

37300

Manizales,

Señor
ANONIMO

ASUNTO: Respuesta Reclamo

Cordial saludo,

Atendiendo a petición identificada con número SIM 1761497848 en la que se indica:

"Se comunica reclamante, reportando el caso que ocurre en la Fundación Seres ubicada en la Carrera 3E No. 10-57 Sector la Variante en el Barrio Berge de Riosucio- Caldas, asegura que la fundación hace parte del ICBF. Comenta que allí están vinculados menores de edad, quienes tienen condiciones especiales como "síndrome de Down", menciona que aproximadamente, hay 40 niños, niñas y adolescentes, quienes son agredidos física y verbalmente por la mayoría de las enfermeras que se hacen cargo de ellos, indica "les pegan y los rasguñan", además "les gritan constantemente". Relata que la situación se presenta desde hace dos años, tiempo en el cual se ha dado a conocer lo que ocurre, por diferentes medios, pero no se han tomado las acciones pertinentes debido a que continúan las agresiones. Por lo anterior se solicita pronta gestión del ICBF".

Las servidoras del Grupo de Asistencia Técnica del ICBF, Katherinn Vanessa Cerquera Hernandez y Luz Andrea Aguirre Galeano, definieron como acciones de verificación las siguientes:

- Revisión documental
- Observación directa diario vivir
- Dialogo con el personal
- Recorrido por las instalaciones de la entidad.

Frente a la revisión documental, la misma se enfocó en las historias laborales del personal de salud, identificando llamados de atención a tres (3) de las auxiliares de enfermería, quienes cuentan actualmente con contrato laboral y se encuentran en seguimiento por parte del profesional de la entidad, Cesar Saras.



En este sentido, se han adelantado por parte del representante legal de la entidad, Diego Alonso Montoya, las acciones respectivas asociadas a descargos frente a los llamados de atención y para el caso de la una de las auxiliares de enfermería, la entidad estableció sanción de 5 días a partir del 31 de mayo del año en curso, identificando que se encuentra suspendida de todas sus responsabilidades laborales, así como de goce de sueldo y prestaciones, de acuerdo a la asesoría brindada por parte de la oficina del trabajo.

En diálogo con el personal, el representante legal de la Fundación refirió, que se “cuando se identifican 3 llamados de atención (siendo este el límite independiente de la periodicidad en la que se presenten), se despliegan las acciones correspondientes”; A la fecha se han tomado decisiones relacionadas a la no renovación de contrato de algunos auxiliares de enfermería, que actualmente no tienen vínculo laboral con la entidad.

Frente a la situación referida por el peticionario en la cual relaciona que “la situación se presenta desde hace dos años, tiempo en el cual se ha dado a conocer lo que ocurre, por diferentes medios, pero no se han tomado las acciones pertinentes,” es importante aclarar que, desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se han realizado múltiples acciones, encaminadas al seguimiento en la Entidad Fundación Seres, por lo cual vale la pena mencionar que para la vigencia 2019 se ha realizado lo siguiente:

EL 14 de marzo de 2019 se efectuó comité extraordinario entre profesionales de la entidad FUNDACIÓN SERES y profesionales del ICBF, donde la coordinadora del Grupo de Asistencia técnica del ICBF, manifiesta la preocupación que se tiene, frente a la calidad en la prestación del servicio y el proceso de atención que se realiza en la entidad FUNDACIÓN SERES modalidad internado, situación que se ha evidenciado a través de la presencia de reclamos, que al ser verificados, concluyen presuntas irregularidades o deficiencias en la atención de los beneficiarios, adicionalmente en dicho comité el ICBF informo que, se generara un requerimiento a la entidad, el cual ira con copia a la aseguradora y a la Directora del ICBF Regional Caldas, dadas algunas irregularidades en la atención de los beneficiarios, que fueron identificadas en visita efectuada por profesionales del ICBF Regional Caldas el día 6 de marzo. Estos hallazgos dan cuenta de situaciones que ameritan especial interés y demandan acciones correctivas prioritarias.

El día 21 de marzo de 2019 se realizo entrevista desde el área Psicológica a los beneficiarios de la Fundación SERES, por parte de 4 profesionales en psicología del ICBF Regional Caldas, con el fin de clarificar hechos de presunto maltrato. Al momento de la visita se encontraban en la modalidad 45 beneficiarios, con 28 de estos fue posible realizar entrevista, sin embargo, con los 17 restantes no se realizó, debido a las siguientes condiciones: 14 debido a diagnósticos de base que impedían la interacción mediante comunicación verbal y no verbal, 2 beneficiarios que

habían ingresado hacia 2 días y 1 beneficiario que se encontraba hospitalizado en la clínica Psiquiátrica San Juan de Dios.

Según el análisis realizado de las 28 entrevistas, se identifica que 25 refieren la no existencia de expresiones de violencia contra sí mismos, se encuentran a gusto en la Entidad, la que identifican como un espacio donde reciben satisfacción de sus necesidades básicas y afectivas, también resaltan la participación en actividades de música, banda, huerta y teatro. Como principal medio de sanción, dan cuenta de la implementación de economía de fichas, a través de que obtienen estímulos que los motivan a mantener un comportamiento ajustado al medio institucional. Los beneficiarios se observaron en adecuadas condiciones de presentación personal e higiene, su vestuario estaba acorde con su edad, sexo y condiciones climáticas, se resalta que cada uno de ellos presentaba en su vestuario y peinado expresiones de su individualidad.

Durante el desarrollo de las entrevistas, fue posible observar a los beneficiarios vinculados a actividades como: taller de música, taller de teatro, taller procesos básicos de aprendizaje y actividades de estimulación sensorial, además de la preparación para la salida a la institución educativa y la realización de un "toque" por parte del grupo musical.

Es importante clarificar que la metodología utilizada para la entrevista fue definida por el Equipo de Profesionales, considerando el enfoque diferencial, para la cual se construyó un esquema semiestructurado en tres categorías: violencia psicológica, violencia física y violencia por omisión, como material de apoyo se utilizaron imágenes referidas a diferentes expresiones de violencia.

Cabe resaltar, que durante las entrevistas 3 beneficiarios refirieron situaciones de presunto maltrato hacia sí mismos, por lo cual se realizó el reporte respectivo a las Autoridades Administrativas encargadas de estos procesos, quienes adelantaron de inmediato acciones en pro de la garantía de derechos de los beneficiarios.

El día 22 de marzo las profesionales del ICBF Regional Caldas establecieron contacto con la red vecinal de la Entidad Fundación SERES, modalidad Internado en aras de conocer la percepción que tienen frente al servicio. Se establecen trece (13) contactos, cuatro de ellos fallidos debido a que no se encontraban personas en las viviendas, respecto a los nueve (9) contactos restantes, se identificó una percepción favorable de la entidad y no se llevan a cabo reportes de presuntas situaciones de violencia en la modalidad, destacando que desde algunas viviendas es posible observar las acciones y actividades que desarrollan los beneficiarios en la cotidianidad, no se evidencian barreras visuales como muros o rejas cubiertas que impidan a los transeúntes o vecinos del sector observar y escuchar la dinámica institucional.

El 1 de abril de 2019 se realizó Comité Técnico Regional con la participación de la Directora del ICBF Regional Caldas, Defensores de Familia a cargo de procesos de los beneficiarios, profesionales del Grupo de Asistencia Técnica del ICBF y del Centro Zonal Manizales Dos, con el objetivo de realizar análisis frente a las presuntas situaciones de maltrato en la Fundación Seres – Modalidad internado Discapacidad Mental Cognitiva. En este espacio de reunión se expuso todas las acciones adelantadas a la fecha por el ICBF a fin de verificar situaciones de presunto maltrato hacia los beneficiarios, entre las acciones adelantadas están:

- Socialización con las Defensorías de Familia del Centro Zonal Occidente y Manizales Dos; en los casos que se identificaron irregularidades en el proceso de atención
- Reunión con el Representante Legal de la entidad y el equipo interdisciplinario con la supervisora del contrato y la coordinadora del Grupo de Asistencia Técnica del ICBF
- Requerimiento frente a las irregularidades del proceso de atención. (Con copia a la Aseguradora del contrato y a la Directora Regional, Dra. Constanza Victoria Rendon Valencia)
- Entrevistas psicológicas a los beneficiarios y a la red vecinal

El día 16 de mayo de 2019 se realizó visita a la Fundación Seres por parte del Equipo de Apoyo a la Supervisión, conformado por profesionales en psicología, nutrición, pedagogía, derecho y contaduría pública, quienes realizaron verificación al cumplimiento de obligaciones contractuales, en esta visita se verificó todo lo correspondiente al servicio de alimentación y nutrición, área financiera, talento humano, revisión de los procesos adelantados con los beneficiarios desde las áreas de trabajo social, psicología, pedagogía y salud, así mismo se estableció contacto con una muestra de beneficiarios con quienes se realizó encuesta sobre la percepción del servicio. En esta visita no se identificó situaciones asociadas a presunto maltrato, sin embargo, si se identificó condiciones que requieren de plan de mejora por parte de la Entidad Fundación Seres, razón por la cual la Supervisora del contrato realiza los requerimientos correspondientes.

Tras la verificación del reclamo los días 4 y 5 de junio del año en curso, se pudo identificar que el Centro Zonal Occidente del ICBF, a desplegado acciones de seguimiento en la Fundación Seres, evidenciando visita el 15 de marzo, así mismo al momento de la verificación del reclamo se encontraba un equipo de profesionales de la Defensoría de Familia, del Centro Zonal, haciendo seguimiento a los procesos de niños, niñas y adolescentes a cargo.

Mediante la observación directa realizada el día 5 de junio por parte de las profesionales designadas del Grupo de Asistencia Técnica del ICBF, se presenció el proceso de actividades básicas cotidianas de los beneficiarios atendidos, así mismo, entrega de turno por parte de las auxiliares de enfermería. Se realiza acompañamiento a todos los grupos, según distribución y caracterización establecida para la población atendida.

Se encuentra un grupo de aproximadamente 11 beneficiarios con discapacidad severa, alteraciones del lenguaje comprensivo y expresivo, dependientes en actividades básicas cotidianas, se observan en aparentes buenas condiciones generales, sin signos que puedan indicar algún tipo de maltrato, así mismo cuentan con su dotación personal, de higiene y aseo y de dormitorio, se les supervisa en la ingesta de alimentos y de medicamentos evidenciando normalidad en los procesos. Finalmente se realizan actividades de estimulación (masajes, ejercicios) en un ambiente propicio.

Adicionalmente se observó 32 beneficiarios con grados de discapacidad cognitiva entre leve a moderada que realizan las actividades básicas cotidianas por sí mismos, con espacios para las mujeres y los hombres, estos realizan proceso de aseo e higiene, personal y de dormitorio, actividad liderada por las auxiliares de enfermería de turno y los beneficiarios prestan apoyo según sus capacidades.

Se realizó recorrido por las instalaciones de la Fundación Seres Modalidad internado. Se identifica espacio específico para los beneficiarios, quienes están distribuidos por grupos A, B, C, D, E, esto se relaciona con sus diagnósticos. Cada grupo cuenta con espacios acondicionados con dotación de dormitorio, higiene y aseo personal. Para el caso del GRUPO A (discapacidad severa, alteraciones del lenguaje comprensivo y expresivo, dependientes en actividades básicas cotidianas), reciben asistencia permanente por parte del personal de salud, en este sentido se identifican dos auxiliares de enfermería en turnos mañana, tarde y noche, que realizan el apoyo correspondiente.

Los grupos B y C cuentan con discapacidad cognitiva moderada, alteraciones del lenguaje comprensivo y expresivo, con o sin compromiso motriz, semindependientes en actividades básicas cotidianas, los cuales reciben supervisión del personal de salud, sin embargo, realizan algunas actividades por sí mismos como es desplazamiento.

Los grupos D y E presentan condiciones similares a las descritas anteriormente, sin embargo, su nivel de independencia es mayor. Estos grupos tienen una ubicación independiente de los de caracterización discapacidad cognitiva severa, se desplazan por sus propios medios. Durante el recorrido se observó, servicio de alimentos en adecuadas condiciones, espacios para el esparcimiento, aulas para el desarrollo de actividades lúdicas, recreativas, culturales, así mismo salón de música.

Es importante resaltar que, durante observación directa del diario vivir y recorrido por las instalaciones, no se identificaron situaciones relacionadas con violencia hacia alguno de los beneficiarios, no obstante, debido a las situaciones identificadas en el marco de la revisión documental, se solicitara al Representante legal de la Fundación Seres, se tomen las medidas pertinentes con las (los) auxiliares de enfermería, así mismo se planteen las acciones de mejora necesarias en el proceso de atención de los beneficiarios, las cuales deben ser aportadas a la Supervisora del Contrato en el tiempo definido por la misma.

Por su parte el ICBF, da cuenta de las diferentes acciones efectuadas, sin embargo, se continuará con la implementación de seguimiento periódico y acompañamiento en el diario vivir de los beneficiarios atendidos, este seguimiento se realizará por parte de funcionarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Regional Caldas, además de la realización de comités entre el equipo interdisciplinario de la entidad y la supervisora del contrato en aras de tomar las decisiones correspondientes.



CARMEN CONSUELO DELGADO MOTATO
Coordinadora (E) Grupo de Asistencia Técnica
Grupo de Asistencia Técnica
ICBF -Regional Caldas



DIANA JANETH TABARES LOPEZ
Supervisora de contrato
Grupo de Asistencia Técnica
ICBF -Regional Caldas

Revisó: Carmen Consuelo Delgado (Coordinadora Encargada GAT)
Proyectó: Luz Andrés Aguirre (Psicóloga GAT) - Katherine Vanesa Cerquera (Nutricionista GAT)