

La guía para el servicio y atención incluyente de NUEVA EPS, menciona que brindar un servicio al ciudadano, oportuno y de calidad es uno de los deberes centrales del Estado. En esta medida, garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública, en condiciones de igualdad, legitima la acción estatal y contribuye al goce efectivo de los derechos.

PROGRAMA NUEVA EPS INCLUSIVA E INCLUYENTE

Contexto

En consecuencia, es fundamental diseñar una estrategia de servicio que permita la materialización de estos principios. Para esto, el Gobierno Nacional ha venido trabajando en tres líneas: diseño de marcos institucionales y de coordinación de la acción gubernamental, fortalecimiento de la cultura del servicio en los servidores públicos y optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población.

Actualmente, el concepto de las personas con discapacidad se observa de manera multidimensional. Es así que la Organización Mundial de la Salud concibe la discapacidad como un término que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Con relación a las deficiencias advierte que son problemas que afectan una estructura o función corporal, mientras que las limitaciones en la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas. Respecto a la participación precisa que son problemas para participar en situaciones vitales.



Por lo tanto, la discapacidad es una interacción entre las características del organismo humano y las características en la sociedad donde vive.

El concepto de discapacidad evoluciona hacia una visión más amplia que involucra el entorno, la sociedad, la cultura y los derechos humanos. Por lo tanto, es esencial tener en cuenta estos aspectos para generar líneas de intervención en diversos contextos con el fin de garantizar el pleno desarrollo e inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida.

Si se concibe a la persona con discapacidad como parte de un todo se le podrá ver como un sujeto que asume roles y funciones significativas para ese todo. En este sentido, su presencia no será asumida en términos de comparación con otros, sino como una particularidad que tiene también reflexiones y pensamientos que propenden por construir una mirada más justa y solidaria de las personas con discapacidad, con argumentos suficientemente rigurosos, serios y sólidos que pueden ser planteados en las instancias de poder decisorio social para alcanzar buenos niveles de calidad de vida por medio del ejercicio de sus derechos y de la ciudadanía. de calidad de vida, por medio del ejercicio de sus derechos y de la ciudadanía.



Los diversos modelos que han permeado el tema de la discapacidad han tratado de abrir el debate en la búsqueda de la igualdad social, trascendiendo a enfoques colectivos de reivindicación de derechos y al desarrollo de éticas basadas en la solidaridad, la responsabilidad y la protección, **lo que nos lleva a salvaguardar la inclusión social como fin.**

La **inclusión social** es el proceso que busca que todas las personas tengan oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida económica, social y política, y para disfrutar de unas condiciones de vida digna.



Desde este punto de vista, NUEVA EPS tiene en cuenta **aplicar el enfoque diferencial** que, en línea con la Secretaría de Integración Social, se identifica con las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.



Este enfoque reconoce la existencia de grupos poblacionales que por sus condiciones y características étnicas, trascurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, tipo de discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el enfoque diferencial se reconocen los conocimientos y capacidades de las diversas poblaciones, garantizando la igualdad en la garantía de sus derechos, la no discriminación y la equidad en el acceso a los servicios en salud.

Normatividad Asociada

-  El **Artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, menciona que entre **las personas con discapacidad** se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.
-  En **Colombia, la Ley 1346 de julio 31 de 2009**, ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.
-  **La Ley Antitrámites (Decreto 19 de 2012)**, dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas que deben “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”.
-  **Ley estatutaria 1618 de 2013**, que establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables, y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.
-  **Artículo 14. Ley 1712 de 2014**, Accesibilidad a espacios físicos para población con discapacidad, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.




Desde esta perspectiva teórica y normativa se fundamenta el programa NUEVA EPS Inclusiva e Incluyente.




Objetivos

General

Brindar servicios accesibles, oportunos y de calidad para todos los usuarios, independientemente de sus necesidades, limitantes o condiciones personales, teniendo en cuenta todos los canales de atención.

Específicos

-  **Identificar** la diversidad de la población afiliada a NUEVA EPS y sus necesidades.
-  **Garantizar** el acceso de los servicios de NUEVA EPS a toda la población vulnerable.
-  **Promover** la participación de los afiliados en el seguimiento de la calidad de la atención incluyente en el entorno de NUEVA EPS.

-  **Promocionar** los medios de comunicación como herramientas en la promoción del respeto y reconocimiento de la atención incluyente.
-  **Realizar** inspección, vigilancia y control para el seguimiento de la calidad y humanización de los procesos de atención incluyente para los afiliados.
-  **Brindar** educación en atención incluyente como herramienta que contribuye a alcanzar la excelencia operacional.

Fases de Trabajo



Nuestro Compromiso

NUEVA EPS comprometida con la incorporación enfoque diferencial y social de la discapacidad, así como el principio de igualdad, no discriminación, inclusión y equidad; trabaja para reconocer las necesidades de los afiliados que pertenecen a la población diversa, promoviendo la superación de las barreras y el pleno goce de sus derechos. Es así como reconocemos la importancia de las siguientes acciones:



Compromiso de la alta dirección en el mejoramiento de la prestación del servicio al afiliado.



Capacitación de las asociaciones de usuarios, prestadores y colaboradores sobre la atención incluyente.



Definición de lineamientos en la guía de atención incluyente y socialización de la misma.



Implementación de acciones encaminadas al fortalecimiento de la atención incluyente por los canales de atención.



Establecimiento de **alianzas** con entidades que promueven la atención incluyente, entre ellas FENASCOL (Federación Nacional de Sordos de Colombia).

El mensaje que queremos brindar para los servidores

Para brindar una atención incluyente, debemos tener en cuenta:



Las personas con discapacidad, limitaciones o alguna situación especial tienen autonomía, habilidades, son capaces y conocen sus dificultades; por eso brindemos un trato digno, adecuado y oportuno para todos.



Siempre utilicemos un lenguaje incluyente, empleando las expresiones correctas, así brindaremos respeto y calidad en la atención.



Busquemos soluciones oportunas, concentrémonos en la persona, manteniendo una actitud tranquila y acciones resolutivas.



Liberémonos de los prejuicios, los estereotipos, los rótulos y las etiquetas, seamos empáticos y brindemos un trato humano.



A través de un excelente servicio, podemos marcar la diferencia en la experiencia del afiliado que interactúe con nosotros, así que todos podemos contribuir directamente a eliminar las barreras y hacer de NUEVA EPS una entidad incluyente.

¡La fuerza radica en las diferencias, no en las similitudes!
Stephen R. Covey