

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD



PONTE EN SU LUGAR:

- Las personas con discapacidad están sujetas a que se viole su dignidad, por ejemplo, cuando son objeto de violencia, abuso, prejuicios o falta de respeto a causa de su discapacidad.
- Las personas con discapacidad son objeto de desigualdad. Por ejemplo, en el acceso a la atención de salud, empleo, educación o participación política a causa de su discapacidad.
- A algunas personas con discapacidad se les niega la autonomía; por ejemplo, cuando se las somete a una esterilización involuntaria, cuando se las interna en instituciones contra su voluntad, o cuando se las considera incapaces desde el punto de vista legal a causa de su discapacidad.
- Las personas con discapacidad pueden tener que afrontar costos adicionales derivados de su discapacidad, como los costos vinculados a la atención médica o los dispositivos asistenciales que necesiten, o la necesidad de contar con apoyo y asistencia personales



PONTE EN SU LUGAR:

- Las personas con discapacidad tienen más probabilidades de estar desempleadas y en general ganan menos, incluso cuando logran obtener un empleo.
- Los hogares que poseen un integrante con discapacidad tienen mayor probabilidad de experimentar dificultades materiales, que incluyen la inseguridad alimentaria, vivienda deficiente, falta de acceso al agua potable y saneamiento, y un acceso inadecuado a la atención de salud
- Los niños con discapacidad tienen menos probabilidades de concurrir a la escuela, con lo cual tendrán oportunidades limitadas para la formación de capital humano, accederán a menos oportunidades laborales y tendrán una productividad inferior durante la etapa adulta.



EXPRESATE BIEN



NO SE DICE	SE DICE
Discapacitado	
Deficiente	
Enfermito	
Minusválido	
Incapacitado	
Disminuido	
Inútil	
Anormal	
Persona especial	
Persona en situación de discapacidad	
Persona con necesidades especiales	
Persona diversamente hábil	
Persona con diversidad funcional	
Persona con capacidades diferentes	
Super héroes	
A pesar de su discapacidad	
Pobrecito o cualquier expresión en diminutivo	

✓ Personas con discapacidad (Término definido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por el Estado colombiano mediante la Ley 1346 de 2009)

EXPRESATE BIEN

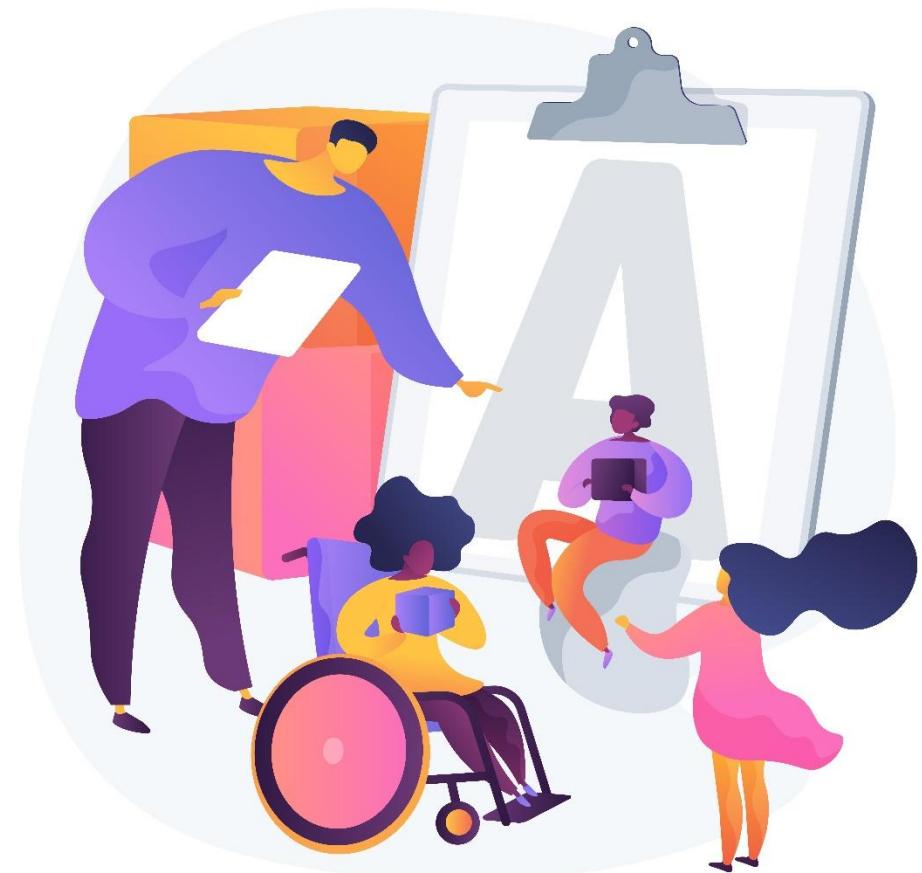


Paralítico	✓ Persona con discapacidad física o movilidad reducida
Cojo	✓ Persona con discapacidad motriz
Lisiado	
Inválido	
Minusválido	
Tullido	
Impedido	
Mutilado	
Postrado en una silla	✓ Persona usuaria de silla de ruedas
Postrado en cama	

Lengua de señas Lengua de señas colombiana

El ciego	✓ Persona con discapacidad visual
Invidente	✓ Persona ciega
Cieguito	
Cegatón	
Corto de vista	✓ Persona con baja visión

EXPRESATE BIEN



Enfermos mentales	✓ Personas con discapacidad psicosocial
Locos	✓ Personas que requieren atención en salud mental
Dementes	✓ Personas con diagnósticos en salud mental
Trastornados	✓ Personas con depresión
Depresivos	✓ Personas con esquizofrenia
Esquizofrénicos	✓ Personas con bipolaridad
Bipolares	
Loquito o cualquier expresión en diminutivo	
Mudo	✓ Persona con discapacidad de habla
Sordomudo	✓ Persona con discapacidad auditiva
Mudo	✓ Persona sorda
El sordo	✓ Persona con hipoacusia
Corto de oído	
Sordito o cualquier expresión o diminutivo	
El ciego y sordo	✓ Persona con sordoceguera
Despistado	✓ Persona sordociega

EXPRESATE BIEN

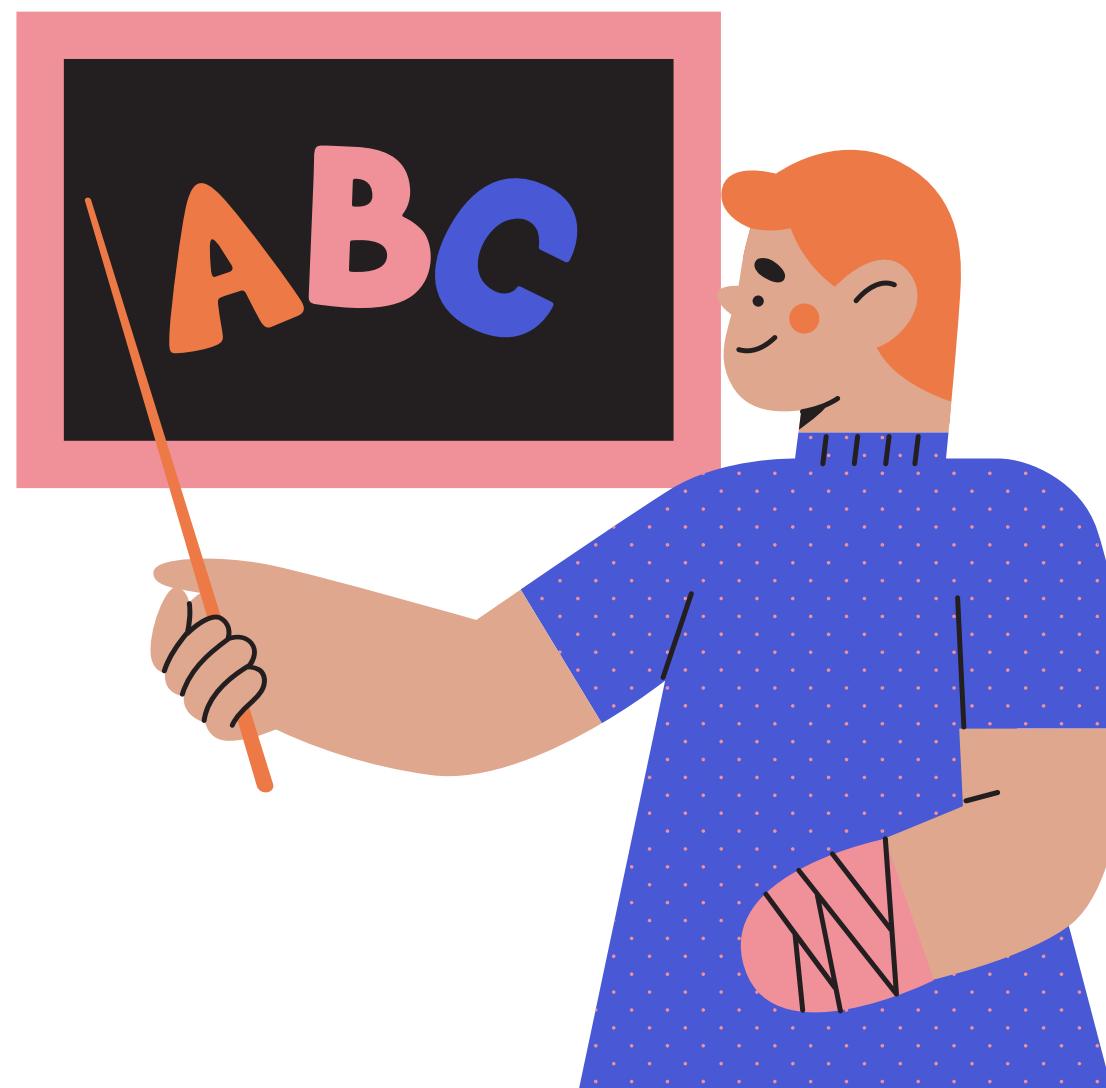


Enano	✓ Persona de talla baja
Gigante	✓ Persona de talla alta
Cualquier expresión en diminutivo	

Ancianos	✓ Personas mayores
Viejos	
Veteranos	
De la tercera edad	
De la cuarta edad	
Abuelitos o cualquier expresión en diminutivo	

Gorda	✓ Persona con talla gruesa
Obesa	
Rellena	

Conceptos importantes



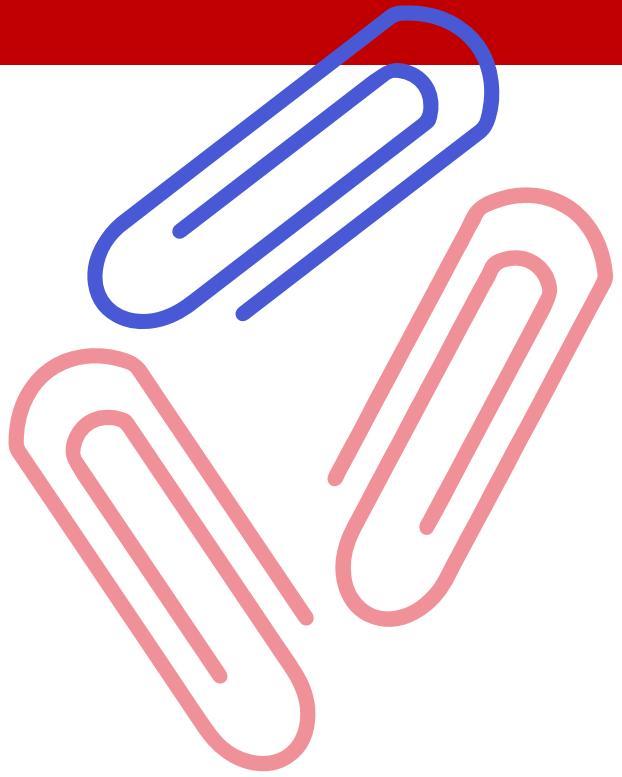
1.	<p>Discapacidad física: Personas que tienen <u>una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos</u>, debido a las condiciones externas que las rodean. Ejemplos: Personas que utilizan bastón y silla de ruedas o ayudas técnicas como prótesis u órtesis, entre otras</p>
2.	<p>Discapacidad sensorial: Personas que, por alguna <u>afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos</u>, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas. Ejemplos: Personas sordas, Sordociegas (que se incluye dentro de las discapacidades múltiples) y personas ciegas o de baja visión.</p>
3.	<p>Discapacidad Intelectual/Cognitiva: Personas cuyo <u>proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente</u>, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos. Ejemplo: Personas con Síndrome de Down o con autismo</p>

Conceptos importantes



4.	<p>Discapacidad Mental/Psicosocial: Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales <u>son diferentes</u>. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas. Ejemplo: Personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras. Es importante anotar que las personas con discapacidad psicosocial no pueden ser asimiladas con aquellas que tienen discapacidad intelectual, puesto que su proceso de aprendizaje no se ve comprometido</p>
5.	<p>Discapacidad Múltiple: Personas en quienes <u>se combinan varios tipos de discapacidad</u>, que generan necesidades más diferenciadas y barreras sociales mucho más complejas. Ejemplo: Personas que tienen sordoceguera, pero además parálisis cerebral</p>

BUENAS PRÁTICAS DE ATENCIÓN



DISCAPACIDAD FISICA



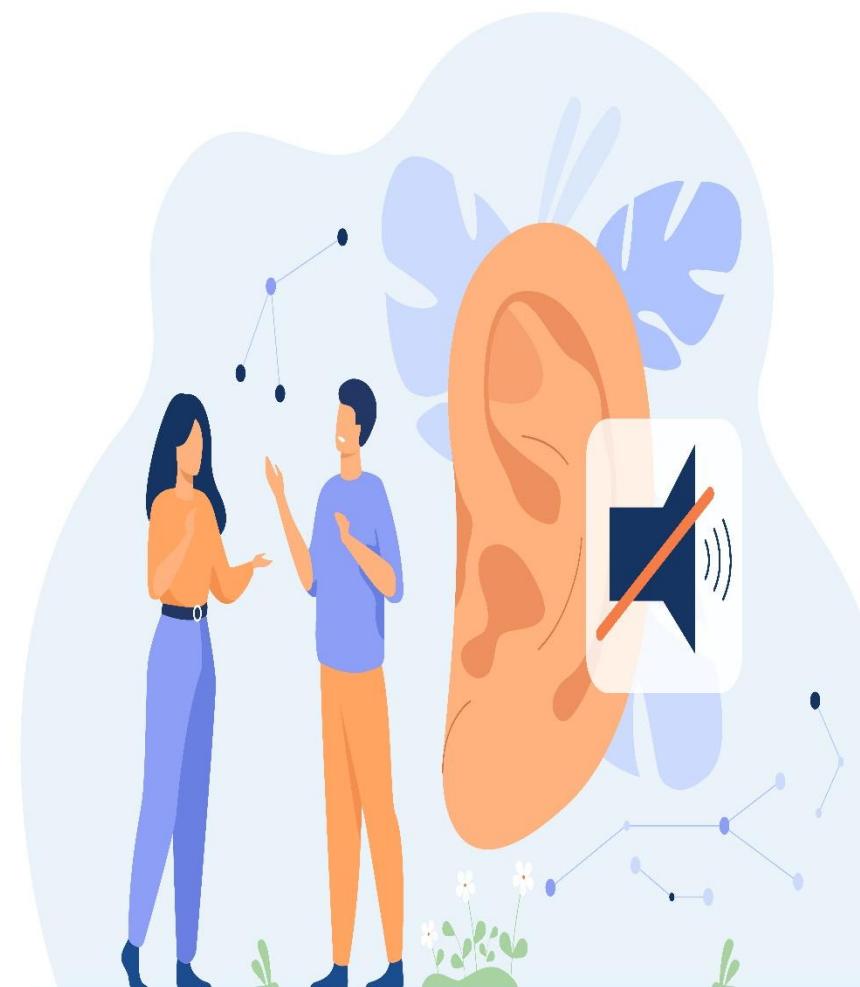
- Antes de brindar ayuda, consulte a la persona si la requiere. Por ejemplo, no empuje la silla de ruedas o tome del brazo a la persona cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- Sitúese al frente y a la misma altura de la persona para hablar. Si el puesto desde el cual realiza su labor es alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad.
- No cuelgue cosas y no se apoye sobre la silla de ruedas, ya que es parte del espacio corporal de la persona.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- Procure despejar el espacio para que la persona pueda moverse fácilmente.
- Evite el contacto físico mientras la persona se desplaza, para no obstaculizar su movilidad.
- No subestime a una persona por su aspecto físico (si son adultos, no los trate como niños). Actúe con naturalidad, evite las situaciones exageradas y la sobreprotección.

DISCAPACIDAD VISUAL



- Al saludar, esté atento si la persona le extiende la mano para saludarlo.
- Preséntese por su nombre e informe si hay otra u otras personas presentes que también la van a atender.
- Siempre que se dirija a la persona hágalo por su nombre, para que tenga claro que le habla a él/ella.
- Pregúntele si hay otra u otras personas presentes que la asisten en sus consultas o trámites.
- Para guiar a la persona, utilice términos claros que le permitan ubicarse espacialmente, tales como "a su derecha" o "a su izquierda". No use palabras como "aquí" o "allá" y evite usar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como "¡ay!", "¡uf!" o "cuidado".
- Indíquele cuando se vaya a ausentarse y cuando regrese.
- Utilice normalmente las palabras "observar", "ver" o "mirar", sin considerarlas como términos tabúes.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está realizando en el momento. Se sugiere utilizar expresiones como: "al frente suyo se encuentra el formato" o "hago entrega de la documentación", "voy a sacar una fotocopia de..." con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de este, no lo jale, distraiga, consienta, proporcione comida o sujetelo por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de esta sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos, evitando puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros. Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas

DISCAPACIDAD AUDITIVA



- Tener en cuenta que el hecho de llevar audífono no significa que la persona escuche claramente.
- Hágale a la persona de frente, permítale ver sus labios.
- Module sus palabras con naturalidad, sin exagerar la gesticulación.
- No alce exageradamente la voz, a menos que la persona se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito. Si la persona lee, el servidor puede apoyarse en guías para indicarle visualmente a la persona el procedimiento a seguir.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas.
- Si la persona sabe lengua de señas, trate de contactar a un intérprete (existen herramientas tecnológicas que permiten la interpretación en lengua de señas colombiana de manera virtual).



DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante, recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- Si el usuario tiene dificultades para comunicarse, sea paciente, conceda el tiempo que necesite y asegúrese de que comprenda la información suministrada.
- Si el usuario no se expresa oralmente (casos más severos) y hay un tercero acompañante, se puede recurrir a él.

Discapacidad psicosocial (intelectual)

- En ocasiones, este tipo de discapacidad no resulta evidente al primer momento de la atención.
- Si la persona eleva la voz o se altera, evite hacer lo mismo o generar discusiones. En este caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo, de conformidad con el protocolo de atención de casos especiales.
- Tenga paciencia, puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulta el nivel de comunicación.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

PERSONAS CON SORDOCEGUERA



- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente, el acompañante solo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender por medio de este- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, quien puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

ESTRATEGIAS PARA LA INCLUSIÓN



- Incluir en el Sistema de Gestión de Calidad el criterio de inclusión o accesibilidad, como variables necesarias para la evaluación de la calidad.
- Identificar las barreras de espacios físicos, de actitud, de comunicación o de tipo, administrativo, entre otras, que impidan al ciudadano con algún tipo de discapacidad acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio de excelencia.
- Asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad y tengan la posibilidad de acceder a información clara para lograr ejercer sus derechos y deberes.
- Elaborar con las diferentes áreas de la entidad un Plan de Mejoramiento que permita superar las barreras identificadas en el corto y mediano plazo, y publicarlo a través de medios internos.
- Realizar ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones para la atención de personas con discapacidad.
- Consultar periódicamente a las personas con discapacidad sobre la calidad de la atención, con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la entidad.



CAJA DE COMPENSACIÓN

FAMILIAR DEL PUTUMAYO

¡Muchas
gracias!

