



PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA  
LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA  
RELACIONADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



## *Protocolo interinstitucional para la recepción de alertas de emergencias relacionadas a personas con discapacidad*





¡línea única para emergencias!

# Protocolo específico



PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA  
LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA  
RELACIONADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

# Estructura y contenido del Protocolo



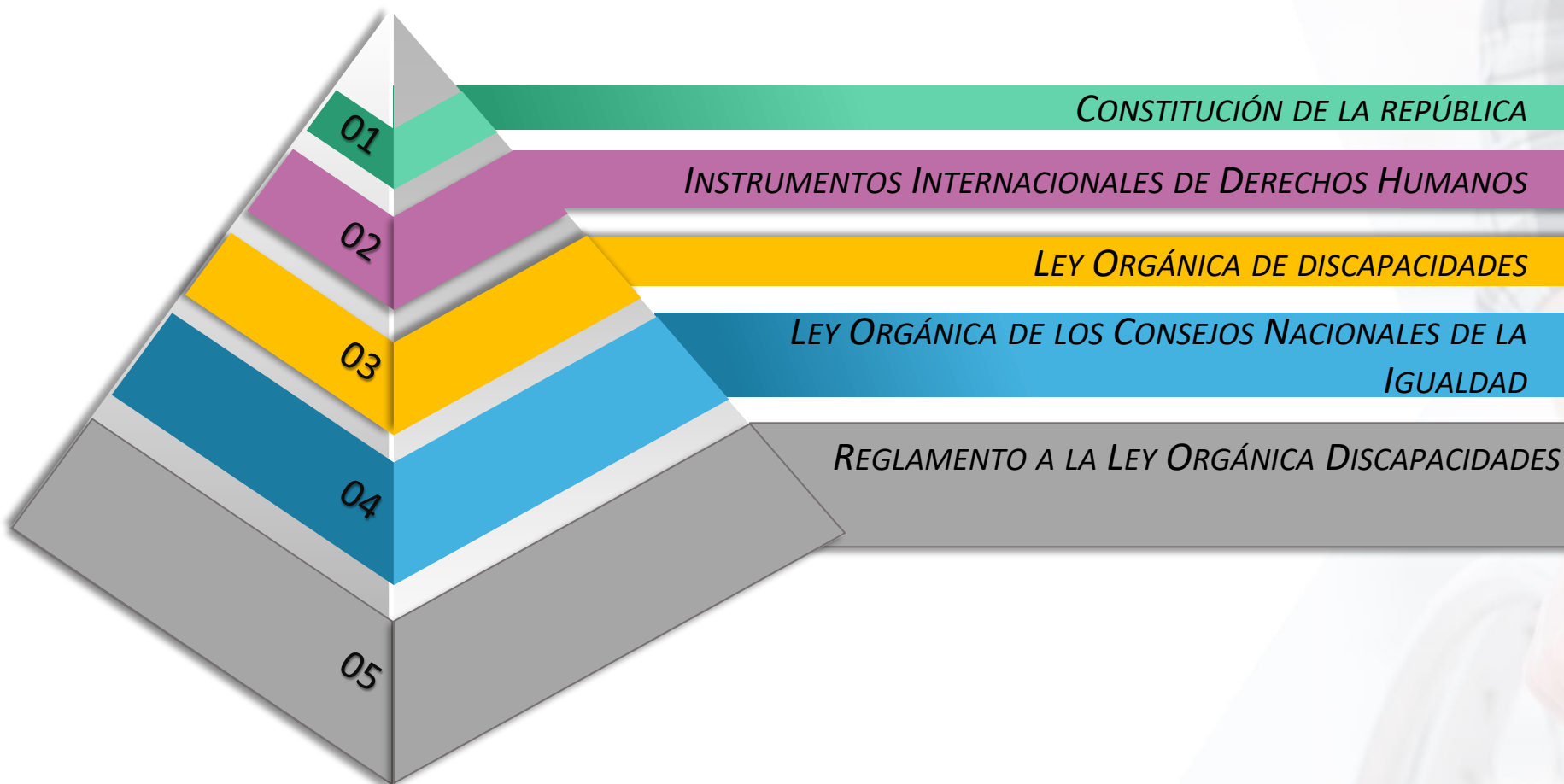


# Objeto y Ámbito





# Marco Jurídico



## Generales



El MSP, a través de la Dirección Nacional de Discapacidades remitirá al SIS ECU 911 semestralmente el **listado de personas con discapacidad**.

Los Evaluadores de Operaciones serán capacitados por lo menos una vez al año, con el acompañamiento CONADIS.

El SIS ECU 911 a través de la Dirección de Comunicación se encargarán de implementar una campaña comunicacional institucional de carácter inclusivo permanente.

La FENASEC, pondrá a disposición el COSORI, call center que cuenta con intérpretes en tiempo real, con quienes se comunicarán las personas con discapacidad auditiva para indicar su emergencia.

## Específicos



Verificar si se trata de una llamada realizada o relacionada a una persona con discapacidad, **a través de la ventana emergente** que se despliega en estos casos en su pantalla.

**Uso del prefijo (DIS)** cuando se identifique que la alerta está relacionada a una persona con discapacidad

Se deberá registrar en el campo “descripción del incidente” el tipo y grado de discapacidad.

En **alerta vía Smartphone** se realizará la llamada para verificar el tipo de alerta, excepto en los casos de discapacidad auditiva; intelectual; psicosocial; y, múltiple y se procederá con el envío de la ficha manual.





# Escenarios



## PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**Emergencias** reportadas por un cuidador/a o tercera persona relacionadas a personas con discapacidad

**h.**



**a.** **Emergencias** reportadas por personas con discapacidad visual



**Emergencias** reportadas por personas con discapacidad múltiple

**g.**



**b.** **Emergencias** reportadas por personas con discapacidad auditiva



**Emergencias** reportadas por personas con discapacidad de lenguaje

**f.**



**c.** **Emergencias** reportadas por personas con discapacidad intelectual



**Emergencias** reportadas por personas con discapacidad física

**e.**



**d.** **Emergencias** reportadas por personas con discapacidad psicosocial





# Actuación y estrategias a aplicar



Identificar o preguntar el grado de discapacidad

Apoyarse en la geo referenciación

Consultar el estado físico, de ser el caso

Confirmar si está acompañada

Estrategias:

- Empatía
- Consideración positiva
- Congruencia
- Concretización
- Escucha activa







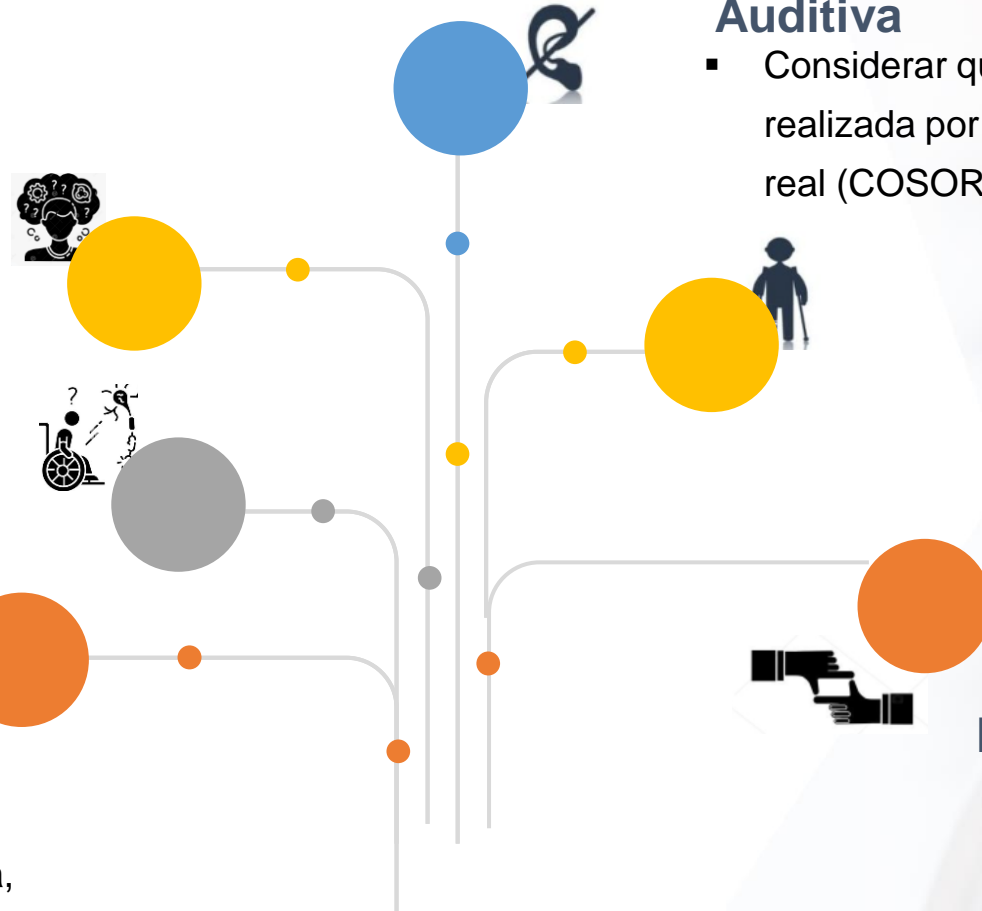
# Actuación y estrategias a aplicar

## Intelectual Psicosocial Múltiple

- No suponer, ni sugerir una respuesta.
- Realizar una llamada tripartita.
- Espacio que le dé seguridad.
- Generar un ambiente de confianza.
- Existen elementos con el que puede hacerse daño, o puede hacer daño.

## Estrategias

- Expresión sencilla, práctica, elemental
- Paciencia



## Auditiva

- Considerar que la llamada es realizada por un intérprete en tiempo real (COSORI).

## Física

- Consultar si se puede desplazar de manera independiente.
- Consultar si la persona requiere de ayudas técnicas.

## De lenguaje

- Realizar una llamada tripartita.





# Descripción de actividades

