

# Protocolo de Atención

Telefónica, Discapacidad y LGBTQIA+



## 1. Protocolo de atención telefónica



La atención telefónica es fundamental para garantizar un servicio eficiente y profesional.

- ✓ Atienda rápidamente
- ✓ Saludo
- ✓ Presentación
- ✓ Escucha activa

- ✓ Confirmación
- ✓ Evitar distracciones
- ✓ Transferencia adecuada
- ✓ Clarificación

**+INFO**



**+INFO**



## 2. Atención a personas con discapacidad

La atención adecuada a personas con discapacidad nos permite garantizar un servicio inclusivo, respetuoso y equitativo. Conoce aquí los tipos de discapacidad:

**Discapacidad Sensorial**



**Discapacidad Física**



**Discapacidad Psíquica**



¿Sabes que quiere decir el acrónimo LGBTQIA+?



**+INFO**



Son siglas utilizadas para referirse a la diversidad de orientaciones sexuales e identidades de género de las personas que no se identifican como heterosexuales o cisgénero.

## 3. Recomendaciones para atención de población LGBTQIA+

La atención a personas LGBTQIA+ debe estar orientada por un enfoque respetuoso, empático y libre de prejuicios, que reconozca y comprenda las necesidades y particularidades de esta comunidad.

**+INFO**

