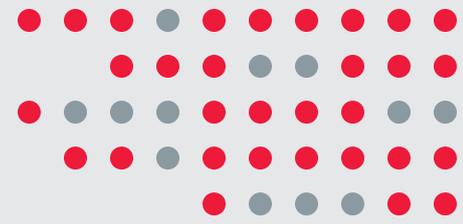




# PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



# TABLA DE CONTENIDOS



**Alcance y Objetivos Generales**

**03**

**Disposiciones Generales**

**04**

**Recomendaciones para la Atención de  
Personas con Discapacidad Física**

**06**

**Recomendaciones para la Atención de  
Personas con Discapacidad Sensorial**

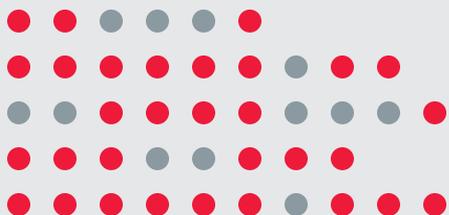
**07**

**Recomendaciones para la Atención de  
Personas con Discapacidad Intelectual**

**08**

**Recomendaciones para la Atención de  
Personas con Discapacidad Mental**

**09**





“ Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otro individuo, y por ello debe ser tratado con respeto e igualdad. Cuando una persona con discapacidad ingresa a nuestras agencias, ésta debe ser atendida de forma digna, como un ciudadano pleno.

## ALCANCE:

Este documento servirá de guía para la atención del personal de Caja Tacna que, de acuerdo a su competencia funcional, se encuentran en contacto con los usuarios con discapacidad.

## OBJETIVOS GENERALES:

- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, fomentan toda forma de eliminación de barreras de acceso a servicios, promueve la protección para la igualdad de todos sus derechos fundamentales, así como el buen trato para alcanzar la inclusión plena y efectiva de estas personas en nuestra sociedad.
- El presente documento establece los lineamientos para una atención eficiente, oportuna y preferente de parte del personal de La Caja a este grupo prioritario en el marco del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y en el entendido de que este grupo prioritario necesita atención diferenciada y preferente en razón de su condición respecto al resto de la población, lo que hace que se encuentren en situación de desventaja si la información y la sociedad no están adaptadas a sus necesidades y en algunos casos de que sean víctimas de discriminación y maltrato.

Ninguna persona debe ser discriminada por tener una discapacidad, pues tiene los mismos derechos que cualquier ciudadano, y merece un trato justo, inclusivo y equitativo.

Es ideal que las instituciones tengan un protocolo de atención a personas con discapacidad, para brindarles un trato adecuado, respetando sus derechos.

Las instituciones deben ser accesibles para personas con discapacidad, facilitando su desplazamiento por las instalaciones.

El personal debe estar capacitado para atender a personas con discapacidad, mejorando su experiencia del servicio.



## DISPOSICIONES GENERALES:

Las personas con discapacidad deberán contar con facilidades en todo momento del proceso de atención, para lo cual se ha considerado las medidas dispuestas en esta y las subsiguientes páginas de este documento.

## DISPOSICIÓN DEL ESPACIO DE ATENCIÓN:

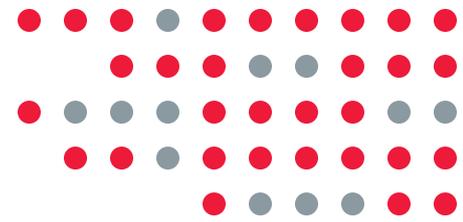
El personal de Caja Tacna (oficinas, agencias, activaciones, puntos de atención, entre otros) deberá considerar:

1. Cumplir con las disposiciones de accesibilidad física (rampas, puertas, vías de ingreso y salida, señales, sillas, entre otros según corresponda) y que no se vean obstaculizadas por objetos ajenos.
2. Verificar que se cumpla con lo estipulado en la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente en lugares de atención al público y su modificatoria (Ley N° 28683), dándoles atención preferencial con la ubicación de un módulo o ventanilla especial a nivel de una silla de ruedas y con suficiente espacio.
3. Gestionar la disponibilidad de sillas; para las personas que lo requieran y puedan esperar una atención preferencial, sentados y formando una fila aparte.
4. Prever material gráfico o impreso, de preferencia en formatos accesibles, con la información más importante para su trámite a fin de garantizar que se entienda la información que le hemos brindado.

## RECEPCIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD:

El personal que reciba a la persona con discapacidad debe considerar:

1. Suprimir el turno de espera en ceñimiento a la preferencia prevista en la Ley N° 27408 y recordar que el tiempo de espera para ser atendida genera impaciencia, más aun si requieren de especial asistencia (Puntualmente en los casos de personas con discapacidad intelectual o mental).
2. Establecer comunicación con el acompañante o persona encargada de su cuidado después de haber saludado a la persona con discapacidad y haber identificado que no se puede dialogar de forma fluida con él o ella.
3. Consultar si necesita ayuda y en caso de aceptarla preguntar cómo se debe brindar esta. Podría no requerirla si ha desarrollado sus propias habilidades para actuar de forma independiente.



## FORMA DE ESTABLECER CONTACTO:

1. Identificarse antes de empezar cualquier diálogo, brindarle información de la oficina donde se encuentra y preguntarle sobre el servicio que le prestará.
2. Intentar establecer una relación de comunicación y empatía con la persona con discapacidad, generando un clima de respeto y confianza.
3. Apoyarse en el o la acompañante si no se logra establecer una relación de comunicación.
4. Utilizar un lenguaje sencillo, usando sinónimos de fácil comprensión si no nos hemos dejado entender o repetir la frase.
5. Mantener una distancia física no invasiva y realizar movimientos lentos y suaves, de pausas frecuentes, con un hablar claro a volumen mediano, tratando de adaptar toda explicación a la capacidad comprensiva de la persona. Recordar que esta distancia no debe restar cordialidad.
6. Respetar los tiempos y formas de interacción sin interferir o cuestionar, puesto que algunas personas pueden tener dificultades en la manipulación de objetos. De igual forma, el tiempo y ritmo de las personas que tienen dificultades para transmitir mensajes verbales. No debemos completar sus frases o terminar el mensaje que quieren emitir, debemos escuchar atentamente y sin prisa respetando su iniciativa.
7. Tener en cuenta que en muchos casos, las personas en general, entre ellas las personas con discapacidad son renuentes a los contactos físicos, por lo que en situaciones tales como la toma de impresiones dactilares, debe explicárseles lo que va a suceder o la acción que se va a realizar.
8. Recordar que el buen desarrollo del acto registral de una persona con discapacidad no depende de esta, sino del conocimiento, la experiencia y la actitud del personal que brinda sus servicios en Caja Tacna a través de la atención a usuarios y usuarias con discapacidad.
9. En caso la persona con discapacidad se muestra desconfiada o molesta (por cualquier causa), se debe:
  - Mantener la calma y control posibles.
  - Nunca subir el tono de voz
  - Evitar toda actitud que pueda asustarle o intimidarle, ni permitir que otras personas lo hagan.
  - Evitar toda crítica a los padres o cuidadores.

# DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

Las personas con discapacidad tienen necesidades de atención específicas, por ello el personal de Caja Tacna (oficinas, agencias, activaciones, entre otros) debe considerar una serie de recomendaciones.



## RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA



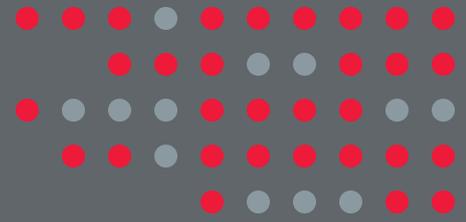
### PERSONAS CON DIFICULTADES PARA CAMINAR (Usan muletas o elementos de apoyo para desplazarse)

- Procura ajustar tu paso a su ritmo.
- Procura que sus muletas u objeto de apoyo estén cerca.
- Es probable que requieran ayuda para manipular objetos, ya que sus manos estarán ocupadas con su objeto de apoyo.
- Si quieres ayudar a la persona, pregúntale antes de hacer cualquier contacto físico.
- Si utiliza una prótesis, evita fijar la mirada en ella.

### PERSONAS EN SILLAS DE RUEDAS

- Al atenderle, procura situarte a su misma altura.
- Los accesos para sillas de ruedas deben estar despejados.
- No empujes la silla de ruedas sin tener autorización.
- Una silla de ruedas es parte del espacio corporal de la persona, evita invadir dicho espacio.
- Para pasar un desnivel o gradas, la silla debe inclinarse hacia atrás y bajarla de espaldas (es decir, por las ruedas traseras).





## RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

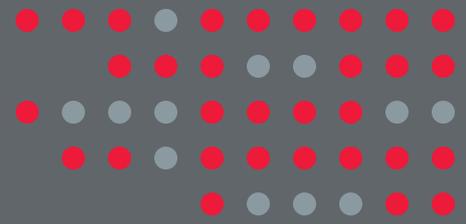
### PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (Hipoacusia o sordera leve, moderada, grave, entre otros)

- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, siempre dirígite a la persona y no a su acompañante.
- Utiliza un tono de voz natural, gesticula tus palabras y vocaliza claramente, recuerda hablar a un ritmo pausado.
- Puedes utilizar gestos y expresiones faciales, sin exagerar.
- Puede ser útil escribir información o datos importantes.
- No te incomodes o burles de su forma de hablar.

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Identifícate antes de iniciar cualquier conversación.
- No tomes su brazo sin antes preguntar si puedes hacerlo.
- Advértele si hay algún obstáculo que pueda ponerlo en peligro.
- No lo dejes solo sin advertírsele antes.
- Descríbele el entorno e infórma en qué lugar puede encontrar lo que necesita, sé claro en tus direcciones.
- Sé muy específico y no utilices términos genéricos como "aquí", "allá" o "eso".





## RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL



### PERSONA CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA (TEA)

- Las personas con TEA tienen su propia forma de ver la realidad, y les pueden afectar los lugares con mucho ruido o demasiado concurridos; también pueden no tolerar el contacto físico. Ojo: Éste no siempre es el caso para todas las personas con TEA.
- En el caso de niños con TEA, recuerda que sus padres también están aprendiendo a entender las necesidades de sus hijos, respeta sus tiempos y demuestra solidaridad.

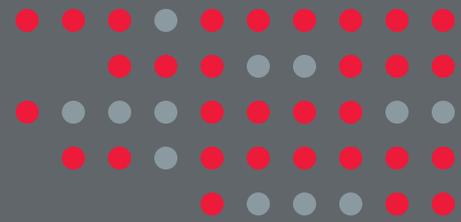
### PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN

- La forma correcta de referirse a ellos es “Persona con Síndrome de Down” o persona con discapacidad intelectual; no te refieras a ellos con eufemismos ni los trates como personas diferentes.
- No los trates como “niños eternos” ni te dirijas a ellos como si estuvieras hablando con un niño, todos merecen ser tratados de acuerdo a su edad.



### RECOMENDACIONES GENERALES:

- Habla de forma natural y sencilla, evita el lenguaje técnico. Sé paciente, pueden tardar en comprender lo que estás diciéndoles; de ser necesario, repite lo que dijiste.
- No los ignores, saluda y despídete con naturalidad, como harías con cualquier persona.
- Si piden información, respóndeles directamente y no a su acompañante.
- No los interrumpas, respeta sus tiempos y formas de interactuar.



## RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

Se refiere a toda persona que tiene una discapacidad derivada de una enfermedad o condición mental, que puede estar compuesta por distintos factores y puede ser temporal o permanente. Estas pueden ser: depresión, esquizofrenia, trastorno bipolar, entre otros.



### RECOMENDACIONES GENERALES:

- Dirígete a ellos de forma natural, con respeto y discreción.
- Evita divulgar o inquirir de más sobre su condición.
- Evita generar situaciones de estrés o ansiedad que resulten en reacciones de ofuzcamiento o discusiones críticas.
- Ten paciencia, tómate tu tiempo para escucharles

**“ Recuerda siempre atender a cualquier tipo de cliente, tenga una discapacidad o no, de manera cordial y con una gran sonrisa. ”**





**Todos somos iguales y merecemos  
los mismos derechos.**



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL