

## Discapacidad Visual

- ▶ Hacer uso del llamado por altavoz para que las personas ingresen a los consultorios y demás procesos de atención a los que asista.
- ▶ Hacer uso de material manipulable para hacer explicaciones de procedimientos específicos.
- ▶ Describir lo que ocurre en el momento de la atención, mencionando de manera precisa el desarrollo de la atención.
- ▶ Informar cuando deba ausentarse y cuando regrese.
- ▶ En caso de requerir firma del consentimiento informado, indagar sobre los apoyos con los que cuenta y los que requiere. Leer la información contenida en el consentimiento informado, así como las órdenes de tratamiento y demás indicaciones que surjan de la atención en salud, antes del egreso o finalización de la atención de la persona con discapacidad visual.

## Discapacidad Física

- ▶ Evitar traslados innecesarios.
- ▶ La prescripción de productos de apoyo (sillas de ruedas, bastones, caminadores, audífonos, etc.), debe tener en cuenta lo planteado en el plan de beneficios y la normatividad vigente, la realiza el médico tratante de acuerdo a la condición individual y requerimientos de la persona con discapacidad.
- ▶ Preguntar a la persona con discapacidad si necesita ayuda, y como debe realizarla. Evitar ayudar sin preguntar.

**Para el caso de personas con discapacidad múltiple, tener en cuenta las recomendaciones anteriores según sea el caso.**

**Cada persona con discapacidad requiere apoyos distintos y si se pregunta es posible establecer la manera más adecuada de apoyar.**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PCD) Y/O VÍCTIMAS DEL CONFLICTO CON DISCAPACIDAD (VCD) EN EL SECTOR SALUD.

ESTRATEGIA PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO CON DISCAPACIDAD



## Importante

- ▶ Preguntar a la persona con discapacidad si requiere algún apoyo, si la respuesta es sí, indagar la manera en que debe hacerlo. Nunca presuponer que por ser persona con discapacidad requiere ayuda. Indagar si cuenta con algún apoyo.
- ▶ Es importante remitir a la persona con discapacidad al proceso de rehabilitación funcional cuando sea necesario, para que sea atendida de acuerdo con sus requerimientos, intereses y expectativas.
- ▶ Utilizar un lenguaje claro para dar información y recurrir a varios formatos (digital, físico, videos, folletos). Para las personas que no son del ámbito médico, no utilizar palabras o siglas que son de uso clínico.
- ▶ Promover que las decisiones sobre su vida (VcD y PcD) sean libres e informadas y sean tomadas directamente por la persona con discapacidad.
- ▶ La información debe ser conocida por las personas con discapacidad de manera directa, cuando esté con un acompañante, dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no a su acompañante, posibilitando la interacción (escuchar, tomarse el tiempo para entender).
- ▶ Asegurarse de que la información que brindó fue clara, utilizando preguntas como ¿Fue clara la información? ¿Tiene alguna duda?.
- ▶ Remitir siempre a la persona con discapacidad a los servicios de promoción y prevención en salud, incluyendo acciones extramurales.
- ▶ Recordar que la discapacidad no está determinada por los diagnósticos médicos.
- ▶ Es importante orientar a las víctimas con discapacidad sobre la oferta disponible en atención psicosocial en caso de ser requerida.

## Discapacidad Mental -psicosocial

- ▶ El profesional de salud, debe ser claro en las recomendaciones que se deben seguir en diversos ambientes, incluido el hogar.
- ▶ Algunas personas con discapacidad psicosocial pueden no tener contacto visual con la persona que se está comunicando, esto no quiere decir que no están prestando atención. Si esto sucede se debe mantener el contacto visual. Preguntar a la persona si requiere apoyo, en caso de responder sí, indagar como debe hacerlo.
- ▶ Tener en cuenta que los tiempos de espera en la atención y tiempos entre cita, no deben ser prolongados para algunas personas con determinado diagnóstico. Es importante dar prioridad en la atención, con el fin de prevenir alteraciones en el ánimo.
- ▶ Brindar recomendaciones claras en tiempos, manejo, hábitos de vida saludable, esta información debe ser brindada de igual manera para la persona de apoyo como la persona con discapacidad.

## Discapacidad Cognitiva o Intelectual

- ▶ Dirigirse a la persona con discapacidad con respeto, hablando de manera natural y con un lenguaje claro, evitar utilizar tecnicismos, utilizar un lenguaje concreto.
- ▶ Brindar recomendaciones precisas. En algunos casos puede ser útil entregar recomendaciones, apoyándose con la entrega de un listado de acciones que complementen la explicación que se está dando.
- ▶ Asegurarse de que la información que brindó fue clara, utilizando preguntas como ¿Fue clara la información? ¿Tiene alguna duda?.
- ▶ Señalar de manera clara los espacios que componen la institución.
- ▶ Escuchar a la persona e identificar si se encuentra cómoda y de acuerdo con el procedimiento a realizar.

## Discapacidad Auditiva

- ▶ Promover el llamado visual para las personas sordas que acuden a la atención.
- ▶ Facilitar otros canales para la solicitud de citas diferentes a llamadas telefónicas, por ejemplo virtual o presencial.
- ▶ En caso que la persona lo solicite, brinde notas escritas con la información que requiera o genere alternativas para que la información sea suficiente.
- ▶ Si la persona sorda utiliza el servicio de interpretación, no se dirija al intérprete, haga contacto visual con la persona sorda, esto es señal de respeto.
- ▶ Si es una persona con hipoacusia o baja audición: no gesticule de manera exagerada, esto no permite que su voz sea clara.
- ▶ No suba el volumen de manera exagerada, a menos de que la persona lo solicite.
- ▶ Utilizar el relevo (o lo que haga sus veces) en caso de ser requerido.