



# Recomendaciones para la atención de mujeres con discapacidad víctimas de violencia

# La violencia contra la mujer no se debe normalizar, minimizar, justificar, esencializar ni frivolar.

A partir de la Ley N°20.422, que promueve la inclusión de las personas con discapacidad, los dispositivos de atención que forman parte del Sistema Nacional de Respuesta de la Red Violencia Contra la Mujer de SERNAMEG deben ser inclusivos, a fin de brindar a las mujeres con discapacidad víctimas de violencia una atención reparatoria, oportuna y respetuosa de sus derechos.

Para ello, es necesario identificar el tipo de discapacidad con el objeto de que la atención sea accesible a todas las mujeres, lo que además permite implementar medidas para prevenir la re victimización o victimización secundaria.

**Es importante implementar acciones y adoptar actitudes inclusivas según tipo de discapacidad:**



## En caso de mujeres en silla de ruedas o con movilidad reducida:

- Mantener las vías de circulación, despejadas y accesibles.
- Si el mesón de atención es demasiado alto para que una persona en silla de ruedas vea por encima de él, pasar al lado de la persona para atenderla, sin perjuicio de contemplar diseño universal para futuras instalaciones.
- Tener a mano una tablilla con sujetapapeles si se espera que la persona complete un formulario, asiente su firma o requiera dar declaración.
- Si en el recinto hay diferentes vías de circulación, asegurar que haya señales para orientar a las personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida hacia las más accesibles.
- Asegurar que el personal de seguridad y de recepción sepa cuáles son las vías más accesibles para circular dentro del recinto y sus alrededores, y pueda brindar indicaciones precisas.
- Las personas que usan bastones o muletas necesitan los brazos para mantener el equilibrio, por lo tanto, jamás debes tomarla de los brazos.



### **En caso de mujeres sordas o con discapacidad auditiva:**

- Si utilizan la lectura de labios, no cubras tu rostro ni boca.
- Modular claramente y pausado.
- No exagerar en la gesticulación.
- En caso de tratarse de personas con hipoacusia, construir frases cortas, correctas y simples.
- Contar con servicio de intérprete en lengua de señas para la primera atención y futuras intervenciones.
- Mantener sistema de traductor a distancia en caso de no contar con intérprete en lengua de señas de manera presencial.
- Nunca inferir ni deducir que la persona sorda tiene, además, algún tipo de discapacidad intelectual.



### **En caso de mujeres con discapacidad visual:**

- Siempre dirigirse a la persona con discapacidad visual que busca ser atendida.
- Siempre identificarse al iniciar la conversación.
- Anteponer la acción verbal a la motora. Primero decir, luego actuar.
- Si es necesario efectuar algún desplazamiento dentro del recinto de atención o fuera de él, siempre consultar a la persona con discapacidad visual si requiere apoyarse del brazo u hombro de quien la atiende.
- Dar indicaciones claras haciendo referencia a las direcciones de izquierda, derecha, hacia adelante, hacia atrás.
- Si la persona debe estampar su firma, poner una plantilla o regla en el lugar donde deba hacerlo.
- Nunca desestimar el relato de una mujer con discapacidad visual por el sólo hecho de asumir que ella no pudo ver la situación que relata.



## En caso de mujeres con discapacidad mental e intelectual

- Hablar directamente a la persona y, en caso de no poder comunicarse, dirigirse a su acompañante, si lo hubiese.
- Tener siempre buena disposición para la atención, buscando diversos mecanismos para entregar información de manera clara y sencilla.
- No completar las frases o el relato por ella.
- El trato debe ser acorde a la edad de la persona, sin infantilizarla ni minimizar el relato.
- No dar por supuesto que la mujer con discapacidad mental no entiende lo que ocurre. Siempre atender a su relato de manera objetiva e imparcial.