

## GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS DISCAPACITADAS EN EL IPSE



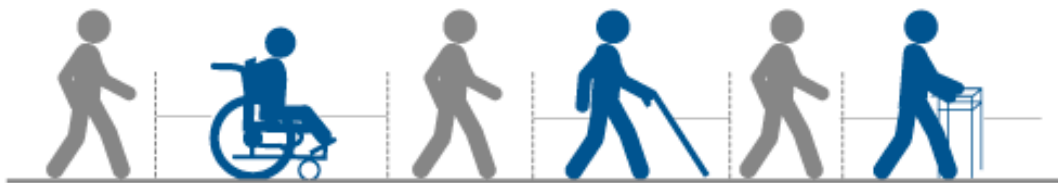
Esta guía se constituye en un material ilustrativo y explicativo para los funcionarios del Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas teniendo en cuenta los postulados de la **Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social -PPDIS**, que busca asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores.

De esta manera se busca establecer el reconocimiento de la condición de discapacidad, así como los parámetros a seguir al momento de brindar un servicio o establecer una comunicación con estos sujetos de derecho que ingresen al Instituto, así como sensibilizar a los funcionarios y contratistas del IPSE para conocer los temas relacionados con la discapacidad y así generar un adecuado relacionamiento con estos ciudadanos.

### CATEGORÍAS DE DISCAPACIDAD

A continuación se definen las categorías de discapacidad de acuerdo a la definición del Ministerio de Salud y Protección Social en 2015, así:

- a. **Movilidad.** Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad para andar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, entre otras.



- b. **Sensorial auditiva.** En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.



- c. **Sensorial visual.** Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.



- d. **Sensorial gusto, olfato, tacto.** En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas.



- e. **Sistémica.** En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor

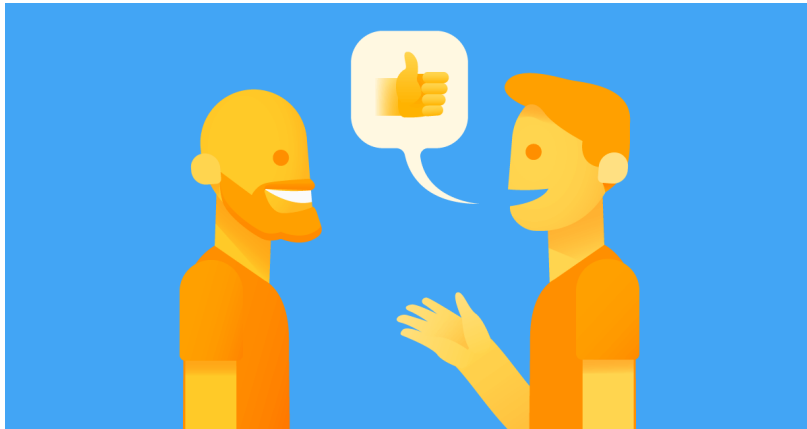
afectaciones de aquellas personas que de manera permanente presentan alteraciones en las funciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, intelectuales y psicosociales, memoria, cálculo, entre otras.

- f. **Mental cognitivo.** En esta categoría se encuentran las

- g. **Mental psicosocial.** Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades que impliquen organizar rutinas, manejar el estrés y las emociones; interactuar y relacionarse con otras personas, al igual que en actividades de educación, trabajo, comunitarias, sociales y cívicas, entre otras.

- 
- h. **Voz y habla.** Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad, y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico.
  
  - i. **Piel, pelo y uñas.** En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que pueden presentar alteraciones en funciones de protección, pigmentación y calidad de la piel; de aislamiento de la misma, formación de callosidades, endurecimiento, o deficiencias tales como agrietamiento de la piel, úlceras, úlceras de decúbito y disminución del espesor de la piel. Se refiere, pues, al caso de aquellas personas que debido a los factores mencionados, podrían presentar algún grado de dificultad en el desarrollo de sus actividades cotidianas y experimentar alteración en sus relaciones interpersonales.

## BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS DISCAPACITADAS



Para la atención de personas con discapacidad se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



De acuerdo a las recomendaciones del Departamento Nacional de Planeación DNP, dependiendo del tipo de discapacidad se deben tener en cuenta las siguientes actuaciones para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos:

### Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual



- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero,
- ✓ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

### Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas



- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

- ✓ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- ✓ Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

### Atención a personas con sordoceguera



- ✓ Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### Atención a personas con discapacidad física o motora



- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

### Atención a personas con discapacidad cognitiva



- ✓ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

### Atención a personas con discapacidad mental

- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### Atención a personas de talla baja



- ✓ Atender a personas de talla de tal forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

**USO DE TÉRMINOS ADECUADOS**

<b>EXPRESIÓN INCORRECTA</b>	<b>EXPRESIÓN CORRECTA</b>
Discapacitado, minusválido, tullido, lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(El) ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(El) sordo; el sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal
Retardado mental, bobo, tonto, mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico, siquiátrico, loco	Persona con esquizofrenia
Demente, enfermo mental, psiquiátrico, loco, lunático, desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia
Sufre de ...	Persona que tiene... Padece ...