

PROCOLO PARA TRATAR CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Objetivo:

Fortalecer y estandarizar el buen trato a los derechohabientes con discapacidad teniendo en cuenta los atributos del buen servicio que les permitirán brindar un trato digno y mejorar sus relaciones interpersonales.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Identidad institucional: implica que cada servidor público se defina a sí mismo como perteneciente al ISSEMyM, por lo tanto, el uniforme y gafete deben usarlos siempre que esté en el puesto de trabajo.

Actitud positiva: Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al derechohabiente y transmitirle a través de una imagen clara la seguridad de que su petición será atendida.

Amabilidad: Es un factor clave en la atención al derechohabiente. La cortesía, respeto, sinceridad y buenos modales logran una percepción positiva del servicio.

Escuchar: Es tener la capacidad de prestar atención, de atender la petición o necesidad del derechohabiente.

Empático: Es la capacidad de entender al derechohabiente, ponerse en su lugar y tratarlo con respeto y simpatía, esta cualidad ayuda a saber detectar lo que el derechohabiente requiere y atender a sus necesidades en la medida de lo posible.

Asertividad: Es expresarse de manera correcta, amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el derechohabiente.

Los gestos: El lenguaje gestual debe ser acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o pereza.

El tono de voz: El tono de voz y la expresión deben ser amables, utiliza palabras completas al hablar, no usar diminutivos, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado.

Infórmate: Mantente informado y actualizado sobre los trámites y servicios que otorga tu instituto.

Trato digno: Implica ser conscientes y poner la voluntad de tratar a los demás al pie de la igualdad, toda persona merece que se le reconozca, valore y respete garantizando el resguardo de su dignidad.

“Siempre atiendo a los derechohabientes como me gustaría que me atendieran”

1. Mantener el contacto visual es importante.
Dirígete a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
2. Antes de ayudar a una persona con discapacidad, pregunta si lo requiere.
3. Si responde que sí, pídele que te explique cómo puedes ayudarlo.
4. No tocar sus muletas o silla de ruedas, a menos que lo indique la persona.
5. No subestimar a las personas con discapacidad, ellos mismos son capaces de hacer bastantes cosas por sí solos, por lo que no hay que estar permanentemente ayudándolos a todo.
6. Si es una persona con discapacidad visual, hacer descripciones detalladas del entorno.
7. Cuando la persona tenga perro guía, no separarlo de ella, ni distraerlo o acariciarlo.
8. Al dirigirse a una persona con discapacidad auditiva, hacerlo de frente y sin cubrirse los labios.
9. Con las personas con discapacidad mental o intelectual, hablar claro y pausado y confirmar que la persona ha comprendido toda la información necesaria para su atención.
10. El término correcto es **persona con discapacidad**.
11. Despedirse amablemente utilizando la frase

“Espero haberle ayudado si necesita algo más, no dude en preguntar. En ISSEMyM estamos para servirle”.