



Dirección de Prensa

Intervención de S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet Jeria, al inaugurar Centro de Atención Inclusivo IPS

Valparaíso, 12 de diciembre de 2017

Amigas y amigos:

Hace algunos días, el IPS puso en marcha el Modelo de Atención Inclusiva en uno de sus centros de Santiago, y hoy día lo hacemos en Valparaíso, en el camino que nos decía el director, de extender a todo Chile una manera distinta de considerar a sus usuarios. Estos 10 que va a haber a fines de este año, los próximos 10 antes que terminemos el Gobierno, los 20 más a finales del próximo año, con lo cual vamos a contar con 40 a nivel del país.

Y yo creo que lo que expresa este Centro es algo que hemos tratado de hacer en todas las políticas públicas: vale decir, un mismo beneficio, una misma manera de hacer las cosas no siempre responde a las necesidades de sus usuarios.

Por ejemplo, en el ámbito de la vivienda, un subsidio en una zona donde el terreno es carísimo, donde es caro construir, no puede ser igual que en uno donde hay mejores condiciones, donde hay terrenos fiscales. Entonces, hemos tratado, en las distintas políticas, de hacer que este país sea más inclusivo, que responda no sólo –como decía Patricio– a la discapacidad en términos de inclusión, sino además que somos un territorio largo, con especificidades distintas; y, por tanto, puede haber un mismo principio, pero aplicar esa política de manera que de verdad dé respuesta a las necesidades que tiene la gente.



Dirección de Prensa

Y aquí en el IPS se han incorporado las mejores prácticas para recibir y atender de la mejor manera posible a quienes tienen necesidades especiales, pero en particular a quienes han debido enfrentar siempre restricciones a su movilidad, por ejemplo, o a una atención cómoda y digna, por diversas razones.

Y uno, cuando va creciendo y se va “haciendo más joven de manera acumulada” –como en el caso mío y de algunos que me acompañan– uno empieza a sentir en las articulaciones lo que significa subir y bajar escaleras. Y por eso los ascensores inclusivos son una excelente idea.

Hemos ido conociendo, en los últimos años, diferentes iniciativas que nos permiten hacer más amable la atención de personas con capacidades diferentes, pero lo que hay en este Centro de Atención Inclusiva del IPS, es un enfoque amplio, que permite hacerse cargo no sólo de algunas necesidades, sino de varios tipos de necesidades.

En primer lugar, para quienes presentan una discapacidad auditiva, se ha dispuesto el sistema de video-interpretación en lenguaje de señas, además del apoyo de un intérprete especializado durante la atención. Y los propios funcionarios han sido capacitados en el manejo básico del lenguaje de señas.

Y veíamos, hicimos un pequeño ejercicio, y lo interesante es que con ese intérprete, la persona que vino a recibir orientación o atención, puede contarle a esa persona, a ese intérprete, qué necesita, él se lo presenta al ejecutivo, el ejecutivo busca la información, se la entrega al intérprete, que le entrega, a su vez, a la persona beneficiaria, en su lenguaje, en este caso de señas, o en mapudungun, si fuera el caso, o en inglés, si fuera el caso, o en creole, si fuera el caso. Es decir, posibilitar realmente un diálogo fluido y solucionar los problemas u orientar y asesorar a las personas.

Para casos de discapacidad visual, se han diseñado cuadernillos informativos en sistema Braille. Pero no sólo en sistema Braille, porque hay personas que tienen capacidad visual disminuida, pero no





Dirección de Prensa

cero. Y, por lo tanto, también está en una letra y un color fuerte y potente para los que tienen algún nivel de visión y otras en Braille, para quienes manejan el sistema Braille. Para quienes presentan dificultades de movilidad, se han dispuesto los implementos para facilitar el acceso y los desplazamientos al interior del centro.

Y yo quiero decir los detalles, porque creo que, al final, los detalles son la importancia de las cosas: las mesas se pusieron más bajitas, de manera que las sillas de ruedas puedan entrar y no queden como colgando arriba. O sea, son pequeños detalles que puchas que cambian la calidad de vida de una atención para una persona que pueda tener cierta restricción. Así que, muchas felicitaciones por todo aquello.

Pero además, este Centro, como tiene que ver con 25 servicios distintos, tiene que atender para mirar el tema de la licencia maternal, los subsidios para los hijos, entonces las mamás venía con los niños o con las guaguas, era complejo, las mamás tenían que dar de mamar ahí frente a todos. Entonces, hay una pequeña sala, un lugar de juegos para los niños, en la que pueden dibujar, jugar, y hay una sala de amamantamiento para que las madres puedan tener la privacidad que se merecen en una habitación.

Entonces, yo creo que se han elaborado protocolos especiales, se han creado espacios para niños y se han instalado –como decía– mudadores y sala de lactancia. Ah, y una cosa interesante, no es en el baño de las mujeres donde están los mudadores; hombres también pueden mudar. Hay una sonrisa escéptica en algunas caras, debo decir. Pero, bueno. Pero el director dice que él todavía muda a su niño.

Bueno, otra situación que obedece a fenómenos recientes de la sociedad es el de dar una atención adecuada y eficiente a quienes son migrantes. Y con ese objetivo –como ya comentaba– se diseñó un sistema video-interpretación en creole e inglés. Como muchas veces además, estas personas también hacen trámites de tipo migratorio, se



Dirección de Prensa

ha capacitado a los funcionarios del IPS con el apoyo del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio de Interior.

Y, por cierto –ya lo dije pero lo voy a reiterar– los nuevos Centros de Atención Inclusiva del IPS disponen que, las personas que vienen de la etnia mapuche y que así lo deseen, puedan ser atendidas en mapudungun. Y en La Araucanía se ha iniciado la instalación de centros interculturales de atención, con protocolos elaborados a partir de la cosmovisión mapuche.

Y lo mismo irá ocurriendo progresivamente en las zonas de mayor presencia de todos nuestros primeros pueblos, donde podrán ser atendidos en aymara, rapa nui o quechua, por mencionar las lenguas con mayor presencia, de las nueve etnias que tenemos reconocidas en nuestro país.

Además, se ha puesto en marcha un programa de fortalecimiento de la atención de personas independientemente de su orientación o identidad sexual, con capacitación a los funcionarios y funcionarias que permitan una atención cálida y de excelencia para la diversidad sexual.

Complementario con ello, se han definido módulos de autoatención – algo súper interesante que yo lo había visto sólo en algunos aeropuertos–, puntos de carga de celulares –que además son seguros para que nadie se lleve el celular de otra persona–, bicicleteros, entre otras facilidades, además de la atención a través de la web para chilenos que viven en el extranjero.

O sea, si nosotros miramos todo esto, es una transformación que busca acoger a una amplia diversidad de personas y, a la vez, atenderlas en condiciones óptimas. Entonces, nosotros podemos decir y felicitar al IPS que está cumpliendo con lo que ha sido el propósito de nuestro Gobierno: colocar el foco en las personas, en sus necesidades, en sus capacidades. Es decir, que el Estado se adecue



Dirección de Prensa

a las personas y no que las personas tengan que adecuarse al Estado. Así que felicitaciones a todos ustedes.

Porque –tal como nos decía el video– cuando ellos se preguntaron “OK, ¿qué cambiar, hacia dónde, para qué?”, lo que hay detrás es una manera de entender la sociedad y qué es lo realmente importante: se trata de una manera de mirar a nuestros semejantes, haciendo de la diferencia que puede haber –yo uso anteojos desde que soy chica, otros tienen una vista estupenda, por eso debió haber sido que me regalaron el sistema Braille por si me avanzaba mi discapacidad visual, pero la verdad es que yo quiero decir que hay diferencia entre las personas, por distintas razones, creo que es muy importante lo que se está haciendo acá– una manera de reconocer, por un lado, que somos todos iguales, en el sentido de que merecemos ser atendidos como iguales, pero adaptarnos a su propia realidad o a su propia necesidad. Y para eso la simple tolerancia no basta, se requiere no sólo de tolerar, sino que acoger, aceptar y dar buen trato.

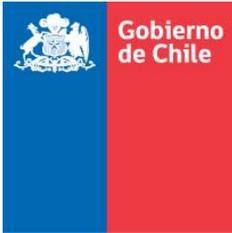
Y a partir de esa idea de solidaridad, una concepción del servicio público que se preocupa por hacer visible lo que muchas veces no se ve: las personas con discapacidad, la diversidad sexual y las opciones de vida diferentes, mujeres embarazadas y madres con hijos, personas que debieron dejar sus países para buscar un mejor destino, a nuestros pueblos indígenas.

Esto es incluir, que es otra manera de decir solidaridad y cooperación entre todos.

Ése es el inicio de un camino que queremos para el conjunto del sector público. El IPS está abriendo camino y yo felicito y valoro enormemente este esfuerzo de los funcionarios del servicio, por el carácter pionero de estas iniciativas.

Estoy segura que los mismos funcionarios fueron capaces de identificar con su práctica cotidiana cuáles es el tipo de situaciones que les tocaba asumir y en base a eso también plantearon propuestas





Dirección de Prensa

para mejorar. Y porque sé además que nuestros compatriotas experimentarán por sí mismos aquellos cambios que queremos ir generando en nuestra sociedad para mejor.

Y termino, porque aquí hay gente adulta en su gran mayoría, haciendo el comercial que hago siempre aunque se enojen algunos o me reten: este domingo hay que ir a votar porque la abstención debilita la democracia y porque si uno no vota hay otros que toman decisiones por nosotros. Y nosotros tenemos el derecho a pataleo en democracia pero también tenemos la responsabilidad de hacer que nuestro voto cuente y todos decidirán hacia donde quiere que el país siga caminando.

Muchas gracias.

Valparaíso, 12 de diciembre de 2017

Lfs/mls

