

Atención Inclusiva

Servicio Nacional de la Discapacidad



**CHILE
AVANZA
CONTIGO**



¿Cuántas personas con discapacidad hay en nuestro país?



1.950.388

personas con discapacidad (5 años o más) existen en nuestro país, según el Censo 2024.



11,1%



Modelos conceptuales de la discapacidad

Modelo de la Prescindencia

- Causas que dan origen a la discapacidad: religiosas
- Concepción de persona con discapacidad como carga.
- Respuestas sociales: Exclusión, se prescinde, a través de políticas de exclusión.

Modelo Biomédico

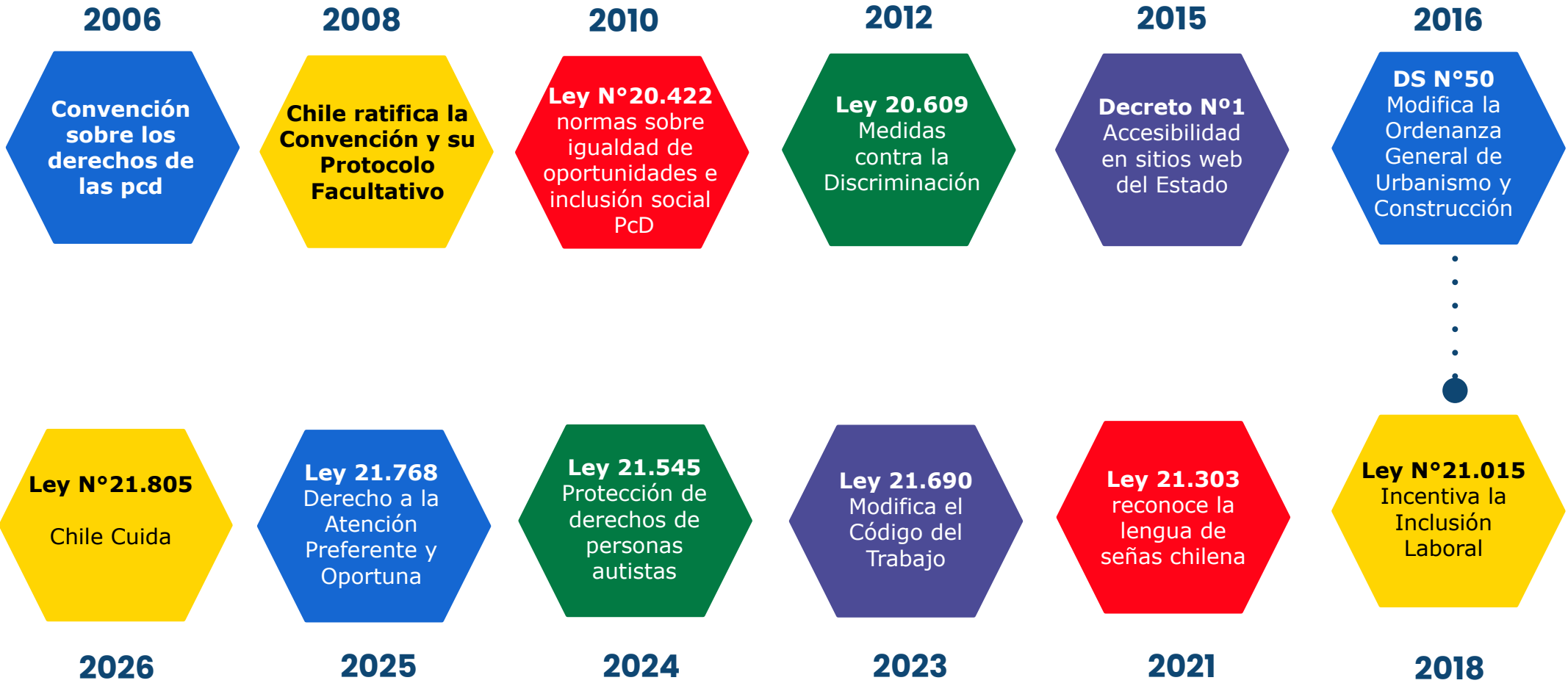
- Causas que dan origen a la discapacidad: limitaciones individuales.
- Concepción de persona con discapacidad como un ser a normalizar o rehabilitar.
- Respuestas sociales: Segregación e integración paternalismo/asistencialismo.

Modelo Biopsicosocial

- Causas que dan origen a la discapacidad: Interacción entre la persona y el entorno.
- Concepción de persona con discapacidad con igual dignidad y valor que las demás personas.
- Respuestas sociales: Inclusión centradas en la persona, pero también en la sociedad.



Perspectiva de Derechos Humanos





Ley N°20.422 - Concepto de discapacidad

Persona con discapacidad es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales (psíquica o intelectual) o sensoriales (carácter temporal o permanente), **al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, se ve impedida o restringida su participación** plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás personas.



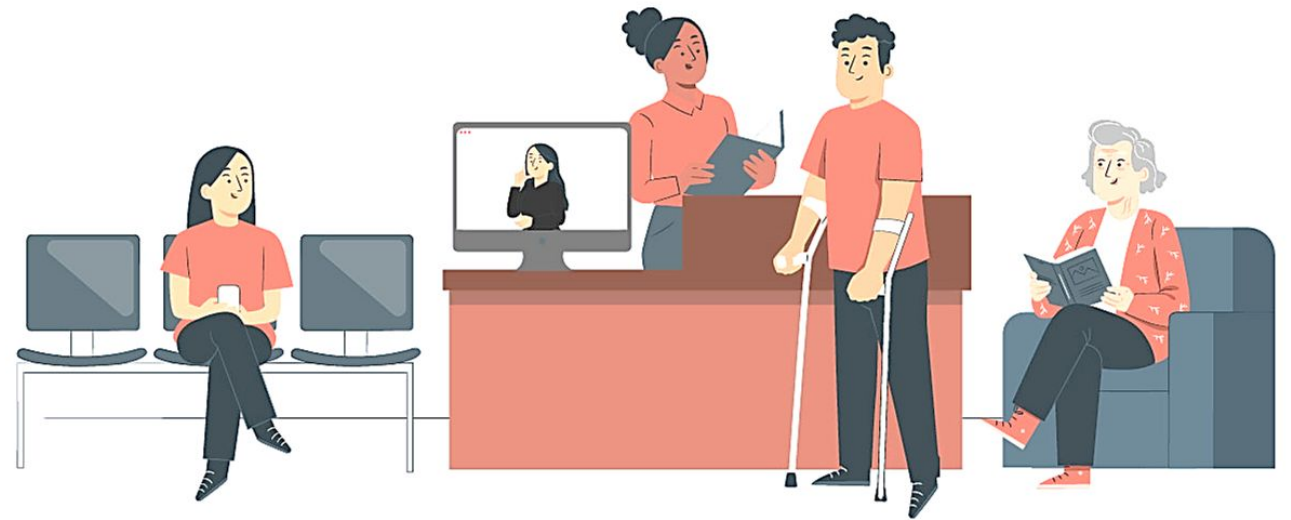


Atención inclusiva



¿Qué es la atención ciudadana inclusiva?

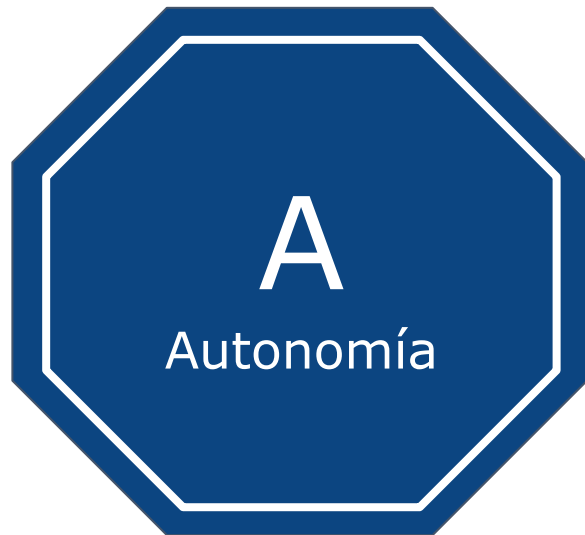
La atención ciudadana inclusiva será aquella, en el que se aúnen la **receptividad** y la **no discriminación**, es decir, aquella que **entrega un servicio de calidad e igualdad** de condiciones para todas las personas, independiente de su capacidad, preparación y condición.





Principios de la atención inclusiva

Si aplicamos los principios de la Ley 20.422 al diseño de servicios de información y atención ciudadana, podemos resumir los 3 principios que ésta debe cumplir para se inclusiva





Apliquemos en algunos casos de ejemplo



Sistema de Videointerpretación en Lengua de Señas

- Permite que las personas sordas solicite y gestionen información por sí mismas y en su propia lengua
- Es una contratación que no reviste una carga desproporcionada al servicio.

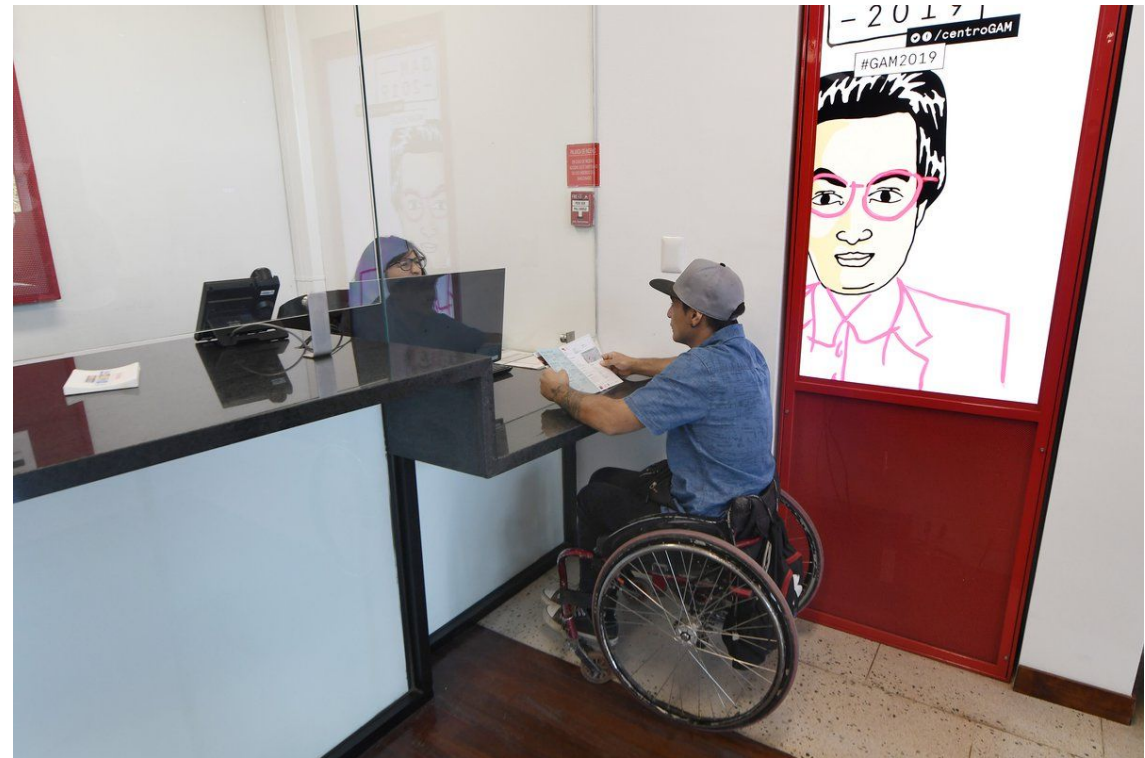




Apliquemos en algunos casos de ejemplo

Reducción de altura en mesón de informaciones

- Permite que las personas de baja talla, usuarias de sillas de rueda y/o niños y niñas gestionen información por sí mismas.
- En una medida de accesibilidad universal que no reviste una carga desproporcionada al servicio, y es permanente.





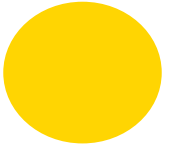
Recomendaciones por tipo de discapacidad



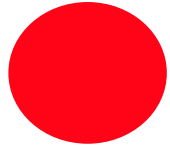
Recomendaciones para personas sordas



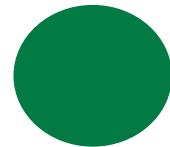
Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudar



Al iniciar la comunicación, averigüe cómo desea comunicarse la persona. Puede ser por lengua de señas, lectura labial, lengua oral, lectoescritura.



Colóquese de manera que su cara esté iluminada.



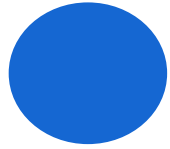
No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite. Debe modular con naturalidad.



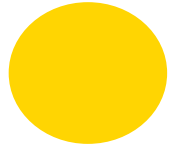
Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.



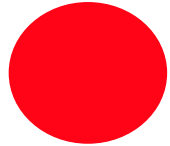
Recomendaciones para personas con discapacidad física



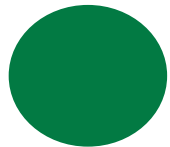
Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudar



Las ayudas técnicas son parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni mueva la ayuda técnica sin su permiso.



Al atender a una persona en silla de ruedas, siéntese de frente o al lado de ella, e inclínese en caso de ser necesario.



Evite ser invasivo y mantenga un trato y atención natural.



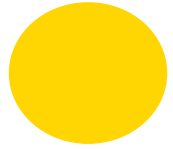
Todos los mesones de atención deberían estar adaptados a la altura de una persona en silla de ruedas.



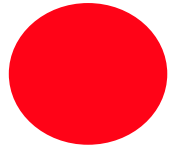
Recomendaciones para personas con discapacidad visual



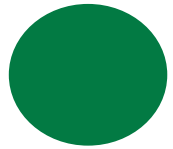
Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudar



Identifíquese con la persona para que ella sepa con quién se encuentra. Dígale su nombre y su función.



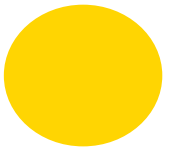
Para saludar usted puede tomar la mano o brazo de la persona como señal de saludo



Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabú



Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc. Evite el “para allá”, “para acá”, “ahí está”.



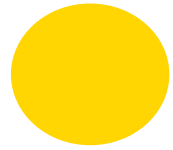
Avisar a la persona cuando se ausente.



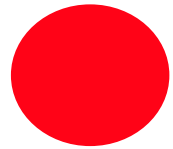
Recomendaciones para personas con discapacidad intelectual



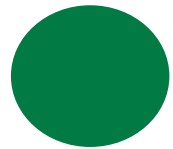
Tenga presente que la edad de la persona con discapacidad de origen intelectual no necesariamente tiene relación con su capacidad de comprensión



Si tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia. Dar el tiempo necesario para que pueda expresar sus consultas.



Si la persona se encuentra acompañada por otra, no la ignore. No mencionar su limitación con calificaciones ni juicios



Ante cualquier dificultad en la comprensión, se sugiere contar con material gráfico y entregar un registro de atención al usuario/a

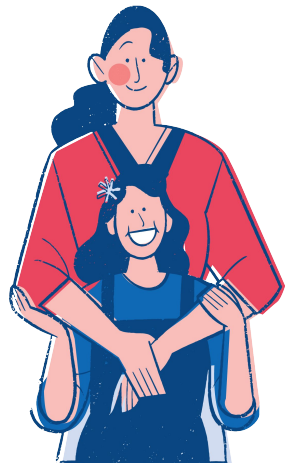


Dar información en lenguaje sencillo



Recomendaciones para personas autistas y otras neurodivergencias

Siempre presumir competencia.



Tener paciencia

Responder de forma sencilla y concreta

Usar apoyos visuales

Usar medios alternativos de comunicación

Anticipar

Evitar cambios e imprevistos

Permitir pausas

Reducir estímulos ambientales

Permitir la autorregulación



Acompañamiento frente a desregulaciones

- **Manténgase sereno** y dé a conocer que se **comprende el disgusto**. Acompañar sin amenazar
- De ser posible, **retire o aleje la causa** de la desregulación.
- Sugiera o acompañe a la persona a un **lugar más tranquilo**.
- Invite a realizar **mecanismos de relajación**, como la respiración profunda o a **utilizar elementos sensoriales** si los tiene.
- **No forzar a la persona a hablar**. Espere con paciencia.
- En caso de aumentar la intensidad, **solicite apoyo** de otro funcionario **de manera tranquila**.
- El establecimiento puede contar con un **protocolo específico** para el manejo respetuoso. Asegúrese de que todo el personal maneje las recomendaciones.
- Al volver la persona a la calma, **finalice la atención de forma respetuosa** y despídase cordialmente.





Uso correcto del lenguaje



Uso correcto	Uso incorrecto
<ul style="list-style-type: none">✓ Persona con discapacidad.✓ Que tiene o presenta discapacidad.	<ul style="list-style-type: none">✗ Persona que sufre discapacidad.✗ Personas con capacidades diferentes.✗ Personas con necesidades especiales.✗ Discapacitado, incapacitado, deficiente y enfermito.✗ Es víctima de una discapacidad.
<ul style="list-style-type: none">✓ Persona ciega.✓ Persona con discapacidad visual.✓ Persona con baja visión.✓ Persona con discapacidad de origen visual.	<ul style="list-style-type: none">✗ Invidente o no vidente.✗ El "Ciego" o el cieguito.✗ Tuerto.
<ul style="list-style-type: none">✓ Persona con discapacidad física.✓ Persona con discapacidad de origen físico.	<ul style="list-style-type: none">✗ Inválido.✗ Minusválido.✗ Lisiado.✗ Parálítico.
<ul style="list-style-type: none">✓ Persona usuaria de silla de ruedas.✓ Persona que se traslada en silla de ruedas.	<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 sorda.✓ Persona con discapacidad auditiva.✓ Persona con discapacidad de origen auditivo.	<ul style="list-style-type: none">✗ Sordomudo o sordamuda.✗ El "Sordito".✗ El "Sordo".
<ul style="list-style-type: none">✓ Persona sordociega o sordociego.✓ Persona que presenta sordoceguera.	<ul style="list-style-type: none">✗ Sordomudo o sordomuda.✗ El "Sordo" o sordito.✗ Invidente o no vidente.
<ul style="list-style-type: none">✓ Persona con discapacidad intelectual.✓ Persona con discapacidad de origen intelectual.	<ul style="list-style-type: none">✗ Retardado.✗ Retrasado mental.✗ Niños o niñas Down.
<ul style="list-style-type: none">✓ Persona con discapacidad psíquica.✓ Persona con discapacidad psiquiátrica.✓ Persona con discapacidad de causa psíquica.	<ul style="list-style-type: none">✗ Esquizofrénico, demente, loco.✗ Maníaco, depresivo, bipolar.
<ul style="list-style-type: none">✓ Lengua de señas.	<ul style="list-style-type: none">✗ Lenguaje de señas.
<ul style="list-style-type: none">✓ Autismo✓ Es persona autista, es autista✓ Necesidades de apoyo	<ul style="list-style-type: none">✗ TEA✗ Tiene TEA, tiene Asperger✗ Niveles o grados





**CHILE
AVANZA
CONTIGO**



www.senadis.gob.cl