



Subgerencia de servicio al cliente



Participación Social

Comunicación Incluyente

Definición :

Es un modo de expresión oral, escrito y visual que busca dar igual valor a las personas al poner de manifiesto la diversidad que compone a la sociedad y dar visibilidad a quienes en ella participan.

"Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica".



Jornada
Incluyente

En Colombia, la Ley 1346 de julio 31 de 2009, ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”¹, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.



Promover el diseño universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de los ciudadanos con discapacidad.

Promover el diseño universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de los ciudadanos con discapacidad.

Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el **Decreto 1538 de 2004**. Por lo tanto, es indispensable verificar de manera especial:

- El ancho y el peso de las puertas.
- El acceso a los baños.
- La inclinación de las rampas.
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.

- Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar en recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la Entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo a las diversas discapacidades: adaptaciones acústicas, teléfonos para sordos, intérpretes, entre otros.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran. Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores.

Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual

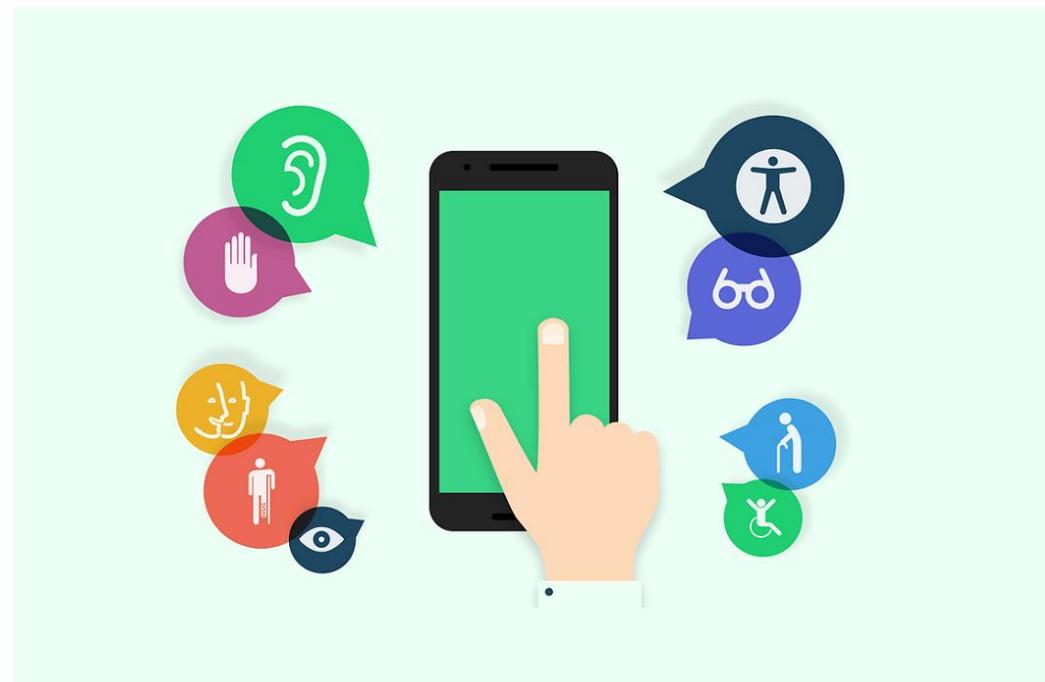
Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia. Es necesario que se capacite en el tema a los encargados de dicha labor o se contrate los servicios de expertos para cumplir con estos estándares.



Comunicación Incluyente

Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.

- Incorporar en la medida de lo posible tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.





Bogotá 756 80 00

Resto del país 01 8000 123703

MIPRES

Lo que usted debe saber

[Ver más](#)



Mi Seguridad Social - (SAT)

[Ver más](#)



Centros de Atención Ambulatoria

[Ver más](#)



Micrositio Rendición de Cuentas

[Ver más](#)



Plan de Beneficios en Salud

[Ver más](#)



Participación Ciudadana - Asociación de Usuarios

[Ver más](#)



Gestión del riesgo en salud

[Ver más](#)

Comunicación Incluyente

Aliansalud eps

Acerca de Aliansalud EPS • COVID-19 Minsalud • Afiliados • Normatividad • Canales de Atención • Noticias
Contáctenos - PQR • Contáctenos-COVID-19 • Conciliaciones • Indicadores de Calidad

**Señor cotizante y empleador:
Ahora puede hacer sus trámites de manera virtual,
fácil y rápido**

Para evitar desplazamientos a nuestras oficinas, ahora puede realizar sus trámites a través de la oficina virtual en la sección Solicitudes Administrativas.

[Conoce más](#)

- Autorizaciones Médicas
Solicitar - Imprimir
- Oficina Virtual
- Carta Derechos y Deberes
Carta de Desempeño

Bogotá 756 80 00
Resto del país 01 8000 123703



Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico

Para el caso de la atención a población sorda, hacer uso del centro de relevo. Éste facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. La iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol).

¿Qué es el centro de relevo?

El Centro de Relevo es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet. Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes, con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación. El servicio del Centro de Relevo está disponible de lunes a domingo, incluyendo festivos, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Puede acceder a través de la página: [http:// www.centroderelievo.gov.co](http://www.centroderelievo.gov.co) Puede descargar la barra de herramientas del Centro de Relevo en el siguiente link: <http://centroderelievo.ourtoolbar.com/>, siguiendo las instrucciones que allí se indican.



ACCESIBILIDAD COMUNICATIVA.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tales como el “Centro de Relevo” que responde a necesidades de accesibilidad por parte de las personas sordas, o el software denominado ConVertic - con descarga gratuita a nivel nacional, dirigido a la población ciega y con baja visión

¿Qué es ConVerTIC?

Es el proyecto de inclusión del Ministerio TIC creado desde el año 2013 con el fin de promover la inclusión social, educativa, laboral y cultural a través de uso de las tecnologías para las personas ciegas o con baja visión, mediante la entrega y masificación de los software Jaws y ZoomText.

Jaws es un software lector de pantalla que les permite a las personas ciegas hacer uso integral de los computadores y ZoomText es un software magnificador de pantalla que les permite a las personas con baja visión, ampliar hasta 16 veces el tamaño de los elementos de la pantalla.

Las descargas de estos software son completamente gratuitas y pueden ser solicitadas por personas naturales y/o jurídicas.

ConVertic

DESCARGUE GRATIS EL SOFTWARE JAWS O MAGIC

ConVertic brinda el lector de pantalla JAWS y el Magnificador MAGIC con descarga y actualizaciones gratuitas a nivel nacional durante 4 años.

6 PASOS PARA LA DESCARGA EN LINEA

USO EXCLUSIVO EN COLOMBIA

- 1 INGRESE**
www.vivedigital.gov.co/convertic
haga clic en el enlace de descarga y diligencie el formulario de registro, aceptando los términos y condiciones.
- 2 VERIFIQUE**
Valide su correo electrónico.
- 3 DESCARGUE**
Identifique y descargue el software.
- 4 INSTALE**
El software en su computador en versión demostración.
- 5 ENVÍE**
La documentación exigida al correo habilitado registroconvertic@mintic.gov.co
- 6 RECIBA**
El código de autorización de la licencia a través del correo electrónico registrado.
Ingrese este CÓDIGO en el proceso de activación.

www.vivedigital.gov.co/convertic

PROMUEVA SU DESCARGA USTED TAMBIÉN TIENE QUE VER

vive digital
Colombia



Según la Guía para el uso incluyente del lenguaje del Instituto Nacional de Aprendizaje (Ina), la buena utilización de los plurales nos ayudará a evitar expresiones sexistas arraigadas en nuestro lenguaje cotidiano. Se debe primar por el empleo del femenino y el masculino, pero si necesito repetir varias veces ambos géneros, entonces puedo manejar palabras neutras.

A continuación, algunos ejemplos comunes que utilizamos al referirnos a poblaciones:

Plural excluyente	Plural incluyente
Los niños	La niñez, la población infantil, la infancia
Los jóvenes	La juventud o la población juvenil
Los ancianos, los adultos mayores	Las personas adultas mayores, la población adulta mayor, las personas con edades entre...
Los ciudadanos	La ciudadanía
Los colombianos	La población colombiana o la población del país
Los bogotanos	La población bogotana

Plurales incluyentes: Laborales

- Hay expresiones comunes, propias de nuestra labor en la entidad u organización, pero que evidencian un lenguaje excluyente. Utilice plurales incluyentes para evitarlas, de la siguiente forma:

Plural excluyente	Plural incluyente
Los técnicos	El personal técnico, las personas técnicas, el sector técnico, la parte técnica
Los trabajadores de la Secretaría	La población funcionaria de la Secretaría, el funcionariado, las funcionarias y los funcionarios
Los servidores de la Secretaría	La planilla de la Secretaría, la comunidad hacendaria, la familia hacendaria, los servidores y las servidoras, quienes laboran en la Secretaría
Los gestores	Las personas encargadas de las gestiones
Los usuarios	Las personas usuarias

Plurales incluyentes: Sociales

- El lenguaje incluyente nace de la necesidad de reconocer que las mujeres existen y de hacer procesos de transformación cultural donde se reconozca el femenino. La importancia de la comunicación es que a partir de ella construimos el pensamiento y las representaciones mentales.

Plural excluyente	Plural incluyente
Los derechos del hombre	Los derechos humanos, los derechos de la humanidad, los derechos de las personas
Los derechos de los niños	Los derechos de los niños y las niñas; los derechos de la niñez
El hombre o los hombres	La humanidad, las personas, la población, la especie humana, hombres y mujeres o mujeres y hombres
Los padres de familia	Los padres y madres de familia, las personas responsables del hogar
Los vecinos	La vecindad, la comunidad, la población, la gente vecina de...
Los profesores o los docentes	El profesorado, el personal docente, el sector docente

¿QUÉ ES EL ENFOQUE DE DERECHOS PARA LA ATENCION DIFERENCIAL?

El enfoque de derechos para la atención diferencial es una forma de abordar, comprender e identificar alternativas de respuesta a las necesidades de una población específica que generen condiciones para garantizar el ejercicio de sus derechos individuales y colectivos y el restablecimiento de los derechos vulnerados.



Población de especial Protección



Grupos Étnicos

- Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.



https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/fd/AMAZONAS_8.jpg

Pueblos y comunidades Indígenas

Pueblos Rrom o Gitano



http://resources.mynewsdesk.com/image/upload/c_limit,dpr_2.0,f_auto,h_700,g_auto,w_890/kmjqaneckjmh00juggzp.jpg

Comunidades Negras,
Afrocolombianas, Raizales y
palenqueras



Foto archivo particular

Determinantes de la Salud



Adaptado de la OMS



Los **determinantes sociales** de la salud son las circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud.

Personas en condición de discapacidad:

Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo.

Las discapacidades reconocidas en la legislación Colombiana son:

Discapacidad física, discapacidad mental, discapacidad cognitiva, discapacidad auditiva, sordo ceguera, discapacidad visual y discapacidad múltiple.



Tipos de obstáculos «Barreras» que impiden el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad:

a) Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas.

b) Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento, al desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo.

c) Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado.



TIPOS DE REHABILITACIÓN

Rehabilitación funcional:

Proceso de acciones médicas y terapéuticas encaminadas a lograr que las personas con discapacidad estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que les posibilite modificar su propia vida y ser más independientes.

Rehabilitación integral:

Mejoramiento de la calidad de vida y la plena integración de la persona con discapacidad al medio familiar, social y ocupacional, a través de procesos terapéuticos, educativos y formativos que se brindan acorde al tipo de discapacidad.



Las personas con discapacidad y sus familias deben propender por su autocuidado, por el cuidado de la salud de su familia, usando de manera racional y adecuada los recursos del SGSSS.

A todas las personas con discapacidad les deben ser garantizados sus derechos fundamentales en un marco de dignidad humana, igualdad y no discriminación, libertad, autonomía, privacidad e intimidad y de libre desarrollo de la personalidad. De igual modo, les deben ser garantizados los siguientes derechos:

- ✓ **Derechos sexuales:** Están encaminados a garantizar el ejercicio y desarrollo libre, informado, saludable y satisfactorio de la sexualidad.
- ✓ **Derechos reproductivos:** Se sustentan en la facultad que tienen todas las personas a tomar decisiones libres y sin discriminación, sobre la posibilidad de procrear o no, de regular su fecundidad y de la posibilidad de conformar una familia y disponer de la información y medios para ello.



DERECHOS DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- ✓ **Derechos de las mujeres y niñas con discapacidad** a una vida libre de violencias. Al estar sujetas a múltiples formas de discriminación, violencia, vulneración, abandono, negligencia y explotación, ameritan un trato especial por parte del Estado y los particulares. Las mujeres y niñas con discapacidad, están sujetas a una doble protección constitucional.
- ✓ **Derechos de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad:** Los niños, niñas y adolescentes con discapacidad son sujetos de doble protección constitucional siguiendo lo establecido por el artículo 44 de la Constitución Política.
- ✓ **Derecho a la privacidad e intimidad:** Se protegerá la privacidad de la información personal y las decisiones relativas a la salud, incluida la salud sexual y la salud reproductiva, en igualdad de condiciones con las demás personas, incluida la obligación por parte de las personas que presten apoyo en la toma de decisiones de respetar la privacidad de dicha información personal.
- ✓ **Derecho a la información:** Se entiende como el derecho a obtener información veraz y accesible, clara, apropiada y suficiente por parte de los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que le permita a la persona con discapacidad tomar decisiones libres, autónomas, conscientes e informadas, respecto a las atenciones en derechos sexuales y derechos reproductivos, los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.



BENEFICIOS

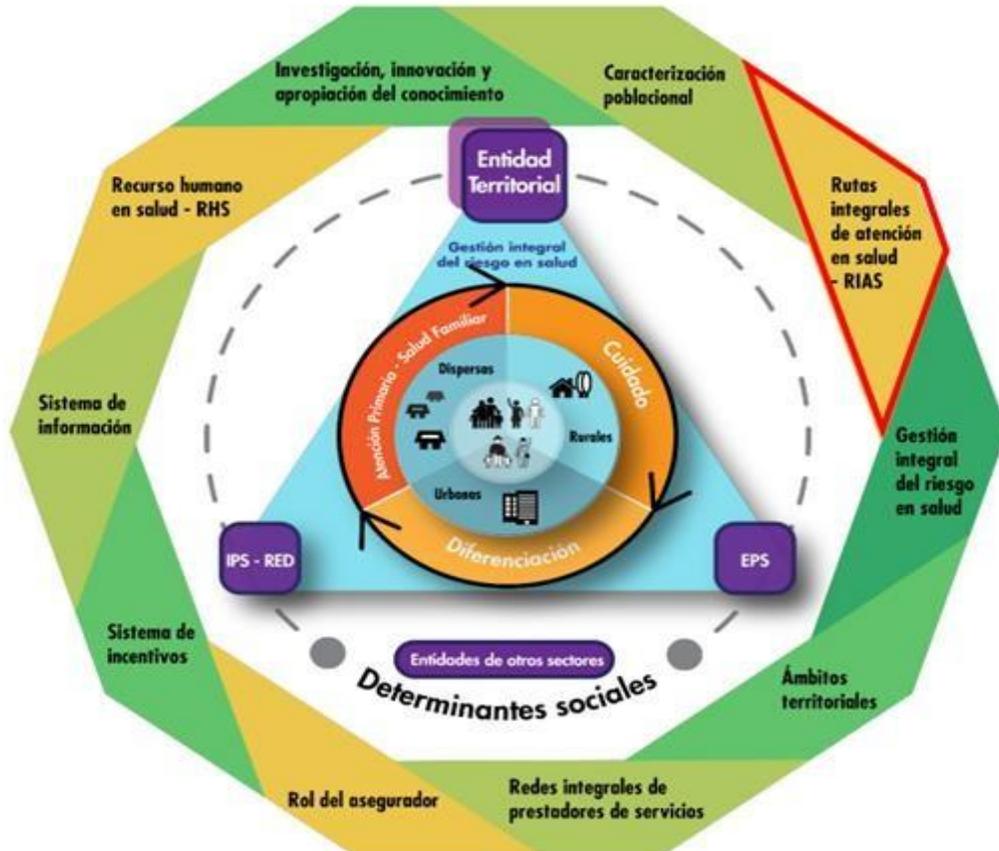
Beneficios que otorga el estado a las personas en condición de discapacidad:

- Subsidio de Transporte.
- Subsidio Alimentario.
- Subsidio Educativo.
- Teletrabajo.
- Actividades de recreación cultura y arte.
- Integración a Organizaciones Sociales.
- Subsidio de Vivienda Propia.
- Ingresar al Banco de Ayudas Técnicas.



RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD PARA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

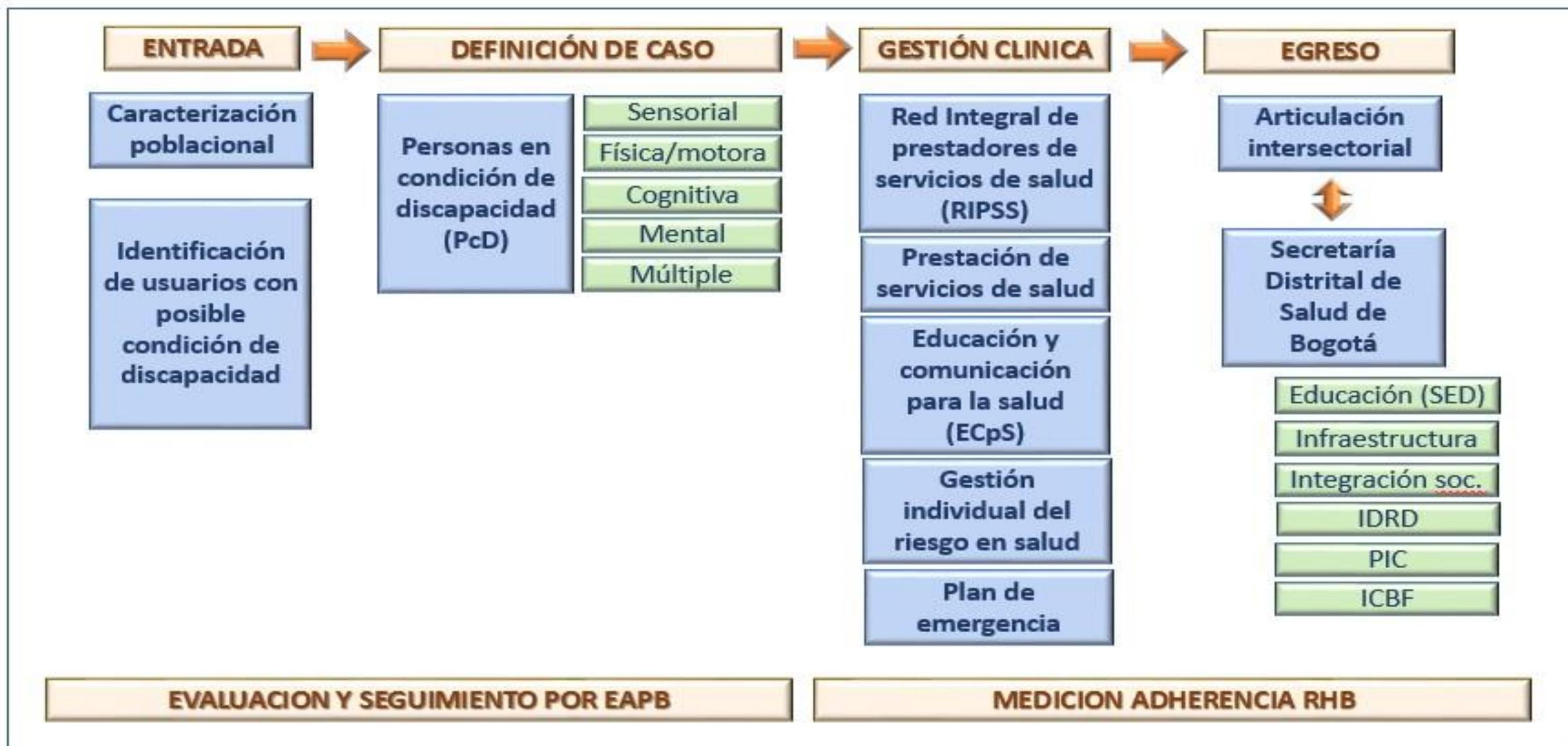
Aliansalud EPS diseñó la Ruta Integral de Atención en Salud para población en condición de discapacidad, por medio de la cual se definieron las actividades que debe recibir un paciente en condición de discapacidad tanto en el prestador primario y complementario y la interacción con las actividades colectivas lideradas por el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) y las actividades poblacionales lideradas por la Entidad Territorial.



Ruta Integral de Atención en Salud -RIAS



FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN ALIANSALUD



Aliansa  **salud**
eps