

# PROTOCOLO DE MANEJO DE PACIENTE DISCAPACITADO Y POBLACION DIVERSA



# OBJETIVO

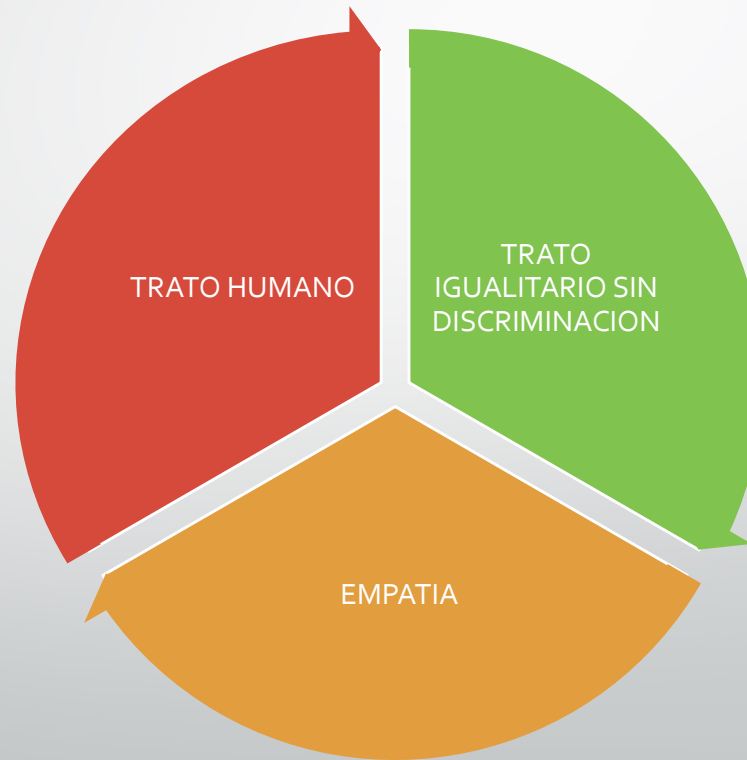
El presente protocolo tiene como objeto establecer las pautas de manejo para la atención de pacientes en situaciones de discapacidad y población diversa ya sea clientes internos o externos de Urobosque SA

# Objetivo específicos

- Incorporar acciones de inclusión y apoyo para la población en situación de discapacidad y diversa.
- Realizar en la medida de lo posible, ajustes razonables en casos particulares apoyos técnicos, materiales y humanos cuando se presenten situaciones de vulneración de los derechos de estas poblaciones.
- Aportar información y sugerencias que contribuyan a la concientización y trato digno a las personas con discapacidad o población diversa que sea atendida en todas las sedes de Urobosque SA

# PAUTAS DE BUEN TRATO Y TRATO IGUALITARIO

INFORMACION CONFIABLE  
DADA POR PACIENTE Y  
FAMILIA



RESPECTO INTIMIDAD  
Y PRIVACIDAD



# Más del 10% de la población mundial tiene algún grado de discapacidad

- PROBLEMA DE SALUD PUBLICA

ALTERACIONES  
MEDICAS

LIMITACIONES  
SOCIALES

DISCRIMINACION

# DISCAPACIDAD VISUAL

- Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial, así se distingue entre ceguera (Pérdida total de visión) y deficiencia visual (Pérdida parcial). Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista obtenemos el 80% de la información del mundo exterior.

# Consideraciones de la atención

- No coger a la persona con discapacidad, sino esperar a que sea el/ella quien nos agarre. Caminar un paso por delante para indicar la dirección.
- Anunciar presencia de escalones, desniveles y situaciones de ubicación espacial
- Al hablar, presentarse sin tardanza para que no tenga dudas de con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que reciba el sonido adecuadamente.
- No usar un intermediario para dirigirse al paciente, hacerlo directamente
- No elevar la voz al hablar, la persona es ciega, pero oye bien. Para indicar un lugar conviene utilizar expresiones como "a tu derecha", "detrás de ti", etc. Hay que evitar, "allí, aquí..." ya que no significan nada para la persona con discapacidad visual.

Evitar las expresiones compasivas.

# DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Se puede definir a las Personas Sordas como aquellas que tienen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, desde sordera profunda a sordera leve o moderada (Hipo acúscicos), y encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación



# Consideraciones de la atención

- Evitar hablar mientras se escribe, para su atención es suficiente con un par de leves golpes en el brazo o el hombro. Vocalizar, para una correcta lectura labial.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- El audífono, no proporciona una audición completa, por tanto, la persona que lo lleva se seguirá
- apoyando en la lectura labial para comprendernos. Permitir la estancia de familiares o acompañante en la consulta, que realicen el papel de “tomadores de apuntes”, en los casos que se a necesario

# DISCAPACIDAD FISICA

- Es aquella en la que aparecen limitaciones en la ejecución de movimientos, sin importar el desencadenante de estos problemas (cerebral, muscular, etc.). Según la causa y el grado de la discapacidad, además de los movimientos puede existir afectación de áreas como el lenguaje o la manipulación de objetos. Este tipo de discapacidades sin embargo no tienen por qué interferir en los procesos de cognición y aprendizaje, aunque es cierto que suele haber procesos que en muchos casos son más lentos, como expresión escrita, expresión oral, etc

# Consideraciones de la atención

- Es imprescindible la accesibilidad a instalaciones de la IPS, contemplar barreras físicas existentes.
- Si se le habla o pregunta, dejarle tiempo para que se exprese, en ocasiones estas discapacidades van asociadas a problemas en la expresión o el habla.
- Si no comprenden algo en una conversación se debe informar, y no actuar como si lo hubieran comprendido

# DISCAPACIDAD MENTAL

Es una alteración, temporal o permanente, de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. Menos del 25% de los afectados es diagnosticado y tratado correctamente. A veces, los trastornos mentales son fluctuantes, lo que dificulta aún más su diagnóstico. La mayoría de las enfermedades mentales no se perciben físicamente, son invisibles, lo que contribuye a que se mantenga la confusión que existe entre las distintas patologías

# Consideraciones de la atención

- Tienen buena capacidad intelectual, sin embargo, el tratamiento farmacológico que reciben puede reducir sensiblemente la comunicación e interacción con el tratamiento.
- Pueden presentar dificultades para la adaptación ante situaciones nuevas, frecuentes crisis de ansiedad y angustia.

# POBLACION LGTBI

Contribuir a garantizar el acceso efectivo y sin discriminación a los servicios de salud de las personas lésbico, gay, bisexual, transexual, travesti, transgénero e intersexual así como la demás que se integran la diversidad de expresiones sexuales no normativas, mediante el establecimiento de criterios orientadores y acciones específicas a ser observadas en la prestación de servicios de atención médica.

# Consideraciones de la atención

*La atención de esta población se rige por los siguientes PRINCIPIOS ORIENTADORES*







Referir a las personas con el nombre con el que se presenten, no con el que esté en la cédula.

La información relacionada con la orientación sexual y/o la identidad de género de los/as contratistas y servidores/as públicos/as es un asunto de carácter reservado.



Como acción afirmativa para el reconocimiento del derecho a la identidad de las servidores/as y contratistas transgeneristas se realizará la inclusión del nombre identitario en los trámites de identificación interna de la entidad, tales como: el carné, el correo institucional, correspondencia o comunicaciones internas y en el trato general entre compañeros/as de trabajo y superiores jerárquicos.

La entidad, los/as servidores/as, contratistas, personal de servicios generales y seguridad deben generar estrategias para la consolidación de espacios libres discriminación en relación con las orientaciones sexuales e identidades de género.





# Tipos de Discriminación



## ORIGEN ÉTNICO O NACIONALIDAD

Cuando se distingue, excluye o restringe a las personas por su lugar de origen o de residencia.



## RAZA

Rechazo o distinción por los rasgos étnicos, haciendo referencia a una inferioridad física, intelectual o moral.



## SEXO Y GÉNERO

Trato desigual basado en las diferencias biológicas, roles o estereotipos que existen entre hombres y mujeres.



## EDAD

Trato diferenciado o de exclusión por ser infante, adolescente, persona adulta o adulta mayor.



## DISCAPACIDAD

Distinción o exclusión hacia las personas que poseen una limitación física, cognitiva, sensorial o intelectual originada desde el nacimiento o como consecuencia de un accidente.



## CONDICIÓN SOCIAL

Exclusión contra las personas por su posición económica, nivel cultural o de estudios.



## SALUD

Trato desfavorable y rechazo a una persona por vivir con alguna enfermedad grave o no grave, o por infecciones de transmisión sexual, como el VIH.



## RELIGIÓN

Exclusión contra las personas que no profesan la misma religión o no profesan ninguna.



## OPINIONES

Rechazo causado por la incomprensión hacia los ideales de las personas.



## PREFERENCIA SEXUAL

Exclusión en contra de personas por su orientación o preferencia sexual.



## ESTADO CIVIL

Trato desigual a las personas por ser casadas, solteras, divorciadas o cualquier otro estado civil.



## APARIENCIA FÍSICA

Trato diferenciado por el aspecto físico, la vestimenta, la forma de hablar o gesticular de las personas.



## POBLACIÓN MÓVIL O MIGRANTE

Trato diferenciado a personas por su situación transitoria en un determinado lugar.

## DE LAS MODALIDADES DE DISCRIMINACIÓN



**REGLEMENTARIA:** Distinción, exclusión o restricción en normativas y reglamentos municipales que impidan o anulen el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades de las y los habitantes de Xalapa.



**INSTITUCIONAL:** Actos u omisiones de las y los servidores públicos municipales que generan un trato diferenciado en el funcionamiento de las entidades y dependencias del Ayuntamiento.



**EN EL ÁMBITO LABORAL:** Actos u omisiones que comprenden el trato de inferioridad y maltrato a una persona, por motivos ajenos a la capacidad para desempeñarse en el trabajo.



UROBOSQUE TIENE EL COMPROMISO CON EL TRATO IGUALITARIO Y HUMANO DE TODOS SUS PACIENTES Y FAMILIARES

