



**SENADIS**

**Ministerio de  
Desarrollo Social  
y Familia**

**Gobierno de Chile**



**SENADIS**  
Ministerio de  
Desarrollo Social  
y Familia

Gobierno de Chile



# Capacitación “Atención Inclusiva de personas con discapacidad”

Servicio Nacional de la Discapacidad - Gobierno de Chile

Noviembre 2020

# Recomendaciones de Jornada

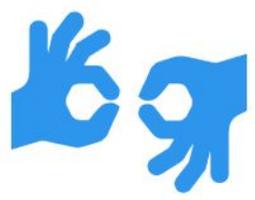
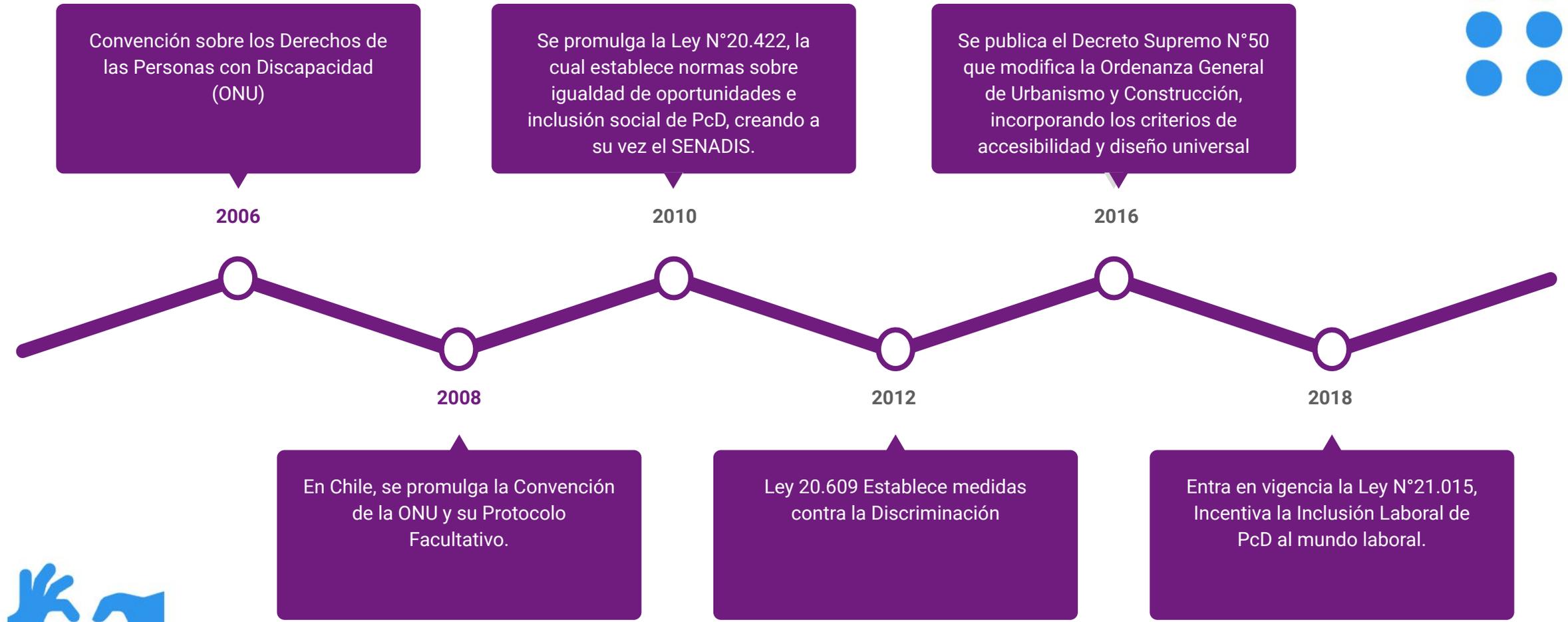
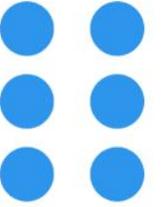
---

- Buen uso de ancho de banda
  - Mantener cerrados los micrófonos para evitar interferencias.
  - Si tiene dificultades de conexión, mejor cerrar la cámara y habilitar sólo cuando hable.



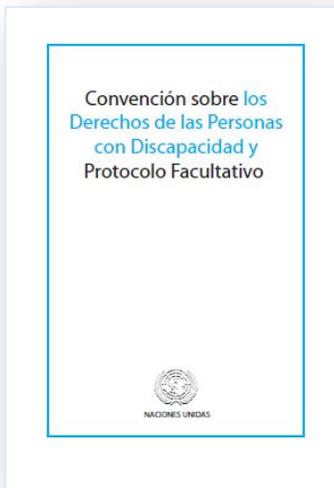
- Preguntas
  - Usar el chat a la derecha. Selección de más frecuentes.
  - Recopilación y envío de documento con respuestas.
- Para computadores más antiguos
  - Se recomienda no tener más de 1 o 2 pestañas abiertas.

# Perspectiva de Derechos Humanos



# Perspectiva de Derechos Humanos

## Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad



Los Estados Parte están obligados a introducir medidas destinadas a promover los derechos de las personas con discapacidad y a garantizar su ejercicio sin discriminación.

### PROPÓSITO:

***"...promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente."*** (Artículo 1, párrafo 1)

- Promulgada en 2006 por Naciones Unidas
- Ratificada por el Estado de Chile en 2008

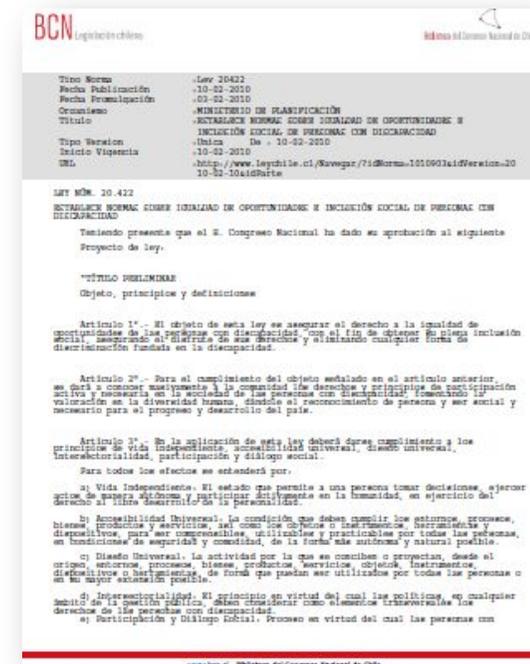
# Perspectiva de Derechos Humanos

## Ley 20.422 como respuesta a la Convención

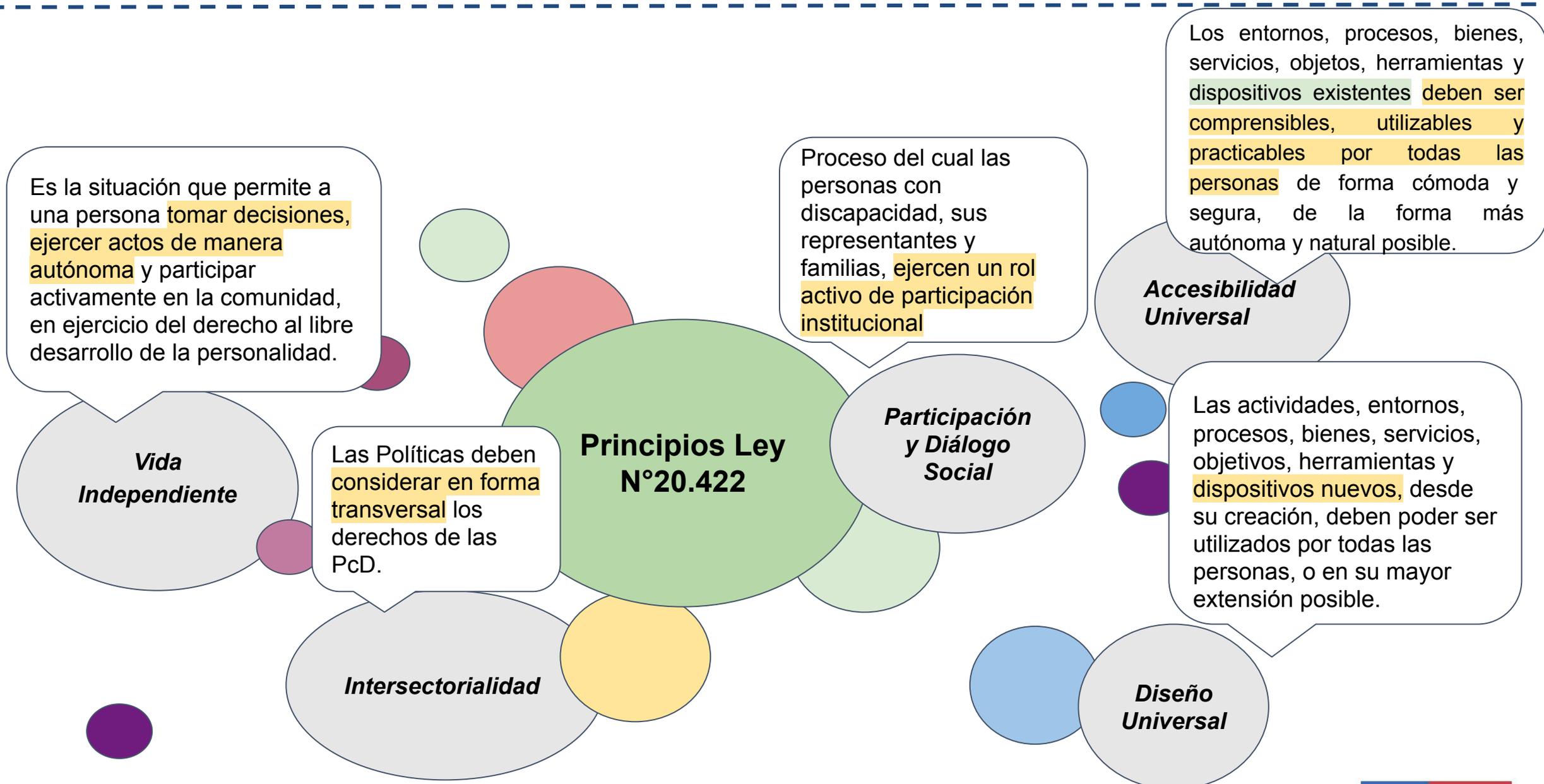
- Esta Ley establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.
- Entró en vigencia el 10 de Febrero de 2010.

### OBJETIVO:

*"... asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad."* (Artículo 1)



# Perspectiva de Derechos Humanos



# Servicio Nacional de la Discapacidad

---

Su **misión** es **promover el derecho a la igualdad de oportunidades** de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su inclusión social, contribuyendo al pleno disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad, a través de la **coordinación del accionar del Estado**, la ejecución de políticas, planes, programas e iniciativas **que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad**, en el marco de estrategias de desarrollo territorial inclusivo.



Creado por mandato **Ley N° 20.422**, de fecha 10 de febrero de 2010.

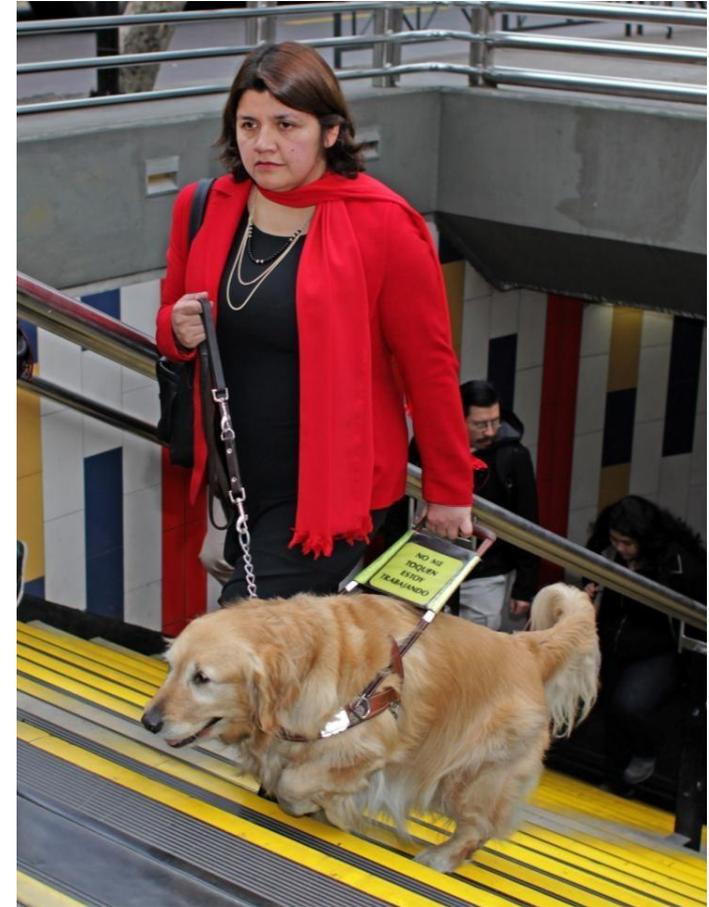
# Concepto de Discapacidad

---

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



Invalidez

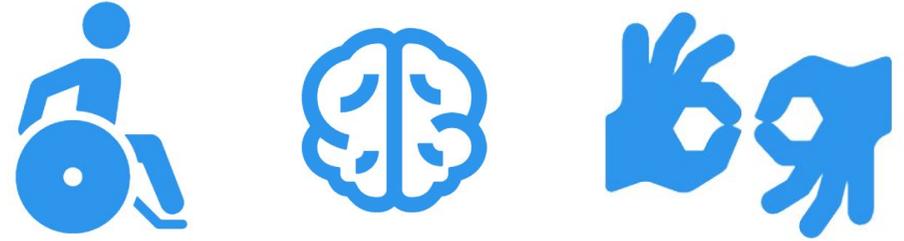


# Condiciones de salud de personas con discapacidad

---

## Físicas:

Sobre la capacidad física o destreza motora, **comprometiendo su movilidad** para la realización de las actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y geográfica.



## Sensoriales (Visual / Auditiva ):

Deficiencias **visuales, auditivas o de la comunicación**, que disminuyen la capacidad del sujeto para desarrollar actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y localidad geográfica.

## Mentales (Psíquicas e Intelectuales):

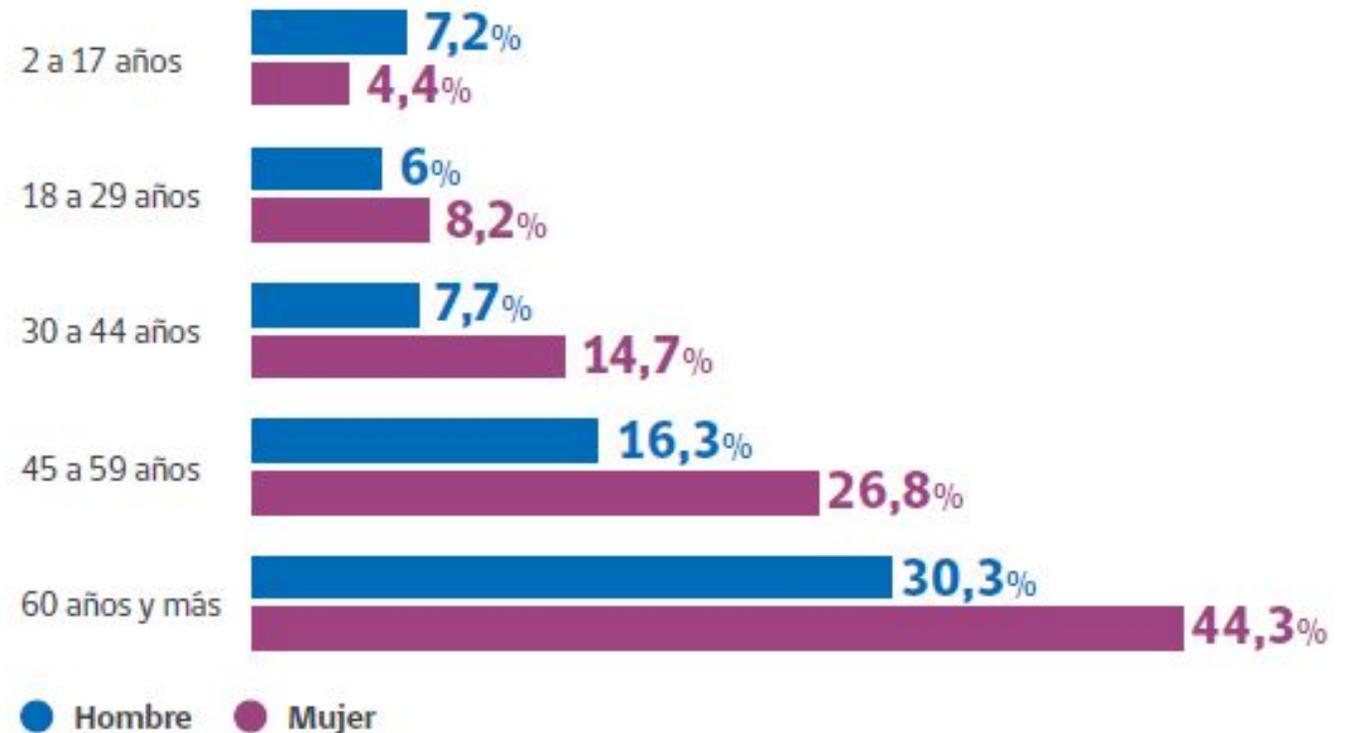
1. **Causa psíquica:** Es aquella que presentan las personas que padecen trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes, derivada de una enfermedad psíquica.
2. **Causa intelectual:** Es aquella que presentan las personas cuyo rendimiento intelectual es inferior a la norma en test estandarizados.

## II Estudio Nacional de la Discapacidad (2015)



**16,7%**

En Chile existen  
**2.836.818**  
personas de 2 o más años con  
discapacidad



# Conceptos Claves en dependencia y autonomía

**Cuidador (a)** a toda persona que proporciona **asistencia permanente, gratuita o remunerada**, para la realización de actividades de la vida diaria, en el entorno del hogar, a personas con discapacidad, estén o no unidas por vínculos de parentesco.



**73,9%**

son mujeres

## Autonomía

Es la capacidad percibida sobre el gobierno y autodeterminación de la propia vida, lo que incluye **tomar decisiones personales** acerca de cómo vivir de acuerdo a las preferencias personales.

## Ayudas Técnicas

Elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para **prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad**, o desarrollar una vida independiente (Ley N°20.422, Art. 6°).

**Dependencia** al estado de **carácter permanente** en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de una o más deficiencias de causa física, mental o sensorial, ligadas a la falta o pérdida de autonomía, **requieren de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes** para realizar las actividades esenciales de la vida.



**40,4%**

de los adultos con discapacidad

IMAGEN REFERENCIAL



IMAGEN REFERENCIAL

# Credencial de Discapacidad

- Emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Permite acceder a prestaciones sociales y beneficios de ley 20.422.
- Es el resultado de una evaluación y calificación de la discapacidad que hacen las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez, COMPIN.
- Evaluación en red que realizan las entidades públicas como Consultorios, Centros de Salud Familiar, Centros Comunitarios de Rehabilitación, o entidades privadas que cuenten con profesionales calificadores, como las mutualidades de seguridad respectivas.
- También pueden inscribirse prestadores de Servicios de Apoyo.



**Nuevo formato de  
Credencial de Discapacidad**

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION\* CHILE  
REGISTRO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD  
FOLIO : 90000000000001871  
Código Verificación: 917c359a4eca

**CREDECENCIAL**

RUN :  
NOMBRE :

GRADO GLOBAL DE DISCAPACIDAD: SEVERA / 55,55 %  
CAUSA PRINCIPAL : MENTAL INTELECTUAL  
CAUSA(S) SECUNDARIA(S) : FISICA  
: SENSORIAL VISUAL

MOVILIDAD REDUCIDA : NO

**Más práctica y segura.**  
\*El antiguo formato conserva su validez.

 Servicio de  
Registro Civil e  
Identificación  
Ministerio de Justicia

Gobierno de Chile

www.registrocivil.gob.cl 600 370 2000

# Beneficios asociados a la Credencial de Discapacidad

---

*EL RND se utiliza en el procedimiento de cálculo de la Calificación Socioeconómica del **Registro Social de Hogares**, considerando que un hogar con uno o más miembros con discapacidad tiene en general mayores gastos.*

- Prestaciones de Atención de Salud en Modalidad de Libre Elección en Kinesiología, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.
- Postular al Programa de Ayudas Técnicas de SENADIS.
- Postular a Fondos Concursables de SENADIS:
  - Fondo Nacional de Proyectos Inclusivos, FONAPI.
  - Programa de Apoyo a Instituciones Educativas para la Inclusión de Estudiantes con Discapacidad.
  - Programa de Apoyos a Estudiantes con Discapacidad en Instituciones de Educación Superior y Plan de Continuidad de Recursos.
  - Convocatoria de Tránsito a la Vida Independiente
  - Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo, EDLI.
- Acceder a los requisitos de la Ley de Inclusión Laboral para personas con discapacidad. (Ley N° 21.015).
- Postular a subsidios habitacionales (Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS49 , Subsidio para el Arriendo).
- Subsidio Discapacidad Mental
- Subsidio Familiar (SUF)
- Beca para Estudiantes en Situación de Discapacidad
- Beca Magallanes.
- Beca para Hijos de Profesionales de la Educación que cursan primer año.
- Beca de Magíster en el Extranjero para Personas en Situación de Discapacidad.
- Solicitud de Ajustes, Adecuaciones o Apoyos en la Rendición para Postulantes en Situación de Discapacidad, Proceso de Admisión 2020. DEMRE
- Visita al Museo Interactivo Mirador.
- Vacaciones Tercera Edad
- Solicitud de Exención de Restricción Vehicular (Región Metropolitana)
- Acceder a rebajas arancelarias en la importación de vehículos y de ayudas técnicas.
- Usar estacionamientos exclusivos para personas con discapacidad.

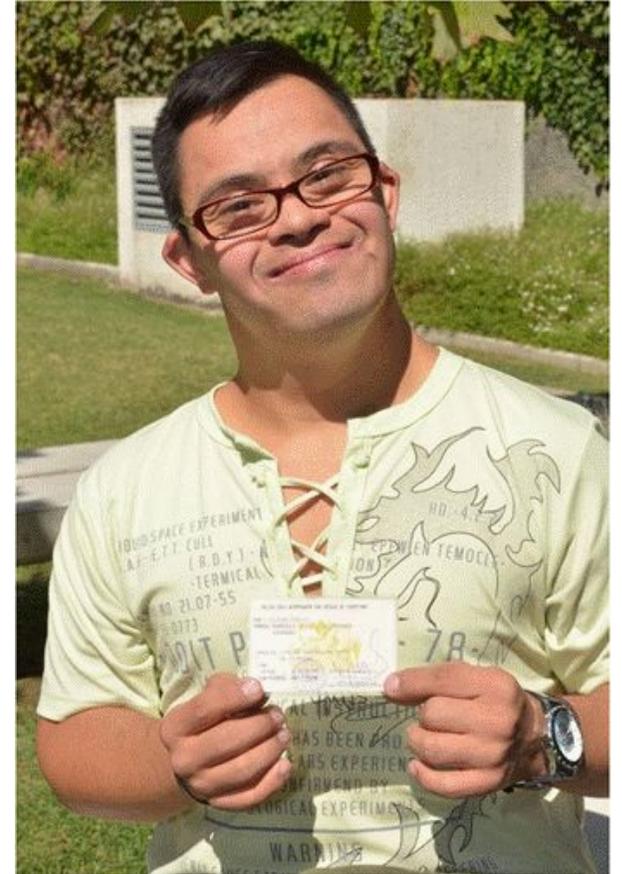
**OFERTA DIRECTA PARA PCD / OFERTA QUE PRIORIZA A LAS PCD DENTRO DE SUS BENEFICIARIOS**

# Atención Inclusiva

---

## ¿Qué entendemos por atención inclusiva?

Un servicio inclusivo será aquel, en el que se aúnen **la receptividad y la no discriminación**, es decir, cuando la prestación se produce en **condiciones de calidad e igualdad para todas las personas** con independencia de su capacidad o preparación.



# Elementos para una atención receptiva e inclusiva

---

## **Multicanalidad de la información.**

Disponer de toda la información en varios canales de comunicación: escrito, audio, Braille, electrónico, telefónico, entre otros.



## **Integración de la información.**

Organizar la información de manera tal que los ciudadanos no tengan que realizar grandes desplazamientos dentro del edificio.

## **Integración de los servicios de atención.**

Implementar el sistema de “ventanilla única de servicios”



# Elementos para una atención receptiva e inclusiva

---



## **Lenguaje claro y sencillo.**

Utilizar un lenguaje claro y comprensible en la información que se ofrece en todos los canales que se utilicen.

## **Aplicación de soluciones tecnológicas.**

Introducir las nuevas tecnologías a las necesidades del ciudadano y la ciudadanía.



# Atención Inclusiva

---

- Situar desde el paradigma de la igualdad de derechos. Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
- Emplear un lenguaje correcto, se dice: **persona con discapacidad**.
- Centrar la atención en las potencialidades de las personas y no en sus dificultades.
- Respetar la identidad de la persona, como ella se defina.
- Evite dirigir o pedir la palabra sólo a los acompañantes o tutores. No infantilizar.
- Evite hacer hincapié en las diferencias, porque esto refuerza la actitud “ellos” versus “nosotros”.



## Recomendaciones específicas para la atención inclusiva: personas con movilidad reducida

---



- **Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo.**
- Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente o al lado de ella, o bien, inclínese para quedar a un mismo nivel.
- **No mueva la silla de ruedas de una persona,** ni tome del brazo a alguien que camina con dificultad.
- **La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad,** por lo tanto, no se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso.
- **Evite ser invasivo.** Es muy importante mantener un trato y atención natural.
- Los mesones de atención deberían estar adaptados a la altura de una persona en silla de ruedas.

## Recomendaciones específicas para la atención inclusiva: Personas sordas o con hipoacusia

---



- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Modular con naturalidad.
- Repita la información si es necesario.
- No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- **No debe alzar exageradamente la voz**, a menos que se lo solicite.
- **Los mensajes escritos** facilitar la entrega del mensaje.

## Recomendaciones para la atención de PcD: Personas ciegas o baja visión

---



- Para saludar usted puede tomar la mano o brazo de la persona como señal de saludo.
- Identifíquese con la persona para que ella sepa con quién se encuentra. Dígale su nombre y su función.
- **Avisar a la persona cuando se ausenta.**
- Utilizar términos que apunten directamente a la **orientación espacial**, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabú.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

# Uso de lenguaje correcto en discapacidad

## USO CORRECTO ✓

- Persona con discapacidad.

- Que tiene o presenta discapacidad.

- Persona con discapacidad física.
- Persona con discapacidad de origen físico.

- Persona con discapacidad intelectual.
- Persona con discapacidad de origen intelectual.

- Persona con discapacidad psíquica.
- Persona con discapacidad de origen psíquico.
- Persona con discapacidad de causa psíquica.

## USO INCORRECTO ✗

- Personas con capacidades diferentes.
- Personas diferentes.
- Personas con necesidades especiales.
- Discapacitado
- Anormal
- Incapacitado
- Deficiente
- Enfermito

- Sufre discapacidad.
- Padece discapacidad.
- Es víctima de una discapacidad.
- Está afectado por una discapacidad.

- Inválido
- Minusválido
- Lisiado
- Cojo
- Paralítico

- Mongólico
- Retardado
- Retardado mental
- Retrasado mental

- Insano
- Loco
- Esquizofrénico
- Depresivo
- Demente
- Trastornado
- Maníaco
- Bipolar

# Uso de lenguaje correcto en discapacidad

## USO CORRECTO ✓

- Persona ciega.
- Persona con discapacidad visual.
- Persona con discapacidad de origen visual.
- Persona con baja visión.

- Persona sorda.
- Persona con discapacidad auditiva.
- Persona con discapacidad de origen auditivo.

- Persona usuaria de silla de ruedas.
- Persona que se traslada en silla de ruedas.

- Persona en situación de dependencia.

- Lengua de Señas

## USO INCORRECTO ✗

- No vidente
- Cieguito
- Invidente
- "El" Ciego

- Sordomudo
- "El" Sordo
- Sordito

- Relegado a una silla de ruedas.
- Confinado a una silla de ruedas.

- Postrado

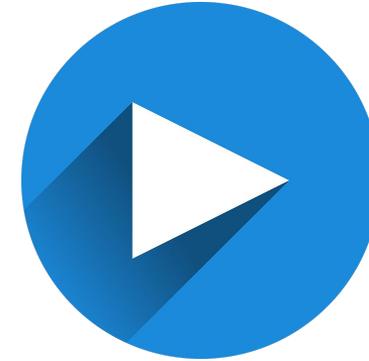
- Lenguaje de Señas

Más Información en [senadis.gov.cl](http://senadis.gov.cl)

# Recomendaciones Atención Inclusiva

---

Cómo referirse a una persona con discapacidad



Cómo tratar a una persona con discapacidad





**Gracias**





**SENADIS**  
Ministerio de  
Desarrollo Social  
y Familia

**Gobierno de Chile**

**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**