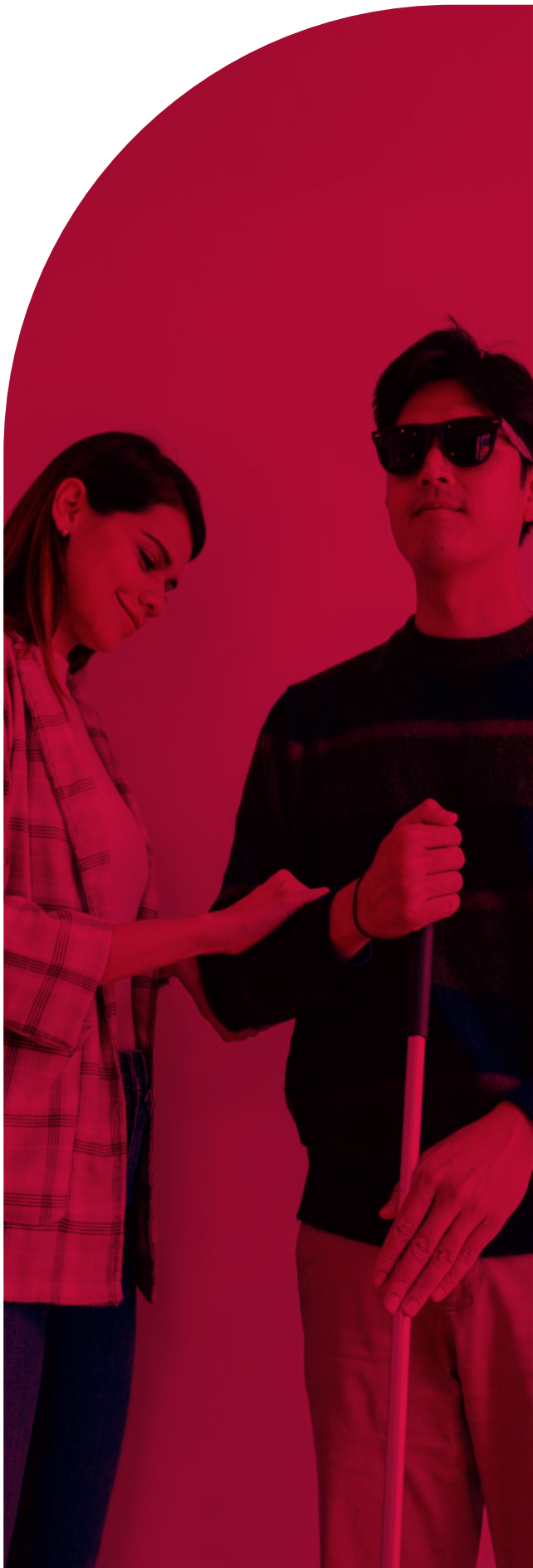
ipse
energía que nos conecta

GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD EN EL IPSE

Esta guía se constituye en un material ilustrativo y explicativo para los funcionarios del Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas teniendo en cuenta los postulados de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social -PPDIS, que busca asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores.

De esta manera se busca establecer el reconocimiento de la condición de discapacidad, así como los parámetros a seguir al momento de brindar un servicio o establecer una comunicación con estos sujetos de derecho que ingresen al Instituto, así como sensibilizar a la los funcionarios y contratistas del IPSE para conocer los temas relacionados con la discapacidad y así generar un adecuado relacionamiento con estos ciudadanos.



CATEGORÍAS *DE DISCAPACIDAD*

La información de esta sección es tomada de la Resolución 113 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud.

a. Física

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al 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, entre otras.

b. Auditiva

En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

c.

Visual

En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.

d.

Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

e.

Intelectual

Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad.

f.

Psicosocial (mental)

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y lasbarreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades Imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

e.

Múltiple

Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación y de la interacción social.

BUENAS PRÁCTICAS
PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Para la atención de personas con discapacidad se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

De acuerdo a las recomendaciones del Departamento Nacional de Planeación DNP, dependiendo del tipo de discapacidad se deben tener en cuenta las siguientes actuaciones para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos:

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.

- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".

- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

★ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

★ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

★ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero.

★ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

★ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

★Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.

★ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.

★ Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- ★ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- ★ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- ★ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ★ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

- ★ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ★ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Atender a personas de talla de tal forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

USO DE TÉRMINOS ADECUADOS

Forma correcta	*Forma incorrecta*	
Persona en situación de Discapacidad.	• Discapacitado • Deficiente • Enfermito	• Persona con Discapacidad • Incapacitadas
Persona con discapacidad física o movilidad reducida.	• Lisiado • Minusválido • Inválido • Paralítico	• Mutilado • Cojo • Tullido
Persona con discapacidad intelectual.	• Mongolito • Mongólico	• Retardado • Retardado mental
Lengua de Señas. Comunicación que uti lizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas.	• Lenguaje de Señas	
Discapacidad Congénita. Persona con discapacidad congénita.	• Defecto de nacimiento	
Persona con discapacidad visual. Persona ciega.	• "el" Ciego • Invidente	• Cieguito • No vidente
Persona que usa silla de ruedas. Persona que se traslada en silla de ruedas.	• Relegado a una silla de ruedas • Confinado a una silla de ruedas	
Persona con discapacidad auditiva. Persona sorda. (*) Las personas con discapacidad auditiva no necesariamente son muda.	• "el" Sordo • Sordito • Sordomudo	
Persona con discapacidad psiquiátrica. Persona con discapacidad de causa psíquica. Persona con esquizofrenia.	• Insano • Demente • Loco	• Trastornado • Esquizofrénico

ipse
energía que nos conecta