

PROTOCOLO INCLUYENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO



Comfamiliar
RISARALDA

PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO COMFAMILIAR RISARALDA

Documentos relacionados:

Protocolo Manual de Imagen y Comportamiento Corporativo

<http://sec.comfamiliar.com/uploads/archivos/2019/manual-de-protocolo.pdf>

Procedimiento voz del cliente O-PR-007 ISOLUCIÓN

Instructivo Atención de usuarios Sordos **1-IN-223** ISOLUCIÓN



1. OBJETIVO

Brindar recomendaciones y pautas al personal de los servicios de Comfamiliar Risaralda y sus aliados para la atención de los usuarios acorde a la misión, políticas institucionales, y marco legal.

2. ALCANCE

Guiar a los funcionarios de los servicios de Comfamiliar Risaralda y sus aliados en la atención de los usuarios a través de los diferentes canales de atención dispuestos en la institución y con abordaje completo desde el concepto de inclusión.

3. DEFINICIONES

3.1 Canal de Atención. Medio habilitado por la institución para facilitar la interacción y establecer contacto con sus usuarios.

3.2 Pauta de Atención. Recomendaciones guía para el abordaje y la atención de los usuarios de acuerdo a sus características.

3.3 Atención Preferencial. Atención de mayor prioridad para adulto mayor, discapacitados, mujeres embarazada, y personas con niños en brazos en cumplimiento del marco legal que vigila el fácil acceso de los grupos poblacionales.

3.4 Discapacidad. Deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

3.5 Carisma. Es la promesa de valor de la Institución hacia los usuarios y grupos de interés, la cual debe estar inmersa en cada interacción a través de sus atributos de calidez, amabilidad, responsabilidad, información, seguridad, mejoramiento y aprendizaje, los cuales contribuyen a óptimos niveles de experiencia del cliente y al cumplimiento de la misión y objetivos de la organización.

3.6 Cordialidad. Interacción en condiciones de respeto, comprensión y amabilidad que genera relaciones armónicas entre las partes.

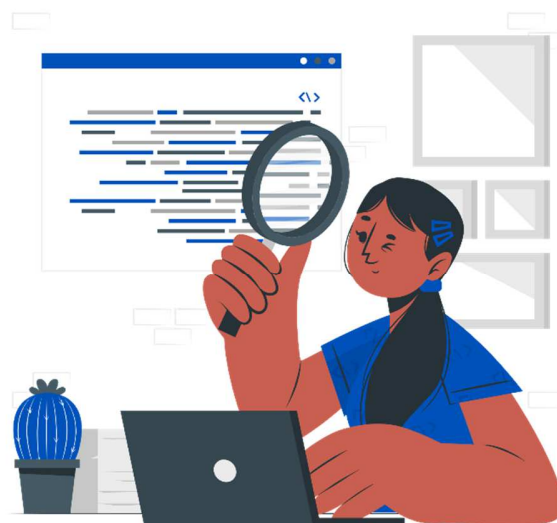
3.7 Comunicación Asertiva. Es la forma de expresar lo que se requiere de manera clara, veraz respetuosa y empática con los pensamientos posturas y creencias de los demás.

3.8 Contacto Visual. Es fundamental en la atención, centrar la mirada al usuario, genera conexión y facilita la comunicación y escucha activa.

3.9 Resolutivo. Capacidad que tiene las personas de resolver cualquier asunto o problema con eficacia, rapidez y determinación.

3.10 Inclusión La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, es lograr que todos los individuos o grupos sociales, puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos. Independientemente de sus características, habilidades, discapacidad, cultura, entre otros.

3.11 Manual de Imagen y Comportamiento Corporativo. Es el documento creado que instruye la forma indicada de vestir, actuar y comportarse, generando en los colaboradores un compromiso en la proyección de la imagen corporativa el cual se encuentra publicado en el SEC en la opción categorías /documentos.



4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1 Saludo. El saludo de bienvenida al usuario debe ser respetuoso, cálido y sincero que genere en ese primer contacto empatía y disposición de servirle, generando cercanía para lo cual es necesario informar nuestro nombre e indagar el nombre del usuario para garantizar durante toda la atención referirnos por su nombre.

4.2 Durante la Atención.

4.2.1 La Escucha Activa. Es importante para conocer las necesidades del usuario escucharlo atentamente y establecer contacto visual que le permita al usuario tener la confianza de ser respetado y escuchado.

4.2.2 Comunicación Verbal. Una vez conozca lo que el usuario requiere gestione para brindarle la información o solución a su requerimiento, para ello la comunicación debe ser clara, completa, precisa y en lenguaje sencillo empleando palabras correctas con tono de voz gentil y suave, evite palabras rebuscadas o de difícil comprensión.

4.2.3 Comunicación No Verbal en la Atención Presencial. Demuestre seguridad en su postura, gestos en su rostro de agrado y disposición y sobre todo control de los movimientos de manos y piernas que eviten percepciones de inseguridad o agresión durante la atención; la comunicación no verbal debe ser coherente con la comunicación verbal.



4.2.4 Compromisos con el Usuario. En los casos donde no se cuente con la solución inmediata, establezca un compromiso de estricto cumplimiento con el usuario, para realizar las gestiones y posteriormente brindarle la información completa o la solución a su necesidad. Para compromisos de plazos prolongados, tenga en cuenta durante el proceso, mantener informado al usuario sobre el estado del mismo.

4.2.5 Gestión de Dificultades en la Prestación de los Servicios. Cuando se presente una dificultad en el servicio que desencadene en una inconformidad, el primer paso a seguir por parte de los funcionarios es buscar soluciones inmediatas en el mismo sitio de atención, en caso de no resolverle la dificultad al usuario, se procede a direccionar al canal de la voz del cliente, actuando acorde al procedimiento voz del cliente O-PR-077.

4.3 Despedida. En todos los contactos realizados independiente del canal de atención se debe cerrar la conversación de manera cordial y con CARISMA, dirigiéndose a los usuarios por su nombre.

Bienvenido a **LA VOZ DEL CLIENTE**

SUGGESTION BOX



Buzón de PQRSF Cero Papel de Comfamiliar Risaralda

Déjanos tu mensaje en cualquiera de las formas que encontrarás a continuación:



1 Escanea el código QR o ingresa a www.comfamiliar.com y déjanos tu mensaje desde nuestro canal web en la sección de atención al usuario.



2 Escribe un correo electrónico a:
Servicios de Salud:
ausalud@comfamiliar.com
Para otros Servicios:
atencionusuario@comfamiliar.com



3 Comunícate a nuestra línea
01 8000 94 87 87
y sigue las indicaciones



4 En el punto de atención:
Acércate al funcionario más cercano y dile que requieres dejar un mensaje para Atención al Usuario, él te brindará ayuda.



5. PAUTAS DE ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL.

5.1 Canal Presencial

- ✓ Salude de manera cordial.
- ✓ Establezca contacto visual.
- ✓ Escuche atentamente.
- ✓ Garantice tono de voz claro y adecuado.
- ✓ Demuestre actitud de servicio.
- ✓ Controle gestos.
- ✓ Garantice Información completa y veraz.
- ✓ Indague completamente para comunicar de manera efectiva.
- ✓ Use palabras correctas y lenguaje asertivo.
- ✓ Comunique de manera asertiva.
- ✓ Atienda de manera prioritaria adultos mayores, embarazados, personas con discapacidad y mujeres con niños en brazos.
- ✓ Garantice adecuada presentación personal acorde al protocolo de imagen corporativa.
- ✓ Porte el carné institucional.
- ✓ Finalice la atención con una cordial despedida.
- ✓ Evite comer, masticar chicle, usar celular o distraerse durante la atención.

CANALES DE ATENCIÓN:



PRESENC



TELÉFÓN



ELECTRÓ

5.2 Canal Telefónico

- ✓ Salude de manera cordial.
- ✓ Escuche atentamente la necesidad del usuario.
- ✓ Garantice tono de voz claro y adecuado.
- ✓ Demuestre disposición durante la atención.
- ✓ Indague completamente para comunicar de manera efectiva.
- ✓ Use palabras correctas y lenguaje asertivo.
- ✓ Finalice la atención con una cordial despedida.
- ✓ Evite comer masticar chicle o tener distractores durante la atención de los usuarios.

5.3 Canales Electrónicos. Correo y/o Chat en Línea (Aportes y Subsidios y chat bots otros servicios)

- ✓ Salude de manera cordial y usando el nombre del usuario.
- ✓ Responda con información correcta clara y suficiente.
- ✓ Use lenguaje sencillo y asertivo.
- ✓ Revise el contenido a enviar previamente para evitar errores ortográficos.
- ✓ Despidase de manera cordial identificándose con su nombre.
- ✓ Evite escribir en mayúscula sostenida o párrafos demasiado largos.
- ✓ Si la respuesta es por correo y va con copia a otras personas realícelo por copias ocultas en cumplimiento de la ley de habeas data.
- ✓ Garantice sin falta que el mensaje lleve un asunto relacionado con su contenido.

6. PAUTAS DE ATENCIÓN SEGÚN GRUPOS POBLACIONALES Y DISCAPACIDADES

6.1 Pautas de Atención Preferencial

Debemos garantizar la Atención preferencial a:



Adultos
mayores de 60
años



Mujeres
embarazadas



Mujeres con
niños en
brazos



Personas con
discapacidad

En su atención se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Garantice el acceso a las instalaciones y la atención dándoles prioridad por sobre el resto de usuarios.
- ✓ En las salas de espera garantice el uso y acceso de las sillas marcadas para atención preferencial.
- ✓ En casos en que se identifiquen en sedes o servicios usuarios dentro de esta categoría que no tengan conocimiento de la atención preferencial, los colaboradores tenemos el deber de informarles y darles acceso a la misma.

- ✓ Evite diminutivos o terminología en el lenguaje no apropiado que pueda ofender o descalificar, durante los procesos de atención. Ejemplo: pase el cieguito, el viejito de primero, el señor mochito, entre otros.
- ✓ Evite gesticular de manera inapropiada o tener un lenguaje no verbal que denote actitudes que demuestren lastima, desinterés o impaciencia.
- ✓ En los casos donde se observe que un usuario de atención preferencial pueda necesitar ayuda por parte de un funcionario, antes de ayudarlo, indague si la requiere.
- ✓ Adopte una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de esta población, como pueden ser de movilidad, habla, escucha, visión, cognitivas, entre otras.



Conceptos:

Sexo biológico: características biológicas y físicas usadas típicamente para asignar el género al nacer.

Género: construcción social, cultural y psicológica que determina el concepto de mujer, hombre y de otras categorías no binarias o normativas. Es la conceptualización de nuestra identidad y comportamientos.

Identidad de género o identidad sexual: es la percepción y manifestación personal del propio género. Es decir, cómo se identifica alguien independientemente de su sexo biológico. La identidad de género puede fluir entre lo masculino y femenino.

6.2 Pautas de Atención Población LGBTIQ+

Debemos garantizar atención incluyente a:

- ✓ **Lesbianas:** Mujeres que se sienten atraída sexualmente por otras mujeres
- ✓ **Gay:** Hombre que se siente atraído sexualmente por otros hombres
- ✓ **Bisexuales:** Persona que se siente atraída sexualmente por hombres y mujeres
- ✓ **Transgénero:** Persona cuya identidad de género no coincide con el sexo que se le asignó al nacer.
- ✓ **Intersexuales:** Persona que nace con características sexuales que no se ajustan a la definición binaria de hombre o mujer.
- ✓ **Queer:** Término utilizado como un paraguas que engloba a personas que no se identifican con la orientación sexual y/o identidad de género binaria.
- ✓ **+ - Plus:** Indica que la sigla es abierta y engloba otras identidades y expresiones de género que no están incluidas explícitamente.

En su atención se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ La población LGBTIQ+ tienen los mismos deberes y gozan de iguales derechos y oportunidades que todos nuestros usuarios, por lo cual su atención se debe realizar bajo las mismas pautas definidas por la institución para todos los afiliados y usuarios.
- ✓ La atención y trato hacia esta población debe estar libre de cualquier tipo de prejuicio, juzgamiento o censura.
- ✓ Se deben evitar gestos y expresiones discriminatorias.
- ✓ Debemos garantizar un lenguaje tanto verbal como no verbal incluyente, respetando la identidad de género.
- ✓ Utilizar **lenguaje neutro** evitando expresiones “señor o señora” cuando no está clara la identidad de género, utilizando expresiones como; **¿en qué le puedo colaborar?, con mucho gusto, feliz día**, evitando así utilizar expresiones verbales en femenino o masculino.
- ✓ Dirigirse al usuario con el nombre con que se presente sin importar su apariencia física.

6.3 Tipos de discapacidades

Psicosocial



Alteraciones de orden mental que alteran el pensamiento, percepciones emociones, sentimientos y comportamientos, afectando, afectando la capacidad de una persona de relacionarse con otros o con su entorno.

Sordo Ceguera



Resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), que dificulta el acceso a la información, a la comunicación a la orientación y a la movilidad.

Auditiva



Es la dificultad o la imposibilidad de usar el sentido del oído debido a una pérdida de la capacidad auditiva parcial o total, dificultando la recepción y producción de mensajes verbales y por tanto la comunicación oral.

Física



Es la alteración del aparato motor, debido a trastornos en el funcionamiento del sistema nervioso, muscular u óseo, o en varios de ellos; generando dificultad caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos.

Visual



Es la deficiencia de la visión que afecta la agudeza, campo visual, visión de los colores o profundidad, afectando la capacidad de una persona para ver. En este grupo de personas se encuentran los usuarios con ceguera total o baja visión.

Cognitiva e intelectual



Deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje, generando dificultades en el procesamiento de información.

Múltiple



Se caracteriza por la presencia de distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones.

6.3.1 Uso de los Términos Adecuados en la Atención

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado, minusválido, tullido, lisiado.	Persona con discapacidad.
Enano.	Talla baja.
Defecto de nacimiento.	Discapacidad congénita.
Deforme.	Persona con discapacidad congénita.
(El) ciego.	Persona ciega o con discapacidad visual.
Semividente.	Persona con baja visión.
(El) sordo, el sordomudo.	Persona sorda o con discapacidad auditiva.
Sordo – ciego.	Persona sorda ciega.
Paralítico.	Persona con discapacidad física o persona con paraplejía o cuadriplejía.
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.

Expresión Incorrecta
Expresión Correcta

Neurótico.	Persona con neurosis.
Esquizofrénico, siquiátrico, loco.	Persona con esquizofrenia.
Demente, enfermo mental, psiquiátrico, loco, lunático, desquiciado.	Persona con discapacidad psicosocial.
Epiléptico.	Persona con epilepsia.
Víctima de...	Persona que experimenta o tiene...
Persona en situación de...	
Aquejado por...	Persona que tiene...
Padece de...	
Sufre de...	



LO QUE NO DEBEMOS HACER

No piense o actúe anulando o invisibilizando a las personas con discapacidad.

LO QUE DEBEMOS HACER

- Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones; tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta. Diríjase siempre a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Incluso si se comunica con el usuario a través de un intérprete.
- En muchos casos las familias son las redes de apoyo más valiosas de las personas con discapacidad; sin embargo, se debe priorizar la comunicación directa con el discapacitado, identificarlo y reconocerlas como persona independiente que puede tomar decisiones autónomamente, aun en contra de las opiniones de sus redes de apoyo.
- Verifique si la persona con discapacidad quiere hablar con usted en presencia de un acompañante. Si nota desacuerdo entre la persona con discapacidad y el acompañante, se deben utilizar estrategias para conocer la opinión autónoma de la persona con discapacidad.



LO QUE NO DEBEMOS HACER

No asimilar a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellas solas no pueden solicitar servicios, actuando como que no pueden decidir.

LO QUE DEBEMOS HACER

- Valorar y reconocer a las personas con discapacidad como personas importantes para la sociedad.
- Dar la oportunidad de demostrar a las personas con discapacidad, lo mucho que valen y pueden aportar.
- Cuando una persona con discapacidad llegue a la entidad a solicitar algún servicio, trátela como a cualquier otra persona de manera digna, encontrando la manera adecuada de entregar la información.



LO QUE NO DEBEMOS HACER

- No asumir que una persona que usa apoyos técnicos siempre va a necesitar su ayuda con ellos.
- Si hay una persona usuaria de silla de ruedas no asuma que quiere que usted la empuje; tampoco cargue a una persona en silla de ruedas, es muy peligroso tanto para la persona que la usa como para quienes la cargan.
- No manipular los apoyos técnicos que usan las personas con discapacidad tales como bastones, tablets de tecnología aumentativa, amplificadores de voz, entre otros.
- No impedir la entrada de perros guía a las instalaciones de entidad.
- No enfocarse en lo que las personas no pueden hacer.

No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.

LO QUE DEBEMOS HACER

- Preguntar al usuario cómo ajustar los servicios que presta la entidad teniendo en cuenta los apoyos técnicos que este usa; tales como sillas de ruedas, bastones, caminadores, tablets, computadores, amplificadores de voz, entre otros. Por ejemplo, para una persona ciega que usa bastón, preguntar primero si desea ser guiada por usted y preguntar cómo le queda más cómodo (por ejemplo poniendo la mano en el hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio) y si hay una persona en silla de ruedas, preguntar si desea que usted lo empuje.
- Siempre se debe asumir que es la persona con discapacidad la que más sabe acerca de los apoyos técnicos que usa y la que mejor puede pedirle su apoyo.
- Si bien algunas personas con discapacidad requieren ayuda para la ejecución de las actividades, es importante que antes de brindar ayuda, le pregunte al usuario si la requiere y si desea recibirla; de esta forma se respeta la voluntad, autonomía y se favorece la independencia del usuario.
- Pregúntele directamente a la persona con discapacidad acerca de las necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para el acceso al mismo.



6.3.2 Pautas de Atención para Persona con Discapacidad Psicosocial



Voz
Contacto
Visual



Trato



Comunicación
no
Verbal



Condiciones
Médicas



Validación

Voz – Contacto Visual

- ✓ Utilizar un tono de voz adecuado y hablar pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
- ✓ Dependiendo de la condición de salud mental, muchas personas se sienten intimidadas cuando hay un contacto visual directo o la voz es muy alta. Recuerde que hay grados de sensibilidad distintos; por lo cual se debe hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de la atención.

Trato

- ✓ No emitir comentarios, juicios ni utilizar palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad.
- ✓ Brindar el tiempo necesario para resolver las inquietudes de manera completa y adecuada.

Comunicación no Verbal

- ✓ Evitar gestos, movimientos involuntarios, comportamientos o actitudes que puedan generar incomodidad a estos usuarios.

Condiciones Médicas

- ✓ Tener en cuenta que algunas personas con discapacidad cognitiva toman medicamentos cuyos efectos secundarios comunes pueden incluir somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo, entre otros efectos notables; por lo cual se sugiere entregar la información por escrito y ajustar las reuniones para los momentos del día en que la persona esté más atenta.

Validación

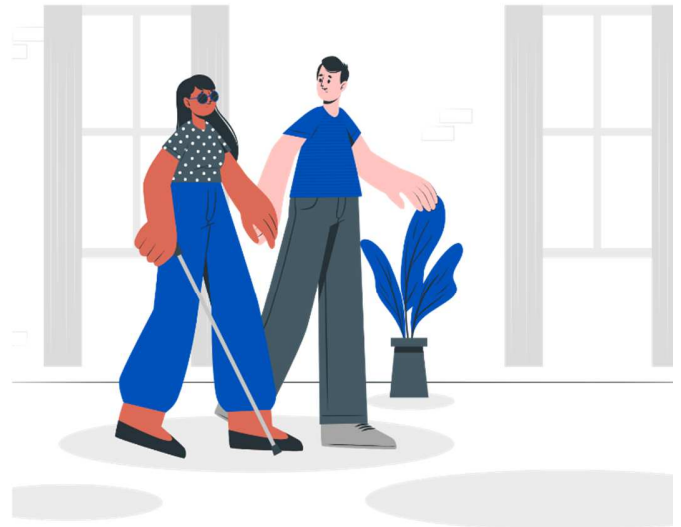
- ✓ Explicar de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes con respecto a los servicios (tiempos, plazos, documentación necesaria, rutas de atención, procedimientos, entre otros), y verificar que la información haya sido comprendida.



6.4 Pautas de Atención para Persona con Discapacidad Sordoceguera

6.4.1 Tipo de Comunicación

- ✓ Identificar el modo de comunicación del usuario que puede estar entre: braille, lenguaje de señas, escritura en palma, comunicación directa al acompañante.

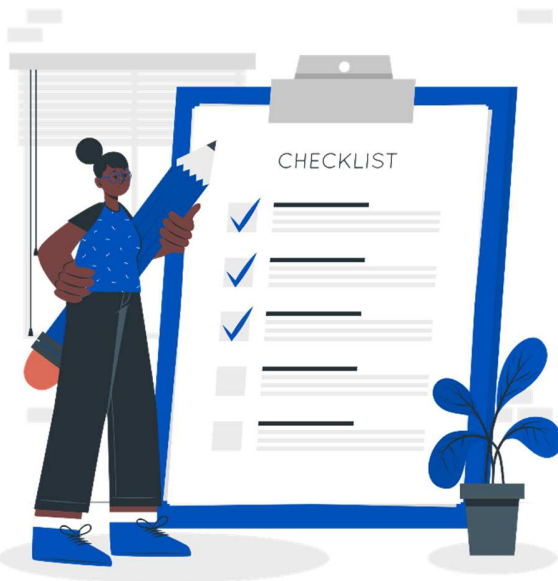


6.4.2 Herramientas de Comunicación

- ✓ Impresora Braille (index braille): Imprime textos en lenguaje braille. Disponible en Agencia de empleo Sede Centro.
- ✓ Escritura en la palma de la mano: Deletrear palabras en la palma de la mano del usuario
- ✓ Lector de textos (all reader): Dispositivo que se pone sobre algún texto y lo transforma en voz.
- ✓ Disponible en Agencia de empleo Sede Centro.
- ✓ Lenguaje de señas: Directorio de colaboradores que conocen lenguaje de señas y su ubicación. Disponible en SEC en Atención al Usuario.

6.4.3 Persona de Apoyo

- ✓ Si el usuario se encuentra con un acompañante, facilitar la información a través de él.





6.5 Pautas de Atención para Persona con Discapacidad Auditiva

6.5.1 Contacto

- ✓ Dirigirse directamente al usuario y no a su intérprete.
- ✓ Indague cuál es su mecanismo de comunicación
- ✓ Recuerde dirigirse por el nombre del usuario y como funcionario presentarse siempre con su nombre.
- ✓ Brinde información clara y completa y valide si ha resuelto todas sus necesidades e inquietudes
- ✓ Despídase de manera cordial.

6.5.2 Gestos

- ✓ Evitar taparse la boca o voltearse durante la atención.
- ✓ No gesticular de manera exagerada durante la atención.
- ✓ Usar lenguaje no verbal de manera moderada debido al impacto visual para este tipo de usuarios.

6.5.3 Comunicación Verbal

- ✓ Siempre hablar de frente para facilitar la lectura de los labios.
- ✓ Articular las palabras de forma clara, vocalizada y pausada.
- ✓ Indagar durante la atención si requiere mejor modulación.

6.5.4 Herramientas de Comunicación



Lenguaje de señas
(SERVIR)



Comunicación escrita e información a acompañantes



Actividades grupales

6.5.4.1 Lengua de señas

- ✓ Hacer uso de SERVIR enlace que está en los equipos asignados en cada servicio, en la barra de favoritos con el nombre SERVIR (Lengua señas), usarlo siempre con google chrome.
- ✓ Consulta en ISolución el Instructivo de Atención de Usuario Sordos **código 1-IN-223** en el numeral 6.1.1 lengua de señas aprenderás a utilizar SERVIR.

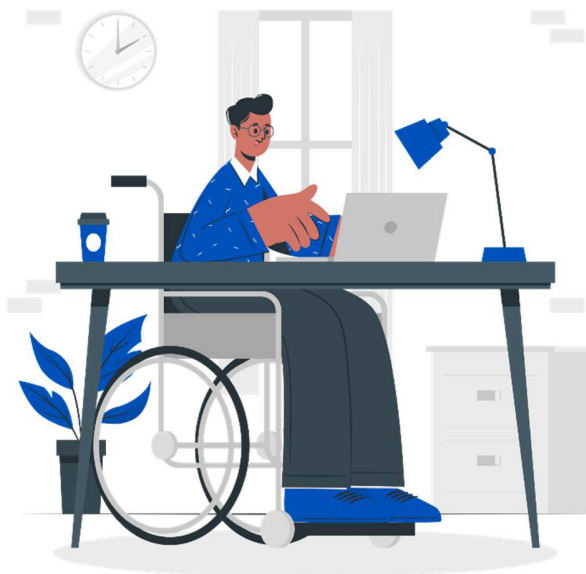
6.5.4.2 Comunicación escrita e información a acompañantes.

- ✓ Identificar que el usuario sabe leer y escribir: se puede realizar la atención de forma escrita y breve, con palabras sencillas.

- ✓ Si el usuario se encuentra con un acompañante, facilitar la información a través de él. Durante la atención siempre mirar al usuario con la discapacidad auditiva.

6.5.4.3 Actividades Grupales

- ✓ En las reuniones grupales donde participen este tipo de personas, tener interprete de lenguaje de señas o apoyo con el servicio de interpretación en lengua de señas virtual (SERVIR).
- ✓ De no contar con intérprete, la ubicación de los usuarios con discapacidad auditiva debe estar al frente del expositor y este debe modular de manera pausada para facilitar la lectura de los labios.



6.6 Pautas de Atención para Persona con Discapacidad Física

6.6.1 Accesibilidad

- ✓ Se debe direccionar y garantizar la facilidad de acceso a los diferentes servicios, a través de uso de rampas, ascensores y pasamanos.
- ✓ De no contar con la facilidad de acceso, el funcionario se debe desplazar hasta donde está el usuario para brindarle la atención en condiciones cómodas y garantizando privacidad.

6.7 Pautas de Atención para Persona con Discapacidad Visual

6.7.1 Saludo-Despedida

- ✓ El funcionario siempre debe avisar la llegada y el retiro del lugar donde está el usuario en tono de voz sutil y amigable.

6.7.2 Desplazamiento

- ✓ Comunicar la ruta si se requiere algún desplazamiento hacia otro lugar, proceso, baños y/o cafetería o solicitar su autorización para realizarle el acompañamiento.
- ✓ Brindar ayuda siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, ubique la mano del usuario sobre su hombro o brazo.
- ✓ Orientar con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.





- ✓ Brindar información del sitio donde se encuentra el usuario e informar sobre barreras físicas que pueden ocasionar accidentes; por ejemplo, estantes a mediana altura, cables en el piso, materas, entre otras.
- ✓ Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, entre otras; con total tranquilidad.
- ✓ No halar del vestuario o del brazo, ni tomar el bastón de una persona ciega, dado que se trata de una herramienta fundamental para la guía.

6.7.3 Comunicación Verbal

- ✓ Diríjase directamente al usuario con la discapacidad visual así vaya con un acompañante.
- ✓ Sea muy preciso e informe de manera completa, especialmente cuando deba dar orientación espacial.

6.7.4 Gestos

- ✓ La atención y las respuestas requieren solo del contenido verbal, no necesitan ser acompañadas de gestos o similares.

6.7.5 Comunicación Escrita

- ✓ Si la persona es de baja visión tener en cuenta que la información se debe garantizar en tipografía grande de alto contraste.

6.7.6 Firmas

- ✓ En los casos donde se requiera la firma de documentos por una persona ciega, se le debe garantizar que conozca el contenido por medio de lectura a través de un funcionario en voz alta o por medio de un dispositivo de Lector de textos (all reader).

6.7.7 Documentación

- ✓ Para la entrega de documentos utilizar expresiones como: al frente suyo encuentra el documento o formato.
- ✓ Si se va a sacar copia de algún documento de propiedad del usuario, informar para que esté enterado.
- ✓ Si requiere diligenciar un formulario puede leerle al usuario los campos y consentir con él para que el funcionario diligencie con la información. De contar con Lector de textos (all reader), darle la autonomía al usuario para usar la herramienta y diligenciar la información.

6.7.8 Manejo del Dinero

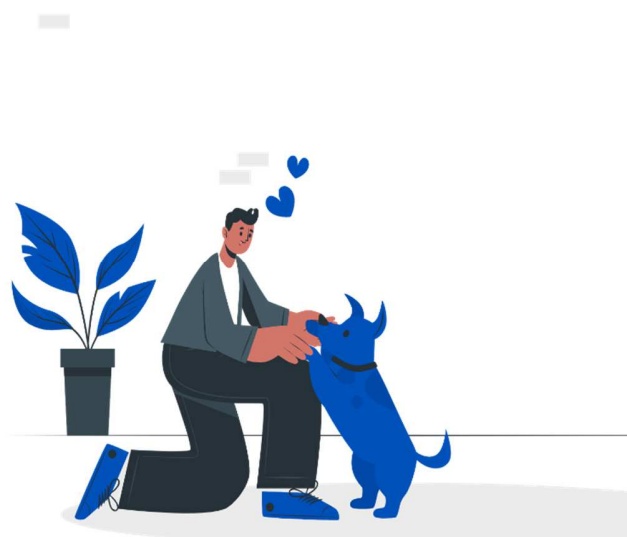
- ✓ Cuando se reciba o se entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indicar la cantidad entregada o recibida y las denominaciones, empezando por los billetes y terminando con las monedas.

6.7.9 Herramientas de Comunicación

- ✓ Impresora Braille (index braille): Imprime textos en lenguaje braille. Disponible en Agencia de empleo Sede Centro.
- ✓ Escritura en la palma de la mano: Deletrear palabras en la palma de la mano del usuario.
- ✓ Lector de textos (all reader): Dispositivo que se pone sobre algún texto y lo transforma en voz. Disponible en Agencia de empleo Sede Centro.
- ✓ Lenguaje de señas: Directorio de colaboradores que conocen lenguaje de señas y su ubicación. Disponible en SEC en Atención al Usuario.

6.7.10 Animal de Compañía

- ✓ Se debe garantizar la entrada de perros guías a las instalaciones, el cual debe ir primero que el usuario ya que representa sus ojos y seguridad.
- ✓ No se debe separar bajo ninguna circunstancia el perro guía del usuario.
- ✓ No se debe distraer al perro, jugar con él, darle comida o tomarlo por el arnés.



Atención para Persona con Discapacidad Cognitiva



Contacto
Inicial



Calidad en
la Atención



Comunicación Verbal



Uso de
Otros
Recursos

6.8 Pautas de Atención para Persona con Discapacidad Cognitiva

6.8.1 Contacto Inicial

- ✓ Diríjase directamente al usuario y no a su acompañante. Recuerde incluirlo siempre en las conversaciones.
- ✓ Diríjase al usuario por el nombre y de manera cordial.



6.8.2 Calidad en la Atención

- ✓ Mantenga la calidad en la atención y en el servicio prestado. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no comprenda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se pueda o deba brindar un trato de menor calidad.
- ✓ Sea paciente, respetuoso y concreto al brindar la información, escuche atentamente las necesidades del usuario, sea recursivo y resolutivo.

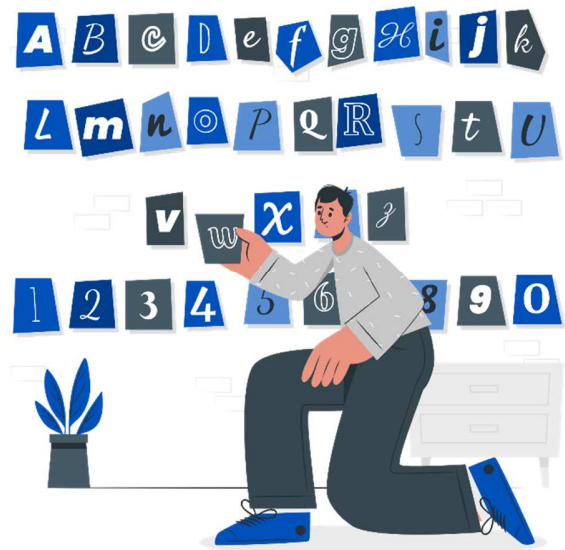


6.8.3 Comunicación Verbal

- ✓ La comunicación para brindar información e impartir instrucciones debe darse de manera clara, sencilla y completa, verificando que la persona haya comprendido la información y añadir información visual o ejemplos gráficos en la medida que sea posible.

6.8.4 Uso de Otros Recursos

- ✓ Si puede apoyar la atención con imágenes, en los casos donde se dificulte la comprensión.
- ✓ Se puede optar por brindar la información por escrito, en lenguaje claro y sencillo.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

