

Situación de discapacidad PSICOSOCIAL



I. SALUDO

1. Salude al usuario/a, identifíquese por su nombre y cargo, y pregunte el nombre del usuario/a.
2. Si el usuario/a viene acompañado, diríjase igualmente al usuario. Si la persona dice que el acompañante lo ayudará, puede dirigirse a éste/a.
3. Se recomienda realizar la atención en un espacio físico tranquilo, con menos factores estresores.
4. Si usted tiene alguna dificultad en la interacción, solicite apoyo a algún profesional del equipo psicosocial.

II. TOMA DE REQUERIMIENTO

1. Pregunte el motivo de consulta.
2. Escuche atenta y activamente, cuide no interrumpir a la persona.
3. Realice preguntas para clarificar el motivo de consulta si es necesario.
4. Tómese el tiempo que requiera el usuario/a para establecer el motivo de consulta. Si hay otros usuarios/as esperando y le piden mayor rapidez en la atención, infórmeles que la atención ha tomado algo más de tiempo por el motivo de consulta del usuario/a.

III. CERCIORARSE DEL REQUERIMIENTO

1. Confirme el motivo de consulta, señalando lo que usted ha comprendido. Apóyese en material escrito, imágenes o símbolos si es necesario.
2. Si el motivo no es confirmado, realice preguntas para clarificarlo. Luego de la confirmación puede avanzar a la respuesta.
3. Tómese todo el tiempo que requiera el usuario/a para cerciorarse del requerimiento.

IV. RESPUESTA

1. Dé una respuesta oportuna y concreta, evitando generar falsas expectativas.
2. Si su respuesta le implica retirarse de su puesto, informe al usuario/a, explicando los pasos que seguirá.
3. Resguarde la privacidad del usuario/a.
4. Consulte al usuario/a si la respuesta es clara y si necesita saber algo más. Tómese el tiempo necesario para confirmar que la respuesta pertinente.

V. DESPEDIDA

1. Despídase por su nombre, regulando su tono de voz.
2. Asegúrese de que el usuario/a se retire con toda la información necesaria.

Situación de discapacidad INTELECTUAL



I. SALUDO

1. Salude al usuario/a, identifíquese por su nombre y cargo, y pregunte el nombre del usuario/a.
2. Si el usuario/a viene acompañado, diríjase igualmente al usuario. Si la persona dice que el acompañante lo ayudará, puede dirigirse a éste/a.
3. Se recomienda realizar la atención en un espacio físico tranquilo, silencioso y sin distractores.
4. Si usted tiene alguna dificultad en la interacción, solicite apoyo a algún profesional del equipo psicosocial.

II. TOMA DE REQUERIMIENTO

1. Pregunte el motivo de consulta.
2. Escuche atenta y activamente, cuide no interrumpir a la persona.
3. Realice preguntas para clarificar el motivo de consulta si es necesario.
4. Tómese el tiempo que requiera el usuario/a para establecer el motivo de consulta. Si hay otros usuarios/as esperando y le piden mayor rapidez en la atención, infórmeles que la atención ha tomado algo más de tiempo por el motivo de consulta del usuario/a.

III. CERCIORARSE DEL REQUERIMIENTO

1. Confirme el motivo de consulta, señalando lo que usted ha comprendido. Apóyese en material escrito, imágenes o símbolos si es necesario.
2. Si el motivo no es confirmado, realice preguntas para clarificarlo. Luego de la confirmación puede avanzar a la respuesta.
3. Tómese todo el tiempo que requiera el usuario/a para cerciorarse del requerimiento.

IV. RESPUESTA

1. Dé una respuesta oportuna y concreta, evitando generar falsas expectativas.
2. Si su respuesta le implica retirarse de su puesto, informe al usuario/a, explicando los pasos que seguirá.
3. Resguarde la privacidad del usuario/a.
4. Consulte al usuario/a si la respuesta es clara y si necesita saber algo más. Tómese el tiempo necesario para confirmar que la respuesta pertinente.

V. DESPEDIDA

1. Despídase por su nombre, regulando su tono de voz.
2. Asegúrese de que el usuario/a se retire con toda la información necesaria.

Recomendaciones del uso del lenguaje en la atención de personas en situación de Discapacidad

| Uso Incorrecto | Uso Correcto |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje de Señas | <ul style="list-style-type: none"> • Lengua de Señas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sufre discapacidad • Padece discapacidad • Es víctima de una discapacidad • Está afectado por una discapacidad | <ul style="list-style-type: none"> • Que vive en situación de discapacidad • Que se encuentra en situación de discapacidad |
| <ul style="list-style-type: none"> • Postrado | <ul style="list-style-type: none"> • Persona en situación de dependencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Relegado a una silla de ruedas • Confinado a una silla de ruedas | <ul style="list-style-type: none"> • Persona usuaria de silla de ruedas. • Persona que se traslada en sillas de ruedas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Discapacitado, Deficiente, Enfermito, Incapacitado, Anormal • Personas diferentes • Personas con capacidades diferentes • Personas con necesidades especiales | <ul style="list-style-type: none"> • Persona en situación de discapacidad. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Lisiado, Minusválido, Inválido, Paralítico • Mutilado, Cojo, Tullido | <ul style="list-style-type: none"> • Persona en situación de discapacidad física. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mongolito, Mongólico • Retardado, Retardado Mental, Retrasado Mental | <ul style="list-style-type: none"> • Persona en situación de discapacidad intelectual |
| <ul style="list-style-type: none"> • Insano • Demente • Loco • Trastornado • Esquizofrénico • Maníaco, Depresivo o Bipolar | <ul style="list-style-type: none"> • Persona en situación de discapacidad psiquiátrica • Persona en situación de discapacidad de causa psíquica • Persona en situación de discapacidad psicosocial |
| <ul style="list-style-type: none"> • "El" Ciego • Invidente, Cieguito, No vidente • Corto de vista | <ul style="list-style-type: none"> • Persona ciega • Persona en situación de discapacidad de origen visual |
| <ul style="list-style-type: none"> • "El" Sordo • Sordito • Sordomudo | <ul style="list-style-type: none"> • Persona sorda • Persona en situación de discapacidad de origen auditivo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Defecto de nacimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Situación de discapacidad congénita |



Protocolo de atención en Salud para personas en situación de Discapacidad



Tenemos derecho a una Salud Pública Inclusiva

Protocolo de Atención en Salud para Personas en Situación de Discapacidad

Según el 2º Estudio Nacional de la Discapacidad del año 2015, realizado por el Ministerio de Desarrollo Social y el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), en la Región Metropolitana viven 1.081.097 personas mayores de 18 años en situación de discapacidad, un 20,3% del total de la población de la región. La mayoría de estas personas está inscrita en FONASA y se atienden en centros públicos de salud, lo cual implica una responsabilidad del sistema público de salud de entregar una atención de calidad, integral e inclusiva, que responda a necesidades específicas que puedan presentar las personas en esta situación.

En ese contexto, el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO) ha considerado que la elaboración de un protocolo de atención para personas en situación de discapacidad es una acción relevante que apunta a que los funcionarios y funcionarias de los establecimientos de la Red Pública de Salud Sur Oriente reciban, acojan e informen a personas en diversas situaciones de discapacidad (física, psicosocial, cognitiva, visual o auditiva) desde un enfoque de derechos, enfatizando un compromiso con la inclusión.

El SSMSO ha elaborado este protocolo basándose en los documentos creados por SENADIS, con la valiosa colaboración de funcionarios y funcionarias de la Red Pública de Salud Sur Oriente y de organizaciones e instituciones que trabajan en la temática de discapacidad en nuestro territorio.



Situación de discapacidad AUDITIVA



I. SALUDO

1. Salude al usuario/a, identifiquese por su nombre y cargo. Si usted se percata que la persona tiene dificultades para oír, identifiquese con su credencial.
2. Identifique si la situación de discapacidad auditiva es parcial o total.
3. Si el usuario/a viene con acompañante, dirijase igualmente al usuario. Si la persona dice que el acompañante lo ayudará, puede dirigirse a éste/a.
4. Pregunte el nombre del usuario/a: Regule su tono de voz si la persona escucha, si no es así utilice escritura o pida los documentos de identificación.
5. Ubíquese para que la persona lo vea claramente; esto facilita la comprensión a través de lenguaje no verbal o que la persona pueda leer los labios si lo sabe.
6. Regule su tono de voz y la distancia física de acuerdo a las señales que den cuenta si la persona ha comprendido el mensaje. Si la persona lee, apóyese de material escrito. Si la persona no lee, sírvase de imágenes y símbolos.
7. Si el usuario/a utiliza lengua de señas y usted lo sabe, utilícelo. Si no lo maneja, infórmese si hay algún funcionario en su establecimiento de salud que lo haga.

II. TOMA DE REQUERIMIENTO

1. Pregunte el motivo de consulta, apoyándose en material escrito, imágenes o símbolos.

2. Escuche o lea atenta y activamente, cuide no interrumpir a la persona.
3. Realice preguntas para clarificar el motivo de consulta si es necesario.

III. CERCIORARSE DEL REQUERIMIENTO

1. Confirme el motivo de consulta, indicando lo que usted ha comprendido.
2. Si el motivo no es confirmado, realice preguntas para clarificarlo. Luego de la confirmación puede avanzar a la respuesta.

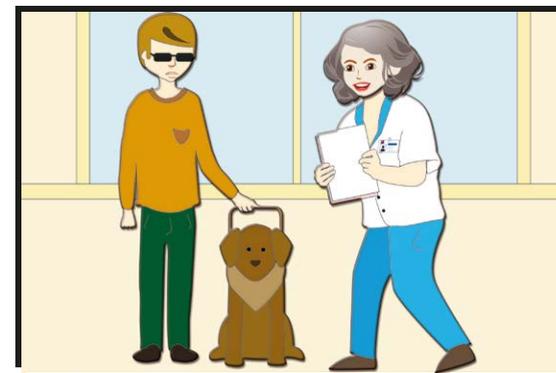
IV. RESPUESTA

1. Entregue una respuesta oportuna, completa y precisa, de acuerdo al motivo de consulta.
2. Resguarde la privacidad del usuario/a.
3. Consulte si la respuesta es clara y si necesita saber algo más.

V. DESPEDIDA

1. Despídase por su nombre, regulando su tono de voz y apoyándose en material escrito, imágenes o símbolos.
2. Asegúrese de que el usuario/a se retire con toda la información necesaria.

Situación de discapacidad VISUAL



I. SALUDO

1. Salude al usuario/a. Identifiquese por su nombre y cargo.
2. Utilice un lenguaje claro, comprensible y regule el tono de voz. No utilice gestos.
3. Si el usuario/a viene con acompañante, dirijase igualmente al usuario. Si la persona dice que el acompañante lo ayudará, puede dirigirse a éste/a.
4. Pregunte el nombre del usuario/a.

II. TOMA DE REQUERIMIENTO

1. Pregunte el motivo de consulta del usuario/a.
2. Escuche atenta y activamente, cuide no interrumpir a la persona.
3. Realice preguntas para clarificar el motivo de consulta si es necesario.

III. CERCIORARSE DEL REQUERIMIENTO

1. Confirme el motivo de consulta, indicando lo que usted ha comprendido.
2. Si el motivo no es confirmado, realice preguntas para clarificarlo. Luego de la confirmación puede avanzar a la respuesta.

IV. RESPUESTA

1. Entregue una respuesta oportuna, completa y precisa, acorde a la consulta.
2. Resguarde la privacidad del usuario/a.
3. Si su respuesta requiere una gestión que implique retirarse de su puesto de trabajo, comuníquese al usuario/a.
4. Si entrega información sobre el espacio físico, ésta debe ser muy específica y concreta ("a la derecha...", "A la izquierda..."), evitando ambigüedades como "esto", "aquello", "por ahí".
5. Si hay material escrito en sistema Braille, que sea útil para responder, utilícelo.
6. Si la respuesta implica acompañar al usuario/a, no lo tome del brazo sin su consentimiento. Si usted no puede acompañar al usuario/a, ubique al orientador/a de sala o a otro funcionario que pueda cumplir esta labor.
7. Consulte al usuario/a si la respuesta es clara y si necesita saber algo más.

V. DESPEDIDA

1. Despídase por su nombre, regulando su tono de voz.
2. Asegúrese de que el usuario/a se retire con toda la información necesaria.

Situación de discapacidad FÍSICA



I. SALUDO

1. Salude al usuario/a. Identifiquese por su nombre y cargo.
2. Pregunte el nombre del usuario/a.
3. Pregunte si el usuario/a necesita ayuda para su desplazamiento.
4. No tome a la persona de su brazo, ni tome su silla de ruedas sin su consentimiento. El apoyo que usted brinde lo debe solicitar y dirigir el usuario/a.
5. Si la persona usa silla de ruedas, busque un lugar donde sentarse o ubíquese a una altura similar a la de la persona, pues es más cómodo para el usuario/a y facilita la comunicación.

6. Si la persona no usa silla de ruedas, ofrézcale un lugar donde pueda sentarse.
7. Si el usuario/a viene con acompañante, dirijase igualmente al usuario. Si la persona dice que el acompañante lo ayudará, puede dirigirse a éste/a.

II. TOMA DE REQUERIMIENTO

1. Pregunte el motivo de consulta.
2. Escuche atenta y activamente, cuide no interrumpir a la persona.
3. Realice preguntas para clarificar el motivo de consulta si es necesario.

III. CERCIORARSE DEL REQUERIMIENTO

1. Confirme el motivo de consulta, indicando lo que usted ha comprendido.
2. Si el motivo no es confirmado, realice preguntas para clarificarlo. Luego de la confirmación puede avanzar a la respuesta.

IV. RESPUESTA

1. Entregue una respuesta oportuna y completa, acorde a la consulta.
2. Resguarde la privacidad del usuario/a.
3. Si la respuesta implica para el usuario/a un desplazamiento físico, consulte si requiere apoyo.
4. Si el usuario/a requiere apoyo en desplazamiento, acompañelo. Recuerde no tomarlo/a del brazo o tomar su silla de ruedas sin su consentimiento. Si usted no puede acompañarlo/a, ubique al orientador/a de sala o a otro funcionario que pueda hacerlo.

5. Consulte al usuario/a si la respuesta es clara y satisfactoria, y si necesita saber algo más.

V. DESPEDIDA

1. Despídase del usuario/a y del acompañante por su nombre.
2. Asegúrese de que el usuario/a se retire con toda la información necesaria.