



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A  
POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE  
DISCAPACIDAD O MOVILIDAD  
REDUCIDA**

<b>CODIGO:</b>	<b>PPS- P- 013</b>
<b>VERSION:</b>	<b>01</b>
<b>FECHA:</b>	<b>11/2020</b>
<b>Página   1</b>	

# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA**



**NOVIEMBRE 2020**





**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A  
POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE  
DISCAPACIDAD O MOVILIDAD  
REDUCIDA**

<b>CODIGO:</b>	<b>PPS- P- 013</b>
<b>VERSION:</b>	<b>01</b>
<b>FECHA:</b>	<b>11/2020</b>
<b>Página   2</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN.


Uno de los deberes centrales del Estado, es brindar al ciudadano servicios oportunos y de calidad, y esto implica, garantizar el acceso a trámites, servicios e información de la Administración Pública en condiciones de igualdad para el goce efectivo de los derechos de todos.

Así, **AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**, se encuentra comprometida con el fortalecimiento de las estrategias de atención a las personas en condición de discapacidad.

Este documento tiene como finalidad aportarle, especialmente a los servidores públicos que están de cara a la ciudadanía y las áreas de Servicio al Ciudadano, elementos que faciliten la atención asertiva en el ámbito de la orientación e información, para reducir las insatisfacciones de quienes acceden a las instituciones del sector administrativo de salud. El servicio no solo se constituye como las actitudes y aptitudes presentes en la atención al ciudadano, sino que además compromete la calidad y oportunidad en la orientación e información.

Es primordial realizar este protocolo para la atención de ciudadanos con discapacidad con el fin de establecer prácticas más incluyentes, responsables y equitativas para con ellos.



	<b>CODIGO:</b>		<b>PPS- P- 013</b>
	<b>VERSION:</b>		<b>01</b>
	<b>FECHA:</b>		<b>11/2020</b>
	<b>Página   3</b>		

## 2. OBJETIVOS.

### 2.1. OBJETIVO GENERAL.

El presente protocolo tiene como objetivo establecer las pautas para la atención de las personas en situación de discapacidad, ya sean usuarios internos o externos de **AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**.


**Sus objetivos específicos son:**

- Incorporar acciones de inclusión y apoyo relativo a las personas de discapacidad o movilidad reducida.
- Realizar en la medida de lo posible, ajustes razonables para brindar en particulares apoyos técnicos, materiales y /o humanos que requieran las personas que hagan uso de las instalaciones de la instituciones o reciban atención de salud.
- Adoptar información y sugerencias que contribuyan a la concientización y trato digno a las personas con discapacidad a las cuales se le presten los servicios o hagan uso de nuestras instalaciones.

## 3. DEFINICIONES.

Personas con discapacidad o movilidad reducida:	Condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna dificultad física, mental o sensorial y que limitan la atención bajo el modelo estándar de la prestación de los servicios. Dichas condiciones pueden darse por diferentes causas, ya sea naturales (nacimiento), accidentales, permanentes o temporales, y en tanto requieren una atención diferencial y preferencial.
Atención preferencial	Hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida
Inclusión social	es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de




	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA</b>		<b>CODIGO:</b>	<b>PPS- P- 013</b>
			<b>VERSION:</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA:</b>	<b>11/2020</b>
			<b>Página   4</b>	

	un buen, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad
Rehabilitación funcional	Proceso de acciones médicas y terapéuticas, encaminadas a lograr que las personas en condición de discapacidad estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que les posibilite modificar su propia vida y ser más independiente
Rehabilitación integral	Mejoramiento de la calidad de vida y la plena integración de la persona en condición de discapacidad al medio familiar, social y ocupacional, a través de procesos terapéuticos, educativos y formativos que se brindan acorde al tipo de discapacidad.
Enfoque diferencial	Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.
Redes nacionales y regionales de y para personas con discapacidad:	Son estructuras sin personería jurídica, que agrupan las organizaciones de y para personas en condición de discapacidad, que apoyan la implementación de la convención sobre los derechos de las personas en condición de discapacidad.

#### 4. MARCO NORMATIVO.

- la constitución Política de Colombia, artículo 13 del Capítulo 1 sobre los derechos fundamentales que establece: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados




	<b>CODIGO:</b>		<b>PPS- P- 013</b>
	<b>VERSION:</b>		<b>01</b>
	<b>FECHA:</b>		<b>11/2020</b>
	<b>Página   5</b>		

o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.

- Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013, que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; en su artículo 8 resalta el criterio diferencial de accesibilidad, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, y requiere que los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulguen la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaboren formatos alternativos comprensibles para dichos grupos, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial adecuando los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.
- Decreto 019 de 2012, Ley Antitrámites, la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”.
- Decreto 1538 de 2005, que reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, establece los lineamientos de accesibilidad física, que debe efectuarse en el diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público. Norma Técnica Colombiana de accesibilidad.



	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA</b>		<b>CODIGO:</b>	<b>PPS- P- 013</b>
			<b>VERSION:</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA:</b>	<b>11/2020</b>
			<b>Página   6</b>	


- NTC 6047 de 2013, esta norma establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano,
- Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por las Naciones Unidas en el año 2006, ratificada en Colombia, haciendo parte del ordenamiento constitucional del país.

## 5. PAUTAS DE BUEN TRATO Y TRATO IGUALITARIO EN LA ATENCIÓN.

- Dar trato igual, digno y cordial a todas las personas.
- Llamar por su nombre a todas las personas y hacerles saber el nuestro.
- Estar atento (o) y atenta a lo que las personas puedan necesitar. Preguntar cómo hacer antes de ayudar y ofrecer apoyo solo si la persona lo pide.
- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad, no a sus acompañantes o intérpretes.
- Emplear un lenguaje correcto “se dice personas en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- Centrar la atención en las capacidades de la persona y no en su discapacidad.
- Cuando se converse con ellos o se les atiende permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Respetar su discapacidad.
- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles tales como: lectura, gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Se debe asegurar que la persona haya comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber.
- No trate a las personas como si fuesen niño.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.





	<b>CODIGO:</b>		<b>PPS- P- 013</b>
	<b>VERSION:</b>		<b>01</b>
	<b>FECHA:</b>		<b>11/2020</b>
	<b>Página   7</b>		

## 6. RECOMENDACIONES GENERALES SEGÚN DISCAPACIDAD.


### Discapacidad Física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

### – Discapacidad Visual (Personas con baja visión o personas ciegas).

- Preséntese e identifíquese.
- Intente ser lo más descriptivo posible respecto al cuestionario, como por ejemplo, número de preguntas y forma de respuesta. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al usuario cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.



	<b>CODIGO:</b>		<b>PPS- P- 013</b>
	<b>VERSION:</b>		<b>01</b>
	<b>FECHA:</b>		<b>11/2020</b>
	<b>Página   8</b>		

- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Puede decir persona que ve o persona ciega, respectivamente.

#### – Discapacidad Intelectual

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona sea menor de 18 años o si está interdicta, la persona está calificada para ser atendido (a).
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.

#### Discapacidad Psíquica.

- Es probable que no resulte evidente al momento de atenderla, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, 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 expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.





### **Discapacidad Auditiva.**

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Modular con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, chequee si puede leer las preguntas y que le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intente solicitar el apoyo de una persona “oyente” en la familia, para que intermedie en el proceso.



## **7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.**

1. - Manual de Protocolo para la Atención a personas en situación de discapacidad.
2. Documento virtual de la convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. - Documento virtual del Servicio Nacional de la Discapacidad.

