

Todo lo que debes saber sobre el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas

Papsivi

Guía para servidores públicos



▼▼▼▼▼ **Somos parte de la transformación,** ▼▼▼▼▼
somos Papsivi



MINSALUD

ALEJANDRO GAVIRIA URIBE
Ministro de Salud y Protección Social

FERNANDO RUIZ GÓMEZ
Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios

CARMEN EUGENIA DÁVILA GUERRERO
Viceministra de Protección Social

GERARDO BURGOS BERNAL
Secretario General

JUAN PABLO CORREDOR PONGUTÁ
Jefe Oficina Promoción Social

Todo lo que debes saber sobre el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (Papsivi)

Guía para servidores públicos

► Ministerio de Salud y Protección Social

Alejandro Cepeda Pérez - Coordinador del Grupo de Asistencia y Reparación a Víctimas - Oficina de Promoción Social
Maritza Villarreal Duarte - Grupo de Asistencia y Reparación a Víctimas - Oficina de Promoción Social
Diana Rivera Murillo - Profesional Especializada - Oficina de Promoción Social

► Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

Peter Natiello - Director de USAID/Colombia
John Allelo - Director de la Oficina de Poblaciones Vulnerables
Ángela Suárez - Gerente del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas

► Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Alejandro Guidi - Jefe de Misión en Colombia
Kathleen Kerr - Jefe de Misión Adjunta
Fernando Calado - Director de Programas
Camilo Leguizamo - Coordinador del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas
Olga Rebolledo - Gerente de Rehabilitación
Esteban Moreno - Especialista en Rehabilitación Psicosocial
Yenny Alvarado - Especialista en Rehabilitación Física

► Grupo de consultoras en comunicaciones

Angélica Cardozo
María Francisca Garcés
Adriana Patricia Montoya
María Andrea Prieto

► Diseño y diagramación

Luisa Fernanda Castillo



Todo lo que debes saber sobre el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (Papsivi)
Guía para servidores públicos

© Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Bogotá, 2016
1.ª edición: abril de 2016



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
Cra. 14 # 93B-46
Conmutador: 639 7777
Página web: <http://www.oim.org.co/>



Depósito legal hecho ISBN 978-958-8909-57-8
Impreso por DÍgitos y Diseños ©. Calle 11 # 28-81
<http://www.digitosydiseños.com/>

Impreso en Colombia.

Aviso legal o reserva de derechos

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación para fines educativos u otros fines no comerciales, siempre que se cite la fuente.

Esta publicación fue posible gracias al apoyo del Gobierno de Estados Unidos de América a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). Sus contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID, del Gobierno de Estados Unidos de América o de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).



► Introducción

Te damos la bienvenida a *Todo lo que debes saber sobre el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (Papsivi)*. Guía para servidores públicos. Su objetivo es brindarte de manera clara, sencilla y pertinente información sobre qué es, de dónde surge, por qué es importante, cómo funciona y cómo orientar el acceso al programa. Además, conocerás cuál es tu rol y cuáles son tus compromisos, al igual que un glosario con los términos más relevantes del Papsivi.

El Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (Papsivi) es una iniciativa del Ministerio de Salud y Protección Social que contribuye a la rehabilitación psicosocial, física y mental de las víctimas del conflicto armado.

La *Guía* es resultado de un proceso de investigación desarrollado por un grupo de consultoras en comunicaciones de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), con la asesoría del Ministerio de Salud y Protección Social y de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Este producto forma parte de una campaña de comunicación que se realizará en municipios priorizados para la implementación del Papsivi.

1

¿De dónde surge el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas Papsivi?

1 Surge de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448), creada para quienes individual, familiar o colectivamente hayan sufrido daños por hechos ocurridos a partir del 1.º de enero de 1985, como consecuencia del conflicto armado en Colombia.

2 Esta ley se compone de medidas orientadas a restablecer las condiciones físicas, mentales y emocionales causadas por graves violaciones a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario (DIH). Estas son:



MEDIDAS



ATENCIÓN



ASISTENCIA



REPARACIÓN INTEGRAL

→ RESTITUCIÓN

→ INDEMNIZACIÓN

→ REHABILITACIÓN

→ SATISFACCIÓN

→ GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN

Papsivi

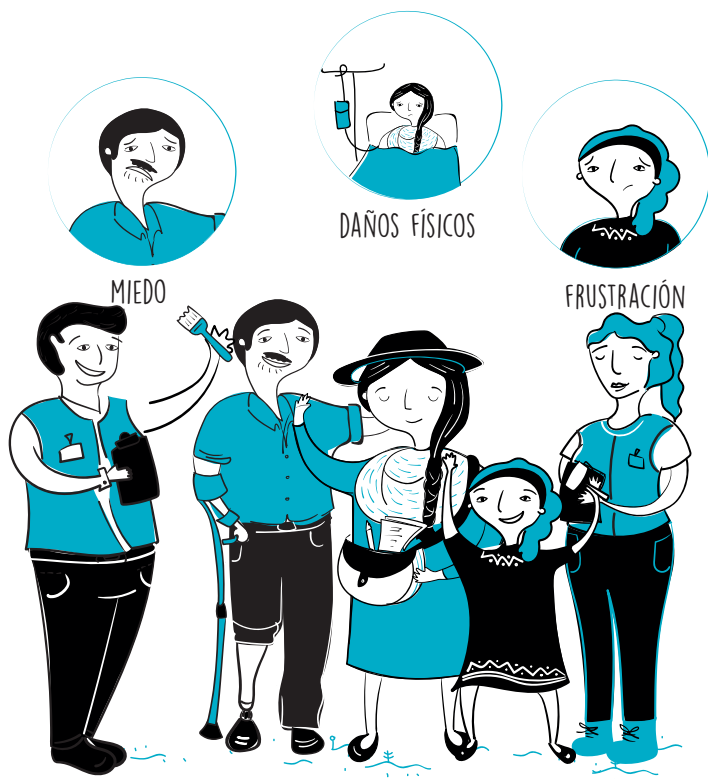
2

¿Qué es el **Papsivi**?

Es el programa del Plan Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas que da respuesta a las medidas de rehabilitación en el marco de la reparación integral a las víctimas del conflicto armado en Colombia (Ley 1448 de 2011, artículo 137).

El Papsivi constituye la línea técnica que te permite, como servidor público del sector de la salud (médico o equipo de atención psicosocial) o de las instituciones del Sistema Nacional de Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), conocer y atender los impactos psicosociales y los daños en la salud física y mental de las víctimas ocasionados por el conflicto armado o relacionados con este. Tu responsabilidad a partir de tu rol es ayudar a mitigar el sufrimiento emocional de las víctimas, contribuir a su recuperación física y mental y colaborar con la reconstrucción del tejido social en sus comunidades.

Tú eres una pieza fundamental en el proceso de reparación a las víctimas del conflicto armado.



3

¿Quiénes tienen derecho y acceso al **Papsivi**?

Pueden acceder las víctimas del conflicto armado.

Tienen derecho mujeres, hombres, personas de cualquier edad, género, orientación sexual, grupo étnico y discapacidad.

Según el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, “se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños por hechos ocurridos a partir del 1.º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al derecho internacional humanitario (DIH) o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.



4

Componentes y enfoques del Papsivi

Las víctimas podrán participar en uno o ambos componentes, según sus necesidades:

La atención psicosocial

Es el componente que te permite ver más allá de lo evidente y ayudar a que las víctimas mitiguen aquellas afectaciones profundas que no se ven y que les ha dejado el conflicto armado.

Se brinda a través de un equipo multidisciplinario [psicólogos(as), antropólogos(as), sociólogos(as), trabajadores(as) sociales y promotores(as) psicosociales] que va a los hogares de las víctimas a escucharlas, comprenderlas y orientarlas para mitigar y superar las afectaciones mentales y emocionales.

El proceso de atención psicosocial puede ser individual, familiar o comunitario.

¿CÓMO SIENTES QUE LO QUE TE OCURRIÓ ESTÁ AFECTANDO TU DÍA A DÍA?



La atención integral en salud

Es el componente que te permite reconocer, comprender y brindar un trato digno y reparador, para abrir las puertas a la rehabilitación y superación de las afectaciones físicas y mentales causadas por el conflicto armado.

La brindan médicos(as), enfermeros(as) y funcionarios(as) del sector de la salud, quienes entienden que las afectaciones visibles y aquellas que no se ven surgen de un contexto, situación o experiencia que han vivido las víctimas del conflicto armado.

Dichos profesionales saben que recetar medicamentos o tratamientos no es suficiente, ya que estos deben complementarse con trato dignificante, monitoreo y seguimiento de la salud de las víctimas.

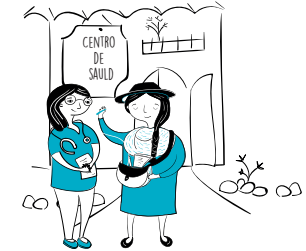
¿CUÁNTOS DÍAS LLEVAS SIN DORMIR?



El Papsivi tiene cuatro enfoques:

1 Enfoque de derechos

Reconoce a la víctima del conflicto armado como sujeto activo con derechos que deben ser garantizados por el Estado. Por ejemplo, tiene en cuenta que la salud es un derecho al que se debe acceder como cualquier ciudadano.



2 Enfoque psicosocial

Reconoce el impacto del hecho violento que vivió la víctima, así como el de su familia y su comunidad. En este sentido, la atención que reciba la víctima tendrá en cuenta las afectaciones vividas para ayudarle en su rehabilitación.



3 Enfoque diferencial

Toma en cuenta el curso de vida, el género, la orientación sexual, la etnia, la discapacidad y la historia, en cada caso particular. Por ejemplo, si la víctima hace parte de una comunidad étnica o tiene una discapacidad, tendrá acceso a programas específicos.



4 Enfoque transformador

Implica actuar sobre las condiciones de vulnerabilidad que llevaron a la victimización. Es decir que tiene en cuenta las afectaciones que vivió la víctima para ayudarle a fortalecer sus capacidades de **resiliencia**¹ y a reconstruir su proyecto de vida.



¹ **Resiliencia:** capacidad de superar una experiencia negativa, aprender de ella y mejorar.

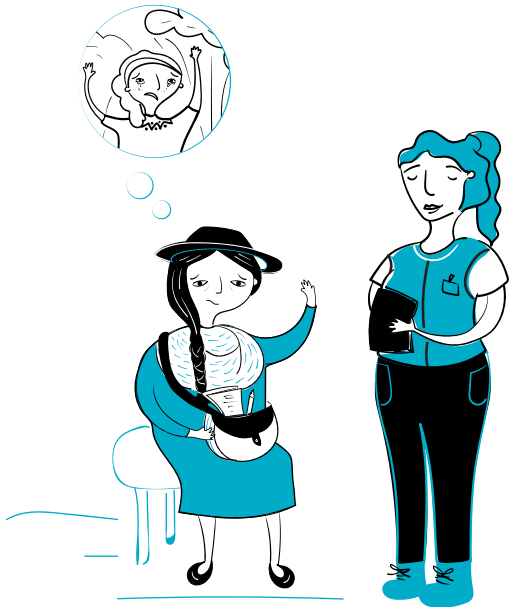
4.1

La atención psicosocial

1

¿Qué es la atención psicosocial?

Es un proceso por medio del cual se busca mitigar y superar las afectaciones mentales y emocionales en todas sus dimensiones (individuales, familiares y comunitarias), así como los impactos causados por el conflicto armado a las víctimas.



2

¿Quiénes pueden recibir la atención psicosocial?

Las víctimas del conflicto armado inscritas en el Registro Único de Víctimas (RUV)² e identificadas por los equipos de atención psicosocial del Papsivi. También aquellas que hayan sido reconocidas por el Estado colombiano o por el Sistema Interamericano, mediante una orden judicial.



3

¿Quiénes son los responsables de brindar la atención psicosocial?

Los equipos interdisciplinarios de atención psicosocial del Papsivi que se encuentran en el ámbito municipal, los cuales van a la comunidad y a los hogares de cada víctima para prestar la atención psicosocial. Están compuestos por:

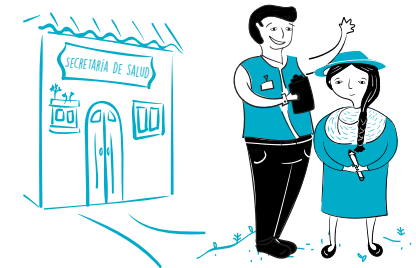
- ~ Psicólogo(a).
- ~ Trabajador(a) social.
- ~ Profesional en Ciencias Sociales.
- ~ Promotor(a) social (líder de la comunidad que también ha sido víctima del conflicto armado).



4

¿Cómo se accede a la atención psicosocial?

Los equipos de atención psicosocial del Papsivi identifican y localizan a las víctimas del conflicto armado que requieren atención, a través de un proceso de búsqueda y reconocimiento que consiste en ir a sus hogares a escucharlas, comprenderlas y orientarlas para mitigar sus afectaciones físicas y emocionales.



Informa a las víctimas que deben acercarse a la Secretaría de Salud del municipio para conocer más sobre el Papsivi.

² RUV: herramienta administrativa creada en el marco de la Ley 1448 o Ley de Víctimas y Restitución de Tierras que reconoce a quienes han sufrido daños por el conflicto armado a partir del 1° enero de 1985. Mediante este instrumento, las víctimas del conflicto armado pueden dar a conocer su situación particular y gozar de los beneficios que el gobierno ha destinado para ellas. Debes acercarte con tu documento de identidad a la Personería de tu municipio para hacer la declaración del hecho victimizante.

Paso a paso para acceder a la atención psicosocial

1

Inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV)

La víctima debe acercarse a hacer su declaración ante una oficina del Ministerio Público, es decir, en la Defensoría, Procuraduría o Personería de su municipio.



2

Creación del Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (PAARI)³

Después de 60 días hábiles, en los cuales la Unidad para las Víctimas valorará el caso, la víctima será incluida en el Registro Único de Víctimas. Posteriormente, se le generará el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (PAARI), que define las necesidades de atención de las víctimas.



3

PAARI: instrumento para la medición de carencias, capacidades y necesidades de los hogares víctimas del conflicto armado, que comprende varios encuentros de la Unidad para las Víctimas con la población.

3

Intervención del equipo de atención psicosocial

Con la información del PAARI y a través de un acercamiento a la comunidad, el equipo de atención psicosocial recolecta la información sobre lo que ha implicado para la persona haber sido víctima del conflicto armado.



4

Análisis e identificación conjunta de afectaciones

De manera participativa, los miembros del equipo de atención psicosocial analizarán e identificarán con la víctima las afectaciones a través de procesos de diálogo, escucha y comprensión.



5

Identificación de capacidades de resiliencia

El equipo reconoce la capacidad de resiliencia de la víctima para enfrentar las situaciones que ha vivido debido al conflicto armado.



6

Desarrollo del proceso de atención psicosocial

El equipo de atención psicosocial identifica las necesidades de la víctima y desarrolla el proceso según el número de sesiones que se requieran en cada caso. Además, en un trabajo conjunto con la víctima, le ayuda a potenciar sus capacidades y mitigar y superar las afectaciones que le ha dejado el conflicto armado.



7

Valoración

El equipo de atención psicosocial del Papsivi hará una valoración para determinar si se requiere continuidad o se puede proceder al cierre del proceso, una vez cumplidos los objetivos de la atención psicosocial.



TEN EN CUENTA



Las víctimas del conflicto armado deben estar incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV).



Es requisito que a las víctimas del conflicto armado les hayan realizado el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas (PAARI).

4.2

La atención integral en salud

¿Qué es?

Es el conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación que llevan a satisfacer las necesidades en salud de las víctimas del conflicto armado y a contribuir a la recuperación de su integridad física y mental. Por ejemplo, jornadas de vacunación y brigadas de salud. Conoce cómo funciona la atención integral en salud en la [página 13](#).



Para los colombianos y colombianas que han sido víctimas del conflicto armado, el componente de atención integral en salud debe garantizarse además con enfoque psicosocial⁴.

⁴ **Enfoque psicosocial:** reconoce el impacto del hecho violento que vivió la víctima, así como el de su familia y su comunidad. En este sentido, en la atención que reciba se tendrán en cuenta las afectaciones vividas para ayudarle en su rehabilitación.

¿Quiénes la brindan?

Los funcionarios y profesionales de la salud de las entidades promotoras de salud (EPS) son los responsables y garantes de la atención integral en salud y los encargados de promover la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).



Así mismo, los funcionarios y profesionales de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) son los responsables de brindar los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta.



Tu labor te hace responsable de brindar una atención integral en salud con enfoque psicosocial.

¿Cómo funciona la atención integral en salud?

La atención integral en salud funciona por medio de los siguientes servicios:

Afiliación

Es requisito para todas las víctimas del conflicto armado y se hace a través de una Entidad Promotora de Salud (EPS).

Rehabilitación

Es el proceso que permite mitigar las afectaciones o impactos físicos y mentales como consecuencia del conflicto armado.



Promoción de la salud

Es el conjunto de acciones que realizan los entes territoriales (secretarías de salud) con el objetivo de brindar a las víctimas del conflicto los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre esta.

Prevención de la enfermedad

Es el conjunto de estrategias y campañas que se llevan a cabo para prevenir y reducir las enfermedades.

Atención

Es el cuidado que se brinda a la población víctima para tratar su enfermedad y las afectaciones o impactos físicos y mentales ocasionados por los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado. En el caso de que una víctima se enferme, una atención integral en salud debe proveer un servicio adecuado y oportuno.

5

¿Qué entidades y actores son los responsables de implementar el Papsivi?

La responsabilidad, en el ámbito nacional, está a cargo del Ministerio de Salud y Protección Social, y su implementación en el territorio nacional es responsabilidad de los siguientes actores:

Nivel asistencial

Entidades y actores que garantizan y prestan los servicios de salud:

- ~ Entidad Promotora de Salud (EPS)
- ~ Empresa Social del Estado (ESE)
- ~ Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS)
- ~ Equipos interdisciplinarios de atención psicosocial
- ~ Administradoras de regímenes especiales



Nivel administrativo

Entidades y actores que determinan y coordinan las políticas de operación de los servicios de salud:

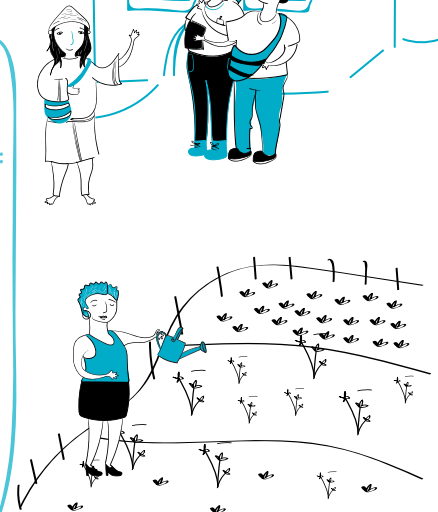
- ~ Gobernaciones
- ~ Secretarías departamentales de salud
- ~ Alcaldías municipales
- ~ Secretarías municipales de salud



Copartícipes y aliados estratégicos

Entidades y actores que contribuyen a garantizar la prestación de los servicios de salud:

- ~ Instituciones del Sistema Nacional de Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV)
- ~ Comunidades
- ~ Organizaciones de víctimas
- ~ Organizaciones acompañantes de víctimas
- ~ Sociedad civil
- ~ Cooperación internacional








6 Compromisos y rol

Cada víctima es una historia y un caso particular, por eso es importante brindar un servicio diferencial que corresponda a las características y necesidades de cada persona. Tú, como servidor público, tienes un rol y unos compromisos determinantes para aportar en la rehabilitación de las víctimas del conflicto armado y la transformación del país.

Conócelos y haz la diferencia:



- 
Estar informado(a) sobre la oferta de la EPS o IPS en la que laboras para orientar de manera adecuada a las víctimas del conflicto armado.
- 
Informar oportunamente a las víctimas del conflicto armado sobre cómo afiliarse a la oferta existente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- 
Orientar a las víctimas del conflicto armado acerca de los servicios y la oferta que tiene el Plan Obligatorio de Salud (POS) para que conozcan el conjunto de servicios de salud a los que tienen derecho.
- 
Escuchar atentamente y comprender las necesidades de las víctimas del conflicto armado para brindarles un trato respetuoso y digno.
- 
Tener en cuenta las características de cada víctima del conflicto armado para brindarle una atención adecuada.

TU ROL

ASISTENTE DEL CENTRO DE LLAMADAS

Rol

Solucionar las inquietudes de las víctimas del conflicto armado y programar las citas médicas.



Recuerda

¡Tu diligencia es fundamental!



VIGILANTE

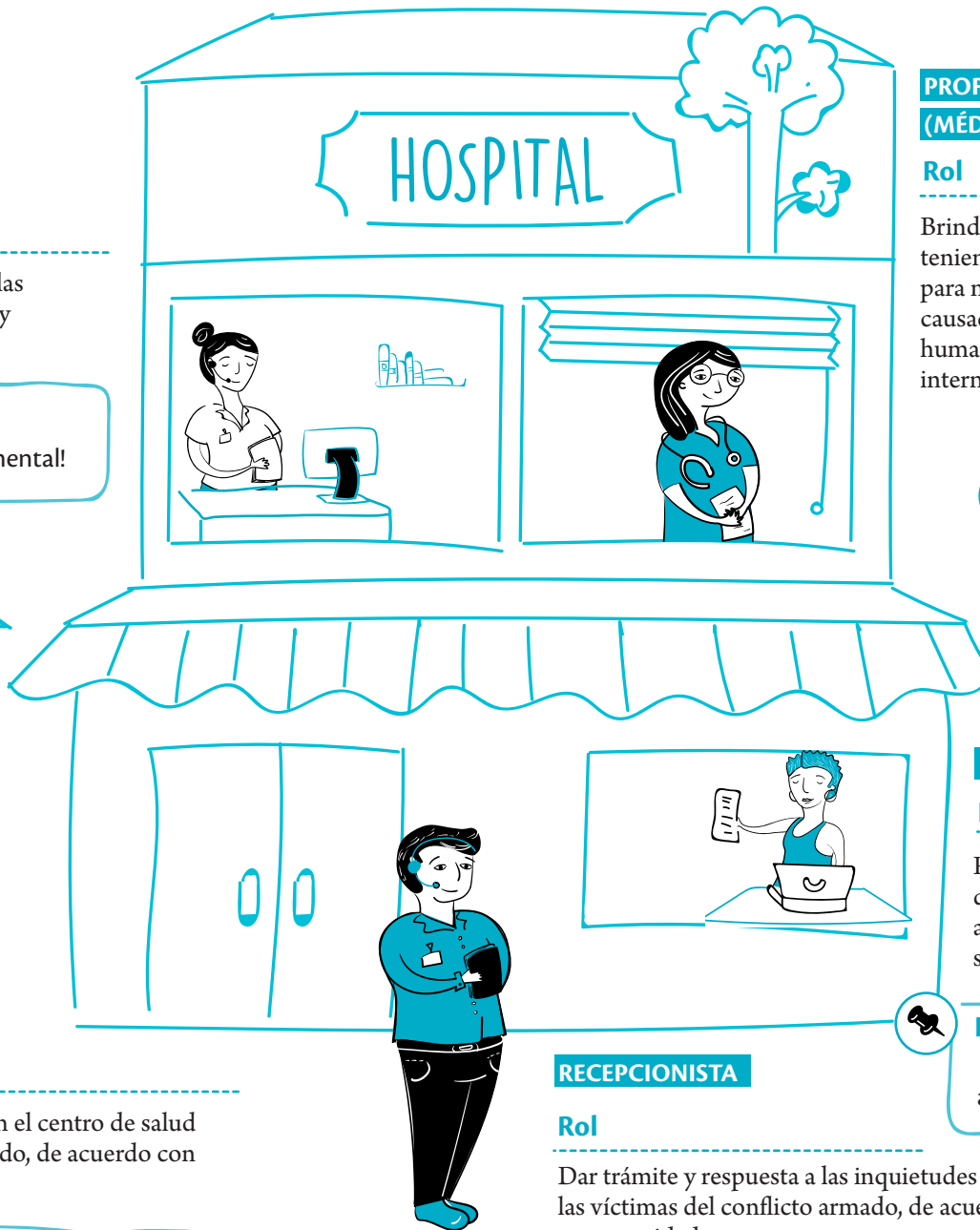
Rol

Orientar de manera adecuada en el centro de salud a las víctimas del conflicto armado, de acuerdo con sus necesidades.



Recuerda

¡Tu buena disposición es clave para atender con calidad a las víctimas del conflicto armado!



PROFESIONAL DE LA SALUD (MÉDICO/A – ENFERMERA/O)

Rol

Brindar una atención médica oportuna, teniendo en cuenta el enfoque psicosocial para mitigar los efectos físicos y mentales causados por la violación de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario (DIH).



Recuerda

¡Ver más allá de lo evidente, te permite conocer los daños que no se ven pero que están presentes en el día a día!

RESPONSABLE DE CAJA

Rol

Recibir la cuota moderadora de las víctimas del conflicto armado en los casos que apliquen, para que puedan acceder a los servicios de la atención integral en salud.



Recuerda

¡Tu labor permite que el servicio de la atención integral en salud sea una realidad!

RECEPCIONISTA

Rol

Dar trámite y respuesta a las inquietudes de las víctimas del conflicto armado, de acuerdo con sus necesidades.



Recuerda

¡Tu conocimiento es fundamental para orientar a las víctimas del conflicto armado!



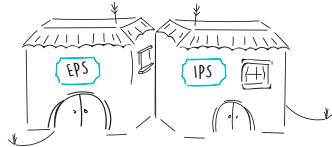
6.1

Lo que todo servidor público del sector de la salud debe saber...

1 Toda víctima del conflicto armado tiene derecho a acceder a la atención integral en salud. Las víctimas que ya están incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV) no deberán presentar soportes para su inclusión.



2 Para acceder a todos los servicios contemplados en el Plan Obligatorio de Salud (POS), se debe estar afiliado a una EPS del régimen subsidiado, o contributivo, si se tiene capacidad de pago.



3 Las personas víctimas del conflicto armado que no se encuentran afiliadas a una EPS podrán hacerlo en cualquiera que opere en el municipio donde residen, para lo cual deben acudir a la Secretaría de Salud municipal o departamental, donde le brindarán información sobre el procedimiento que hay que seguir.



4 Las IPS están en la obligación de garantizar una atención integral en salud, bajo los principios de:



- **Accesibilidad:** posibilidad de acceder a un servicio de salud, por ejemplo, citas médicas.
- **Calidad:** garantía de que todas las prestaciones en salud requeridas contribuyan a mejorar las condiciones de vida y salud de las personas.
- **Continuidad:** garantía de la no interrupción de un tratamiento, una vez que este ya se haya comenzado.
- **Integralidad:** derecho a recibir todos los servicios contemplados en el Plan Obligatorio de Salud (POS) (ver páginas 13 y 14).
- **Oportunidad:** prestación del servicio de salud en el momento que corresponde.
- **Resolutividad:** capacidad de responder de manera integral y oportuna a una demanda de atención por un problema de salud.



5 Las víctimas del conflicto armado que se encuentren registradas en el Sisbén 1 y 2 quedarán exentas de cualquier cobro de copago o cuota moderadora, en todo tipo de atención en salud que requieran.

En caso de no hallarse afiliadas a ningún régimen, tendrán que hacerlo.

Requisitos para la afiliación:

Para la afiliación de una víctima del conflicto armado, debes exigir los documentos de identificación válidos en Colombia: registro civil de nacimiento, tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía.



Cómo identificar la condición de víctima del conflicto armado:

El funcionario de la EPS deberá consultar el Registro Único de Víctimas utilizando la herramienta **Vivanto**⁵, cuya clave se solicita por intermedio del Ministerio de Salud y Protección Social. Las víctimas del conflicto armado deberán presentar su documento de identidad.



5 Vivanto: sistema de información de la Red Nacional de Información de la Unidad para las Víctimas que busca integrar el ciclo de atención a las víctimas del conflicto armado junto con herramientas que permitan tener información actualizada, disponible, confiable y segura, haciendo que el proceso de atención se realice a tiempo.






6.2

Consejos para brindar una atención adecuada a las víctimas del conflicto armado

1 Autocuidado

Para poder estar en plenas condiciones, que te permitan ayudar a los demás, es fundamental estar bien física y emocionalmente.







Ten en cuenta estas pautas:

-  Descansa las horas necesarias.
-  Come en los horarios adecuados.
-  Haz pausas activas durante la jornada laboral.
-  Aprovecha espacios de entretenimiento y relajación.
-  Busca al profesional adecuado que pueda ayudarte a descargar tus emociones.

2 Servicio de calidad

Brinda un trato digno y diferencial usando herramientas como el diálogo, la escucha y el respeto. Con esto se evita la revictimización y se contribuye a la transformación del país.

Ten en cuenta estas pautas:

-  Da prioridad a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños y niñas.
-  Brinda un trato respetuoso a cada víctima del conflicto armado con la que tengas contacto.
-  Utiliza los términos adecuados para referirte a las personas según sus características particulares.
-  Haz uso de herramientas prácticas para comunicarte con las víctimas del conflicto armado que tengan alguna dificultad para expresarse.
-  Escucha atenta y pacientemente a las víctimas del conflicto armado que acudan a ti.
-  Recuerda tu vocación de servicio. Ten la disposición para dar soluciones positivas y remitir a las víctimas del conflicto armado al profesional adecuado.

Recuerda que para que puedas brindar una atención adecuada a las víctimas del conflicto armado, es importante que tengas en cuenta las pautas anteriores.

GLOSARIO



- ~ ~ ~ **Accesibilidad.** Posibilidad de acceder a un servicio de salud, como por ejemplo, citas médicas.
- ~ ~ ~ **Atención psicosocial.** Conjunto de servicios que favorecen la mitigación del sufrimiento emocional y los impactos psicológicos y morales generados a las víctimas, sus familias y comunidades, como consecuencia de graves violaciones a los derechos humanos y de infracciones al derecho internacional humanitario (DIH).
- ~ ~ ~ **Autocuidado.** Cuidar de uno mismo tanto física como emocionalmente para tener un desempeño laboral de calidad y poder ayudar a los demás.
- ~ ~ ~ **Calidad.** Garantía de que todas las prestaciones en salud requeridas contribuyan a mejorar las condiciones de vida y salud de las personas.
- ~ ~ ~ **Continuidad.** Garantía de la no interrupción de un tratamiento, una vez que este ya se haya comenzado.
- ~ ~ ~ **Daño.** Resultado de procesos que niegan la dignidad humana y que afectan las relaciones. La situación indeseable que constituye el daño en una persona ocurre en el contexto de una relación del ser humano con los otros o con su entorno.
- ~ ~ ~ **Derecho internacional humanitario (DIH).** Conjunto de normas y protocolos internacionales que busca limitar los efectos de los conflictos armados, protegiendo a las personas que no participan en las hostilidades o que han decidido dejar de participar en el enfrentamiento.
- ~ ~ ~ **Enfoque psicosocial.** Reconoce el impacto del hecho violento que vivió la víctima, así como el de su familia y su comunidad. En este sentido, en la atención que reciba se tendrán en cuenta las afectaciones sufridas para ayudarle en su rehabilitación.



- ~ **Entidad Promotora de Salud (EPS).** Forma parte del sistema de salud colombiano y busca promover la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). No presta servicios médicos, pero a través de la afiliación a la EPS se puede atender a las personas en los centros de salud.
- ~ **Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS).** Centro, clínica u hospital donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta.
- ~ **Integralidad.** Se refiere a que toda víctima tiene derecho durante la atención a toda la tecnología contenida en el Plan Obligatorio de Salud (POS) para la promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad, que debe incluir lo necesario para su realización, de tal forma que se cumpla la finalidad del servicio, según lo prescrito por el profesional tratante (Resolución 5521 del 2013).
- ~ **Oportunidad.** Prestación del servicio de salud en el momento que corresponde.
- ~ **Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas (PAARI).** Instrumento para la medición de carencias, capacidades y necesidades de los hogares víctimas, que comprende varios encuentros de la Unidad para las Víctimas con la población.
- ~ **Plan Obligatorio de Salud (POS).** Paquete de servicios básicos contemplado en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), en las áreas de recuperación de la salud, prevención de la enfermedad y cubrimiento de ingresos de manera transitoria –prestaciones económicas– cuando se presenta incapacidad de trabajar por enfermedad, por accidentes o por maternidad.



- ~ **Rehabilitación.** Según el artículo de la Ley 1448 o Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, la rehabilitación como medida de reparación consiste en el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigido al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas del conflicto armado.
- ~ **Resiliencia.** Capacidad para superar una experiencia adversa, aprender de ella y mejorar.
- ~ **Resolutividad.** Capacidad de responder de manera integral y oportuna a una demanda de atención por un problema de salud.
- ~ **Registro Único de Víctimas (RUV).** Herramienta administrativa creada en el marco de la Ley 1448 o Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, que reconoce a quienes han sufrido daños por el conflicto armado a partir del 1° de enero de 1985. Mediante este instrumento las víctimas del conflicto armado pueden dar a conocer su situación particular y gozar de los beneficios que el gobierno ha destinado para ellas.
- ~ **Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).** Tiene como objetivo regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención. Está integrado por el Estado, las entidades prestadoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud. También forman parte del SGSSS las entidades territoriales y la Superintendencia Nacional de Salud.
- ~ **Vivanto.** Sistema de información de la Red Nacional de Información, de la Unidad para las Víctimas del conflicto armado que busca integrar el ciclo de atención a las víctimas junto con herramientas que permitan tener información actualizada, disponible, confiable y segura, haciendo que el proceso de atención se realice a tiempo.

BIBLIOGRAFÍA



- ✚ Bello, Martha y Ricardo Pacheco. *El daño desde el enfoque psicosocial*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 2009.
- ✚ Carretero, Raúl. “Resiliencia. Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales”. *Nómadas, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 27 (2010): 3.
- ✚ Colombia, Ministerio del Interior y de Justicia. *Ley de Víctimas y Restitución de Tierras*. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia, 2011.
- ✚ Colombia, Ministerio del Interior y de Justicia. *Protocolo de Atención Integral en Salud con enfoque psicosocial para las personas víctimas del conflicto armado en Colombia*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social, 2013.
- ✚ Colombia, Ministerio del Interior y de Justicia. *Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas en el marco de la Ley 1448 de 2011*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social, 2013.
- ✚ Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. *Resolución 0518 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en relación con la gestión de la salud pública y se establecen directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Decenal de Salud Pública de Intervenciones Colectivas (PIC)*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social, 24 de febrero de 2015.
- ✚ Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. *Resolución 5521 de 2013. Por la cual se define, aclara y actualiza integralmente el Plan Obligatorio de Salud (POS)*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social, 27 de diciembre de 2013.
- ✚ Colombia, Red Nacional de Información. “Vivanto”. Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas. Recuperado de: <http://rni.unidadvictimas.gov.co>
- ✚ Organización Internacional para las Migraciones (OIM). *Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la asistencia, atención y reparación a las víctimas*. Bogotá: Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas, 2015.





Somos parte de la
TRANSFORMACIÓN,
..... **somos**

Papsivi



 MINSALUD

 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 **USAID**
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Organización Internacional para las Migraciones