

MANUAL DEL USUARIO



NIT 901.001.711-1

Carrera 35 # 19 – 65 B/ Versalles Pasto

Calle 44ª norte # 2Bn- 37 B/ Vipasa Cali

Celular: 3217014416

Email: intracondtea@gmail.com

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 1 de 26

1. TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVOS	2
3.	ALCANCE	2
4.	DEFINICIONES	3
5.	NORMATIVIDAD	4
6.	ORGANIGRAMA	5
7.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	5
8.	REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN	7
10.	HORARIO DE ATENCIÓN	8
11.	PASOS PARA SOLICITAR SU HISTORIA CLINICA	8
12.	NUESTRAS SEDES	9
13.	DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO	9
13.1	DERECHOS	9
13.2	DEBERES	10
14.	NOTAS ACLARATORIAS	11
15.	COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS	12
16.	¿CÓMO PRESENTAR UNA PQRSF?	13
17.	CICLO ATENCIÓN	14
18.	EVALUACIÓN EN PROGRAMA ABA	15
18.1	MANEJO TERAPÉUTICO	15
18.2	ESCUELA DE PADRES, DOCENTES Y CUIDADORES	15
18.3	REVISIÓN DE METAS Y RESULTADOS	16
19.	TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA	16
19.1	POSIBLES CAUSAS GENÉTICAS	17
19.2	INTERACCIÓN ENTRE GENÉTICA Y FACTORES AMBIENTALES	18
19.3	PREVALENCIA	18
19.4	NIVELES SEGÚN EL DSM-V	18
19.5	SÍNDROME DE ASPERGER	20
19.6	PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	21
20.	ANÁLISIS DE LA CONDUCTA APLICADO	22
20.1	EL REFORZAMIENTO	23
21.	PROGRAMA DE INTEGRALES	24
20.1	TERAPIA INTEGRAL FONOAUDIOLOGÍA	24
20.2	TERAPIA OCUPACIONAL INTEGRAL	25
20.3	TERAPIA FÍSICA INTEGRAL	25
20.3	TERAPIA DE PSICOLOGÍA	26

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 2 de 26

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto para Trastorno de la conducta se encuentra altamente comprometido con brindar una atención al usuario de **calidad, eficaz, accesible y altamente humano** que respalde la experiencia de los usuarios en la búsqueda de servicios de salud. Este manual se ha creado con el objetivo de proporcionar información detallada y orientación a los usuarios sobre todos los procesos relacionados con el acceso a los servicios de salud que ofrece nuestra institución, así como los canales de comunicación y de atención disponibles.

Aquí encontrará una guía completa que le ayudará a comprender cómo acceder a nuestros servicios, cómo programar citas y cómo utilizar nuestros canales de comunicación para recibir asistencia y orientación. Nuestro objetivo es que se sienta informado y respaldado en cada paso del proceso, garantizando así una experiencia de **atención integral y satisfactoria**.

2. OBJETIVOS

El objetivo principal de este manual es proporcionar a los usuarios del Instituto para Trastorno de la Conducta una guía clara y completa sobre el funcionamiento del Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU).

3. ALCANCE

Este manual abarca todos los aspectos relacionados con el uso del Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU) en el Instituto para Trastorno de la Conducta y todas las partes que interactúen con él.

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 3 de 26

4. DEFINICIONES

SIAU: Sistema de Información de Atención al Usuario. Este sistema es una herramienta informática diseñada para gestionar y facilitar la atención de los usuarios en instituciones de salud

AUTISMO: El autismo es un trastorno del neurodesarrollo que afecta la comunicación, la interacción social y el comportamiento de una persona.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES: Conjunto de derechos que tiene el paciente en relación con su atención médica, así como los deberes que debe cumplir, como proporcionar información precisa y seguir las recomendaciones médicas.

CUIDADOR: Persona responsable del cuidado y asistencia de un paciente, tanto en el hogar como en la IPS.

IPS (Institución Prestadora de Salud): Organización dedicada a la prestación de servicios de salud, que puede incluir hospitales, clínicas, centros de atención primaria, laboratorios, entre otros.

PACIENTE: Persona que recibe atención médica, diagnóstico, tratamiento o cuidado en la IPS.

PLAN DE TRATAMIENTO: Plan detallado que indica las intervenciones y terapias recomendadas para la gestión y recuperación de la condición médica del paciente.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Proceso mediante el cual un paciente o representante legal da su consentimiento voluntario después de recibir información completa sobre los riesgos, beneficios y alternativas de un procedimiento médico o tratamiento.

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 4 de 26

5. NORMATIVIDAD

Ley de Protección de Datos Personales en Salud: Regula el manejo y protección de la información personal de los pacientes en el ámbito de la salud.

Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes: Define los derechos y deberes que tienen los pacientes en relación con su atención médica.

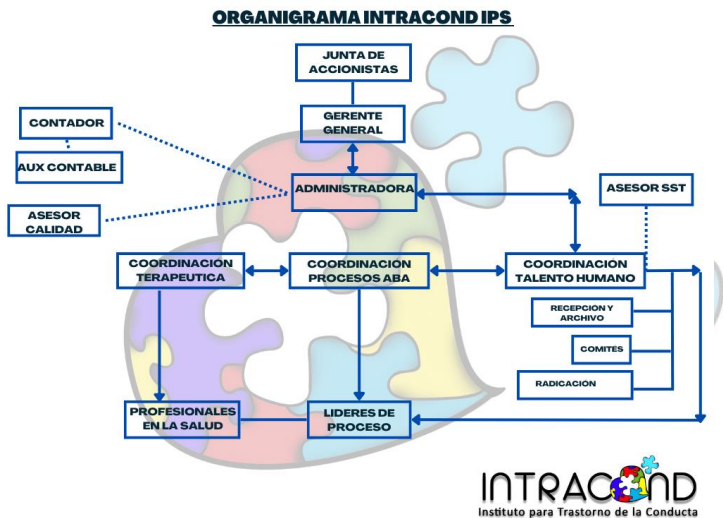
Normas de Bioseguridad en el Ámbito Sanitario: Directrices para prevenir la transmisión de enfermedades infecciosas en el entorno de atención médica.

Normativas sobre Consentimiento Informado: Establece los requisitos y procedimientos para obtener el consentimiento informado de los pacientes antes de realizar procedimientos médicos.

Normativas sobre Seguridad del Paciente: Directrices para la prevención de eventos adversos y la mejora continua de la seguridad en la atención médica.

Normativas sobre Gestión de Quejas y Reclamaciones: Procedimientos establecidos para la recepción, análisis y respuesta a quejas y reclamaciones de los usuarios.

6.ORGANIGRAMA



7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISIÓN

- El instituto para trastorno de la conducta INTRACOND, ofrece sus servicios centrados en el usuario y la familia brindando un tratamiento integral e intensivo de habilitación/rehabilitación a la población con trastorno del espectro autista y/o problemas de conducta desde todas las áreas de intervención en la ciudad de Pasto y Cali, siguiendo los lineamientos del Análisis Conductual Aplicado ABA y terapia cognitivo conductual en búsqueda de mejorar su calidad de vida diaria, el mayor grado de independencia y velar por la inclusión social y escolar, con un recurso humano capacitado, competente, entrenado, y con vocación de servicio que respeta y valora la diversidad funcional.

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 6 de 26

VISIÓN

- En el año 2026, INTRACOND será una institución prestadora de servicios de salud certificada en sistemas de gestión de calidad, reconocida por su excelencia, su atención humanizada, siendo líderes en la intervención terapéutica integral de personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) y/o problemas de conducta, orientando sus acciones a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante capacitación continua del talento humano.

VALORES

- AMOR:** Creemos que el amor es el símbolo de nuestra labor, es la integración de la pasión por el servicio y cumplimiento de las necesidades a nuestros usuarios.
- HUMANIZACIÓN:** El personal administrativo y asistencial del instituto para trastorno de la conducta se caracteriza por brindar una atención humanizada, centrada en el usuario y su familia, garantizando la prestación del servicio y el entendimiento de toda la información suministrada.
- PERSEVERANCIA:** La satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios y el cumplimiento de los objetivos en los procesos, es una prioridad que se enmarca a través del esfuerzo, dedicación y compromiso del todo el talento humano.

PRINCIPIOS

- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Calidad
- Responsabilidad social

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 7 de 26

8. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN

Documentos requeridos y **obligatorios** para agendación de cita

-  Fotocopia de la cedula del padre/madre
-  Fotocopia del registro civil del usuario
-  Historia clinica más reciente
-  Carnet de la afiliación al sistema de salud
-  Carnet de vacunas del usuario

Datos requeridos del Usuario para agendar cita en sistema

-  Nombre del usuario
-  Número de documento
-  Edad
-  EPS de afiliación
-  Fecha de nacimiento
-  Diagnostico
-  Nivel educativo

Datos requeridos de padre/madre para agendar cita en sistema

-  Nombre completo
-  Número de documento
-  Correo electronico
-  Dirección
-  Celular

 Instituto para Trastorno de la Conducta	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
	MANUAL DEL USUARIO	Versión: 2
	Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 8 de 26

9. DIRECTORIO PARA AGENDACIÓN DE CITAS

A través de nuestra página web www.intracond.com en la página principal parte inferior, puede consultar la información de nuestros números de contacto, puede agendar una cita de inicial por medio del botón de WhatsApp, o en la línea de atención **3217014416**

Además de poder escribir en nuestro correo electrónico intracondtea@gmail.com

10. HORARIO DE ATENCIÓN

Los horarios de atención estarán publicados en la página web oficial de la institución www.intracond.com y en sus instalaciones físicas; estos estarán sujetos a cambios.

11. PASOS PARA SOLICITAR SU HISTORIA CLINICA

-  Diligenciar el formato de solicitud
-  Radicar su solicitud a través del correo electrónico de la siguiente dirección: intracondtea@gmail.com con los documentos requeridos según el tipo de solicitante:
-  Formato de solicitud
-  Copia del documento de identificación del solicitante
-  Copia de identificación del usuario
-  Si la solicitud es realizada por un familiar de segundo o tercer grado de consanguinidad debe presentar una carta firmada por el usuario o en su caso por el tutor autorizado

 Instituto para Trastorno de la Conducta	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
	MANUAL DEL USUARIO	Versión: 2
	Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 9 de 26

12. NUESTRAS SEDES

Pasto

Carrera 35 # 19-65 Versalles

Cali

Calle 44ª norte # 2Bn-37 Vipasa



13. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

Con el fin de ofrecer una atención de la más alta calidad humana, científica y técnica y un ambiente amigable, sano y cálido; INTRA COND IPS ha estipulado los principales DERECHOS y DEBERES de nuestros usuarios, de seguimiento directo o indirecto (para menores de edad a través de su representante legal).

13.1 DERECHOS

- 01** Recibir un trato digno, con principios de igualdad y respeto sin discriminación por condiciones de raza, sexo, ideologías, cultura, condición económica u origen, ni por cualquier otra causa.
- 02** Que se respete la **privacidad y confidencialidad** como paciente durante la permanencia en el servicio.
- 03** Recibir por escrito las razones por las cuales se niega un servicio, área o modalidad de atención.
- 04** Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos cuando estos no son ofrecidos ni de especialidad de INTRA COND IPS.
- 05** Recibir durante todo el proceso de intervención, la mejor asistencia terapéutica disponible, teniendo en cuenta las necesidades particulares.
- 06** Recibir de forma cálida, comprensible, completa y oportuna información de su proceso terapéutico, de los servicios que vaya a recibir, beneficios y riesgos.
- 07** Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada; siendo preciso para ello el consentimiento expreso para los procedimientos (consentimiento informado).
- 08** Que se le respete su voluntad de participar o no en investigaciones.
- 09** Recibir atención con personal idóneo y cualificado, con recursos técnicos adecuados

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA		Código: GSU-MN-01
	MANUAL DEL USUARIO		Versión: 2
	Gestión Satisfacción del Usuario		Fecha: 2024-10-01
			Página: 10 de 26

- 10** Ser informado acerca de sus derechos, deberes y prohibiciones.
- 11** Recibir educación en promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- 12** Que se le garantice su integridad física, la seguridad y el cuidado de sus pertenencias.
- 13** Ser informado oportunamente sobre el tiempo de espera estimado para su atención, para el proceso de evaluación e inicio del tratamiento.
- 14** Recibir recomendaciones, pautas de manejo, sugerencias y planes caseros que aporten al proceso terapéutico desde todos los entornos en los que participa.
- 15** Que le informen dónde y cómo puede presentar quejas o reclamos sobre la atención recibida.
- 16** Que se le escuchen sus inquietudes, sugerencias, inconformidades, felicitaciones o ideas que contribuyan a mejorar la calidad en la prestación del servicio recibido.
- 17** Recibir los servicios de intervención terapéutica en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad y que estos cuenten con espacios dotados de material acorde a su proceso.
- 18** La confidencialidad de la información relacionada con su estado de salud y con el proceso terapéutico, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.
- 19** Contar con una historia clínica en la que se registre toda la información relacionada con el proceso de intervención terapéutico acorde a las normas vigentes.
- 20** Recibir la información pertinente sobre los procedimientos o modalidades de intervención a las que puede acceder, además de los requisitos necesarios para ello.
- 21** Permitir o negarse a la participación de estudiantes, practicantes o voluntarios durante las sesiones de intervención.
- 22** Acceder a su historia clínica, siguiendo las condiciones legales y de la institución.
- 23** Ser atendido en el horario programado o ser notificado de los cambios.
- 24** La privacidad y el respeto de su pudor aun en la ejecución de actividades de higiene y aseo personal.
- 25** Solicitar y acceder al informe de evaluación en el momento que lo requiera o desee, siempre y cuando se cumplan con las disposiciones de la institución.

13.2 DEBERES

- 01** Tratar con cortesía, respeto y amabilidad al personal que le brinda atención, al igual que a otros usuarios, personal administrativo y visitantes.
- 02** Cuidar y hacer uso racional de los servicios a los que tiene derecho, además de preservar las instalaciones de la institución y la dotación.
- 03** Expresar por escrito su aceptación o negación de los tratamientos, procesos y/o estrategias de intervención que le ofrece la institución y/o sus profesionales.
- 04** Brindar información sobre su condición de salud, síntomas, tratamientos recibidos, procedimientos quirúrgicos, medicación, etc.; de manera veraz, clara, completa y oportuna.

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA		Código: GSU-MN-01
			Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO		Fecha: 2024-10-01
	Gestión Satisfacción del Usuario		Página: 12 de 26

terapéutico con el fin de revisar de planes de trabajo de cada usuario y la estructuración del mismo para el mes siguiente, además de utilizar este espacio para capacitar continuamente al talento humano y así brindar un servicio de alta calidad. Son dos horas que se suman a las trabajadas en intervención con el usuario.

15. COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS

¿Que son las cuotas moderadoras? Es un aporte en dinero, definido por Ley (Acuerdo 260 del 4 de febrero de 2004 del CNSSS) que debe ser cancelado por todos los afiliados (cotizantes

y beneficiarios) cuando requiere un servicio médico; como consulta de medicina general o especialista, medicamentos, exámenes de laboratorio o radiografías de tratamientos ambulatorios o servicio de urgencias. El valor de la cuota moderadora depende del Ingreso Base de Cotización, de acuerdo con los rangos establecidos por la ley. La información de dicho valor la puede obtener en el momento de solicitar su cita o verificarse en la autorización.

¿Qué son los copagos? Es un aporte en dinero, definido por Ley (Acuerdo 260 del 4 de febrero de 2004 del CNSSS) que corresponde a una parte del valor del servicio y tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema. Se cobra copago en todos los servicios del POS en los que no se cobra cuota moderadora. Los copagos son cancelados únicamente por los beneficiarios con base en el Ingreso Base de Cotización del cotizante, de acuerdo con los rangos establecidos por la ley y corresponden a un % del valor del servicio a utilizar.

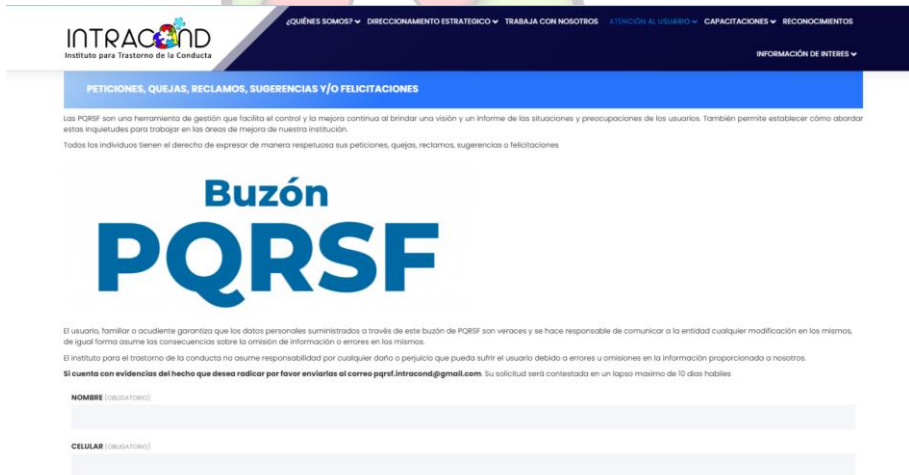
	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 13 de 26

En el momento en que le emitan la autorización de servicio, le informarán el porcentaje (%) que se aplicará sobre el valor de la cuenta y el tope máximo a pagar. ¡Recuerde! los copagos o cuotas moderadoras, solo se deben cancelar en la IPS y no a intermediarios u otras personas o traer el recibo de previo pago en la Aseguradora.

El pago debe ser realizado en las instalaciones de nuestras sedes.

16. ¿CÓMO PRESENTAR UNA PQRSF?

El buzón de sugerencias se encuentra publicado de manera virtual en nuestra pagina web www.intracond.com



INTRACOND
Instituto para Trastorno de la Conducta

¿QUIÉNES SOMOS? ▾ DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ▾ TRABAJA CON NOSOTROS ▾ ATENCIÓN AL USUARIO ▾ CAPACITACIONES ▾ RECONOCIMIENTOS ▾

INFORMACIÓN DE INTERÉS ▾

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Las PQRSF son una herramienta de gestión que facilita el control y la mejora continua al brindar una visión y un informe de las situaciones y preocupaciones de los usuarios. También permite establecer cómo abordar estas inquietudes para trabajar en los áreas de mejora de nuestra institución.

Todos los individuos tienen el derecho de expresar de manera respetuosa sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

Buzón PQRSF

El usuario, familiar o accidente garantiza que los datos personales suministrados a través de este buzón de PQRSF son veraces y se hace responsable de comunicar a la entidad cualquier modificación en los mismos, de igual forma asume las consecuencias sobre la omisión de información o errores en los mismos.

El instituto para el trastorno de la conducta no asume responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que pueda sufrir el usuario debido a errores u omisiones en la información proporcionada a nosotros.

Si cuenta con evidencias del hecho que desea radicar por favor enviarlas al correo pqrsf.intracond@gmail.com. Su solicitud será contestada en un lapso máximo de 10 días hábiles

NOMBRE (Obligatorio)

CELULAR (Obligatorio)

En las instalaciones de la también sede encontrarán el buzón de sugerencias para poder radicar en físico una PQRSF

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 14 de 26

17. CICLO ATENCIÓN

Cita de información inicial: Proceso mediante el cual se da el primer contacto entre el paciente y la institución de salud es un proceso fundamental que facilita la familiarización con todos los servicios disponibles. Durante esta fase inicial, se lleva a cabo una exhaustiva recopilación de datos personales, así como del historial médico y familiar del paciente. Esta información detallada permite proporcionar una orientación precisa y personalizada para el proceso de ingreso, adaptándose a las necesidades específicas del usuario. Este proceso no solo establece una base sólida para la atención médica continua, sino que también fomenta la confianza y la comunicación efectiva entre el paciente y el equipo de salud, asegurando un inicio adecuado y bien informado en el tratamiento terapéutico para el ingreso al programa ABA o de terapias integrales según las necesidades del usuario y su familia.

Proceso de evaluación: Cuando un usuario carece de un diagnóstico inicial, es esencial iniciar un proceso de evaluación sistemática para identificar áreas específicas que requieren intervención. Este proceso implica la recopilación y análisis de datos clínicos, médicos y de comportamiento relevantes. Se utilizan técnicas como evaluaciones y entrevistas estructuradas para obtener información detallada sobre el estado de salud del individuo. Además, se pueden realizar evaluaciones funcionales y pruebas de habilidades específicas según sea necesario para comprender completamente las necesidades del usuario. Con base en los resultados de la evaluación, se desarrolla un plan de tratamiento personalizado que aborda de manera efectiva las áreas identificadas, promoviendo así la mejora del bienestar y la calidad de vida del paciente.

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA		Código: GSU-MN-01
	MANUAL DEL USUARIO		Versión: 2
	Gestión Satisfacción del Usuario		Fecha: 2024-10-01
			Página: 15 de 26

18. Evaluación en programa ABA

Durante el proceso de evaluación se realizan entrevistas a padres y/o cuidadores y por 15 días hábiles se observa el desempeño del usuario en sus entornos cotidianos y en los que suele presentar problemas de conducta (domicilio, escuela, supermercado, peluquería, restaurante, etc.). Durante este periodo se realiza medición y registro de las conductas inadecuadas y se evalúan las habilidades, con lo cual se establece una línea de base para el proceso terapéutico.



18.1 Manejo terapéutico

La intervención terapéutica siguiendo los lineamientos del Análisis Conductual Aplicado ABA se realiza de acuerdo con el plan de trabajo individual que se estructura a partir del análisis de la información recolectada durante el periodo de evaluación. Con ello se busca identificar la función de la(s) conducta(s) inadecuadas y con ello determinar las estrategias a implementar para su decremento. Este proceso es llevado a cabo por profesionales en Fonoaudiología, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Psicología con entrenamiento en ABA y la intensidad y frecuencia de atención desde cada área dependerá de las necesidades de cada usuario.

18.2 Escuela de padres, docentes y cuidadores

Proceso de educación no formal dirigido a padres, cuidadores y docentes con el que se busca el empoderamiento y adherencia

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 16 de 26

de estos en el proceso de intervención de los usuarios, garantizando así continuidad a los procesos en todos los entornos en que se desarrolla el niño. Además, se ofrece capacitación en estrategias de manejo de conductas disruptivas que le permitan al adulto realizar actividades cotidianas con los usuarios sin contratiempos, disfrutando del ambiente familiar en contextos naturales.

18.3 Revisión de metas y resultados

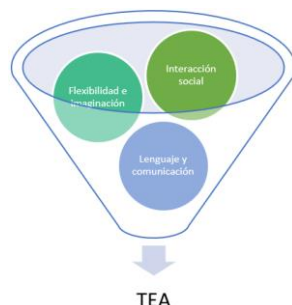
El proceso de intervención de cada usuario se supervisa y regula de forma continua por los profesionales y los directivos. Para ello, el último día hábil de cada mes se realiza reunión con el grupo asistencial, coordinación terapéutica y gerencia para revisar cada caso y realizar recomendaciones y los ajustes necesarios. Además, se realiza entrega mensual de informes de evolución donde se determinan cualitativa y cuantitativamente los avances de cada uno de los programas del usuario, los procedimientos a seguir y las recomendaciones a la familia.

19. TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA

Son un grupo de discapacidades del desarrollo que pueden causar problemas graves y hasta crónicos, de socialización, comunicación y conducta que generalmente aparecen durante los tres primeros años de vida.

De acuerdo con el *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales* (DSM-V, 2013), se define como las deficiencias persistentes en **la comunicación y en la interacción social** en diversos contextos, **con patrones restrictivos y repetitivos de comportamientos, intereses o actividades**.

Lorna Wing identificó tres principales áreas afectadas en los TEA, las cuales dieron lugar a la denominada Triada de Wing, como aparece en la gráfica.



Esta triada de alteraciones son áreas que aparecen afectadas y que se han reconocido como específicas y universales en el comportamiento de las personas con autismo. Hay otras características que son típicas, pero no universales dentro de los trastornos del espectro autista, por ejemplo, la incoordinación motora y la hipersensibilidad sensorial, entre otros.

19.1 Posibles causas genéticas

-  Hallazgos recientes han señalado que una variación del gen localizado en el **cromosoma 7** puede duplicar el riesgo de desarrollar Autismo. Este es solo uno de muchos de los posibles genes que podrían estar asociados con este trastorno.
-  En estudio de gemelos idénticos se ha encontrado concordancia de 36-91% y cuando los gemelos no son idénticos hay concordancia 0%. (Rutter M. y Cols. 1996).
-  La falta de una concordancia del 100% sugiere que el trastorno es el resultado de la combinación de factores genéticos y ambientales.
-  Algunos niños con Autismo tienen alteración en el cromosoma 15, en la región 15q11 y q13. Esto sugiere duplicación del cromosoma 15 que podría contribuir con el desarrollo del Autismo (Menold, M., J. Neurogenet 2001).

19.2 Interacción entre genética y factores ambientales

- Se acepta que la causa primaria es genética, aunque esta es de tipo “herencia compleja” lo cual significa que el individuo debe tener los genes relacionados con esta condición.
- La exposición a ciertos factores ambientales podría ser necesaria para el desarrollo del Autismo en algunos individuos.
- No es provocado por la crianza.
- La evidencia científica permite concluir que el Autismo es una manifestación comportamental de varias anomalías del cerebro que posiblemente se desarrollan a partir de una combinación de predisposiciones genéticas y agresiones tempranas del medio ambiente (in útero durante la gestación).

19.3 Prevalencia

- Uno de cada 160 niños en el mundo tiene TEA (OMS, enero de 2016).
- La Liga Colombiana de Autismo estima que en Colombia 1 de cada 110 niños presenta TEA (2014).
- El autismo es cuatro veces más frecuente en los niños que en las niñas.
- No conoce las fronteras raciales, étnicas y sociales.

A Frightening Trend



*K. Worrebrand, Nature 476, Nov. 9 2011, 22-24.

19.4 Niveles según el dsm-v

GRADO 3: Necesita ayuda muy notable.

- No acepta el contacto físico.
- No inicia interacciones con los adultos ni comparte intereses.
- No anticipa acontecimientos.
- No presta atención al lenguaje
- No señala ni muestra objetos.

 Instituto para Trastorno de la Conducta	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
	MANUAL DEL USUARIO	Versión: 2
	Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 19 de 26

-  No tiene interés por objetos ni los explora.
-  Presencia de conductas autoestimulatorias.
-  No recurre al adulto para solicitar ayuda.
-  No imita.

GRADO 2: Necesita ayuda notable.

-  Se opone a los cambios.
 -  Comprende órdenes sencillas.
 -  No espera turnos.
 -  Tolera el contacto sólo de adultos conocidos.
 -  No presta atención a las emociones de otros
 -  No existe juego funcional.
 -  Tiene rituales simples, normalmente rígidos.
 -  No utiliza signos para nombrar objetos.
 -  Presencia de juego con objetos, pero sencillos y rígidos.
- Por ejemplo, botar una pelota.

GRADO 1: Necesita ayuda.

-  Hay miradas de referencia conjunta pero no llega a interpretarlas.
-  Utiliza códigos (palabras o gestos) sin intención comunicativa.
-  Tiene relaciones con sus iguales, pero infrecuentes e inducidas.
-  Rituales y apego excesivo con objetos.
-  Hay indicios de intersubjetividad, pero no entiende que los deseos guían las acciones.
-  Existe juego funcional, pero no por su iniciativa.
-  Imitan esporádicamente, pero de forma poco versátil.
-  Interés por tener y mantener amistades.
-  Se comunican sin añadir expresiones subjetivas.
-  En su discurso no discriminan la información relevante de la no lo es, a veces son demasiado directos.

 Instituto para Trastorno de la Conducta	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 20 de 26

- 🧩 En ocasiones se obsesiona con lo predecible y un orden claro.
- 🧩 A veces no asumen que sus palabras pueden producir reacciones emocionales en los demás.
- 🧩 Intereses poco funcionales y limitados, no compartidos con su entorno social.
- 🧩 Son capaces de crear una ficción, pero estas suelen ser rígidas y centradas en sólo un aspecto.

19.5 Síndrome de asperger

- 🧩 3 o 4 de cada 1.000 niños
- 🧩 Mayor prevalencia en niños que en niñas 8:1
- 🧩 Anormalidades pragmáticas del lenguaje
- 🧩 Trastornos en la expresión no verbal
- 🧩 Desarrollo lingüístico aparentemente normal
- 🧩 Dificultades evidentes en las relaciones sociales con pares en la edad escolar.
- 🧩 Incapacidad para establecer relaciones sociales adecuadas a su edad de desarrollo.
- 🧩 Rigidez mental y comportamental.
- 🧩 Inexistencia de discapacidad intelectual.
- 🧩 Pensamiento concreto y literal.
- 🧩 Obsesión con ciertos temas.
- 🧩 Excelente memoria.
- 🧩 Comportamiento excéntrico.
- 🧩 Pueden funcionar a un alto nivel, llegar a mantener un trabajo y vivir independientemente.

ASPERGER

- ☐ CI igual o mayor al promedio
- ☐ Desarrollo del lenguaje acorde a lo esperado
- ☐ Todos son verbales
- ☐ Gramática y vocabulario por encima del promedio
- ☐ Interés general en las relaciones sociales
- ☐ Intereses obsesivos de "alto nivel"
- ☐ Las quejas son problemas de socialización y conducta.

AUTISMO

- ☐ CI generalmente por debajo del promedio
- ☐ Retraso en el desarrollo del lenguaje
- ☐ Alrededor del 25% son no-verbales
- ☐ Gramática y vocabulario limitados
- ☐ Desinterés en las relaciones sociales
- ☐ Ningún interés obsesivo de "alto nivel"
- ☐ Las quejas son problemas de lenguaje, socialización y conducta.

19.6 Programa de intervención

Elementos comunes

- Inicio a temprana edad.
- Intervención intensiva y continua.
- Terapias 1:1.
- Adherencia de la familia en el tratamiento.
- Oportunidad de interactuar con niños neurotípicos de su edad.
- Medición frecuente del progreso.
- Actividades y rutinas altamente estructuradas.
- Programas basados en el decremento de conductas inadecuadas e incremento de habilidades.
- Al incrementar habilidades individuales, iniciar terapias 1:2 e incluso grupales.

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO	Fecha: 2024-10-01
	Gestión Satisfacción del Usuario	Página: 22 de 26

20. ANALISIS DE LA CONDUCTA APLICADO

El *Applied Behaviour Analysis* ABA, es una intervención que usa métodos derivados de principios científicamente establecidos acerca de la conducta. Utiliza las bases de la teoría del aprendizaje para mejorar habilidades humanas socialmente significativas y aceptadas. Su enfoque y objetivo principal es el aumento de la consecución de conductas adaptativas y reducción de los comportamientos inapropiados, logrando una mejor integración del niño con su ambiente. Se trabaja en las áreas de habilidades sociales, juego, motricidad, lenguaje, cognición y promoción de la independencia. No es una terapia tradicional ni de neurodesarrollo (la cual es una actividad terapéutica que permite la intervención de un profesional idóneo -terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, fonoaudiólogos en momentos oportunos del desarrollo de un niño, a fin de corregir o prevenir daños físicos a consecuencia de lesiones cerebrales que pudieran producirse por causas biológicas y/ o ambientales). ABA no trabaja desde las áreas del desarrollo si no desde las habilidades, sin embargo, se tienen en cuenta los hitos del desarrollo como guía de los alcances que debería tener cada niño según su edad.

Los lineamientos sobre aspectos como la duración e intensidad de ABA son determinados por los especialistas basados en los informes de evaluación o de evolución mensual o trimestrales que sean presentados una vez se inicie con el usuario. Los procesos e intervenciones deben tener metas establecidas, tiempo de trabajo, ingreso y egreso de acuerdo con los avances y desempeños ganados por el usuario, sin embargo, lo que sí está establecido es que sean continuas e intensivas.

Parece sencillo deducir que la terapia ABA debe individualizarse a cada paciente; observación que se relaciona con la variedad sintomática y funcional de cada niño.

Cambiar la interpretación de la conducta



Muchas veces los problemas de comportamiento se deben a:

- Una estructuración física inadecuada
- Exceso de estímulos en el contexto
- Falta de estrategias comunicativas.
- Procesamiento sensorial alterado

20.1 EL REFORZAMIENTO

El reforzamiento es el principio fundamental de la terapia ABA ya que describe el procedimiento mediante el cual se incrementa la frecuencia de aparición de una conducta. **Es la acción que incrementa la probabilidad de la respuesta deseada** dados un estímulo discriminativo y un reforzador en una relación de contingencia.

Por tanto, **el refuerzo** se puede definir como todo aquello que, sin provocar la conducta, **contribuye a que incremente o decremente la oportunidad de su aparición. El reforzador** o estímulo reforzante **es el acontecimiento** (pueden ser objetos o estímulos) que incrementa la frecuencia de la ejecución de respuesta a la que sigue de modo inmediato.

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 24 de 26

21. PROGRAMA DE INTEGRALES

Es el proceso continuo y coordinado, tendiente a obtener la restauración máxima de la persona con discapacidad en los aspectos funcionales, físico, psíquica, educacional, social, profesional y ocupacional, con el fin de reintegrarla como miembro productivo a la comunidad

-  Promoción de la salud y de la participación y prevención de la discapacidad.
-  Desarrollo, recuperación y mantenimiento funcional.
-  Preparación para la integración socio ocupacional.
-  Desarrollo, recuperación y mantenimiento de habilidades sociales.

El desarrollo, recuperación y mantenimiento de habilidades sociales es otro aspecto en el que la rehabilitación integral actúa sobre la persona con discapacidad y su familia, buscando que estos tengan las habilidades sociales necesarias para participar en las actividades propias en los cuales se desempeñan y aprovechen las oportunidades que estos les ofrecen.

20.1 Terapia integral Fonoaudiología

La Terapia de Fonoaudiología Integral es un enfoque terapéutico que aborda los trastornos de la comunicación y del lenguaje de manera integral. Este tipo de terapia involucra no solo la fonación o articulación de sonidos, sino que considera diversos aspectos del individuo, como la respiración, la voz, la audición, y la cognición, los procesos comunicativos del hombre, los desórdenes del lenguaje, el habla y audición, las variaciones y diferencias comunicativas y el bienestar comunicativo del individuo, de los grupos humanos y de las poblaciones.

	INSTITUTO PARA TRASTORNO DE LA CONDUCTA	Código: GSU-MN-01
		Versión: 2
	MANUAL DEL USUARIO Gestión Satisfacción del Usuario	Fecha: 2024-10-01
		Página: 25 de 26

20.2 Terapia ocupacional integral

El servicio de terapia ocupacional se encarga de prevención, diagnóstico funcional, tratamiento e investigación de las ocupaciones diarias en las diferentes áreas: cuidado personal (alimentación, vestido, higiene), productividad (tareas relacionadas con las actividades preescolares y escolares) juego y esparcimiento (lúdicas), para incrementar la función independiente y mejorar el desarrollo de los niños que presentan dificultades en su desempeño diario. Incluye también la adaptación de las tareas o el ambiente para lograr la máxima independencia y mejorar la calidad de vida.

20.3 Terapia física integral

La terapia física integral posee un enfoque holístico y completo para la rehabilitación y recuperación del cuerpo después de una lesión o alguna patología de base. Dicha terapia se enfoca en el tratamiento de lesiones musculo esqueléticas, neurológicas y ortopédicas, así como también en buscar mejorar, fortalecer y potencializar las funciones físicas y la movilidad. Uno de los principales objetivos de la terapia física integral es restaurar la funcionalidad y mejorar la calidad de vida del paciente.

Otros beneficios de la terapia física es la reducción del dolor, inflamación, el fortalecimiento muscular, el aumento de la flexibilidad y el equilibrio, la promoción de una mejor postura corrigiendo vicios posturales; Además, esta terapia ayuda a acelerar el proceso de curación y prevenir futuras lesiones a través del fortalecimiento muscular, la propiocepción, habilidades motoras gruesas, entre otras. Esta además no solo se enfoca en el cuerpo, sino que también tiene en cuenta la salud emocional del paciente, promoviendo una sensación general de bienestar.

20.3 Terapia de psicología

La terapia de psicología integral es un enfoque terapéutico que integra múltiples dimensiones del ser humano, considerando tanto aspectos físicos como emocionales, mentales y espirituales. En la terapia de psicología integral, se utilizan diversas técnicas y métodos provenientes de diferentes tradiciones psicológicas y filosóficas, incluyendo psicología cognitiva, psicología humanista, psicología transpersonal, y prácticas contemplativas como la meditación y el mindfulness. El objetivo es no solo tratar los síntomas o problemas específicos, sino también promover el crecimiento personal y la transformación integral del individuo.

Este enfoque reconoce la complejidad y la interconexión entre los aspectos físicos, emocionales, mentales y espirituales del ser humano, y busca integrar estas dimensiones para fomentar un mayor equilibrio, autoconciencia y bienestar global en la vida de la persona que busca ayuda terapéutica.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	2017.01.10	Creación del documento
2	2024.01.10	Actualización

Elabora	Reviso	Aprobó	Actualizo
Patricia Álvarez Buitrago Gerente General	Nathalia Maigual Coor. Terapeutica	Patricia Álvarez Buitrago Gerente General	Sofía Marín Álvarez Administración