ocupacional, terapia física, nutrición, dotación individual de vestuario y aseo, acceso a servicios de salud y servicios funerarios para personas con discapacidad mental.

2. ALCANCE:

Comprende desde la elaboración de los planes de atención, gestión precontractual, seguimiento, supervisión y control de cumplimiento de planes y metas de atención, atención y orientación a personas que requieren servicio de protección, intervención terapéutica y egresos cuando es superada la situación de vulnerabilidad de los atendidos

3. DEFINICIONES

Áreas de Derecho

La atención que se brinde en cualquiera de los centros de la Beneficencia de Cundinamarca debe estar dirigida a las acciones que permitan un mejoramiento continuo de las condiciones de vida de los niños y los adolescentes en cada una de las áreas de derechos: a la existencia, al desarrollo, a la protección y a la ciudadanía, las cuales se implementaran a través de los componentes de atención descritos en el presente lineamiento técnico que corresponden a mínimos vitales de obligatoria aplicación.

Existencia:

Comprende los derechos de las personas con discapacidad atendidas en el centro a las condiciones esenciales para preservar su vida. Esto incluye las oportunidades para tener niveles de salud y nutrición adecuados, a acceder a los servicios médicos y de seguridad social y a tener un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. La garantía de estos derechos se efectúa mediante la coordinación y gestión con las entidades responsables según afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, para los servicios especializados en salud mental, la Secretaria de salud de Cundinamarca suscribió Convenio con la clínica de la Paz, las EPSS a las cuales se encuentran afiliados los usuarios y la red de atención. Coordinación y gestión que debe llevar a cabo el cooperante; estas acciones se encuentran enmarcadas en las normas y Leyes que rigen la salud

Desarrollo:

Comprende los derechos de las personas con discapacidad atendidas en el centro a las condiciones básicas para progresar en su condición y dignidad humanas. Incluye los derechos que garanticen su pleno y armónico desarrollo como seres humanos, en las dimensiones física, intelectual, afectiva, moral y social. A no ser separado de su núcleo familiar y a mantener relación y contacto directo con ellos, al acceso a información y material que promueva su bienestar social, espiritual y moral y su salud física y mental, a la educación que desarrolle todas sus potencialidades, a tener su propia vida cultural, religión o idioma, a descansar, jugar y tener acceso a la cultura.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | VERSION: 05 |

Ciudadanía:

Incluye el derecho a tener un nombre, una nacionalidad, al registro civil, a no ser discriminado por ser o pensar diferente, a ser tenido en cuenta y participar siendo necesario facilitar la expresión de los deseos y opiniones de las personas con discapacidad. Está relacionada con los derechos de expresar la propia opinión y que ésta sea tenida en cuenta en los asuntos que lo afectan, derecho a buscar, recibir y difundir información, el derecho a la intimidad, libertad de pensamiento, conciencia y religión, el derecho a la libertad de asociación y a celebrar reuniones pacíficas. Derecho a que en caso de violar la ley tenga el debido proceso y si fuera del caso una sanción correspondiente a su edad, condición de salud y adecuada rehabilitación.

Comprende los derechos de las personas atendidas a ser tratados como ciudadanos, es decir, como personas participantes con todos sus derechos, asegurando que tengan las condiciones básicas para la vida en sociedad y ejercer la libertad.

Protección:

Comprende el derecho de las personas con discapacidad atendidas a ser protegidos contra factores perjudiciales para la integridad humana, es decir contra toda forma de abuso, maltrato, explotación, discriminación o cualquier práctica que atente contra sus posibilidades de desarrollo integral como seres humanos.

Abarca los derechos a no ser abandonado, a no ser descuidado por sus responsables, derecho a preservar las relaciones familiares, a que se le respete su vida privada.

Las acciones para la protección integral de las personas con discapacidad mental atendidas en el centro deben tener como premisa fundamental la de mantener y apoyar la unidad y estructura familiar, cuando esto sea lo apropiado. La familia debe ser el centro sobre el que debe recaer toda la intervención en protección.

Modalidades de Atención

El servicio puede prestarse en dos modalidades: institucionalizada o semi-institucionalizada, de acuerdo a las condiciones particulares de cada una de las personas con discapacidad que reciben el servicio. En este sentido, está previsto que las personas que se encuentran actualmente institucionalizadas, puedan pasar a la línea semi-institucionalizada, a partir de los resultados de su proceso personal, familiar y comunitario.

Modalidad Semi-institucionalizada:

Este servicio se define desde el principio de la corresponsabilidad, siendo un servicio parcial o temporal, en el cual la persona con discapacidad recibe atención y cuidado compartido por parte del Centro de Protección y de su red familiar y social, situación que debe estar definida en el Plan de Atención Integral Individual y Familiar

Desde esta perspectiva, cuando se acoja esta alternativa de atención, se deberá definir el tiempo en el que cada persona con discapacidad estará en medio institucional y en medio externo en un cronograma de acciones, que debe quedar incluido en el Plan de Atención Integral. Por ejemplo, la persona se encuentra en medio familiar los fines de semana ininterrumpidamente y recibe el servicio completo de lunes a viernes, o recibe los servicios diurnos, pero duerme en su casa todas las noches, o recibe el servicio solo los fines de semana, entre otras opciones.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | | VERSION: 05 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | FECHA: 29/05/2018 |

Este proceso puede conllevar a la inclusión definitiva en el medio social, familiar o productivo, lo cual dependerá de las posibilidades personales, familiares y comunitarias derivadas del seguimiento y fortalecimiento de su Proyecto de Vida.

Modalidad Institucionalizada:

La persona se encuentra en el servicio las 24 horas del día, de domingo a domingo y eventualmente puede ausentarse en periodos breves de tiempo. El número de días que la persona no se encuentre en el servicio y las condiciones que dan lugar a ello, serán coordinadas por el talento humano del Centro de Protección o con los referentes familiares o sociales.

Cada situación que se presente en una de estas dos líneas de atención, será analizada por la Beneficencia de Cundinamarca y para la población atendida en el marco de los contratos suscritos con la Secretaria Distrital de Integración Social, serán analizados conjuntamente con el equipo de profesionales de dicha entidad, mediante estudio de caso.

Componentes de la Atención

Hacen referencia a las líneas estratégicas de acción que permiten operativizar el modelo de atención especializada de la Beneficencia de Cundinamarca en sus centros de protección, las cuales, en conjunto, permiten el desarrollo y mantenimiento de las potencialidades, destrezas y habilidades de las personas con discapacidad, así como de los miembros de la familia en beneficio del restablecimiento de los derechos inherentes a cada uno de ellos.

Componente personal:

Conjunto de acciones orientadas a garantizar el desarrollo humano, lograr el fortalecimiento individual y el equilibrio emocional, como factores que promueven y mejoran las habilidades adaptativas, artísticas, deportivas, culturales y ocupacionales lo cual se proyecta en mayores márgenes de actividad y niveles de participación.

Este concepto implica aprendizaje, fortalecimiento y ajuste de la estructura del ser humano, a partir del reconocimiento de sí mismo, su individualidad como parte de un sistema social y familiar, sus fortalezas y habilidades, buscando el máximo nivel en su funcionalidad e independencia, es decir que las habilidades conferidas en el proceso de atención sean útiles para proveer su autonomía e interacción personal y social, contemplando los siguientes aspectos:

- Desarrollo de Competencias Emocionales
- Desarrollo de Habilidades Adaptativas
- Desarrollo de Habilidades Ocupacionales

Componente familiar:

Conjunto de acciones tendientes a privilegiar la participación activa y permanente de la red de apoyo familiar en el proceso de restitución de derechos o al carecer de ella, la elaboración y aceptación de su ausencia y las opciones de búsqueda de modelos alternativos para el restablecimiento de vínculos. Incluye igualmente las acciones de sustitución, afecto e instrumentales de la vida familiar cuando el Estado deba hacerse cargo de las personas en condición de discapacidad mental.

Líneas de abordaje del Componente Familiar:

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | VERSION: 05 |

- Identificar y potenciar las habilidades y destrezas de las familias, con el propósito de fortalecer el proyecto de vida familiar.
- Lograr el reconocimiento del rol de las personas en situación de discapacidad mental al interior de los sistemas familiares.
- Ajustar los sistemas de apoyos y fortalecer la red familiar, garantizando la sostenibilidad de los procesos desarrollados.
- Involucrar a los referentes familiares y sociales en la construcción del proyecto de vida de las personas en condición de discapacidad mental a partir del marco de la corresponsabilidad para la inclusión social y familiar.

Componente Comunitario:

Se refiere al conjunto de acciones que pretenden orientar a las personas y a sus familias para que identifiquen, convoquen y movilicen las redes sociales primarias, conformadas por la familia, los amigos y los vecinos; las redes secundarias conformadas en el mundo externo a la familia, como los grupos recreativos, los grupos de personas mayores, las organizaciones civiles y sociales que operan en la comunidad, las organizaciones religiosas, así como las relaciones laborales o de estudio, entre otras; y las redes Institucionales o formales integradas por el conjunto de organizaciones del sector público, además de los sistemas judicial y legislativo a nivel local.

Líneas de abordaje del Componente Comunitario

- Identificar, caracterizar y potencializar en la comunidad los recursos y las Redes de Apoyo (Públicas y Privadas) que favorezcan la participación de las personas atendidas y a sus familias en los contextos sociales.
- Promover la inclusión social de las personas con discapacidad y su sistema familiar en los espacios comunitarios.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | VERSION: 05 |
| | | FECHA: 29/05/2018 |

4. PROCEDIMIENTO

| | | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|--|---------------------------------|---|
| 1 | P | Establecer y actualizar las condiciones técnicas para la prestación del servicio de protección | Personal Proceso de Protección | Anexo Técnico |
| 2 | P | Realizar diagnóstico de los programas de protección para personas con discapacidad mental | Personal Proceso de Protección | Informe anual programa de protección |
| 3 | P | Realizar los estudios previos para la contratación del servicio de protección y entregar al proceso de contratación | Personal Proceso de Protección | Estudio previo |
| 4 | P | Contratación de la prestación del servicio | Gerente General | Contrato |
| 5 | P | Planificación de las actividades de Saneamiento, plan de control de plagas, los productos a utilizar y las fechas de las acciones de control de plagas y los productos a utilizar. | Operador | Plan de Saneamiento Básico |
| 6 | P | Establecer el Plan de Desarrollo Institucional | Operador | Programa de competencias emocionales Programa de Actividades Recreativas, Deportivas y Culturales Protocolo de Adaptación y Ajuste Programa de Sexualidad Programa de Competencias Adaptativas: Programa de Competencias Ocupacionales Proyecto Productivo Matriz de Programas Minuta de Alimentación (Cada Centro) |
| 7 | P | Establecer el plan de supervisión | Supervisores | Plan de Supervisión |
| 8 | P | Revisión y aprobación del plan de supervisión | Subgerente de Protección Social | Plan de Supervisión, aprobado |
| 9 | H | Etapas de Vinculación | Personal Proceso de Protección | Ficha de Ingreso |

| | | | |
|---|---|--|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | | | VERSION: 05 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | | FECHA: 29/05/2018 |

| | | | | |
|----|---|--|-----------------------|---|
| 10 | H | Etapa de Ingreso | | |
| 11 | H | Fase de Adaptación y ajuste | Operador | |
| 12 | H | Fase de Valoración Diagnostica | Profesionales Centro | Valoraciones |
| 13 | H | Fase de Elaboración de Estudio de Caso | Profesionales Centro | Estudios de Caso |
| 14 | H | Fase de Formulación del Plan de Atención Integral | Profesionales Centro | Plan de atención Integral Individual Plan de Atención Integral |
| 15 | H | Fase Formulación del Plan de Compromiso y Corresponsabilidad Familiar y Social | Profesionales Centro | Plan de Compromisos Y Corresponsabilidad Familiar y Social |
| 16 | H | Etapa de Permanencia | Profesionales Centro | Historia Clínica |
| 17 | V | Seguimiento a la Evolución Persona en situación de discapacidad mental | Profesionales Centro | Historia Clínica |
| 18 | A | En caso de presentarse la vacante en el personal de operador, se establecerá un plan de acción para subsanar las actividades que realizaba y será aprobado por el supervisor | Operador Supervisores | Plan de Acción |
| 19 | H | Etapa de Egreso | Profesionales Centro | Estudio de Caso de Egreso |
| 20 | H | Etapa de Egreso por Defunción | Profesional Medico | |
| 21 | H | Elaboración acta de defunción y entrega del cuerpo | Profesional Medico | Acta de Defunción |
| 22 | H | Etapa de Egreso por Retorno al entorno Familiar | Profesionales Centro | Estudio de Caso de Egreso Plan de Desintitucionalización |
| 23 | V | Seguimiento al Egreso | Operador | Historia Clínica |
| 24 | A | En caso de presentarse nuevamente la condiciones de vulnerabilidad el adulto podrá volver a solicitar el ingreso al centro | Operador | Historia Clínica |
| 25 | V | Seguimiento al servicio de protección(mensual) | Supervisores | Acta de supervisión |
| 26 | A | En caso de presentarse inconsistencia, se realizara el requerimiento al operador para su solución y serán verificados en la próxima visita de seguimiento | Supervisores | Acta de supervisión |
| 27 | H | Informe de gestión en medio impreso y magnético, Trimestral | Operador | Informe Trimestral de gestión |
| 28 | V | Revisión a la información | Supervisores | Certificación de la |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | VERSION: 05 |
| | | FECHA: 29/05/2018 |

| | | | | |
|----|---|--|---|-------------------------------|
| | | presentada por los centros | | Cuenta de Cobro |
| 29 | A | En caso de presentarse información faltante o inconsistencia, el operador debe ajustar el informe y volverlo a presentar para su revisión | Operador | Informe Trimestral de gestión |
| 30 | A | Aprobación del informe | Supervisores | |
| 31 | H | informe de ingresos y egresos, mensual | Operador | Informes Mensual (Planeación) |
| 32 | H | Informe mensual de recaudo y cartera | Operador | Informe Mensual Financiera |
| 33 | H | Base Datos Usuarios | Operador | Base de Datos |
| 34 | H | Informe final de consolidado de la inversión del Contrato | Operador | Informe Final |
| 35 | H | Informe de la inversión efectuada en mantenimiento locativo por requerimiento de la supervisión | Operador | Informe Trimestral |
| 36 | H | Implementación de las acciones para mitigar los riesgos residuales | Operador, Supervisoras | Matriz de Riesgos |
| 37 | V | Seguimiento a las acciones para mitigar los riesgos residuales | Supervisoras | Matriz de Riesgos |
| 38 | A | En caso de incumplimiento se reajustara el mapa de riesgos del centro | Operador, Supervisoras | Matriz de Riesgos |
| 39 | V | Consolidar la información de los indicadores de gestión, análisis de los resultados y establecimiento de acciones en caso de incumplimiento de las metas de los indicadores. | Supervisoras | Matriz de indicadores |
| 40 | A | En caso de incumplimiento de las metas se establecerán las acciones requeridas para subsanarse | Operador, Supervisoras | Acta de supervisión |
| 41 | V | Revisión mensual al cumplimiento de la programación de supervisión y a las actas de las visitas respectivas | Subgerente de Protección Social | Informe |
| 42 | A | En caso de incumplimiento a la programación de supervisión, se ajustara el plan de supervisión | Subgerente de Protección Social, supervisores | Plan de Supervisión |
| 43 | | Volver a 1 | | |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | | VERSION: 05 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | FECHA: 29/05/2018 |

5. FASES DEL PROCESO DE ATENCIÓN El proceso de atención en la Beneficencia de Cundinamarca se desarrolla a través de las siguientes etapas:

FASE DE VINCULACIÓN Corresponde al proceso administrativo que se surte para acceder a los servicios de atención integral en cualquiera de los centros de protección social de la Beneficencia, dirigidos al restablecimiento de derechos de las personas con discapacidad mental en condiciones de amenaza o vulneración de derechos por exposición a violencia física, psicológica, sexual, negligencia, violencia intrafamiliar, en riesgo físico, social, moral, ambiental, abandono y desplazamiento forzado.

Tiene por objetivo explorar e identificar los incidentes violentos que originaron la situación de vulneración de derechos, los efectos emocionales, familiares y sociales derivados de la exposición a los mismos y el estado socioeconómico actual de la familia para determinar la necesidad o no, de una institucionalización transitoria como opción efectiva y pertinente para el restablecimiento de sus derechos y la disposición de la familia o su referente social responsable a participar en el proceso.

El trámite administrativo para acceder al servicio está regulado por la Resolución 032 de 2011 y/o aquellos actos administrativos que establezcan los procedimientos de ingreso y permanencia en los programas de la Beneficencia de Cundinamarca.

Para la vinculación de de las personas con discapacidad, la Beneficencia de Cundinamarca considerará primordialmente la situación de vulnerabilidad reportada por la autoridad competente, la discapacidad mental y el inicio del trámite de interdicción exigido por la Ley.

Una vez se halla surtido la fase de vinculación en la que se aprueba el ingreso de la persona con discapacidad, se da curso a la aplicación del proceso de atención en el centro de protección social en el que se han estipulado actividades específicas por cada componente de atención, a saber: personal, familiar y comunitario, para ser desarrolladas en las fases de ingreso, intervención y egreso.

FASE DE INGRESO:

Es el momento en que la persona con discapacidad inicia relación con el ambiente institucional responsable del restablecimiento de sus derechos. Es determinante para el periodo de adaptación y ajuste, valoración diagnóstica, elaboración del estudio de caso, formulación del plan de atención integral y formulación del plan de compromiso y corresponsabilidad familiar y social.

FASE DE INTERVENCIÓN:

Corresponde al momento en el que se aplican las actividades multidisciplinarias planteadas en el plan de intervención individual y familiar que conllevan a la movilización de los diferentes recursos con los que cuenta la persona con discapacidad, su familia o red de apoyo vincular y la comunidad de donde procede; también corresponde a la vinculación de los usuarios a la oferta de servicios institucionales que tiene el centro para favorecer el desarrollo y mantenimiento de sus potencialidades y el restablecimiento de los derechos vulnerados.

FASE DE EGRESO:

Corresponde al período en el cual las personas atendidas consolidan los logros obtenidos a lo largo de la fase de intervención de acuerdo con sus problemáticas y se preparan para la

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | | VERSION: 05 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | FECHA: 29/05/2018 |

desvinculación del programa y su reintegro a la familia de origen, o red vincular, o social que los contenga y ofrezca soporte.

También se refiere a las actividades específicas que debe efectuar el operador para el egreso mismo y las actividades posteriores de seguimiento que permiten verificar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes y la conservación de las garantías para el restablecimiento de sus derechos.

Por lo anterior divide en tres etapas:

1. Preparación para el egreso
2. Egreso mismo
3. Seguimiento al egreso.

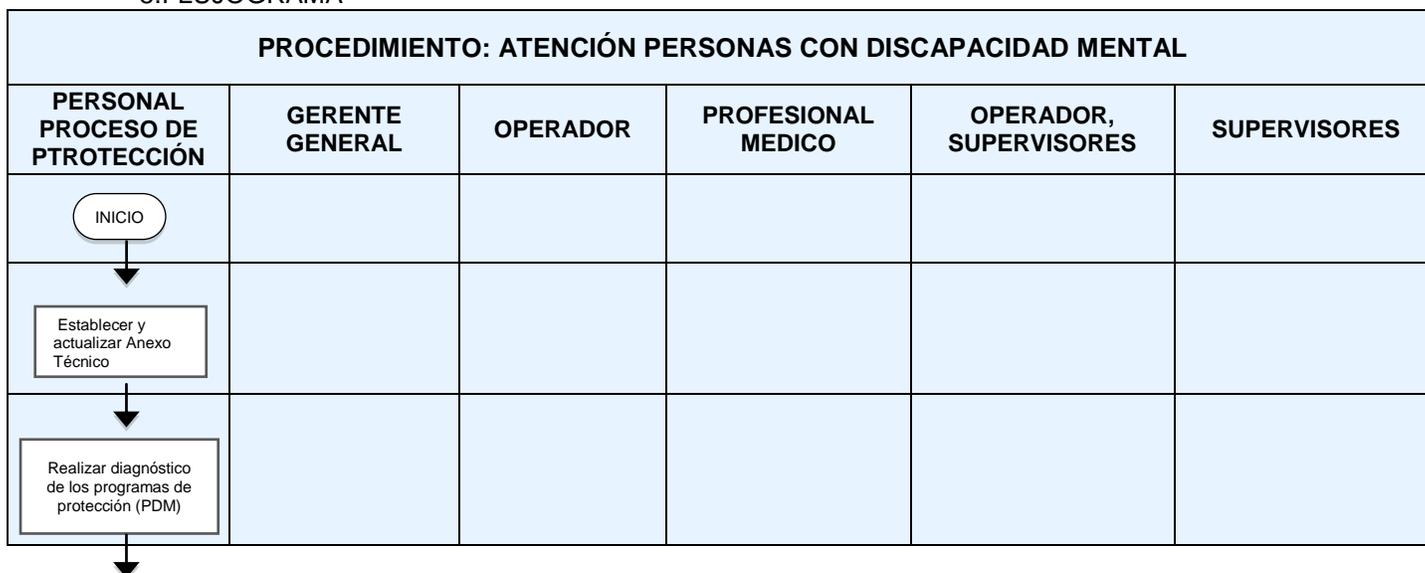
SUPERVISION A LA PRESTACION DEL SERVICIO

La supervisión a la prestación del servicio se realiza con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones técnicas del contrato.

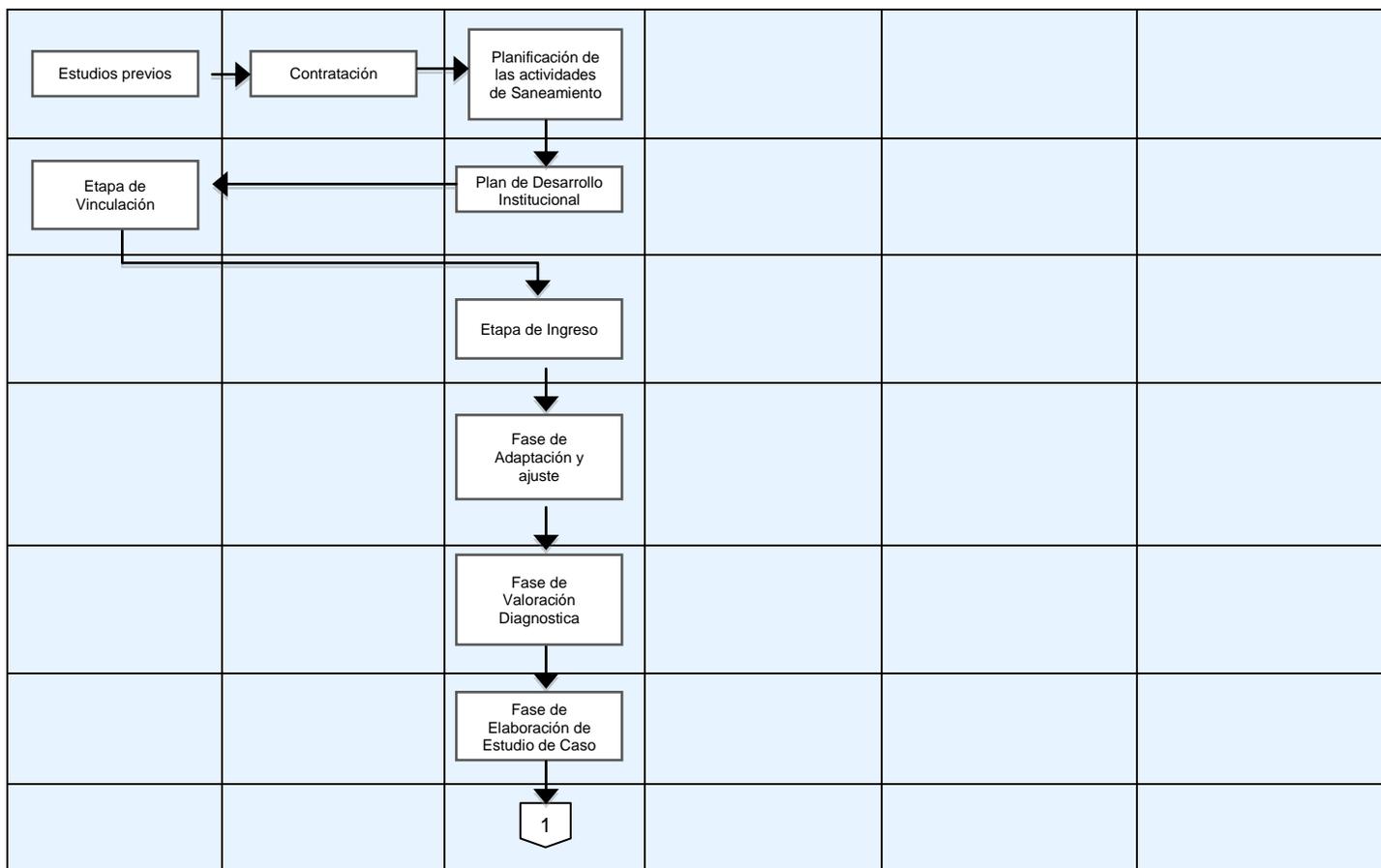
Se deben realizar supervisiones con una frecuencia mínima mensual, de acuerdo al plan de supervisión, verificando por lo menos tres actividades programadas, los informes de las secretarías de salud cuando aplique. La inconsistencias o incumplimiento a los requisitos identificadas durante la supervisión se consideran salidas no conformes y serán documentadas en el acta de supervisión, incluyendo el compromiso para su solución.

Es responsabilidad de los operadores de los centros de protección, de presentar la información de las salidas no conformes o inconsistencias al cumplimiento de los requisitos que en el centro de protección identifiquen diferentes a las evidenciadas durante las supervisiones.

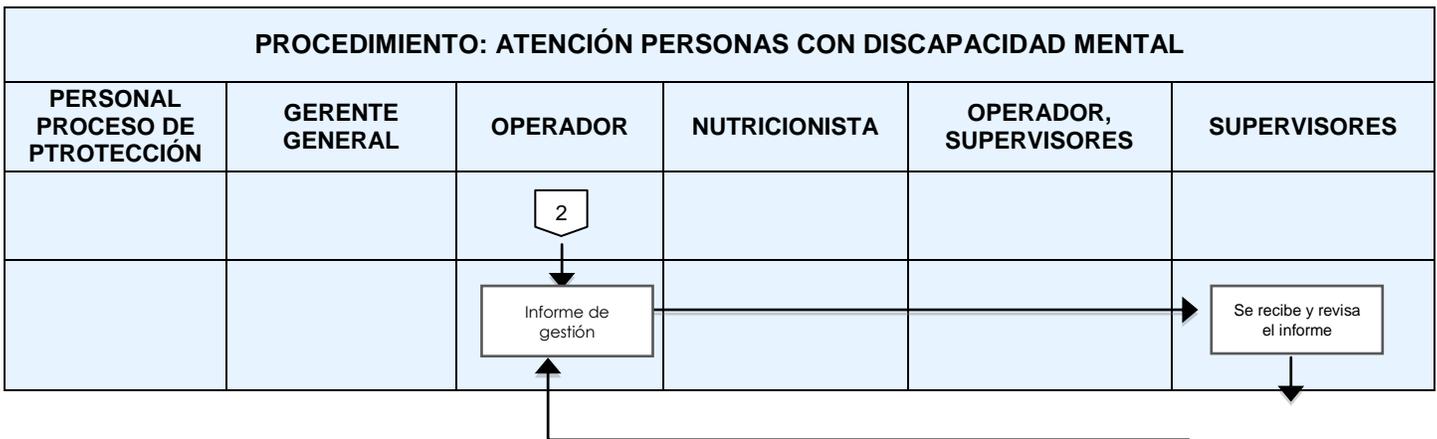
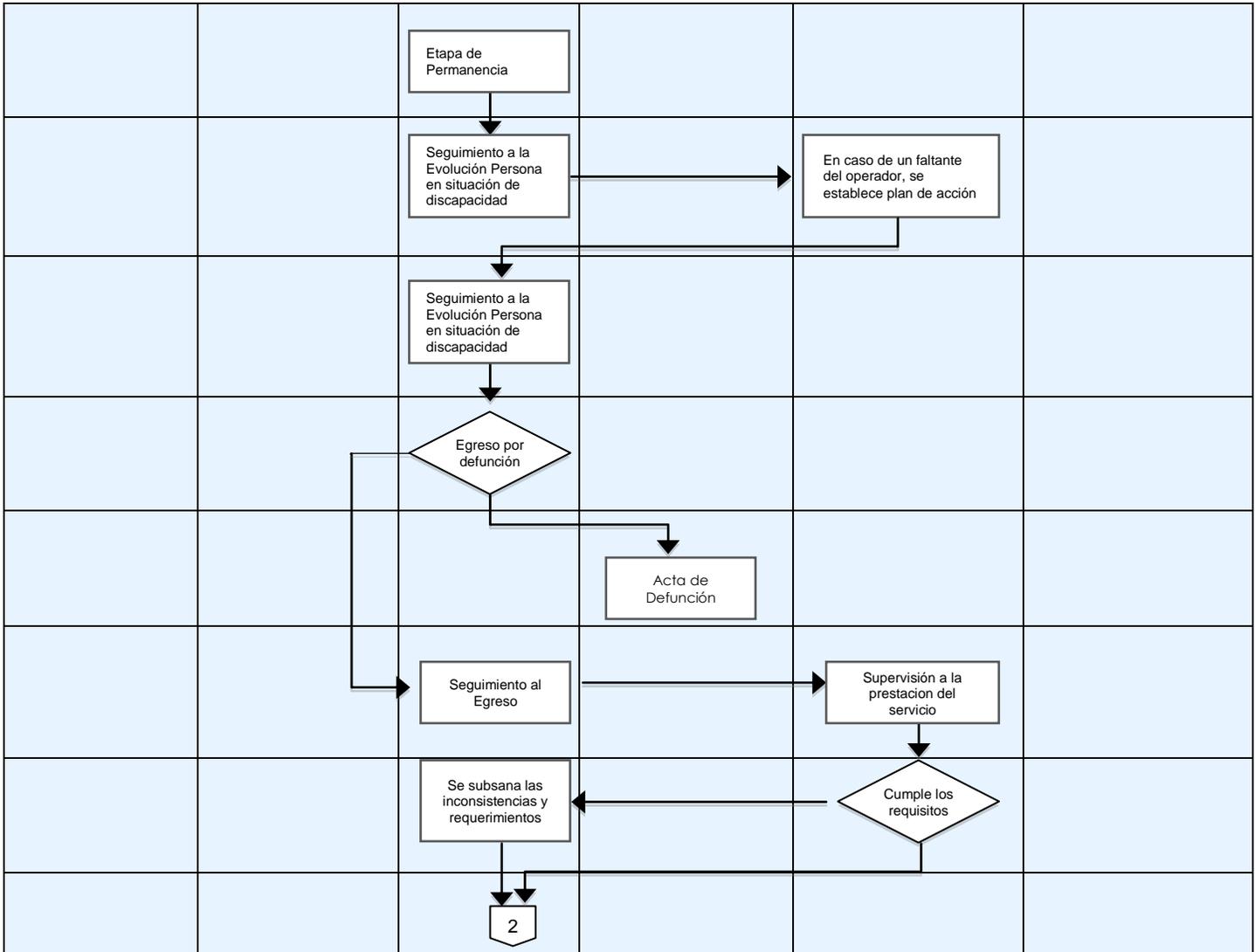
5.FLUJOGRAMA



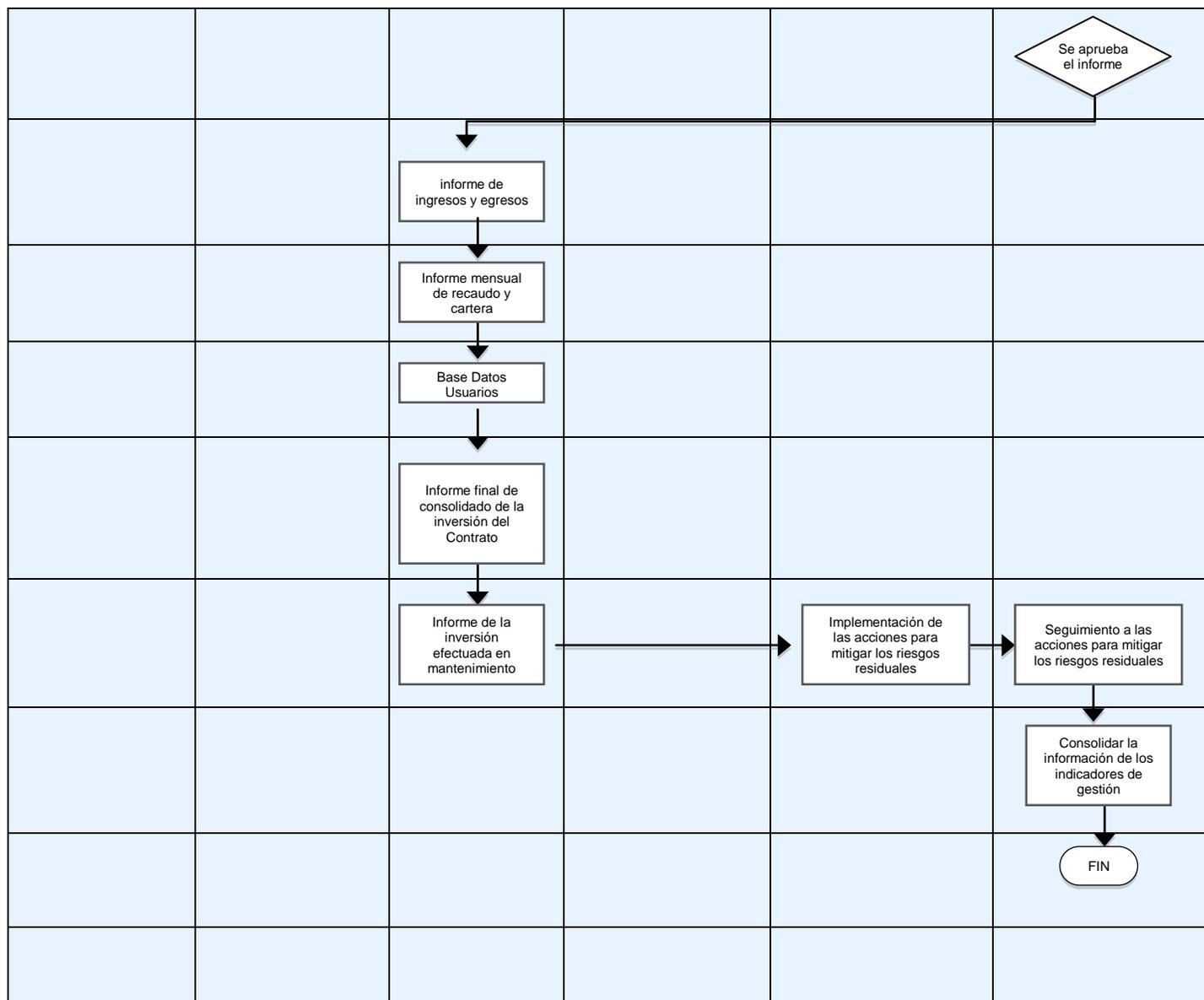
| | | |
|--|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | VERSION: 05 |
| | | FECHA: 29/05/2018 |



| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  <p>BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA</p> | <p>PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL</p> | <p>CODIGO: PR-5300-01.04</p> |
| | | <p>VERSION: 05</p> |
| | <p>PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL</p> | <p>FECHA: 29/05/2018</p> |



| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: GESTIÓN PROTECCION SOCIAL | CODIGO: PR-5300-01.04 |
| | | VERSION: 05 |
| | PROCEDIMIENTO: ATENCION PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL | FECHA: 29/05/2018 |



6. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA dd/mm/aaaa | VERSIÓN | DESCRIPCION DEL CAMBIO |
|------------------|---------|---|
| 29/05/2018 | 05 | En el marco de la actualización del SGC a la nueva versión ISO 9001:2015, se hace necesario fortalecer y mejorar los procedimientos en los procesos |