

**SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD PANDO
UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO
CARRERA ENFERMERÍA**



MONOGRAFIA DEL S.S.S.R.O

**ACCESIBILIDAD Y SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE SALUD DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO DE SALUD PUERTO RICO DE OCTUBRE A
DICIEMBRE DE LA GESTIÓN 2022.**

AUTOR

INT. ENFERMERIA

NINFA HUIZA QUENTA

DOCENTE S.S.R.O.U.A.P

LIC. ERCILIA LLANOS FAJARDO.

Puerto Rico – Pando – Bolivia

2023

ACTA DE DEFENSA

Fecha.....

TITULO

“ACCESIBILIDAD Y SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE SALUD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO DE SALUD PUERTO RICO DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE LA GESTIÓN 2022”

Elaborado por Int. NINFA HUIZA QUENTA

Fue aprobada: Con una nota de:

Tribunal

Tribunal

Tribunal

DEDICATORIA:

La dedico con todo amor y cariño a mis padres y por su sacrificio y esperanza, por darme la oportunidad de explorar distintos terrenos en la vida, por creer en mi capacidad. Que, gracias a ellos con sus palabras de afecto y cariño, ya que nos encontrábamos a grandes kilómetros que nos separan con esas palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y sea siempre perseverante y cumpla con esta meta. Y hubo momentos de soledad, pero siempre tú mi señor Jehová Jesucristo acompañándome y velando mis noches cubriéndome de todo mal con tu mando y dándome fuerzas para continuo día a día.

AGRADECIMIENTOS:

Gracias a dios por permitirme tener y disfrutar de la familia unida que dios me da, gracias a mi familia por apoyarme y darme la oportunidad de explorar nuevos ambientes. Gracias a la vida por cada día que me muestra que la vida es hermosa y darme la oportunidad de conocer distintas experiencias que serán historias contadas con el tiempo.

Gracias a dios por darme una oportunidad de vida y poder ser ejemplo de retorno a la vida; para cumplir metas que dios tiene preparado, luchar por la vida y disfrutar cada día como el ultimo con nuevos conocimientos, experiencias y siempre agradecida con la familia y dios por la salud que nos da, la unión de paz y amor.

INDICE GENERAL:

1.- INTRODUCCIÒN	1
1.1.- Justificaci3n:	2
1.2.- Planteamiento del Problema.....	3
1.3.- Pregunta de Investigaci3n	4
1.4.- Delimitaciones del Estadio:.....	4
1.4.1.- Delimitaci3n Temática	4
1.4.2.- Delimitaci3n Espacial.....	4
1.4.3.- Delimitaci3n temporal del trabajo	6
1.5.- OBJETIVOS:	6
1.5.1.- Objetivo General	6
1.5.2.- Objetivos Específicos	6
2.- MARCO TEÒRICO.....	7
2.1.- Antecedentes:	7
2.2.- Bases Legales.	8
2.3.-Bases Te3ricas.	14
3.- MARCO METODOLÒGICO.....	21
3.1.- Tipo de Investigaci3n.	21
3.2.- Enfoque de Investigaci3n.	21
3.3.- Diseño de la Investigaci3n.....	21
3.4.- Poblaci3n y Muestra.	21
3.4.1.- Poblaci3n de Estudio:	21
3.4.2.- Muestra de Estudio:	21
3.4.3.- Tipo de Muestreo	22
3.5.- T3cnica de recolecci3n de datos o procedimientos utilizados.....	22

3.5.1. Técnica:	22
3.5.2. Procedimiento Utilizado.....	22
4.- ANÁLISIS RESULTADOS.....	23
5.- CONCLUSIONES.	38
6.- RECOMENDACIONES.....	39
7.- BIBLIOGRAFIA.....	40
8.- ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE CUATRO

Cuatro N° 1 Genero de las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	23
Cuadro N° 2 Edad de las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	24
Cuadro N° 3 Estado Civil de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	25
Cuadro N° 4 Nivel Instrucción de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022	26
Cuadro N° 5 Tipo de Discapacidad en la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022	27
Cuadro N° 6 Cuenta con Carnet de Discapacidad las personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	28
Cuadro N° 7 Las Personas con Discapacidad ¿Conoce Cuales son los Servicios de Atención que Brinda el Centro de Salud? de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022	29
Cuadro N° 8 Usted como Personas con Discapacidad Cree que la Ubicación del Centro de Salud de Puerto Rico es Adecuada de Octubre a Diciembre de 2022.....	30
Cuadro N° 9 Como se Trasporta Hacia el Centro de Salud Usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022	31
Cuadro N° 10 Por Qué Motivo Acude para una Atención en el Centro de Salud como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	32
Cuadro N° 11 Dejo se Asistir a una Cita Médica por Problema de Transporte, usted.....	33
Cuadro N° 12 A dejado alguna vez el Tratamiento por falta de insumo médico del Centro de Salud o/y por falta de dinero como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022	34
Cuadro N° 13 El Personal de Salud visita su hogar para Realizarle Atención Integral De Salud a usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	35

Cuadro N° 14 Como Persona con Discapacidad cómo ve el Trato del Personal de Salud, Cuando Acude al Centro de Salud de Puerto Rico a Realizar su Atención medica de Octubre a Diciembre de 202236

Cuadro N° 15 A Recibido Algún Trato Discriminatorio Por Parte del Personal de Salud hacia su Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 202237

ÍNDICE DE GRÁFICO

Grafico N° 1 Genero de las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	23
Grafico N° 2 Edad de las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	24
Grafico N° 3 Estado Civil de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	25
Grafico N° 4 Nivel de Instrucción de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	26
Grafico N° 5 Tipo de Capacidad Diferente en la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	27
Grafico N° 6 Cuenta con Carnet de Discapacidad las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	28
Grafico N° 7 Las Personas con Discapacidad ¿Conoce Cuáles son los Servicios de Atención que Brinda el Centro de Salud? de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	29
Grafico N° 8 Usted como Personas con Discapacidad Cree que la Ubicación del Centro de Salud de Puerto Rico es Adecuada de Octubre a Diciembre de 2022.....	30
Grafico N° 9 Como se Trasporta Hacia el Centro de Salud Usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022	31
Grafico N° 10 Por qué Motivo Acude para una Atención en el Centro de Salud como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	32
Grafico N° 11 Dejo De Asistir a una Cita Médica por Problemas de Transporte, usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022	33
Grafico N° 12 A Dejado Alguna Vez El Tratamiento Por Falta De Insumo Médico Del Centro De Salud o/y Por Falta De Dinero como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	34

Grafico N° 13 El Personal de Salud Visita du Hogar para Realizarle Atención Integral De Salud a usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022.....	35
Grafico N° 14 Como Persona con Discapacidad cómo ve el Trato del Personal de Salud, Cuando Acude al Centro de Salud de Puerto Rico a Realizar su Atención medica de Octubre a Diciembre de 2022	36
Figure Grafico N ° 15 A Recibido Algún Trato Discriminatorio Por Parte del Personal de Salud hacia su Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022	37

Resumen:

La accesibilidad y satisfacción a los servicios de salud a personas con discapacidad es un tema que enmarca dentro de la salud pública, específicamente en calidad de atención en los servicios de salud, el cual es importante para el sistema de salud y mejoramiento de la atención, por otro lado las personas con discapacidad se desenvuelven en un ambiente, en donde afrontan diferentes tipos de obstáculos, financieros, discriminación, falta de educación y falta de salud más aun en áreas rurales, teniendo como objetivo: Identificar la accesibilidad y satisfacción en la atención de salud a personas con discapacidad en el Centro de Salud Puerto Rico de octubre a diciembre de la gestión 2022. Con diseño metodológico: El presente estudio exploratorio; se busca el objeto del trabajo, descriptivo porque se describió los hallazgos tal cual se allá los hechos; correlacional porque es una investigación variable estableciéndose a relación estadística; con un corte transversal prospectivo porque se realizó en un tiempo establecido y determinado.

Conclusión: Están a base a los resultados y objetivos del trabajo:

Las personas con discapacidad el cual son de 25 personas, el 40% cuenta con su carnet de discapacidad al día y el 60% no cuentan con carnet de discapacidad el cual refieren que están en trámites dichos papeles, el cual se les dificulta realizar incluso una atención adecuada en salud ya que por falta de economía, medio de transporte no realiza dichos tramites y por falta de información no lo agilizan; por otra parte el tema de transporte en personas con discapacidad el 44% requiere ayuda para dirigirse hacia el Centro de Salud y un 16% cuenta con medio de transporte mediante familiares, que colaboran para su traslado; además dan a conocer mediante las encuestas realizadas, que el personal de salud no visita su casa para una atención médica con un porcentaje de 32% refieren que nunca vinieron a realizar una atención médica el personal del Centro de Salud de Puerto Rico a las personas con discapacidad; con respecto a los tratos discriminatorios, se da a conocer con un 48% que el personal de salud realiza la atención con un buen trato y un 88% realizan un trato sin discriminación hacia las personas con discapacidad de la comunidad de Puerto Rico.

Palabras clave: Accesibilidad y Satisfacción de salud. Personas con Discapacidad. Servicios de Salud.

Abstract

The accessibility and satisfaction of health services for people with disabilities is an issue that falls within public health, specifically the quality of care in health services, which is important for the health system and improvement of care. On the other hand, people with disabilities develop in an environment, where they face different types of obstacles, financial, discrimination, lack of education and lack of health, even more so in rural areas, with the objective of: Identifying accessibility and satisfaction in care of health to people with disabilities at the Puerto Rico Health Center from October to December of the 2022 administration. With methodological design: This exploratory study; the object of the work is sought, descriptive because the findings were described as the facts were; correlational because it is a variable investigation establishing a statistical relationship; with a prospective cross section because it was carried out at an established and determined time.

Conclusion: They are based on the results and objectives of the work:

People with disabilities, which are 25 people, 40% have their disability card up to date and 60% do not have a disability card, which they report that said papers are in process, which makes it difficult for them to carry out even an adequate health care since due to lack of economy, means of transportation do not carry out said procedures and due to lack of information they do not expedite it; On the other hand, the issue of transportation for people with disabilities, 44% require help to go to the Health Center and 16% have a means of transportation through family members, who collaborate for their transfer; In addition, they make it known through the surveys carried out that health personnel do not visit their homes for medical attention, with a percentage of 32% referring that the personnel of the Puerto Rico Health Center never came to provide medical attention to people with disability; Regarding discriminatory treatment, 48% reported that health personnel provide care with good treatment and 88% treat persons with disabilities in the Puerto Rican community without discrimination.

Keywords: Accessibility and Health Satisfaction. People with Different Capabilities. Health services.

1.- INTRODUCCIÓN

La OMS (Organización Mundial de la Salud), la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una relación estrecha y al límite entre las características del ser humano y las características del entorno en donde vive. (Salud O. M., 2018)

Si se define a la discapacidad, según el giro conceptual que ha implicado la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF), como el resultado de la interacción entre personas con diferentes niveles de funcionamiento y un entorno social que no toma en cuenta esas diferencias, se comprende la importancia que adquiere la formación social en su experimentación, o más radicalmente, en su construcción. (Alva, 2011)

Las personas con discapacidad a nivel Latinoamérica tienen más probabilidades de sufrir en temas socioeconómicos adversos, como menos educación, peores resultados de salud, niveles más bajos de empleo y mayores tasas de pobreza. (Alva, 2011)

Las personas con discapacidad en Bolivia viven en constante exclusión y desigualdad, siendo víctimas de discriminación en los diferentes procesos de desarrollo económico social del país, vulnerándose cotidianamente sus derechos humanos fundamentales en su entorno social, en su familia y en la sociedad en su conjunto, situación agravada por las condiciones de pobreza en las que viven la mayor parte (60%) de las personas con discapacidad. (Pueblo, Plan Nacional De Igualdad Y Equiparacion De Oportunidades Para Las Personas Con Discapacidades, 2006)

Durante los años el estado Plurinacional de Bolivia da a conocer ley 223 general para personas con discapacidad en el año 2012, ley 997 inserción laboral dirigido a las personas con discapacidad del año 2017 y la ley 1152 de 2018 con implementación del Sistema Universal de Salud, que establece un servicio médico gratuito y universal que beneficiará a todas las personas que no están protegidas por la seguridad social de corto plazo; las normativas garantizan la protección y derechos hacia las personas con discapacidad.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la accesibilidad a los servicios de salud en personas con discapacidad de la comunidad de Puerto Rico de octubre a diciembre de 2022, por lo que se realizó un estudio de enfoque cuantitativa.

1.1.- Justificación:

El presente trabajo de monografía es de vital importancia, por cuanto es realizado en un grupo de personas vulnerables y olvidados por la sociedad, como son las personas con discapacidad, de la comunidad de Puerto Rico del departamento de Pando de Bolivia.

Las personas con discapacidad como todo ser humano, tienen emociones en el cual ellos se expresan emociones, el amor, necesidades de ser amados, ser acariciados con afecto de aceptación social, por el cual el deber y responsabilidad de la sociedad, es conocer al respecto su panorama, como viven, que actividades realizan, si están integrados a la sociedad, sus necesidades requeridas, sus problemas y si están integrados a la salud.

Por otra parte, los resultados obtenidos mediante el trabajo realizado sobre las personas con discapacidades, se tendrá el conocimiento de la realidad actual y se podrá trabajar realizando promoción para el mejoramiento de calidad de vida en salud, realizar ferias de integrales en salud y una mejor atención en los servicios de salud y poder lograr que tengan una vida digna ante la sociedad.

El presente trabajo tiene implicación de practica real, que se realiza durante el servicio social rural obligatorio, cuyos conocimientos nos permitió conocer que el Centro de Salud de Puerto Rico no realizan registros de atenciones que se brindan a las personas con discapacidad, también el trabajo de campo nos permitirá conocer de forma directa, la vivencia de las personas con discapacidades, su interrelación con su familia, la sociedad y si realizan atenciones médicas de salud.

1.2.- Planteamiento del Problema

Para mucha persona con discapacidad en Bolivia son particularmente vulnerables en la mayoría, a las deficiencias que presentan los servicios tales como la atención de salud, la rehabilitación y la asistencia, siendo estos necesarios para mantener un buen estado de salud, además de permitir una adecuada inclusión en la sociedad. Consolidar un sistema de salud teniendo como pilar fundamental el acceso a salud a las personas con discapacidad, derribando cualquier tipo de impedimento o barrera, que pudiera estar presente desde el punto de vista del personal de salud capacitado que es parte del sistema de salud. (Barroso, 2018)

Lograr que todos los niveles de los sistemas de salud existentes a nivel mundial sean más inclusivos y que los programas de salud pública sean accesibles a las personas con discapacidad permitirá reducir las desigualdades y las necesidades no satisfechas en la esfera de la salud. Con el fin de mejorar las actitudes, aptitudes y conocimientos de los proveedores de servicios de salud, la educación de los profesionales debe incluir información pertinente sobre la discapacidad. Involucrar a personas discapacitadas como educadores e instructores puede mejorar el conocimiento y las actitudes. (Venturino, 2008)

“La discapacidad en América Latina” muchos factores confluye para la alta prevalencia en la región como la pobreza extrema, la marginación de grupos sociales como los pueblos indígenas, entre otros, además se percibe áreas problemáticas como educación, empleo, accesibilidad, movilidad, y asistencia médica, en donde la falta de programas de detección temprana evite la discapacidad, además la escases de personal de salud especializado y de rehabilitación ha determinado que no exista una adecuada atención médica. (Quinatoa, 2016)

En caso de Bolivia la discapacidad, como todos los departamentos tiene la obligación de respetar proteger prevenir la privación de un derecho por la injerencia de terceros; y garantizar adoptar medidas tendientes al goce pleno de los derechos. Sin embargo, la movilización de las personas con discapacidad mostró que el Estado boliviano no ha logrado superar el enfoque del desarrollo humano para ejercer sus derechos. (Pueblo D. d., 2006)

Las personas son sujetos de derechos, con capacidades para ser conscientes de su realidad y tomar decisiones sobre su propio desarrollo. Se supera así el enfoque de desarrollo humano basado en necesidades, de forma que las acciones no se dirigen a cubrir la necesidad inmediata,

sino a apoyar a las personas cuyos derechos han sido vulnerados a desarrollar sus propias capacidades para poder ejercerlos. (Rosado, 2016)

En datos estadísticos de Bolivia personas con discapacidad registradas en el sistema de información del programa de registro único nacional de personas con discapacidad (SIPRUNPCD) 2021 a 2022 una población de 100.218 personas con discapacidad y en Pando con un total de 1.372 personas con discapacidad. (SIPEONPCD, 2022)

En cuanto al local poniendo el municipio de Puerto Rico no existe un dato exacto del total de personas con discapacidad y en el Centro de Salud no cuenta con registros o nominas actualizadas, dando a entender que no es un tema de relevancia ya que no cuentan registros en los libros que reciben atención en Centro de Salud.

1.3.- Pregunta de Investigación

¿Cuál es la accesibilidad y la satisfacción de las personas con discapacidad que acudan a servicios de salud en el Centro de Salud de Puerto Rico de octubre a diciembre de la gestión 2022?

1.4.- Delimitaciones del Estudio:

1.4.1.- Delimitación Temática

Accesibilidad y satisfacción en atención a servicios de salud a personas con discapacidad.

1.4.2.- Delimitación Espacial

En la comunidad de Puerto Rico se encuentra el Centro de Salud de Puerto Rico.

El departamento de Pando se encuentra en la región amazónica, con gran parte de ella cubierta por bosques característicos de la región, con una alta biodiversidad. Pando es el departamento más joven de Bolivia y asimismo el de menor población. (Productivos, 2020)

El departamento de Pando con 5 provincias tomando en cuenta la comunidad de Puerto Rico que se encuentra ubicado en la región habitadas por bravos e indomables indígenas Araonas y paca huaras, provenientes de otra cultura mucho más antigua, los Arawak, que estaban dispersos en toda la amazonia sudamericana.

Puerto Rico fue fundada a raíz del apogeo comercial de la explotación del caucho o goma elástica, negocio que era llevado adelante por Nicolás Suarez, cuya empresa, llamada casa Suarez, cubrió gasto nacional con los tributos de la actividad gomera. (Chavez, 2018)

En 1903, en el conflicto bélico con Brasil, los pobladores de Puerto Rico y de la comunidad palestina, asumen un rol histórico en la defensa del territorio nacional. El 11 de octubre, en la batalla de Bahía, la acción valiente de Bruno Racua y de los demás trabajadores de la casa Suarez, que lanzan una flecha con fuego sobre la casa donde estaban las provisiones y armamento de los brasileños, que alcanza a quemar totalmente lo que había en el lugar, hace retroceder al enemigo y así, con este episodio que marcó un hito en la historia de Bolivia, concluyo la llamada guerra del Acre. (Chavez, 2018)

En la década 70, durante los gobiernos militares, Puerto Rico vuelve a ser protagonista de la historia al convertirse en un lugar de confinamiento de varios políticos y líderes sindicales de la época, que lideraron la revolución de 1952. (Chavez, 2018)

Antes las únicas maneras para llegar a Puerto Rico, era navegando por los ríos y por vía aérea, actualmente hay carretera que vincula varias poblaciones del municipio, con Cobija y con Riberalta. (Chavez, 2018)

Puerto Rico, durante la zafra castañera, las familias se dedican a la recolección de castaña y resto del año a la pesca a la agricultura y otras actividades promovidas por el municipio y la Gobernación del departamento. Es un municipio que invita al turismo aventura, que cuenta con todos los servicios básicos y una infraestructura de hoteles abiertas, cuenta con un centro de salud en entrada a la comunidad que cuenta con todos los servicios de primer nivel que se realiza atención médica a toda persona del territorio boliviano. (Chavez, 2018)

1.4.3.- Delimitación Temporal del Trabajo

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de la gestión 2022.

1.5.- OBJETIVOS:

1.5.1.- Objetivo General

Identificar la accesibilidad y satisfacción en la atención de salud de personas con discapacidad en el Centro de Salud Puerto Rico de octubre a diciembre de la gestión 2022.

1.5.2.- Objetivos Específicos

Determinar los datos demográficos de la población en estudio.

Conocer las inquietudes respecto a la accesibilidad y satisfacción de las personas con discapacidad según la atención brindada dentro y fuera del establecimiento de salud.

Identificar si las personas con discapacidad reciben algún trato discriminatorio por su condición, por parte de los prestadores de salud.

2.- MARCO TEÒRICO

2.1.- Antecedentes:

El 15 % de la población mundial, es decir, 1000 millones de personas, sufren algún tipo de discapacidad, y la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países en desarrollo. (Mundial B. S., 2022)

Las personas con discapacidad tienen más probabilidades de experimentar resultados socioeconómicos adversos, como menos educación, peores resultados de salud, niveles más bajos de empleo y mayores tasas de pobreza. El riesgo de discapacidad puede verse incrementado por diversos factores asociados a la pobreza, como la malnutrición, el acceso inadecuado a la educación y la atención de salud, la inseguridad de las condiciones laborales, la contaminación del entorno, y la falta de acceso a agua potable y saneamiento. (Mundial B. S., 2022)

La discapacidad en las Américas es un tema complejo, de enorme repercusión social y económica, pero del que se carece de datos fehacientes. Los estudios estadísticos son escasos, están desactualizados y son poco precisos; por ello, el trabajo en políticas o programas relacionados con la discapacidad se basa en datos estimados y, en ocasiones, bastante alejados de la realidad de los países. (Vásquez, 2020)

Las tendencias actuales señalan un aumento cada vez mayor de las enfermedades no transmisibles y por causas externas. Sin duda alguna, los conflictos armados, los accidentes de todo tipo, el uso y abuso de alcohol y drogas, y la violencia social son también causas de discapacidad. Otras condiciones que favorecen ese aumento de las discapacidades son el envejecimiento de la población, la desnutrición, el abandono infantil, la marginación de grupos sociales como los pueblos indígenas, la pobreza extrema, el desplazamiento poblacional y los desastres causados por fenómenos naturales. (Vásquez, 2020)

La población de América Latina ha envejecido a un ritmo acelerado como consecuencia del descenso de las tasas de natalidad, el aumento de la esperanza de vida y la vigencia de derechos humanos y civiles, sobre todo durante la segunda mitad del siglo XX.

En Bolivia se encuentra con una tasa de 741.382 de personas con discapacidad entre ellas están enfermedades adquirida, lesiones causadas por accidentes de tránsito y lesiones causadas por accidentes laborales y entre otros. (Vásquez, 2020)

Bolivia posee un amplio conjunto de leyes y decretos que protegen y promueven la igualdad y la equidad de oportunidades, en relación al derecho al trabajo de las personas con discapacidad. Según el informe del defensor del pueblo, quien hace una sistematización de la normativa en relación a los derechos y empleo de personas con discapacidad en las últimas dos décadas, "Bolivia es uno de los países que reporta más avances en términos de normativa de protección de derechos de las personas con discapacidad (Barroso, 2018)

En el departamento de Pando de Bolivia se encuentran instituciones y organizaciones que también conforman el comité son el Consejo Departamental de Personas con Discapacidad (CODEPEDIS), el Servicio Departamental de Salud de Pando (SEDES), el Centro de Rehabilitación y Educación Especial, "MIKI MAIA", la Secretaría de Desarrollo Humano de la Gobernación y la Federación de Personas con Discapacidad de Pando (FEPEDISPA), entre otras. (Pueblo D. d., 2020)

Rehabilitación Basada en Comunidad – RBC, es una estrategia de desarrollo socioeconómico e inclusión social que permite satisfacer necesidades básicas, crear oportunidades, desarrollar capacidades, apoyar y trabajar con las Organizaciones de Personas con Discapacidad y Grupos de Apoyo, involucrar la participación intersectorial, promover el liderazgo y la participación de los gobiernos locales y aprovechar los sistemas legislativos, jurídicos y sociales del país. (Pueblo D. d., 2020)

2.2.- Bases Legales.

Bolivia posee un amplio conjunto de leyes y decretos que protegen y promueven la igualdad y la equidad de oportunidades, en relación al derecho al trabajo de las personas con discapacidad. Según el informe del defensor del pueblo, quien hace una sistematización de la normativa en relación a los derechos y empleo de personas con discapacidad en las últimas dos décadas, "Bolivia es uno de los países que reporta más avances en términos de normativa de protección de derechos de las personas con discapacidad. (Villena, 2014)

Establece el derecho al empleo integrado, exactamente igual y en las mismas condiciones y equiparación de oportunidades, de remuneraciones, horarios y beneficios sociales que el de cualquier otro trabajador o trabajadora sin discapacidad, en instituciones públicas o privadas. (Villena, 2014)

Instruye la incorporación de planes, programas y proyectos de desarrollo inclusivo basado en la comunidad, orientados al desarrollo económico ya la creación de puestos de trabajo para las personas con discapacidad. (Villena, 2014)

Garantiza la inamovilidad laboral a las personas con discapacidad, cónyuges, padres, madres y/o tutores de hijos con discapacidad determinando las únicas causas que pueden justificar su alejamiento. (Villena, 2014)

Demanda a las instituciones públicas, servicios privados y Unidades Educativas contar con recursos humanos capacitados en lengua de señas y tener la señalización apropiada interna y externa en dichas instituciones, para la atención de personas con discapacidad auditiva y visual. (Villena, 2014)

Instruye que las instituciones públicas y privadas deben considerar con carácter preferente a personas con discapacidad para el acceso, promoción y capacitación laboral, proporcionándoles las condiciones de trabajo necesarias para facilitar su desempeño en tareas para las que sean aptas, evitando todo tipo de discriminación fundada en su discapacidad o deficiencia. (Villena, 2014)

Determina que las personas con discapacidad podrán participar en exámenes y calificaciones para ascensos en las instituciones y entidades públicas y privadas, de acuerdo a sus posibilidades y capacidades físicas y mentales, en igualdad de condiciones y respetando el derecho preferente en la decisión. (Villena, 2014)

Instruye que las instituciones, organismos y empresas de los gobiernos nacional, departamental y local; tendrán la obligación de contratar a las personas con discapacidad, en un promedio mínimo de cuatro por ciento (4%) del total de su personal.

Determina su acceso universal a la seguridad social. (Villena, 2014)

Exige que las instituciones públicas y privadas realicen las adaptaciones y adecuaciones apropiadas en lo que refiere a infraestructura, transporte, equipamiento y seguridad que garanticen a las personas con discapacidad desenvolverse con normalidad en el cumplimiento de sus funciones. (Villena, 2014)

Determina la capacitación y formación de las personas con discapacidad, para lo cual, establecerá políticas en éstas áreas, coordinando acciones con entidades públicas y privadas." (Villena, 2014)

En 1995 se aprobó la primera ley para personas con discapacidad (Ley N ° 1678). Sin embargo, esta ley define la discapacidad en función de la ausencia de la capacidad para realizar cualquier actividad de una manera que se considere normal y se basó en un modelo de rehabilitación médica que se centra en las capacidades reducidas de una persona. La legislación vigente (Ley No. 223, vigente a partir del 2 de marzo de 2012) refleja el progreso hacia una conceptualización social de la discapacidad al considerar la interacción entre las personas con discapacidad y su entorno. (Centellas C. A., 2018)

Actualmente vivimos una sociedad cada vez más organizada que exige “ser” y participar. En cuanto a la necesidad de “ser” reconocido como persona con discapacidad en Bolivia, la Ley N° 1678 prevé la necesidad de entregar cédulas de discapacidad y crear un registro oficial de personas con discapacidad en Bolivia. (Roble, 2021)

Constitución Política del Estado de 2009, (CPE) 7 de febrero de 2009.

Artículo 14.- I. Todo ser humano tiene personalidad y capacidad jurídica con arreglo a las leyes y goza de los derechos reconocidos por esta Constitución, sin distinción alguna. (Constituyente, 2011)

II. El Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica o social, tipo de ocupación, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona. (Constituyente, 2011)

Artículo 45.- II. La seguridad social se presta bajo los principios de universalidad, integralidad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia. Su dirección y administración corresponde al Estado, con control y participación social. (Constituyente, 2011)

III. El régimen de seguridad social cubre atención por enfermedad, epidemias y enfermedades catastróficas; maternidad y paternidad; riesgos profesionales, laborales y riesgos por labores de campo; discapacidad y necesidades especiales; desempleo y pérdida de empleo; orfandad, invalidez, vejez y muerte; vivienda, asignaciones familiares y otras previsiones sociales. (Constituyente, 2011)

Artículo 71.- I. Se prohibirá y sancionará cualquier tipo de discriminación, maltrato, violencia y explotación a toda persona con discapacidad. (Constituyente, 2011)

II. El Estado adoptará medidas de acción positiva para promover la efectiva integración de las personas con discapacidad en el ámbito productivo, económico, político, social y cultural, sin discriminación alguna. (Constituyente, 2011)

III. El Estado generará las condiciones que permitan el desarrollo de las potencialidades individuales de las personas con discapacidad. (Constituyente, 2011)

Artículo 72.- El Estado garantizará a las personas con discapacidad los servicios integrales de prevención y rehabilitación, así como otros beneficios que se establezcan en la ley. (Constituyente, 2011)

Artículo 85.- El Estado promoverá y garantizará la educación permanente de niñas, niños y adolescentes con discapacidad, o con talentos extraordinarios en el aprendizaje, bajo la misma estructura, principios y valores del sistema educativo, y establecerá una organización y desarrollo curricular especial. (Constituyente, 2011)

Ley General para Personas con Discapacidad, 2 de marzo de 2012.

Artículo 32°. - (Ámbito de salud) I. El Estado Plurinacional de Bolivia, diseñará, ejecutará y evaluará planes y proyectos para capacitar al personal de la red de servicios de salud pública, para prestar servicios de promoción, prevención y rehabilitación de calidad y con calidez y que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad. (Centellas C. A., 2018)

II.- El Estado Plurinacional de Bolivia, otorgará medicamentos e insumos de necesidad permanente relacionados con la discapacidad de manera gratuita para personas con discapacidad, cuando no cuenten con otros mecanismos de provisión, sujeto a reglamento. (Centellas C. A., 2018)

III.- El Estado Plurinacional de Bolivia, mediante el Ministerio de Salud y Deportes en coordinación con las entidades territoriales autónomas, mantendrán y distribuirán racionalmente incluyendo mancomunidades de municipios, los equipos multidisciplinarios para la calificación continua de todas las personas con discapacidad. (Centellas C. A., 2018)

IV.- El Ministerio de Salud y Deportes deberá capacitar al personal de las Unidades Municipales de Atención a la persona con discapacidad de los municipios para que puedan coadyuvar las actividades de los equipos de calificación. (Centellas C. A., 2018)

V.- El Estado Plurinacional de Bolivia, establecerá la incorporación de la estrategia de la rehabilitación basada en la comunidad en políticas sociales, culturales, interculturales y económicas para personas con discapacidad. (Centellas C. A., 2018)

VI.- El Estado Plurinacional de Bolivia, garantizará el acceso a servicios de información de salud sexual y reproductiva a las personas con discapacidad, en toda red de servicios públicos de salud, salvaguardando los derechos sexuales y reproductivos, contra la esterilización obligatoria o suministro de métodos anticonceptivos obligatorios, estableciéndose servicios especializados en planificación familiar para la orientación y prevención de embarazos no deseados. (Centellas C. A., 2018)

VII.- El Estado Plurinacional garantiza que toda persona con discapacidad, en especial las mujeres, tienen derecho a controlar y resolver libre y responsablemente cuestiones relacionadas con su sexualidad, salud sexual y reproductiva libre de coacciones, discriminaciones y violencia. (Centellas C. A., 2018)

VIII.- El Estado Plurinacional implementará planes y programas para prevenir todo tipo de discapacidad y mayores grados de discapacidad. (Centellas C. A., 2018)

Que el Parágrafo II del Artículo 8 de la Constitución Política del Estado, determina que el Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de

oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien. (Lexivox, 2022)

Que el numeral 1 del Artículo 70 del Texto Constitucional, establece que toda persona con discapacidad goza del derecho a ser protegido por su familia y por el Estado. Decreto Supremo N° 4622, 18 de noviembre de 2021 Autoriza de manera excepcional y por única vez, la entrega de un Paquete Alimentario con productos hechos en Bolivia, a favor de las personas con discapacidad. (Lexivox, 2022)

Decreto Supremo N° 4645, 29 de diciembre de 2021 Amplia la vigencia del Carnet de Discapacidad hasta el 31 de diciembre de 2022 para las Personas con Discapacidad, con grado de discapacidad moderada, grave y muy grave, para el ejercicio de sus derechos y obligaciones. (Lexivox, 2022)

Decreto Supremo N° 4670, 17 de febrero de 2022 A fin de garantizar el ejercicio pleno de los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones y oportunidades, el presente Decreto Supremo tiene por objeto realizar modificaciones e incorporaciones al Decreto Supremo N° 4622, de 17 de noviembre de 2021. (Lexivox, 2022)

Ley de inserción laboral y de ayuda económica para personas con discapacidad la presente ley 997 establece la inserción laboral en los sectores públicos y privados, de personas con discapacidad, así como de las madres o el padre, conyugue, tutor o tutora que se encuentre a cargo de una o más personas con discapacidad menores de dieciocho años con discapacidad grave y muy grave. (Centellas C. A., 2018)

Crear un bono mensual para las personas con discapacidad como indica; es responsabilidad del gobierno autónomo municipal, el pago del bono mensual a personas con discapacidad. Se exceptúa el pago del bono mensual a las personas que ya se encuentran beneficiadas con la inserción laboral, establecida en el artículo 2 de la presente ley. (Centellas C. A., 2018)

Ley 1152 Sistema Único de Salud (S.U.S.) la presente ley establece la base de la atención gratuita, integral y universal en los establecimientos de salud públicos a la población beneficiada. Equidad es el esfuerzo colectivo, social e institucional, para eliminar las desigualdades injustas y evitables en salud, según la diversidad de capacidades y necesidades.

Gratuidad. La atención en salud es otorgada sin ningún pago directo de los usuarios en el lugar y momento de la atención. Integralidad. Es la atención de la salud como un conjunto articulado y continuo de acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación. (Heran, 2019)

2.3.-Bases Teóricas.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. (Tlaxcala, 2019)

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende como Discapacidad a aquella restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La Discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la Deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo. (Tlaxcala, 2019)

La discapacidad es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, intelectual o sensorial (entre otras) que, al interactuar con las diversas barreras, pueda afectar, a corto o a largo plazo, la participación plena y efectiva en la sociedad. La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU en 2006, define de manera genérica a quien posee una o más discapacidades como persona con discapacidad. (Anonima, s.f.)

En la mayoría de países, las personas con discapacidad pueden solicitar el reconocimiento de su condición y, a partir de cierto grado, un certificado de discapacidad, que les permite acceder a una serie de derechos y prohibiciones. El término minusvalía se considera peyorativo en la mayoría de países. (Anonima, s.f.)

En épocas de la antigua Grecia (siglo IV a. C.), las personas con discapacidad, malformaciones o debilidad notoria eran sacrificadas a los dioses; sin embargo, no se ha respondido la pregunta

sobre si ello era un privilegio o, más bien, una forma de eliminarlas de la sociedad por no poder adaptarse a ella. Los romanos regularon los efectos civiles de las personas con discapacidades mentales o cognitivas al crear la curatela, una institución para administrar los bienes de un *sui iuris púber* o incapaz de ejercer por sí solo sus derechos. Durante ese tiempo, los discapacitados mentales (esto es, los privados de razón). (Andrea, 2010)

Durante la Edad Media se reemplazó al médico por el monje y se conservó la creencia de que los trastornos mentales se relacionan con lo diabólico y lo demoniaco. La Inquisición apoyó la exterminación de personas con discapacidad (por ejemplo, la enfermedad mental), al creerlas poseídas por algo diabólico; así mismo, se las culpaba por epidemias o plagas que se presentaran o, en algunos casos (habitualmente discapacidades físicas), se tienen para entretenimientos en circos o cortes. Para este tiempo, y aún en la actualidad, las personas con discapacidad suscitan lástima, lo cual ha sido un medio privilegiado para recaudar limosna. Por ello, hay reportes e incluso películas premiadas. (Andrea, 2010)

Por mucho tiempo se trató a los locos (furiosos) como poseídos del demonio y se les intentó curar por medio de exorcismos; en otras ocasiones, los capturados como criminales y los encerrados en calabozos. Fue el médico Philippe Pinel, partícipe de los ideales de la Revolución Francesa, quien en 1793 fue nombrado en París como director del Hospital de La Bicetre (para enfermos) y más adelante, de la Salpêtrière (para enfermas), y allí instauró que los pacientes con enfermedad mental llegaron a ser liberados de las cadenas que hasta entonces llevaban en los hospitales. (Andrea, 2010)

La discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana. Es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales. Se calcula que 1300 millones de personas, es decir, el 16% de la población mundial, sufren actualmente una discapacidad importante. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de las personas. (Salud O. M., 2022)

“La pandemia ha enfatizado las múltiples brechas que enfrentan los grupos vulnerables, y entre estos, las personas con discapacidad. Ha sacado a la luz disparidades en acceso a servicios de salud de calidad, la brecha digital, las barreras al mercado laboral, entre otros”. (Mundial, El hoy de las personas con discapacidad en América Latina, 2021)

Las personas con discapacidad experimentan significativas desigualdades en materia de salud en comparación con las personas sin discapacidad. En esta esfera de trabajo, la OPS procura mejorar la equidad sanitaria y la inclusión del sistema de salud para las personas con discapacidad en consonancia con los principales marcos regionales y mundiales de derechos humanos. (OPS/OMS, 2014)

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Según el Informe Mundial sobre la Discapacidad, alrededor del 15% de la población vive con algún tipo de discapacidad. Las mujeres tienen más probabilidades de sufrir discapacidad que los hombres y las personas mayores más que los jóvenes. (OPS/OMS, 2014)

Tipos De Discapacidades:

Tal y como hemos indicado anteriormente, no existe solo un tipo de discapacidad, sino que podemos encontrar diferentes clasificaciones en función del tipo de problema en que se presenten dificultades. Así, podemos establecer diferentes grandes tipos de discapacidad, siendo los tres primeros los que más se tienen en cuenta. (Morales, 2019)

1.- Discapacidad Física o Motora

La discapacidad física es aquella que ocurre al faltar o quedar muy poco de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional. (Mimenza, 2018)

2. Discapacidad Sensorial

Corresponde al tipo de personas que han perdido su capacidad visual o auditiva y quienes presentan problemas al momento de comunicarse o utilizar el lenguaje. (Mimenza, 2018)

3. Discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual es aquella que presenta una serie de limitaciones en las habilidades diarias que una persona aprende y le sirven para responder a distintas situaciones en la vida. Se hace más fácil de llevar si su entorno ayuda a hacerles más sencillas las cosas. A las personas con discapacidad intelectual se les hace más complicado aprender, comprender y comunicarse. Es irreversible, es decir, dura para toda la vida y no solo es un impacto que sufre el individuo,

sino también es un reto muy fuerte para toda su familia. Es importante decir que la discapacidad intelectual no quiere decir que las personas sean enfermas, son personas como nosotros con muchos sueños en la vida y ganas de alcanzarlos, si se reúnen las condiciones adecuadas pueden progresar y lograr objetivos. (Mimenza, 2018)

4. Discapacidad Psíquica

La discapacidad psíquica es aquella que está directamente relacionada con el comportamiento del individuo. Se dice que una persona tiene discapacidad psíquica cuando presenta trastornos en el comportamiento adaptativo. Este tipo de discapacidad se podría incluir en categoría otros ya que tienen que ver con enfermedades mentales. (Mimenza, 2018)

Probables causas:

Sus causas son la depresión mayor, la esquizofrenia, la bipolaridad, trastornos de pánico, trastorno esquizomorfo, síndrome orgánico, autismo y síndrome de Asperger. (Mimenza, 2018)

Las discapacidades múltiples, se llaman así por la presencia combinada de varias discapacidades, no solo a nivel intelectual, auditivo, visual y motor, sino también otras condiciones como: la parálisis cerebral, epilepsia, escoliosis, autismo, hidrocefalia, y problemas conductuales. (Mimenza, 2018)

¿Qué es la Accesibilidad?

La accesibilidad es una necesidad para las personas con discapacidad y una ventaja para todos los ciudadanos. Existe una diferencia entre accesibilidad y diseño universal. El diseño universal es cómo se piensa, lo que está antes del producto, mientras la accesibilidad es el producto realizado. La accesibilidad es la cualidad de aquello que resulta accesible. El adjetivo accesible, por su parte, refiere a lo que es de comprensión o entendimiento sencillo. (Colombia, 2014)

Importante saber que la accesibilidad es un principio de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, pues permite asegurar la igualdad de oportunidades y el principio de la autonomía. (Colombia, 2014)

Según la Organización Panamericana de Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS); el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud implican que todas las personas y las comunidades tengan acceso, sin discriminación alguna, a servicios integrales de

salud, adecuados, oportunos, de calidad, determinados a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades, así como a medicamentos de calidad, seguros, eficaces y asequibles, a la vez que se asegura que el uso de esos servicios no expone a los usuarios a dificultades financieras, en particular los grupos en situación de vulnerabilidad. (OMS, 2018)

Clasificación de la Accesibilidad:

La accesibilidad se puede abordar bajo tres vertientes: a) Como parte del proceso de implementación de la política pública; b) Como un componente de la política pública integral de salud propuesta por la OMS, y c) Como el eslabón que une los procesos de oferta y demanda.

a) Como parte del proceso en la implementación de la política pública:

En la búsqueda de una mejora en el bienestar de la sociedad, se enfrentan una serie de retos que en ocasiones frenan el éxito de un programa, tales como: problemas de contexto, seguridad, problemas culturales, usos y costumbres, problemas financieros, de inseguridad, de burocracia y accesibilidad.

En los procesos de la política pública, un elemento importante para que se cumplan los objetivos planteados inicialmente es la accesibilidad. El no contar con la accesibilidad permite que se amplíe la brecha de implementación.

b) Como un pilar de la política pública integral propuesto por la OMS

De acuerdo con la OMS, el derecho a la salud abarca cuatro elementos, con los cuales garantiza que la política pública sea integral y su impacto sea completo en la atención de las necesidades sanitarias de la población. La accesibilidad es uno de los cuatro pilares que componen una política pública en salud:

Disponibilidad. Se deberá contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud.

Accesibilidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a toda la población. Evitando ser discriminatoria, deben existir las condiciones para el acceso físico, accesible económicamente y se debe proporcionar toda la información necesaria para que la persona comprenda y pueda lograr una atención efectiva.

Aceptabilidad. Todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados, a la par de sensibles a los requisitos del género y el ciclo de vida.

Calidad. Deberán proporcionar una atención apropiada y con una condición adecuada a la necesidad de la población. Se rescata el concepto como el medio oportuno para que se haga realidad el cumplimiento de la satisfacción de la persona por recibir la atención que requiere.

- c) También es posible considerarla como el eslabón que permite que la oferta se una con la demanda

Es decir, no basta la existencia de clínicas o programas de salud si no existen las condiciones para que la persona pueda demandar el servicio. En ese sentido, el debate teórico es interesante, intenso y se ha profundizado sobre las causas que inhiben o detonan que las personas tengan o no acceso a los servicios de atención, en otras palabras, que cuenten con la accesibilidad.

La Satisfacción:

Satisfacción se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados: (Melvin Ricalde Castro Prieto)

Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.

Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. (Massip Pérez, 2018)

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros. (Massip Pérez, 2018)

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. (Massip Pérez, 2018)

La importancia de tener en cuenta que el cliente es la primera fuente de información para la monitorización de la calidad del servicio, de manera que la percepción subjetiva del usuario hablará del tipo de servicio recibido combinando tanto necesidades como expectativas, para la producción de un concepto más completo, además cabe resaltar que la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, es de gran importancia incluso para el mejoramiento en salud de los mismos. (Duque, 2016)

3.- MARCO METODOLÒGICO

3.1.- Tipo de Investigación.

El presente estudio, es de diseño exploratorio se busca el objeto del trabajo; descriptivo porque se describió los hallazgos tal cual se encontraron los hechos; correlacional porque es una investigación variable estableciéndose la relación estadística; de variable de corte transversal prospectivo porque se realizó en un tiempo y espacio determinado.

3.2.- Enfoque de Investigación.

El estudio es de enfoque cuantitativo, porque se asigna valores numéricos a los hallazgos cuantificando los datos para dar un análisis estadístico, grafico lo cual permitió determinar el conocimiento y el tipo de actitudes sobre las personas con discapacidades en la comunidad de Puerto Rico.

3.3.- Diseño de la Investigación.

El diseño de esta investigación es de carácter cuantitativa, debido que este tiene la característica de situar al investigador, por lo que se denomina investigación descriptiva exploratoria de campo porque estamos en contacto directamente de la realidad de donde sucedieron los hechos, lo que facilita la recolección de la información para el presente trabajo.

3.4.- Población y Muestra.

3.4.1.- Población de Estudio:

La población de la comunidad de Puerto Rico, es de personas con discapacidad de 25 personas el cual es la población total 100% para el trabajo ya que fueron captadas durante la elaboración del presente trabajo, no habiendo encontrado registros en el Centro de Salud.

3.4.2.- Muestra de Estudio:

La muestra es un subconjunto de la población para poder realizar el estudio que se desarrolló, por tanto, para esta investigación se considera al 100% es decir a las 25 personas con discapacidad que se encuentran en la comunidad de Puerto Rico.

3.4.3.- Tipo de Muestreo

El presente trabajo tiene un tipo de muestreo probabilístico estratificado que consiste en dividir la población en subconjuntos o estratos cuyos elementos poseen características comunes; así los estratos son homogéneos internamente, en este sentido la población tomada en cuenta tiene estas similitudes por presentar algún tipo de discapacidad dentro de la sociedad de la comunidad de Puerto Rico.

3.5.- Técnica de recolección de datos o procedimientos utilizados

3.5.1. Técnica:

La técnica utilizada es la aplicación, mediante encuesta se obtiene información relacionada con el objetivo general, específico, desde una perspectiva práctica y desde un ámbito de disciplina ya que la población de estudio es sobre accesibilidad y satisfacción en servicio de salud de personas con discapacidad; la actividad se realiza por interna de enfermería de la Universidad Amazónica de Pando el cual se realiza en la comunidad de Puerto Rico de octubre a diciembre de 2022, no se realiza solicitud ya que el estudio se recabo por propios medios, también se realizó una feria la cual es de información sobre la accesibilidad en atención a servicios de salud que brinda el Centro de Salud de Puerto Rico.

3.5.2. Procedimiento Utilizado

El Instrumento de recolección utilizado e información recabada en cuestionario (ver anexos), previamente elaborada, en la que se reflejan los datos de interés del estudio.

La accesibilidad de atención a los servicios de salud.

Perspectiva de los usuarios sobre la atención y ubicación del centro de salud.

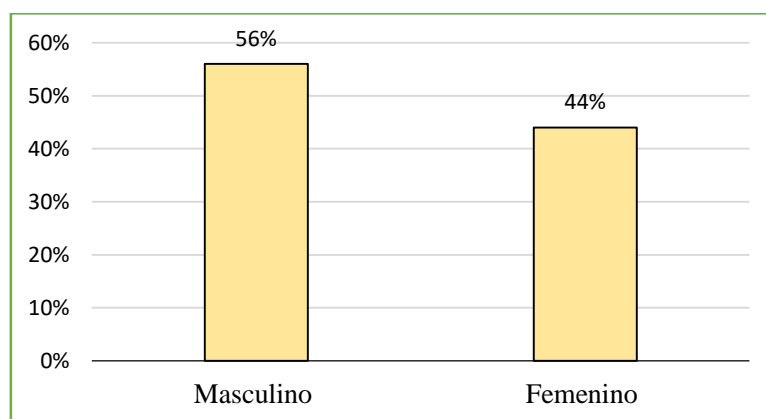
4.- ANÁLISIS RESULTADOS.

Cuadro N° 1 Genero de las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA APSOLUTA	FRECUENCIA %
Masculino	14	56%
Femenino	11	44%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 1 Genero de las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

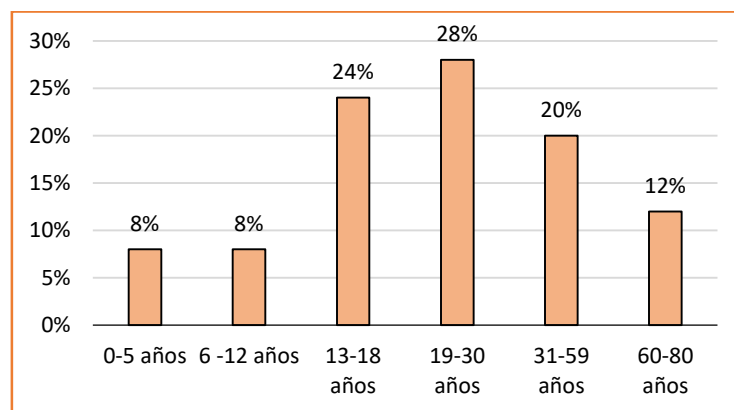
Interpretación: En cuanto en el género de las personas con discapacidad de la comunidad de Puerto Rico durante el tiempo de estudio se recaba datos con un alto porcentaje de 56% en masculinos y 44% en femenino.

Cuadro N° 2 Edad de las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
0 a 5	2	8%
6 a 12	2	8%
13 a 18	6	24%
19 a 30	7	28%
31 a 59	5	20%
60 an 80	3	12%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 2 Edad de las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

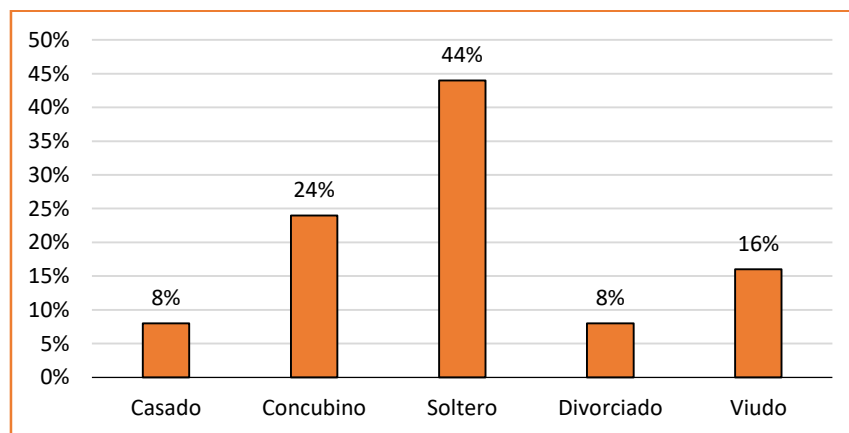
Interpretación: En cuanto a la edad de la población de personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico, durante el tiempo de estudio se observa un alto nivel en la edad de 19-30 años con un 28% y un menor porcentaje de 8% en las edades de 0-5 años y 6-12 años de edad.

Cuadro N° 3 Estado Civil de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
Casado	2	8%
Concubino	6	24%
Soltero	11	44%
Divorciado	2	8%
Viudo	4	16%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 3 Estado Civil de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

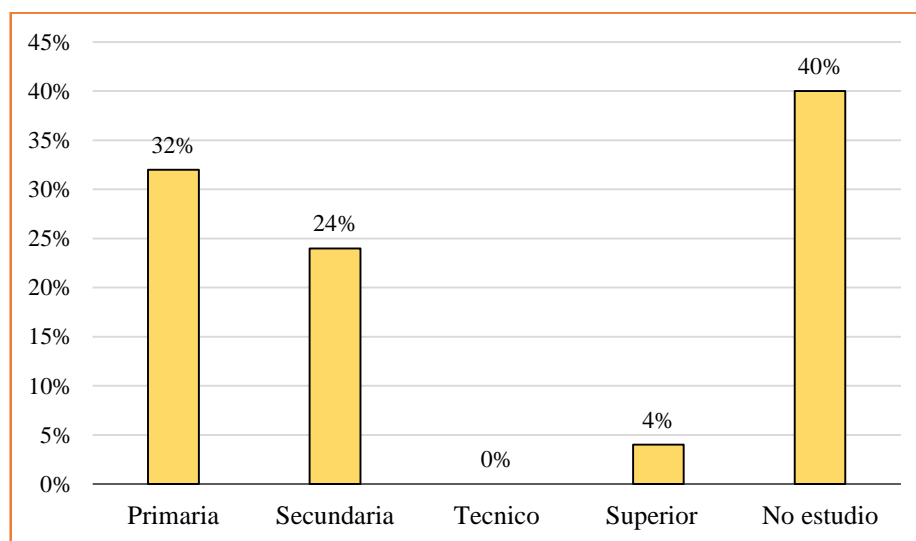
Interpretación: En cuanto al estado civil de las personas con discapacidad de la comunidad de Puerto Rico, durante el tipo de estudio se observa con un alto nivel de 44% se encuentran solteros tomando en cuenta que se encuentran menores de edad y un menor porcentaje de 8% en divorcios y casados.

Cuadro N° 4 Nivel Instrucción de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
Primaria	8	32%
Secundaria	6	24%
Técnico	0	0%
Superior	1	4%
No estudio	10	40%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 4 Nivel de Instrucción de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

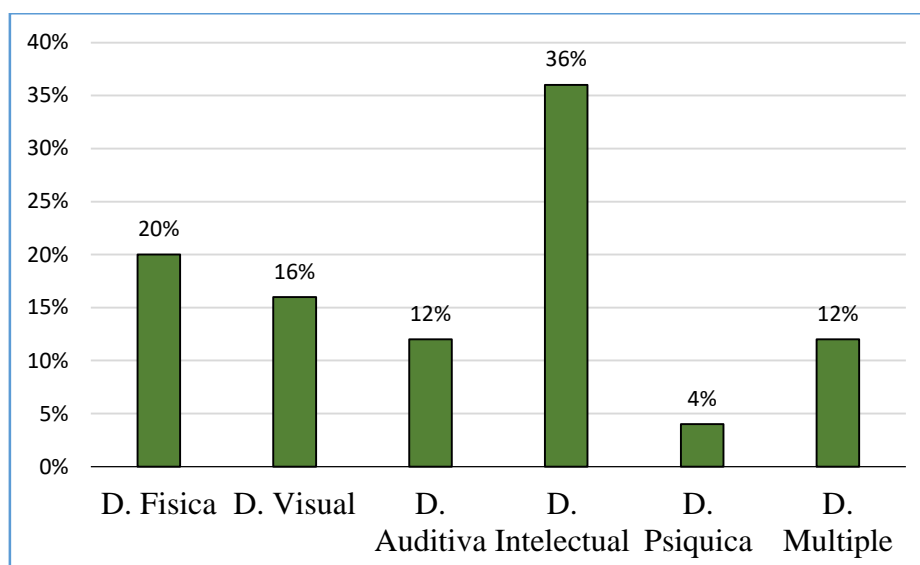
Interpretación: En cuanto a la instrucción de estudios realizados de las personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico, durante el trabajo realizado, se observa un alto nivel de 40% que no realizó niveles de estudios y un menor porcentaje de 4% que sí cuentan con estudios superiores.

Cuadro N° 5 Tipo de Discapacidad en la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
D. Física	5	20%
D. Visual	4	16%
D. Auditiva	3	12%
D. Intelectual	9	36%
D. Psíquica	1	4%
D. Múltiple	3	12%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 5 Tipo de Capacidad Diferente en la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

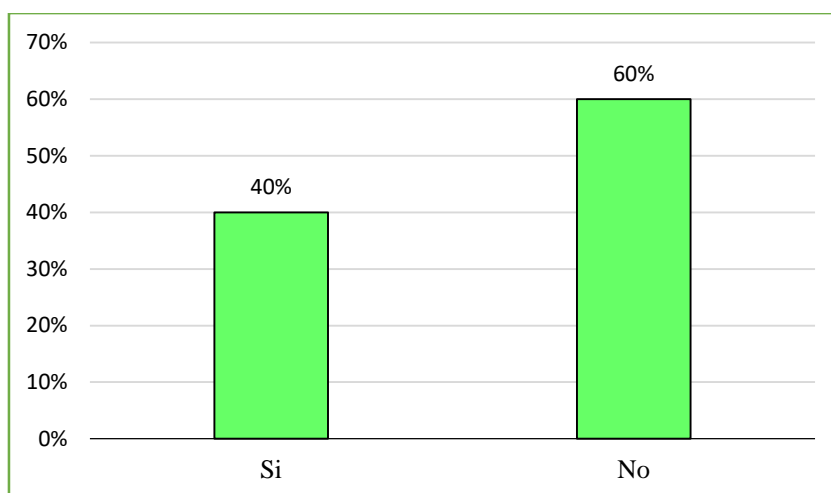
Interpretación: En cuanto a de la población de personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico, durante el periodo de tiempo de estudio, se observa un alto nivel de discapacidad cognitiva de 36% y un menor porcentaje de 4% que cuentan con discapacidad psíquica el cual sufren un trastorno mental.

Cuadro N° 6 Cuenta con Carnet de Discapacidad las personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
Si	10	40%
No	15	60%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 6 Cuenta con Carnet de Discapacidad las Personas con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

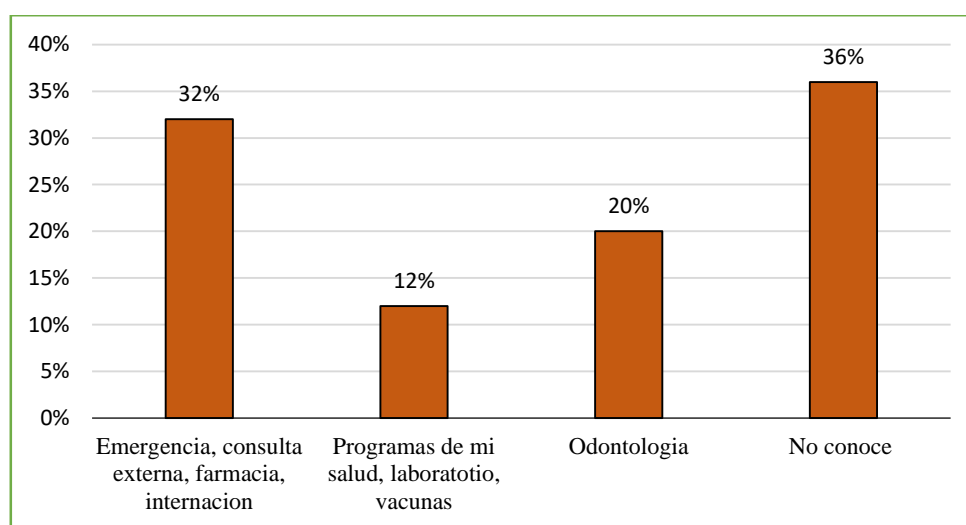
Interpretación: En cuanto a la población de personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico, durante el periodo de tiempo realizado el trabajo, se observa un porcentaje de 60% que no cuenta con carnet de identidad y un 40% si cuenta con carnet de discapacidad.

Cuadro N° 7 Las Personas con Discapacidad ¿Conoce Cuáles son los Servicios de Atención que Brinda el Centro de Salud? de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA APSOLUTA	FRECUENCIA %
Emergencia, consulta externa, farmacia, internación	8	32%
Programas de mi salud, laboratorio, vacunas	3	12%
Odontología	5	20%
No conoce	9	36%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 7 Las Personas con Discapacidad ¿Conoce Cuáles son los Servicios de Atención que Brinda el Centro de Salud? de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

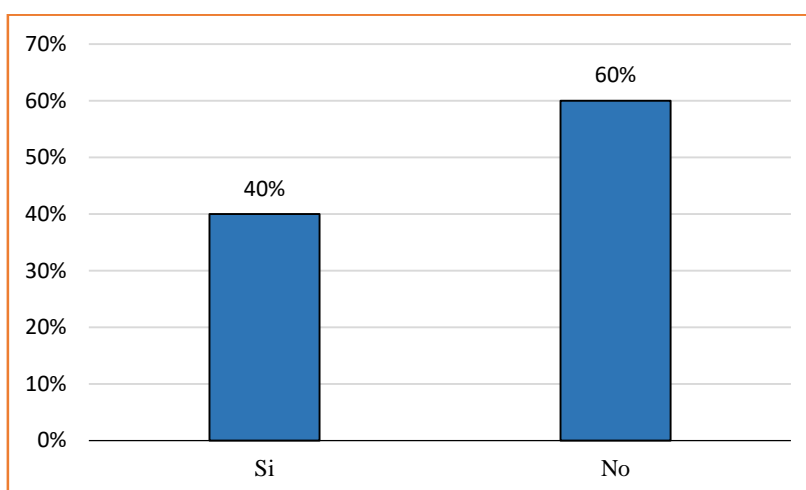
Interpretación: Las personas con discapacidad de la comunidad de Puerto Rico, En cuanto al conocimiento sobre los servicios que brindados por el centro de salud la comunidad de Puerto Rico se observa con un 36% desconoce sobre los servicios que brinda el Centro de Salud, y con porcentaje de 12 % que conoce sobre que existe laboratorios y vacunaciones que brinda el Centro de Salud.

Cuadro N° 8 Usted como Personas con Discapacidad Cree que la Ubicación del Centro de Salud de Puerto Rico es Adecuada de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
Si	10	40%
No	15	60%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 8 Usted como Personas con Discapacidad Cree que la Ubicación del Centro de Salud de Puerto Rico es Adecuada de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

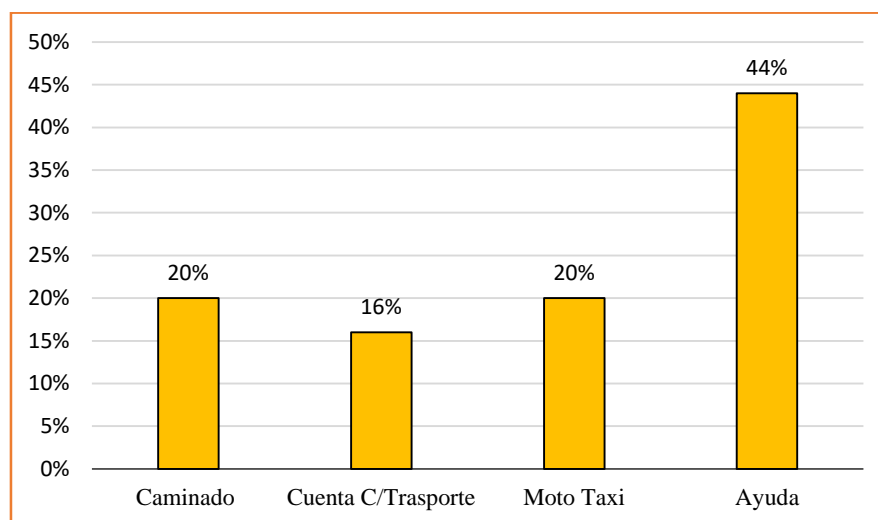
Interpretación: Las personas con discapacidad de la comunidad de Puerto Rico, durante el periodo de tiempo trabajado, se recaba datos con un 60% refiere que no encuentra adecuada la ubicación del centro de salud el cual se encuentra muy lejos y un 40% se encuentra conforme con la ubicación del centro de salud.

Cuadro N° 9 Como se Trasporta Hacia el Centro de Salud Usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
Caminado	5	20%
Cuenta C/Trasporte	4	16%
Moto Taxi	5	20%
Ayuda	11	44%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 9 Como se Trasporta Hacia el Centro de Salud Usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

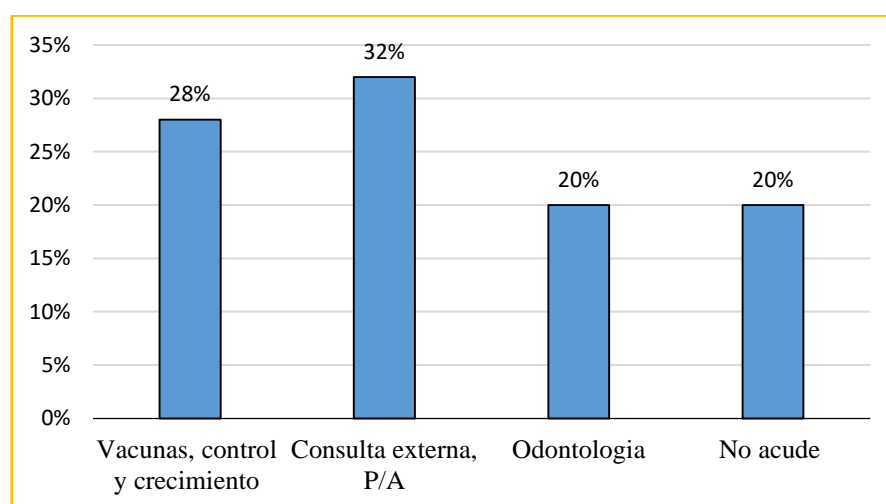
Interpretación: Las personas con discapacidad de la comunidad de Puerto Rico, durante el tiempo de trabajo realizado, se observa en las encuestas con un porcentaje de 44% que requiere ayuda para el traslado al centro de salud y en cuanto a un menor porcentaje de 16% que si cuenta con transporte en este caso de una moto para su traslado.

Cuadro N° 10 Por Qué Motivo Acude para una Atención en el Centro de Salud como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA APSOLUTA	FRECUENCIA %
Vacunas, control y crecimiento	7	28%
Consulta externa, P/A	8	32%
Odontología	5	20%
No acude	5	20%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 10 Por qué Motivo Acude para una Atención en el Centro de Salud como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

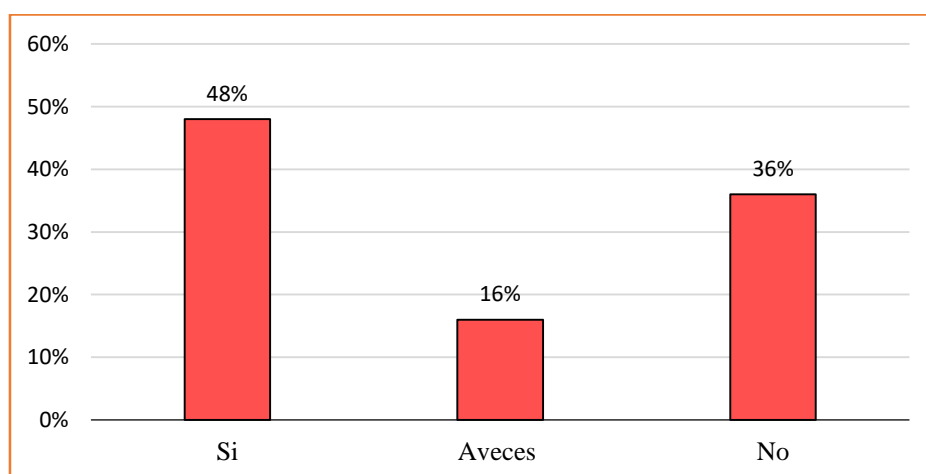
Interpretación: Las personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico, con un porcentaje de 32% que acude al centro de salud para una consulta externa y control de presión arterial y con un mínimo porcentaje de 20% no acude al centro de salud por motivos de falta de insumo del centro de salud, distanciamiento y no tienen quien los lleve.

Cuadro N° 11 Dejo se Asistir a una Cita Médica por Problema de Transporte, usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
Si	12	48%
A veces	4	16%
No	9	36%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 11 Dejo De Asistir a una Cita Médica por Problemas de Transporte, usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

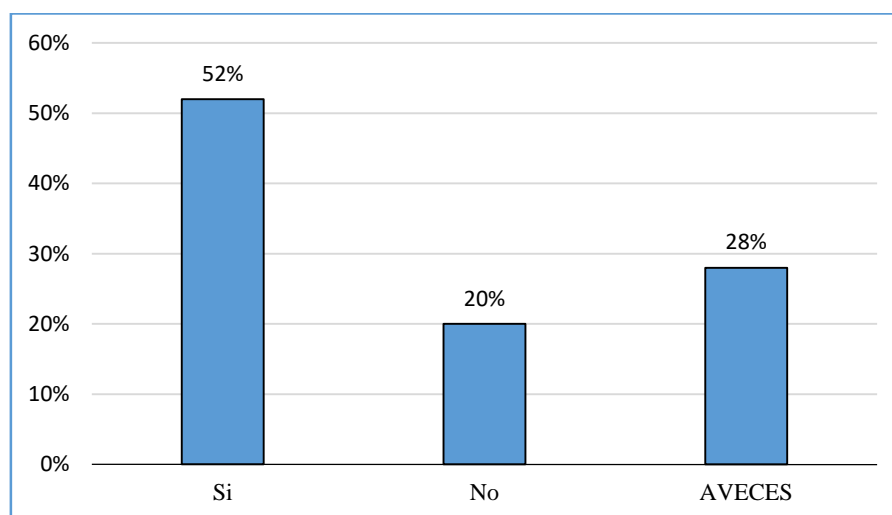
Interpretación: Las personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico se observa con un alto nivel de 48% si deja de asistir al centro de salud por motivos económicos y de transporte, en cuanto a un menor porcentaje de 16% cumplen, pero en momentos no cumplen a sus citas médicas.

Cuadro N° 12 A dejado alguna vez el Tratamiento por falta de insumo médico del Centro de Salud o/y por falta de dinero como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA %
Si	13	52%
No	5	20%
A veces	7	28%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 12 A Dejado Alguna Vez El Tratamiento Por Falta De Insumo Médico Del Centro De Salud o/y Por Falta De Dinero como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

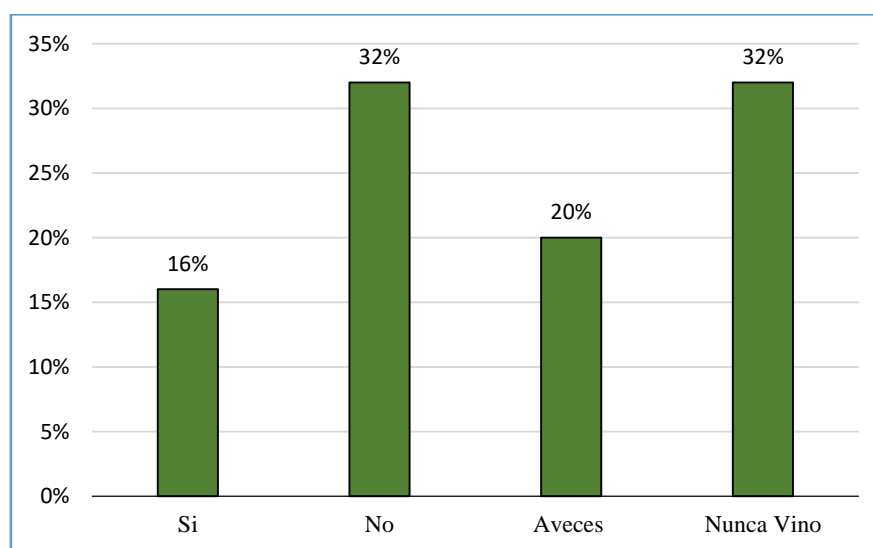
Interpretación: A la población de personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico se observa con un 52% que, si dejo de continuar su tratamiento por falta de insumo médico del centro de salud y falta de economía, y el 20% menciona que no dejo su tratamiento cuando lo requería.

Cuadro N° 13 El Personal de Salud visita su hogar para Realizarle Atención Integral De Salud a usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	ABSOLUTA	%
Si	4	16%
No	8	32%
A veces	5	20%
Nunca Vino	8	32%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 13 El Personal de Salud Visita du Hogar para Realizarle Atención Integral De Salud a usted como Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

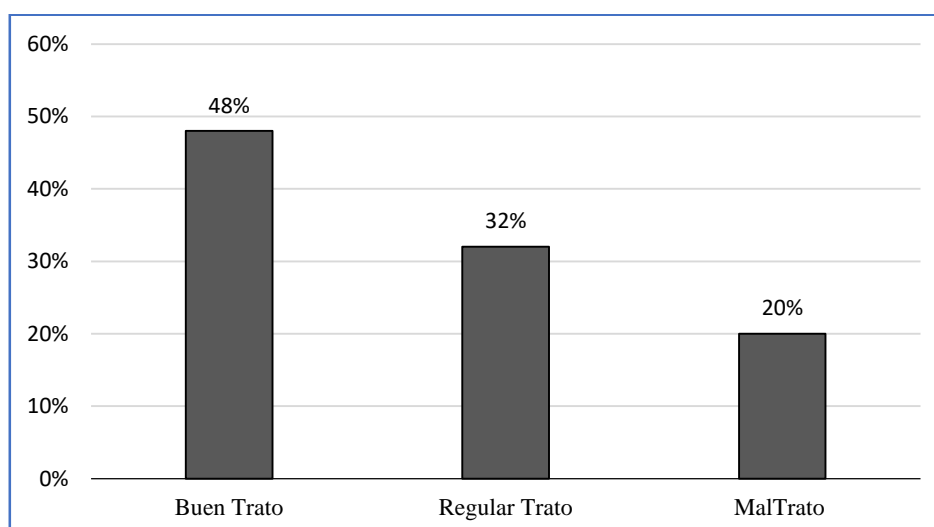
Interpretación: En cuanto a la visita domiciliar que el personal de salud realiza a la población de personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico se observa un alto nivel de 32% que menciona que no son nunca visitados por personal del centro de salud y un menor porcentaje de 16% menciona que si van una vez al año acuden a su domicilio.

Cuadro N° 14 Como Persona con Discapacidad cómo ve el Trato del Personal de Salud, Cuando Acude al Centro de Salud de Puerto Rico a Realizar su Atención medica de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA APSOLUTA	FRECUENCIA %
Buen Trato	12	48%
Regular Trato	8	32%
Mal Trato	5	20%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Grafico N° 14 Como Persona con Discapacidad cómo ve el Trato del Personal de Salud, Cuando Acude al Centro de Salud de Puerto Rico a Realizar su Atención medica de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

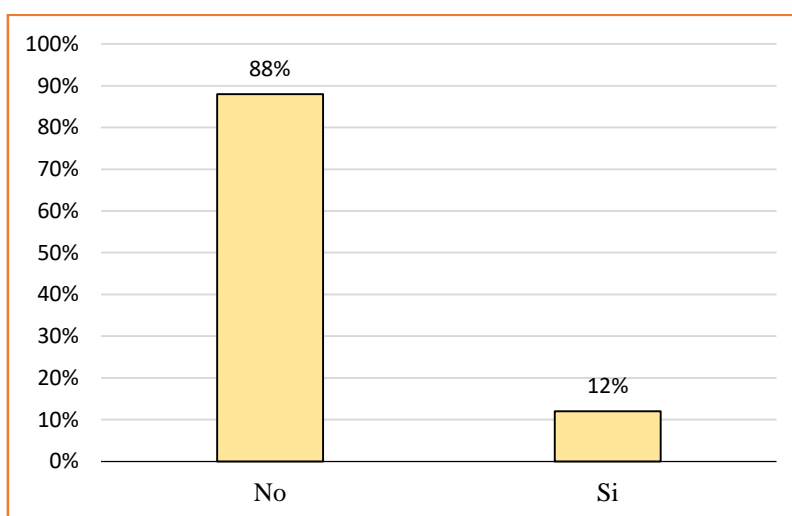
Interpretación: En cuanto la población de personas con discapacidad en la comunidad de Puerto Rico se observa un alto nivel de 48% que recibe un buen trato del personal de salud a realizar sus atenciones en el centro de salud y un 04% refiere que si recibió mala atención por el personal de salud.

Cuadro N° 15 A Recibido Algún Trato Discriminatorio Por Parte del Personal de Salud hacia su Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022

VARIABLE	FRECUENCIA APSOLUTA	FRECUENCIA %
No	22	88%
Si	3	12%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Resultados de la Encuesta

Figure Grafico N ° 15 A Recibido Algún Trato Discriminatorio Por Parte del Personal de Salud hacia su Persona con Discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico de Octubre a Diciembre de 2022



FUENTE: Resultados de la Encuesta

Interpretación: En cuanto la población de personas con capacidad diferentes en la comunidad de Puerto Rico se observa un porcentaje de 88% que no ha recibido trato discriminatorio por parte del personal de salud y un 12% si recibió discriminación en las atenciones.

5.- CONCLUSIONES.

Una vez analizado la investigación y sus resultados se plantea las siguientes conclusiones:

En relación a la situación demográfica las personas con discapacidad que formaron parte del estudio el 28% se encuentran en el rango de 19 a 30 años de edad y 8% que cuentan de 0 a 12 años de edad; en cuanto al tipo de discapacidad el 36% cuenta con discapacidad intelectual, auditiva un 12% y con 4% con discapacidad psíquica. Las personas con discapacidad 40% cuenta con su carnet de discapacidad al día y 60% no cuentan con carnet de discapacidad el cual refieren que están en trámites, por falta de economía para su transporte para realizar sus trámites, por falta de información no lo agilizan y el cual les dificulta tener una atención adecuada en salud,

Por otra parte, según las inquietudes de la población con discapacidad de la comunidad de Puerto Rico 36% mencionan desconocer sobre los servicios que brinda actualmente el Centro de Salud de Puerto Rico; por otro parte 44% requiere ayuda para transportarse hacia el Centro de Salud y un 16% cuenta con medio de transporte mediante familiares que colaboran para su traslado; además el 32% acude a consultas externa por diferentes motivos y a control de presión arterial, los cuales no son tomados en cuenta en registros como personas con discapacidad en el Centro de Salud de Puerto Rico; Por otra parte, 32% nunca han recibido una visita domiciliar por parte del personal de salud en su hogar para una atención médica y con un porcentaje mínimo de 16% si recibió una atención médica en su hogar.

Respecto al trato por la condición de las personas con discapacidad de la Comunidad de Puerto Rico, 48% indican que les tratan bien cuando asiste a una atención médica al Centro de Salud, el 20% indica recibir mala atención; respecto a la discriminación las personas con discapacidad indica, el 88% considera no recibir un trato discriminatorio y el 12% refieren que fueron discriminados alguna vez por parte del personal de salud.

6.- RECOMENDACIONES.

El personal de salud debe recabar datos demográficos actuales para su conocimiento del centro de salud, el cual podrán realizar seguimiento a las personas con discapacidades que se encuentren en la comunidad de Puerto Rico y lograr el mejoramiento, la cobertura para el centro de salud, con el objetivo de reforzar la calidad de vida de las personas más vulnerables y olvidadas como ser las personas con discapacidad.

En cuanto a los servicios de atención de accesibilidad y satisfacción que se brinda y son ofertados por el Centro de Salud, es bueno que realicen captaciones en los barrios que abarca el Centro de Salud de la comunidad de Puerto Rico, realizando promociones de salud, dar mejor atención a sus usuarios con discapacidad y dar información sobre los servicios que brindan el personal de salud, médicos generales de consultas, médicos odontólogos, enfermería y auxiliares. Por otra parte, el personal sanitario tiene el deber de realizar visitas domiciliarias, de seguimiento según requerimiento de los usuarios, para poder lograr abrir nuevos ambientes en beneficio para mejorar la calidad de vida de la población con discapacidad.

En cuanto a los tratos discriminatorios se le recomienda al personal de salud tener empatía con las personas con discapacidad que acuden al Centro de Salud a realizar una atención médica, mantener un dialogo de confianza para poder brindar una buena información, realizando una atención eficaz que requiera el usuario con discapacidad y poder orientar cuantas veces sea necesario para que tengan el conocimiento amplio, sobre los distintos servicios que se brinda en el centro de salud de Puerto Rico y tomar en cuenta sus opiniones para una mejor atención dirigido a ello en el Centro de Salud y lograr que no exista malos entendidos, discriminación o mal trato a las personas con discapacidad.

7.- BIBLIOGRAFIA

- Alva, M. F. (Abril de 2011). UNFPA. (L. p. Latina, Productor) Recuperado el 20 de Noviembre de 2022, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7135/1/S1100074_es.pdf
- Andrea, P. M. (14 de enero de 2010). Discapacidad contexto, concepto y modelos. Scielo(16), 4, 5. Recuperado el 04 de noviembre de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-81562010000100012
- Anonima. (s.f.). Enciclopedia Libre Wikipedia. Recuperado el 04 de noviembre de 2022, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad>
- Barroso, J. L. (diciembre de 2018). Mercado de trabajo y discapacidad: Evidencias de un experimento de campo en Bolivia. scielo Revista de Análisis del Banco Central de Bolivia, 29(2), 2, 3, 4. Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-88752018000200003&lng=es&nrm=iso
- Centellas, C. A. (2018). Ley de Insercion Laboral y de Ayuda Economica para personas con Discapacidad. La Paz: U.P.S.
- Centellas, C. A. (2018). Ley General para Personas con Discapacidad. La Paz, Murillo , Bolivia: u.p.s. Recuperado el 15 de diciembre de 2022
- Chavez, R. D. (2018). Puerto Rico. Informativ Municipal , 2,3. Recuperado el 30 de 11 de 2022
- Colombia, U. P. (2014). <https://www.unipiloto.edu>. (¿Discapacidad?, Productor) Obtenido de <https://www.unipiloto.edu.co/que-es-la-accesibilidad/>
- Constituyente, A. (28 de diciembre de 2011). bolivia.infoleyes. Obtenido de <https://bolivia.infoleyes.com/norma/469/constituci%C3%B3n-pol%C3%ADtica-del-estado-cpe>

- Duque, A. F. (marzo de 2016). <https://repository.udca.edu>. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/639/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion,%20Tenjo.pdf;jsessionid=379E37D323955083E6CEF1A0D8670408?sequence=1>
- Gil, I. (14 de Noviembre de 2018). El BLOG Fundacion adecco. (C. -F. Adecco, Ed.) Recuperado el 10 de 12 de 2022, de <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>
- Heran, H. A. (28 de febrero de 2019). <https://cenda.org>. Obtenido de <https://cenda.org/documentos-y-leyes/item/821-ley-1152-sistema-unico-de-salud-bolivia>
- Lexivox. (febrero de 2022). lexivox.org. (L. d. Bolivia, Productor) Recuperado el 15 de diciembre de 2022, de <https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-N4670.html>
- Massip Pérez, C. O. (2018). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 4,5,6. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- Melvin Ricalde Castro Prieto, H. V. (s.f.). Satisfaccion del Usuario de los Servicios de Hospitalizacion. SITUA Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm#**
- Mimenza, O. C. (16 de agosto de 2018). [psicologiaymente](http://psicologiaymente.com). (T. d. Discapacidad, Productor) Obtenido de <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad>
- Morales, L. N. (diciembre de 2019). Tipos de discapacidad en una comunidad de Caazapá. *scielo Anales de la Facultad de Ciencias Médicas (Asunción)*, 52(3). Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S1816-89492019000300069&script=sci_arttext
- Mundial, B. S. (07 de Diciembre de 2021). El hoy de las personas con discapacidad en América Latina. Banco Mundial. Recuperado el 10 de Diciembre de 2022, de

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/01/17/personas-con-discapacidad-america-latina>

Mundial, B. S. (14 de abril de 2022). La inclusión de la discapacidad. Banco Mundial, 2.

Obtenido de

<https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=El%2015%20%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n,que%20las%20personas%20sin%20discapacidad.>

OMS, O. y. (2018). <https://www.paho.org>. (S. Universal, Productor) Obtenido de

[https://www.paho.org/es/temas/salud-](https://www.paho.org/es/temas/salud-universal#:~:text=El%20acceso%20universal%20a%20la,as%C3%AD%20como%20a%20medicamentos%20de)

[universal#:~:text=El%20acceso%20universal%20a%20la,as%C3%AD%20como%20a%20medicamentos%20de](https://www.paho.org/es/temas/salud-universal#:~:text=El%20acceso%20universal%20a%20la,as%C3%AD%20como%20a%20medicamentos%20de)

OPS/OMS. (2014). OPS/OMS. Recuperado el 10 de 12 de 2022, de

<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Productivos, D. g. (2020). Ministerio de desarrollo productivo economía plural. (Bolivia, Ed.)

Recuperado el 26 de Noviembre de 2022, de

<https://siip.produccion.gob.bo/noticias/files/2020-eedc3-Informe-Estadistico-de-Pando.pdf>

Pueblo, D. d. (2006). Plan Nacional De Igualdad Y Equiparacion De Oportunidades Para Las

Personas Con Discapacidades. La Paz, Murillo, Bolivia : Boliviana. Recuperado el 26

de Noviembre de 2022, de https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/10/Bolivia_National-Plan-of-Equality-and-Equalization-of-Opportunities-for-Persons-with-Disability-%E2%80%93-2006.pdf

Pueblo, D. d. (4 de diciembre de 2020). Comité Interinstitucional De Rehabilitación Basado

En La Comunidad Para Personas Con Discapacidad, págs. 1, 2. Recuperado el 10 de

diciembre de 2022, de [https://www.defensoria.gob.bo/oficinas/prensa/delegacion-](https://www.defensoria.gob.bo/oficinas/prensa/delegacion-departamental-de-pando-forma-parte-del-comite-interinstitucional-de-rehabilitacion-basado-en-la-comunidad-para-personas-con-discapacidad)

[departamental-de-pando-forma-parte-del-comite-interinstitucional-de-rehabilitacion-basado-en-la-comunidad-para-personas-con-discapacidad](https://www.defensoria.gob.bo/oficinas/prensa/delegacion-departamental-de-pando-forma-parte-del-comite-interinstitucional-de-rehabilitacion-basado-en-la-comunidad-para-personas-con-discapacidad)

Quinatoa, E. J. (2016). riadis.org. Obtenido de [https://www.riadis.org/wp-](https://www.riadis.org/wp-content/uploads/2020/10/Accesibilidad-a-Salud.pdf)

[content/uploads/2020/10/Accesibilidad-a-Salud.pdf](https://www.riadis.org/wp-content/uploads/2020/10/Accesibilidad-a-Salud.pdf)

- Roble, Y. M. (23 de julio de 2021). linkedin.com. Recuperado el 25 de noviembre de 2022, de <https://es.linkedin.com/pulse/pol%C3%ADticas-y-gesti%C3%B3n-de-la-discapacidad-en-bolivia-de-la-fuente>
- Rosado, G. G. (2016). Los derechos de las personas con capacidades diferentes. *scielo*, 4(5), 4,5. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-28102016000200008&lng=es&nrm=iso
- Salud, O. M. (08 de Mayo de 2018). Organizacion Mundial de la Salud. Recuperado el 20 de Noviembre de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Salud, O. M. (2 de Diciembre de 2022). Discapacidad. (OMS, Ed.) OMS, 1,2. Recuperado el 10 de 12 de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- SIPEONPCD. (7 de junio de 2022). udape.gob.bo. (P. C. DISCAPACIDAD, Productor) Obtenido de https://udape.gob.bo/portales_html/dossierweb2022/htms/CAP07/c070713.htm
- Tlaxcala, E. d. (2019). itpcd.gob. (¿. e. Discapacidad?, Productor) Obtenido de <https://www.itpcd.gob.mx/index.php/que-es-discapacidad>
- Vásquez, A. (2020). paho.org. Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de <https://www.paho.org/uru/dmdocuments/Discapacidad%20America%20Latina.pdf>
- Venturino, A. (2008). El abordaje de la discapacidad desde la atención primaria de la salud. (D. N. Dr. Armando Vásquez Barrios, Ed.) Organizacion Panamericana de Salud. Obtenido de <https://www.paho.org/uru/dmdocuments/discapacidad.pdf>
- Villena, R. (2014). Defensoria.bo. (e. c. Derecho al trabajo y personas con discapacidad, Productor) Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de <https://www.defensoria.gob.bo/oficinas/prensa/delegacion-departamental-de-pando-forma-parte-del-comite-interinstitucional-de-rehabilitacion-basado-en-la-comunidad-para-personas-con-discapacidad>

8.- ANEXOS**CUESTTIONARIO****1.- Genero: M F****2.- Edad:****3.- Estado Civil****a) Casado b) Soltero c) Conviviente d) Viudo e) Divorciado****4.- Nivel instrucciones****a) Primaria b) Secundaria c) Estudio Técnico d) Estudio superiores****5.- Tipo de discapacidad****a) D. Física b) D. Visual c) D. Auditiva d) D. Intelectual e) D. Psíquica f) D. Múltiple****6.- ¿Cuenta con carnet de discapacidad?****SI****NO****7.- ¿Conoce cuáles son los servicios de atención que brinda el Centro de Salud de Puerto Rico?****R.-...****8. ¿Usted cree que la ubicación del centro de salud de puerto rico es adecuada?****SI****NO****9. ¿Cómo se trasporta hacia el centro de salud?****a) Caminando b) Taxi c) Transporte único d) Ayuda****10.- ¿Por qué motivo acude para una atención en el Centro de Salud?****R.-...****11. ¿Dejo de asistir a una cita médica por problemas de transporte?****SI****NO A VECES**

12. ¿A dejado alguna vez el tratamiento por falta de insumo médico del centro de salud y por falta de dinero? SI A VECES NO

13.- ¿El personal de salud visita su hogar para realizarle atención integral de salud?

SI A VECES NO

14.- ¿Cómo ve el trato del personal de salud cuando acude al Centro De Salud Puerto Rico a realizar su atención?

a) Bien b) Mal c) Regular

15.-. A recibió algún trato discriminatorio por parte del personal de salud.

SI NO

Personas Con Discapacidades

Tipo de Discapacidad: Ceguera total-vista



Tipo de Discapacidad: Física-Motora

Tipo de Discapacidad: Intelectual



Tipo de Discapacidad: Física-Motora

Intelectual



Feria de promoción de salud dirigido a las personas con discapacidad

Capacitación a U.E. La Salle-Puerto Rico