



Ministerio de Salud
Servicio de Salud Valparaíso San Antonio
Hospital Claudio Vicuña de San Antonio
DOA/XPD/DIB/dib



RESOLUCIÓN EXENTA N° 3699 19.12.2022

SAN ANTONIO,

VISTOS: Las disposiciones contenidas en Ley 19.937 del 24 de Febrero 2004 del Ministerio de Salud; Decreto con Fuerza de Ley N°1, 2005, del Ministerio de Salud que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979 ; D.S. N° 38 / 2005, que Aprueba el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos Autogestionados en Red y en lo previsto en la Resolución Exenta N° 06 / 2019 de la Contraloría General de la República, la Resolución Exenta N° 3416 25-05-2006 y Resolución Exenta N° 4214 06-09-2021 del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

CONSIDERANDO:

Proporcionar orientaciones en procesos de recepción, acogida, entrega de información y respuesta a requerimientos de personas con discapacidad o que se encuentran en una situación de discapacidad usuarios/as del Hospital Claudio Vicuña.

RESUELVO:

APRUEBESE; "Protocolo de Atención de Personas en Situación de Discapacidad" en su primera edición.

Notifíquese y difúndase


DANIEL OLIVARES ACUÑA
DIRECTOR(S)
HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA



DISTRIBUCIÓN:


Dirección
Unidad Control de Gestión y DO

Sub Dirección Gestión del Cuidado
UNACESS

Oficina de Partes
Subdirección Gestión Asistencia y sus Unidades
Asesoras
Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y sus CC
Unidades Asesoras Dirección


CR Atención cerrada y sus CC
CR Atención Emergencia y sus CC

CR Atención Abierta y sus CC

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 1 de 10
		Fecha: octubre 2022


Protocolo de Atención de Personas en Situación de Discapacidad

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:	Aprobado por:
<p>Joanna Carrasco A. Jefa Unidad de Atención a las Personas</p> <p>Karina Villatoro S. Terapeuta Ocupacional CC Hospitalización Domiciliaria</p> <p>Fecha: Octubre 2022</p>	<p>Carmen Molina E. Profesional Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente</p> <p>Daniela Ibarra B. Jefa Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente</p> <p>Fecha: Octubre 2022</p>	<p>Daniel Olivares A. Director (S) Hospital Claudio Vicuña</p> <p>Fecha: noviembre 2022</p>

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
		Edición: Primera
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Página: 2 de 10
		Fecha: octubre 2022

Índice:

Ítem	Contenido	Página
1.	Objetivos	3
2.	Alcance	3
3.	Documentos relacionados	3
4.	Responsables	4
5.	Definiciones	4
6.	Desarrollo	6
6.1	Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Física	6
6.2	Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Auditiva	7
6.3	Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Visual	8
6.4	Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Psíquica	9
6.5	Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Intelectual	9
7.	Criterios de calidad	10
8.	Flujograma	10
9.	Distribución	10
10.	Anexo	10
11.	Formulario de control de cambio	10

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 3 de 10
		Fecha: octubre 2022

1. Objetivo:


Proporcionar orientaciones en procesos de recepción, acogida, entrega de información y respuesta a requerimientos de personas con discapacidad o que se encuentran en una situación de discapacidad usuarios/as del Hospital Claudio Vicuña.

2. Alcance:

Todos los funcionarios del establecimiento.

3. Documentos relacionados:

- Ley N° 20.584, de Deberes y Derechos de las personas en Salud.
- Ley N° 20.422, establece Normas sobre Igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- Circular N° 6 (2017), Sobre el uso de dispositivos de comunicación personal móviles en la atención del paciente.
- Circular N° 34 (2011), que Instruye sobre la atención de personas Trans y fortalecimiento de la estrategia de Hospital Amigo a personas de la Diversidad sexual en establecimientos de la red Asistencial.
- Manual de funcionamiento Oficina de Reclamos, Informaciones y Sugerencia (OIRS).
- Ley N° 20.609, que Establece medidas Contra la Discriminación.
- Ley N° 21.120, que Reconoce y da Protección al Derecho a la Identidad de género.
- Sexualidad E Inclusión De Personas Con Discapacidad (2019). Servicio Nacional de Discapacidad. <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/6045/documento>
- Protocolo De Atención Para Personas En Situación De Discapacidad (2019). Servicio de Salud Metropolitano Suroriente.
- Ley n°20.025 modifica la ley 19.284, con el objeto de regular el uso de perros guías, de señal o de servicio por parte de las personas con discapacidad.


	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 4 de 10
		Fecha: octubre 2022

4. Responsables:


Responsable	Actividad
Director del establecimiento	Dirigir la gestión de los recursos necesarios para el cumplimiento del protocolo y de la infraestructura necesaria para la adecuada atención de usuarios en situación de discapacidad.
Encargado de capacitación	Velar por la formación de los funcionarios HCV en temas relacionados a discapacidad.
Jefatura unidad de atención de personas	Proveer los lineamientos para la atención de personas con discapacidad en el HCV.
Supervisores	Supervisar el uso de credencial y el cumplimiento del protocolo por parte de los funcionarios.
Funcionarios clínicos (independiente del estamento)	Portar identificación visible en todo momento, mientras se encuentre realizando funciones en la institución. Identificarse con su nombre al momento de realizar una atención.

5. Definiciones:

- **Acogida:** La acogida es el primer contacto que realizan los distintos funcionarios/as de un establecimiento de salud con los usuarios/as a través de la recepción, atención en ventanilla y/o mesón, con una actitud amable, empática y respetuosa.
- **Asistente Personal y Derechos:** De acuerdo con SENADIS, este debiese ser una persona contratada, que permite a las personas con alguna discapacidad ejercer sus Derechos, “facilita su vida cotidiana y su inclusión en la comunidad. Siendo una herramienta que promueve la Vida Independiente, la toma de decisiones entre otros, de las personas con discapacidad. Sin embargo, en Chile se homologa con el/la cuidador/a, que suele ser un familiar.
- **Atención personalizada:** Modo de atención en que la atención que se brinda es adaptada de manera individualizada detectando las necesidades del usuario/a, resguardando la dignidad de las personas. Mediante esta forma de atención, el Hospital Claudio Vicuña reconoce la dignidad de las personas y sus particularidades, por lo que diseña, implementa y evalúa sus procesos considerando estos aspectos.
- **Discapacidad:** Se entiende como una construcción simbólica, un término genérico y relacional que incluye condiciones de salud y déficits, limitaciones en la actividad, y restricciones en la participación. Este concepto indica los aspectos negativos de la interacción, entre un individuo y sus factores contextuales, considerando los ambientales y personales (concepto basado en la Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud de la OMS, 2001).

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 5 de 10
		Fecha: octubre 2022


- **Entrega de Información:** Refiere a los procesos y canales de transmisión de información oportuna y de calidad hacia el usuario/a, según lo establece la Ley 20.584 esta debe ser “clara, oportuna, fidedigna, completa y resguardando la integridad y confidencialidad”. Lo anterior, debe considerar el ajuste hacia las necesidades del usuario/a, utilizando los medios disponibles, lenguaje claro y comprensible.
- **Interdicción:** Según el tipo de dificultad que implique en la persona su discapacidad, las personas pueden ser declaradas interdictas. La Interdicción se comprende como “aquella persona que no puede representarse a sí misma ante la ley”, por lo que si se declara interdicta, requerirá de un tutor o tutora, que administre y /o acompañe en distintos procesos, tales como: “administración de bienes materiales, pierde su derecho a voto, no está facultada para firmar un contrato, entre otros” (SENADIS).
- **Perros guías, de señal o de servicio para personas con discapacidad:** aquel que fuere individualmente entrenado para realizar labores en beneficio de una persona con discapacidad. Los perros de asistencia podrán ser entrenados para realizar labores de perros guía, de señal, de servicio o de otro tipo, en conformidad con las características y condiciones que fije el reglamento.
- **Persona en Situación de Discapacidad:** De acuerdo al Servicio Nacional de la Discapacidad, las personas en situación de discapacidad son personas que, en relación a sus condiciones de salud; **física, psíquica, intelectual, sensorial u otras;** al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y actividad en la sociedad. Se reconoce según el origen de la discapacidad, la siguiente distinción:
 - Discapacidad Física.
 - Discapacidad Auditiva.
 - Discapacidad Visual.
 - Discapacidad Psíquica.
 - Discapacidad Intelectual.
- **Trato Digno:** Corresponde al conjunto de acciones y actitudes que se realizan para asegurar la relación de respeto y protección de los Derechos de los usuarios/as. Considera tanto, la interacción presencial, como la virtual, en la que los/as funcionarios/as atienden las necesidades de los usuarios/as. Respetando lo señalado en el Título II, artículo 5° de la Ley 20.584.

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 6 de 10
		Fecha: octubre 2022

6. Desarrollo


6.1 Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Física

Momento inicial		<ul style="list-style-type: none"> - Salude al usuario/a, e Identifíquese por su nombre y cargo. - Si el usuario/a asiste con un acompañante, consulte su relación, establezca si es su cuidador/asistente, y diríjase a ambos cuando sea necesario. - Datos de identidad y contacto: Recuerde, utilizar un tono adecuado y modular de manera correcta bajo la mascarilla. - Consulte sobre la necesidad de apoyo o soporte para desplazamiento dentro del establecimiento. Según disponibilidad de servicios, busque una silla de ruedas, de ser necesario, y/o disponibilidad de un asiento en la que la persona pueda estar cómoda, antes de iniciar toma del requerimiento. - Brindar la posibilidad de apoyo; no dirija la silla de ruedas, ni tome a la persona sin que el/la usuario/a lo haya solicitado.
Toma de requerimiento	de	<ul style="list-style-type: none"> - Pregunte el motivo de consulta del usuario/a. - Escuche de manera atenta y activa. Permita que el usuario/a exponga el motivo de consulta sin interrumpir. Asegurando la recepción correcta de la consulta, realice las preguntas necesarias para confirmar la comprensión total del mensaje.
Respuesta		<ul style="list-style-type: none"> - Utilice los medios disponibles y necesarios para entregar una respuesta oportuna, clara y completa. Consulte al usuario/a si la respuesta es clara y satisfactoria, y si necesita saber algo más. - Si la respuesta a su consulta requiere de gestiones fuera de la interacción espacial con el/la usuario/a, teniendo que retirarse, informe al usuario su retiro y su vuelta al puesto. - Si la gestión del requerimiento implica poder acompañar al usuario/a, realice la consulta, brindando la posibilidad de guiarlo o de que otro/a funcionario/a lo acompañe. Respete espacio personal del usuario/a, ofreciendo de manera cordial su antebrazo. - Confirme que el/la usuario/a haya obtenido la información referida a su/s motivo/s de consulta/s, antes de realizar la despedida.
Cierre de atención		Finalice la atención, despidiéndose del usuario/a y del acompañante; en el caso que corresponda.
Observaciones a considerar	a	<p>Si el usuario usa muletas, busque donde pueda sentarse y no lo aparte de sus muletas.</p> <p>Pregunte al usuario antes de empujar la silla de ruedas.</p> <p>Sitúese al nivel del usuario, para facilitar la comunicación.</p> <p>La forma correcta de referirse a una persona en situación de dependencia (y no postrado).</p>

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN VICENTE</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 7 de 10
		Fecha: octubre 2022


6.2 Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Auditiva

Momento inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Salude al usuario/a, e Identifíquese por su nombre y cargo. Si usted distingue que la persona tiene dificultades para oír, señale su credencial para identificarse. - A través de la conversación intente identificar si la ausencia de audición es parcial o total. Use un tono de voz adecuado a lo identificado. - Posiciónese de manera clara y visible para el usuario/o. para facilitar la comunicación no verbal, lectura de labios y comprensión del mensaje. - Si el usuario/a asiste con un acompañante, consulte su relación, establezca si es su cuidador/asistente, y diríjase a ambos cuando sea necesario. Si la persona manifiesta que el acompañante será su facilitador en la comunicación puede dirigirse a éste/a. - Despeje además, si el usuario/a se comunica por lengua de señas u otro sistema de comunicación alternativo, estableciendo el método más cómodo para la persona; de no manejarlo, ubique a algún profesional del recinto que lo haga. - Datos de identidad y contacto: Recuerde, utilizar un tono adecuado y modular de manera correcta. En caso de una situación de discapacidad auditiva total, utilizar medios escritos (texto, imágenes, símbolos) para realizar la consulta, solicite los documentos de identificación. - Recuerde utilizar un lenguaje no verbal de manera clara; mire a los ojos, utilice sus manos para realizar indicaciones o señalar, entre otros.
Toma de requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Pregunte el motivo de consulta al usuario/a. - Escuche o lea de manera atenta y activa. - Permita que el usuario/a o el acompañante expongan el motivo de consulta sin interrumpir. Asegurando la recepción correcta de la consulta, realice las preguntas necesarias para confirmar la comprensión total del mensaje.
Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Utilice los medios disponibles y necesarios para entregar una respuesta oportuna, clara y completa. - Consulte al usuario/a o al acompañante si la respuesta es clara y satisfactoria, y si necesita saber algo más. - Confirme que el/la usuario/a haya obtenido la información referida a su/s motivo/s de consulta/s, antes de realizar la despedida.
Cierre de atención	Finalice la atención, despidiéndose del usuario/a y del acompañante; en el caso que corresponda; regulando su tono de voz, apoyándose en medios escritos, imágenes y/o señas.
Observaciones a considerar	<ul style="list-style-type: none"> - Evite gritar cuando se dirija a personas con discapacidad auditiva. - Considere que no todas las personas con discapacidad auditiva leen los labios. - Se encuentra permitido el ingreso al establecimiento de usuarios en situación de discapacidad con sus perros guías (debidamente identificados).

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 8 de 10
		Fecha: octubre 2022

6.3 Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Visual (Persona con baja visión o persona ciega)

Momento inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Salude al usuario/a, e Identifíquese por su nombre y cargo. Si usted distingue que la persona tiene discapacidad visual, a través de la conversación intente identificar si es parcial o total. - Si el usuario/a asiste con un acompañante, consulte su relación, establezca si es su cuidador/asistente, y diríjase a ambos cuando sea necesario. - Datos de identidad y contacto: Recuerde, utilizar un tono adecuado y modular de manera correcta, cuidando no reemplazar frases o palabras por gestos corporales.
Toma de requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Pregunte el motivo de consulta del usuario/a. - Escuche de manera atenta y activa. Permita que el usuario/a exponga el motivo de consulta sin interrumpir. Asegurando la recepción correcta de la consulta, realice las preguntas necesarias para confirmar la comprensión total del mensaje.
Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Utilice los medios disponibles y necesarios para entregar una respuesta oportuna, clara y completa. Si debe señalar indicaciones espaciales, entregue las orientaciones de forma concreta. Consulte al usuario/a si la respuesta es clara y satisfactoria, y si necesita saber algo más. - Si la respuesta a su consulta requiere de gestiones fuera de la interacción espacial con el/la usuario/a, teniendo que retirarse, informe al usuario su retiro y su vuelta al puesto. - Si la gestión del requerimiento implica poder acompañar al usuario/a, realice la consulta, brindando la posibilidad de guiarlo o de que otro/a funcionario/a lo acompañe. Respete espacio personal del usuario/a, ofreciendo de manera cordial su antebrazo. - Confirme que el/la usuario/a haya obtenido la información referida a su/s motivo/s de consulta/s, antes de realizar la despedida.
Cierre de atención	Finalice la atención, despidiéndose del usuario/a y del acompañante; en el caso que corresponda; regulando su tono de voz.
Observaciones a considerar	<p>Significado del color de los bastones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bastón blanco: personas ciegas o con una grave disfunción visual. - Bastón verde: personas que tienen baja visión, lo que significa que tienen una agudeza visual igual o inferior a 0.3 (30% de la visión que se considera normal), o un campo visual igual o inferior a 20° (lo normal es 180°), sin que sea posible resolver sus limitaciones con las herramientas médicas actualmente disponibles, porque se trata de una pérdida visual irreversible. - Bastón rojo y blanco: personas con sordo-ceguera, es decir, aquellas que no pueden ver ni tampoco oír, una dificultad adicional que deben conocer las personas de su entorno cuando tengan que ayudarlas en sus desplazamientos. <p>Se encuentra permitido el ingreso al establecimiento de usuarios en situación de discapacidad con sus perros guías (debidamente identificados).</p>


 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 9 de 10
		Fecha: octubre 2022

6.4 Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Psíquica

Momento Inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Salude al usuario/a, e Identifíquese por su nombre y cargo. - Si el usuario/a asiste con un acompañante, consulte su relación, establezca si es su cuidador, y diríjase a ambos cuando sea necesario. - Datos de identidad y contacto: Recuerde, utilizar un tono adecuado y modular de manera correcta. - La atención debe intentar llevarse a cabo en un espacio físico tranquilo, considerando la menor cantidad de factores estresores posible. Se sugiere utilizar un espacio adecuado dentro del servicio. - En caso de dificultades en la conversación con el/a usuario/a, intente regular sus expresiones, y emociones. Solicite apoyo a otro/a funcionario/a de ser necesario.
Toma de requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Pregunte el motivo de consulta del usuario/a. - Escuche de manera atenta y activa. - Permita que el usuario/a exponga el motivo de consulta sin interrumpir. Asegurando la recepción correcta de la consulta, realice las preguntas necesarias para confirmar la comprensión total del mensaje.
Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Utilice los medios disponibles y necesarios para entregar una respuesta oportuna, clara y completa. - Consulte al usuario/a si la respuesta es clara y satisfactoria, siendo respetuoso con el tiempo de atención (si este requiere de mayor tiempo para explicar la respuesta), y si necesita saber algo más. - Confirme que el/la usuario/a haya obtenido la información referida a su/s motivo/s de consulta/s, antes de realizar la despedida.
Cierre de la Atención	Finalice la atención, despidiéndose del usuario/a y del acompañante; en el caso que corresponda.
Observaciones a considerar	Evite comentarios y prejuicios durante la atención de los usuarios.

6.5 Procedimiento de Atención para personas en situación de Discapacidad Intelectual

Momento Inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Salude al usuario/a, e Identifíquese por su nombre y cargo. - Si el usuario/a asiste con un acompañante, consulte su relación, establezca si es su cuidador, y diríjase a ambos cuando sea necesario. - Datos de identidad y contacto: Recuerde, utilizar un tono adecuado y modular de manera correcta. - La atención debe intentar llevarse a cabo en un espacio físico tranquilo, considerando la menor cantidad de factores estresores posible. Se sugiere utilizar un espacio adecuado dentro del servicio. - En caso de dificultades en la conversación con el/a usuario/a, intente regular sus expresiones, y emociones. Solicite apoyo a otro/a funcionario/a de ser necesario.
Toma de requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Pregunte el motivo de consulta del usuario/a. - Escuche de manera atenta y activa. - Permita que el usuario/a exponga el motivo de consulta sin interrumpir. Asegurando la recepción correcta de la consulta, realice las preguntas necesarias para confirmar la comprensión total del mensaje.

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 86
	Protocolo de atención de personas en situación de discapacidad	Edición: Primera
		Página: 10 de 10
		Fecha: octubre 2022

Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Utilice los medios disponibles y necesarios para entregar una respuesta oportuna, clara y completa. - Consulte al usuario/a si la respuesta es clara y satisfactoria, siendo respetuoso con el tiempo de atención (si este requiere de mayor tiempo para explicar la respuesta), y si necesita saber algo más. - Confirme que el/la usuario/a haya obtenido la información referida a su/s motivo/s de consulta/s, antes de realizar la despedida.
Cierre de la Atención	Finalice la atención, despidiéndose del usuario/a y del acompañante; en el caso que corresponda.
Observaciones a considerar	Evite comentarios y prejuicios durante la atención de los usuarios. Se encuentra permitido el ingreso al establecimiento de usuarios en situación de discapacidad con sus perros guías (debidamente identificados).

7. Criterio de calidad: N/A

8. Flujoograma: N/A

9. Distribución:

Sub dirección gestión del cuidado
 Subdirección gestión y desarrollo de las personas
 Gestión oncológica
 Gestión del cuidado Matronería
 Gestión de camas
 Gestión de la demanda
 Gestión Farmacéutica
 CR Atención Cerrada
 CR Atención Abierta
 CR Atención de Emergencia
 CR Salud Mental
 CC Pabellón
 CC Procedimientos endoscópicos
 CC Kinesiología
 CC Laboratorio Clínico
 CC Laboratorio Biología Molecular
 CC UMT
 CC Anatomía Patológica
 CC Esterilización

10. Anexos: N/A

11. Formulario de control de cambios

Número de edición	Cambios	Fecha	Firma