

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ATENCIÓN PRIORITARIA

1



2



3



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ATENCIÓN PRIORITARIA

SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. – SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.

JUSTIFICACIÓN:

La accesibilidad es una condición que deben tener los entornos y los elementos que los componen, así como los servicios y actividades para permitir su uso y disfrute por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la manera más autónoma y natural posible.

La accesibilidad constituye una necesidad de las personas con discapacidad y atención prioritaria, y a su vez, brinda un beneficio y mejora la calidad de vida de los usuarios por medio de los servicios a cargo de **SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.**

Por medio de este protocolo se presenta información sobre lineamientos, indicaciones y recomendaciones para la atención integral de personas con discapacidad y atención prioritaria; se convierte además en una guía básica y práctica de actuación en todos los servicios que ofrece la empresa, reconociendo las necesidades y condiciones de las personas con discapacidad y atención prioritaria y el perfil preferencial.

BASE LEGAL:

- Ley 1346 / 09.
- Ley 1618 / 13.
- Ley 1751 / 15.
- Sentencia de la Corte constitucional C-634 / 15.
- Circular 113 / 20 de Minsalud.
- Resolución CRA 778 / 16, compilada en la resolución CRA 943 / 21.



Viglado
Superservicios

SERVINTEGRAL S.A E.S.P

Nit. 828002229-2

Km 5 Vereda Santo Domingo - Vía Morelia

PQR: Calle 4B sur Carrera 13 - Barrio Villa Monica

Teléfonos: 435 8079 – 435 7614

www.servintegral.com.co – Florencia, Caquetá



DEFINICIONES:

- **Atención preferencial:** Hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos por la empresa en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, que favorecen la adecuada prestación de los servicios a las personas con discapacidad y atención prioritaria, en cumplimiento del propósito organizacional y las normas vigentes, para generar una experiencia responsable e incluyente en los respectivos contactos.
- **Atención prioritaria:** Son el siguiente grupo poblacional: adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con enfermedades crónicas.
- **Personas con discapacidad:** Son aquellas personas que presentan algún tipo de limitación o diversidad funcional, por lo tanto, sus condiciones impiden la interacción bajo el modelo estándar de prestación de los servicios. Dichas condiciones pueden darse por diferentes causas, ya sean naturales (nacimiento), accidentales, permanentes o temporales, por lo que requieren una atención diferencial y preferencial.
- **Personas con discapacidad cognitiva o intelectual:** Son personas con diferencias limitantes significativas en su funcionamiento intelectual o razonamiento.
- **Personas con discapacidad física:** Son personas con diferencias de locomoción, que usan silla de ruedas, bastones, muletas, andadores o cualquier tipo de ayuda para mejorar su movilidad y personas de talla baja.
- **Personas con discapacidad mental:** Son personas con alteraciones en su manera de relacionarse y comportarse.
- **Personas con discapacidad múltiple:** Son personas con dos o más tipos de discapacidades.
- **Personas con discapacidad sensorial:** Son personas con limitaciones parciales o totales para ver y/o escuchar.



Viglado
Superservicios

SERVINTEGRAL S.A E.S.P
Nit. 828002229-2
Km 5 Vereda Santo Domingo - Vía Morelia
PQR: Calle 4B sur Carrera 13 - Barrio Villa Monica
Teléfonos: 435 8079 – 435 7614
www.servintegral.com.co – Florencia, Caquetá

CONSIDERACIONES GENERALES PARA MANTENER INTERACCIONES ADECUADAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ATENCIÓN PRIORITARIA

Son deberes de las y los colaboradores y prestadores de los diferentes servicios de la EMPRESA:

- Saludar amablemente y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar y dirigirse a la persona por su nombre.
- Enfatizar en el trato digno, respetuoso y amable.
- Antes de intentar ayudar a una persona con discapacidad y atención prioritaria, se le debe preguntar si desea algún tipo de asistencia, ya que no siempre requieren ayuda, y normalmente, cuando la necesitan, hacen la solicitud de manera voluntaria.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas, no en su discapacidad.
- Permitir que la persona hable por sí sola, evitando dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes u otro lugar.
- Mantener una comunicación cordial y no tratar al adulto con discapacidad como si fuera un niño o alguien incapaz de entender la información suministrada.
- Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona con diversidad funcional” o “persona con discapacidad”.
- Asegurarse de que la persona haya comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de transmitir el mensaje; esto puede ser simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados, ya que algunas personas, por deficiencias del habla u otro, requieren más tiempo para la comprensión o el diálogo.
- Si el proceso requiere de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informada a la persona.
- Si la o el colaborador(a) en el ejercicio de sus funciones presenta limitantes para realizar desplazamientos fuera de su puesto de trabajo, debe recurrir al apoyo de las y los compañeros, el personal de vigilancia o el área de experiencia del cliente según el caso, procurando siempre la asistencia, disposición de alternativas y herramientas necesarias para la atención integral de la necesidad del cliente y/o usuario que presenta diversidad funcional.
- Realizar una despedida amable, haciendo las validaciones necesarias para legitimar el servicio, proceso o trámite en gestión, informando al cliente y/o usuario los canales



Viglado
Superservicios

SERVINTEGRAL S.A E.S.P

Nit. 828002229-2

Km 5 Vereda Santo Domingo - Vía Morelia

PQR: Calle 4B sur Carrera 13 - Barrio Villa Monica

Teléfonos: 435 8079 – 435 7614

www.servintegral.com.co – Florencia, Caquetá

tecnológicos y virtuales dispuestos por la empresa para su uso, apoyo y comodidad, por medio de los cuales se busca acercar los servicios y evitar desplazamientos del cliente y/o usuario.

INTERACCIÓN SEGÚN LA DISCAPACIDAD Y ATENCIÓN PRIORITARIA



1. Discapacidad física o movilidad reducida

- Si la persona se desplaza en silla de ruedas, antes de asistirle se debe contar con su aprobación; de igual forma aplica cuando la persona camina con dificultad o si usa algún tipo de asistencia técnica – mecánica, en este caso no se debe sujetar a la persona del brazo sin su consentimiento ya que los elementos de apoyo hacen parte de su espacio personal.
- Pregúntele si necesita ayuda para no afectar su seguridad y cómo le puede auxiliar, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es la persona quien debe dirigir la ayuda a su propio ritmo.
- Si existen barreras físicas que impidan actuar con comodidad o el puesto desde el cual se realiza la labor no cuenta con las condiciones necesarias de accesibilidad, el colaborador o colaboradora debe buscar alternativas para atender la persona en un lugar o espacio que no presente limitaciones, desplazándose del puesto de trabajo cuando sea necesario o haciendo uso de las herramientas y la tecnología disponible.



Viglado
Superservicios

SERVINTEGRAL S.A E.S.P
Nit. 828002229-2
Km 5 Vereda Santo Domingo - Vía Morelia
PQR: Calle 4B sur Carrera 13 - Barrio Villa Monica
Teléfonos: 435 8079 – 435 7614
www.servintegral.com.co – Florencia, Caquetá

para la atención integral del servicio (se trata de disponer y acercar el servicio). Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas pequeñas o de talla baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.

2. Discapacidad visual (personas con baja visión, personas invidentes)

- Esté atento al saludar y hágalo de manera verbal; es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la suya para hacerle saber que quiere saludarlo.
- Cuando sea necesario, toque a la persona suavemente para captar su atención, sin tomar su vestuario ni empujarla.
- Si la persona invidente está acompañada de un perro que le asiste como guía, evite jugar o tener contacto con el animal, o alimentarlo, esto puede desorientarlo.
- El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
- Se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos. La información que se brinda a una persona invidente debe ser específica y utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial: ejemplo “a su derecha”, “adelante de usted”, entre otros.
- Para brindar información a una persona invidente, hable claro, prefiera espacios sin alta contaminación auditiva. Pregúntele cómo puede compartirle información; si maneja Braille, o cuál es el formato digital que le permite mayor comodidad.
- Si el colaborador o colaboradora requiere ausentarse, debe informar al cliente y/o usuario y mantenerlo enterado del proceso que se está gestionando, indicando la actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las validaciones correspondientes en el sistema.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo o avisarlo previamente.
- Cuando entregue documentos a personas invidentes, debe describirle exactamente lo que le está entregando y de qué forma lo está haciendo.
- Al conversar, es útil describir imágenes y entornos.
- Se puede utilizar de manera normal el vocabulario de palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente invidente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona.
- Consúltale si necesita ser guiado; si la respuesta es afirmativa, basta con ofrecer su hombro o brazo y situarse adelante para guiar y describir su camino con los propios pasos y no interferir con la manipulación de su bastón o guía.
- Si el servicio se presta a una persona con baja visión, use tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo) y use una fuente que sea visible

(por ejemplo: Verdana, Arial, Calibri), de tamaño 18 puntos o superior, y no use itálicas. En caso de ser necesario se podrían bajar las guías de la Web, convertirlas del formato PDF a Word, y utilizar la tipografía recomendada.

3. Discapacidad auditiva (personas sordas)

- Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Tóquela suavemente o mueva los brazos para captar su atención, asegúrese que se dé cuenta de su interés por comunicarse con ella.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- Repita las indicaciones o la información cuantas veces sea necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente así lo solicite.
- Por el sólo hecho de llevar audífono no significa que el cliente escuche claramente o que no escuche nada.
- Las personas sordas son personas cuyo canal de acceso es preferentemente visual, por lo tanto, si no maneja lengua de señas colombiana (LSC), tómelo con calma, entre los dos pueden encontrar la manera adecuada de comunicarse. Use el lenguaje corporal y no verbal, los dibujos, y breves notas de texto pueden ser de gran ayuda. Busque recursos como el diccionario de LSC en www.fenascol.org
- También puede entregarle las guías con las que cuenta la organización para orientar sobre los trámites e ir señalando la información de tal manera que le pueda indicar visualmente la respuesta. Si el cliente y/o usuario no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, pero se acompaña de una persona oyente o intérprete de lengua de señas, puede apoyarse con esta persona para que intermedie en el proceso, en todo momento dirigiéndose a ambos y esperando el tiempo necesario para que el acompañante o intérprete transfiera la información.

4. Discapacidad cognitiva o intelectual

- Si el cliente tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia, sea respetuoso y dele el tiempo que necesite para que no se ponga nervioso.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona esté declarado interdicto, está calificada para recibir el servicio.

- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se sugiere recurrir y permitir la asistencia de un tercero acompañante.

5. Discapacidad psíquica o mental

- Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender al cliente, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con medicamentos, por lo tanto, es un mito que sean siempre personas alteradas y violentas.
- De presentarse que el cliente eleve la voz o se altere, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.
- Tenga paciencia, puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de comunicación.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.

6. Protocolo de atención a casos especiales

- Ofrecer la opción de comunicación por medio de teléfono celular, aplicaciones de mensajería o pictogramas digitales.
- Garantizar acompañamiento y respeto por la privacidad en el uso de estos medios.
- Validar la identidad del usuario antes de realizar cualquier trámite.
- Capacitar al personal en el uso básico de herramientas tecnológicas accesibles.

7. Consideraciones Finales

La única forma de que una persona con discapacidad y atención prioritaria no pueda realizar por sí mismo un proceso o trámite en la empresa, es porque se encuentre declarado interdicto, es decir que, por medio de proceso judicial, un juez haya designado a un curador(a) como tutor legal de la persona.

Las personas con discapacidad y atención prioritaria son sujetos de Derecho, por lo tanto, dicha condición en todos los procesos de atención, eventos y servicios de la empresa debe considerar y garantizar adecuadas condiciones de:

- Señalización adecuada para la atención preferencial.



**Viglado
Superservicios**

SERVINTEGRAL S.A E.S.P
Nit. 828002229-2
Km 5 Vereda Santo Domingo - Vía Morelia
PQR: Calle 4B sur Carrera 13 - Barrio Villa Monica
Teléfonos: 435 8079 – 435 7614
www.servintegral.com.co – Florencia, Caquetá

- Acceso a las actividades y servicios con oportuna información de las condiciones para su participación.
- Capacitación y empoderamiento de las y los colaboradores y prestadores de servicios para la asistencia y acompañamiento integral.
- Disposición y uso de herramientas, procesos tecnológicos y virtuales para el acceso a los servicios, beneficios, actividades y eventos, que además favorezcan la inclusión cuando las condiciones físicas tengan barreras para el libre desplazamiento o participación de las personas con diversidad funcional.

EL USUARIO ES NUESTRA RAZÓN DE SER



Vigilado
Superservicios

SERVINTEGRAL S.A E.S.P

Nit. 828002229-2

Km 5 Vereda Santo Domingo - Vía Morelia

PQR: Calle 4B sur Carrera 13 - Barrio Villa Monica

Teléfonos: 435 8079 – 435 7614

www.servintegral.com.co – Florencia, Caquetá