

PROTOCOLO SOBRE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y PERSONAS CUIDADORAS NO REMUNERADAS.

El presente protocolo de atención se enmarca en lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, cuyo objeto es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades, promover su plena inclusión social, garantizar el ejercicio de sus derechos y eliminar toda forma de discriminación fundada en la discapacidad.

Asimismo, se consideran las siguientes disposiciones de la Ley N°20.422:

- **Artículo 8°:** Con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, el Estado deberá establecer medidas contra la discriminación, las que consistirán en exigencias de accesibilidad, la realización de ajustes necesarios y la prevención de conductas de acoso.
- **Artículo 8 bis:** Las instituciones públicas y privadas deberán establecer las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad puedan acceder, concurrir y comparecer ante ellas con intérpretes de lengua de señas o guías intérpretes, según corresponda, previa acreditación de dicha condición.
- **Artículo 8 quater:** Las personas que cuenten con credencial o certificado de discapacidad vigente, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, así como sus cuidadores o cuidadoras que cuenten con certificación en el Registro Nacional de Discapacidad o puedan acreditar dicha calidad conforme a la ley, tendrán derecho a ser atendidas de manera preferente y oportuna en todas las instituciones públicas y privadas que brinden atención al público.

En este contexto, todas las Direcciones Municipales deberán adoptar y ejecutar las acciones y medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad, así como sus cuidadores y cuidadoras, puedan acceder a sus servicios o participar en sus actividades en condiciones de igualdad, asegurando en todo momento y circunstancia un trato digno y respetuoso.

Asimismo, deberán velar por la implementación de condiciones de accesibilidad universal en sus dependencias y servicios, considerando sus dimensiones física, sensorial y cognitiva, con el objeto de proporcionar una atención adecuada, inclusiva y de calidad.

DEFINICIONES:

Persona con discapacidad:

Se entenderá por persona con discapacidad aquella que, teniendo una o más deficiencias físicas, mentales ya sean de origen psíquico o intelectual o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas (artículo 5° de la Ley N°20.422).

Exigencias de accesibilidad:

Corresponden a los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación contenidas en normas, criterios y prácticas, conforme al principio de accesibilidad universal (artículo 8° de la Ley N°20.422).

Ajustes necesarios:

Son las medidas de adecuación del entorno físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que, de manera eficaz y práctica, y sin que impliquen una carga desproporcionada, permitan facilitar su accesibilidad o participación en igualdad de condiciones con las demás personas (artículo 8° de la Ley N°20.422).

Conducta de acoso:

Se entenderá como toda conducta relacionada con la discapacidad de una persona que tenga como consecuencia atentar contra su dignidad o generar un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (artículo 8° de la Ley N°20.422).

Persona cuidadora no remunerada:

Se entenderá por tal a toda persona que, sin recibir remuneración ni mantener una relación contractual, realiza labores de cuidado de personas con dependencia por motivos de salud, curso de vida o discapacidad, así como de niños, niñas y adolescentes, sin perjuicio de la existencia de vínculo de parentesco o convivencia en un mismo hogar (artículo 2° de la Ley N° 21.805).

RECOMENDACIONES GENERALES

- Las personas con discapacidad enfrentan cotidianamente diversas barreras para el ejercicio de sus derechos; por ello, se deberán promover buenas prácticas que favorezcan su inclusión efectiva, basadas en el respeto inherente a toda persona.
- Se deberá emplear un lenguaje adecuado y respetuoso al referirse a las personas con discapacidad o a situaciones que las involucren, centrando la atención en la persona y evitando toda forma de estigmatización, manteniendo una actitud natural y positiva en la interacción.
- Se deberá garantizar la atención preferente, considerando las características propias de cada servicio y dependencia, e informando claramente el procedimiento mediante el cual esta se hará efectiva.
- Se deberán implementar estrategias que aseguren una atención adecuada, revisando procedimientos, organizando los espacios físicos y entregando información de manera clara y comprensible.
- Los funcionarios y funcionarias que cuenten con manejo de lengua de señas deberán disponer de algún mecanismo de identificación visible, que facilite su reconocimiento por parte de la comunidad sorda al momento de solicitar atención.
- Se deberá asegurar que la persona atendida haya comprendido la información proporcionada respecto del servicio o trámite, otorgándole la posibilidad de formular consultas. En caso de dificultades de comprensión, se deberán utilizar formas alternativas de comunicación, tales como lenguaje claro, material escrito paso a paso, recursos gráficos (infografías) u otros sistemas complementarios.
- Será responsabilidad de cada Dirección Municipal promover y facilitar la capacitación de sus funcionarios y funcionarias en materias de inclusión social de personas con discapacidad, así como en el manejo de Lengua de Señas Chilena.
- En la atención de personas cuidadoras, y considerando las limitaciones de tiempo propias de su labor, se deberá implementar y comunicar un procedimiento de atención preferente, orientado a reducir los tiempos de espera y optimizar la calidad del servicio.

A continuación, se presentan recomendaciones específicas para la atención de personas en situación de discapacidad, considerando los distintos tipos de discapacidad:

**ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ORIGEN FÍSICO**

(personas con movilidad reducida, usuarias de silla de ruedas, bastones, andadores u otras ayudas técnicas)

- Se deberá consultar a la persona si requiere ayuda y, en caso afirmativo, de qué manera prestarla, respetando siempre sus indicaciones.

- Se deberá permitir que la persona adopte una posición cómoda antes de iniciar la atención.
- No se deberá manipular la silla de ruedas ni cualquier otra ayuda técnica sin autorización previa, procediendo solo cuando ello contribuya a una mejor atención.
- Se deberá procurar una ubicación que permita interactuar a la misma altura de la persona, evitando situaciones que generen incomodidad o una percepción de desigualdad.
- En los sectores de espera, se deberán identificar y señalizar espacios de atención preferente.
- Se deberá mantener despejados los espacios de circulación, especialmente accesos a pasillos, oficinas y salas de reuniones.
- En caso de que las dependencias no cuenten con condiciones de accesibilidad, se deberá procurar la atención en un espacio alternativo que reúna condiciones adecuadas, resguardando la privacidad y naturaleza del trámite.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ORIGEN MENTAL PSÍQUICO

- Se deberá mantener una escucha activa, considerando que la persona puede presentar un ritmo de expresión distinto, promoviendo una comunicación respetuosa y paciente.
- Se deberá actuar con empatía, procurando demostrar comprensión frente a la situación planteada por la persona.
- Se deberán buscar soluciones concretas y pertinentes, evitando dilatar la atención con información innecesaria.
- No se deberá referir a la discapacidad mediante juicios o calificaciones, evitando toda forma de estigmatización.
- Se deberá ajustar el entorno de atención para personas neurodivergentes, de acuerdo con las posibilidades existentes, tales como habilitar espacios de calma, regular la intensidad del ruido ambiente, establecer horarios de atención silenciosa, mantener un entorno ordenado y disponer de señalización clara mediante símbolos o pictogramas.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ORIGEN VISUAL

(personas con baja visión o ceguera)

- Se deberán adecuar las condiciones de iluminación en las dependencias, evitando el deslumbramiento.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, se podrá indicar la intención de saludo tocando suavemente su antebrazo con el dorso de la mano.
- Para indicar la ubicación de un asiento, se deberá guiar la mano de la persona hacia el respaldo, facilitando su orientación.
- Se deberá mantener una comunicación descriptiva durante la atención, explicando las acciones que se realizan y proporcionando retroalimentación constante.
- Durante reuniones, entrevistas o atenciones, se deberá informar la presencia de otras personas y avisar explícitamente si quien atiende se ausenta temporalmente.
- Se deberán utilizar referencias espaciales claras, tales como “a su izquierda” o “a su derecha”.
- En caso de acompañar a una persona ciega durante el desplazamiento, se deberá ofrecer el brazo u hombro, anticipando las características del trayecto.
- Se podrán utilizar de manera habitual términos como “ver” o “mirar”, sin considerarlos inapropiados.
- Si una persona con baja visión requiere apoyo en la lectura, se deberá asistir sin cuestionamientos, considerando que la capacidad visual puede variar según condiciones como iluminación, tamaño de letra o contraste.
- Se deberá disponer, cuando sea posible, de material informativo en formatos accesibles, tales como braille, macrotipo o códigos QR con audiodescripción.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ORIGEN INTELECTUAL

- En caso de que la persona presente dificultades para expresar sus necesidades, se deberá actuar con paciencia, otorgando el tiempo necesario para evitar situaciones de ansiedad.
- Se deberá entregar la información de manera simple, clara y concreta.
- Se deberá verificar que la persona haya comprendido la información proporcionada.
- Se deberá centrar la atención en las habilidades de la persona, utilizándolas como apoyo en el proceso de atención, por ejemplo, mediante indicaciones escritas.
- En caso de que la persona no se exprese de forma oral, se podrá permitir la asistencia de un tercero.

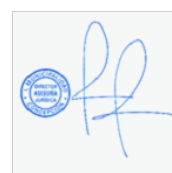


ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ORIGEN AUDITIVO

(personas sordas y con discapacidad auditiva)

- Se deberá atender ubicándose frente a la persona, facilitando la lectura labial.
- Se deberá hablar con naturalidad, sin exagerar la vocalización ni elevar innecesariamente el volumen de la voz, respetando el ritmo de comunicación de la persona.
- Para llamar su atención, se podrá realizar una seña visual o un contacto suave en el brazo u hombro.
- En caso de no manejar lengua de señas, se deberá verificar si la persona puede comunicarse mediante lectura o escritura; de no ser posible, se deberá gestionar apoyo para facilitar la comunicación.
- Se deberá ofrecer el uso de tecnologías como medios de apoyo, tales como correo electrónico, videollamadas, mensajería instantánea u otras aplicaciones.
- Cuando la atención requiera mayor complejidad comunicacional y no se cuente con dominio de lengua de señas, se deberá gestionar la participación de un intérprete, de forma presencial o remota.
- En caso de contar con intérprete, este deberá ubicarse preferentemente junto a quien entrega la atención, de manera que la persona pueda visualizar a ambos, dirigiéndose siempre la comunicación directamente a la persona usuaria y no al intérprete.

Finalmente, se anexa para conocimiento de todas las Direcciones Municipales, gráfica informativa sobre atención preferente.



jc