PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRIORITARIA, ACCESIBLE Y DE CALIDAD A GRUPOS HISTÓRICAMENTE DISCRIMINADOS

CONAPRED
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN

INTRODUCCIÓN

Este protocolo está diseñado para guiar a las personas servidoras públicas en la atención a grupos históricamente discriminados, asegurando un trato justo, respetuoso y accesible.

PRINCIPIOS RECTORES

1. **Derechos humanos:** Todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto.
2. **Trato digno:** Garantizar un trato respetuoso y empático en todas las interacciones.
3. **Igualdad y no discriminación:** No discriminar por origen, género, edad, discapacidad o por ninguna otra causa.
4. **Atención integral:** Considerar las necesidades específicas de cada persona.

GRUPOS HISTÓRICAMENTE DISCRIMINADOS

Pueblos y comunidades indígenas

- **Directrices:**
  - » Respetar su identidad y proporcionar intérpretes si es necesario.
  - » No solicitar documentos oficiales para confirmar su identidad.
  - » Brindar apoyo en el llenado de formularios y registros.

Mujeres

- **Directrices:**

  » Dar prioridad a mujeres embarazadas.
  » Brindar atención especial a mujeres, niñas y adolescentes en situación de violencia.
  » Proponer representantes comunes en el caso de grupos colectivos.

Personas afrodescendientes

- **Directrices:**

  » No utilizar términos despectivos como: “persona negra” o “persona de color”.
  » No poner en duda su nacionalidad o estatus de residencia.
  » Tratar con respeto, sin hacer suposiciones sobre su estilo de vida.

Niñeces y juventudes

- **Directrices:**

  » Proteger sus derechos y proporcionar un ambiente seguro.
  » No prejuzgar como personas hostiles o inmaduras.
  » No condicionar la atención a su comportamiento.

Personas adultas mayores

- **Directrices:**
  - » Dar atención preferencial y apoyo en caso de abuso.
  - » Organizar tiempos y citas para reducir el desgaste.
  - » Ofrecer opciones de atención en caso de riesgo o abuso.

Personas con discapacidad

- **Directrices:**
  - » Implementar una “Fila de Atención Prioritaria”.
  - » Asegurar accesibilidad y ajustes razonables.
  - » Evitar contacto físico con ayudas técnicas sin autorización.

Personas migrantes y refugiadas

- **Directrices:**
  - » No negar servicios por falta de documentos.
  - » Garantizar la unidad familiar.
  - » Producir y colocar información visible sobre servicios disponibles.

Personas trabajadoras del hogar

- **Directrices:**
  - » Respetar sus derechos laborales y proporcionar atención flexible.
  - » Detectar y canalizar situaciones de explotación laboral o falta de acceso a la seguridad social.

Personas que viven con VIH

- **Directrices:**
  - » Evitar actitudes de rechazo y aislamiento.
  - » No condicionar la atención a la revelación de resultados de pruebas de vih.
  - » Proporcionar apoyo en caso de crisis de salud.

Personas usuarias de sustancias psicoactivas

- **Directrices:**
  - » No asumir que todas las personas usuarias tienen un consumo problemático.
  - » Ofrecer apoyo para la recuperación si es solicitado.
  - » Proporcionar atención en caso de crisis de salud.

Personas de talla baja

- **Directrices:**
  - » Acondicionar los espacios para su libre acceso.
  - » Evitar términos despectivos y respetar su dignidad.

Personas en situación de calle

- **Directrices:**
  - » No negar servicios por falta de documentación o vestimenta.
  - » Proporcionar atención integral y respetuosa.

Personas privadas de la libertad y personas liberadas

- **Directrices:**
  - » Atender con empatía y sin prejuicios.
  - » No realizar preguntas innecesarias sobre su situación legal.

Personas jornaleras agrícolas

- **Directrices:**
  - » Apoyar en la realización de trámites y acceso a servicios.
  - » Informar sobre sus derechos y mecanismos para ejercerlos.

Personas neurodivergentes

- **Directrices:**
  - » Implementar una “Fila de Atención Prioritaria”.
  - » Proporcionar un “Espacio Sensorialmente Amigable”.
  - » Respetar los límites establecidos por la persona.

Personas de la diversidad religiosa

- **Directrices:**
  - » Respetar y reconocer la diversidad de creencias religiosas.
  - » Mantener una postura neutral y permitir prácticas religiosas cuando sea posible.

Personas con diversidad corporal

- **Directrices:**
  - » Evitar comentarios acerca del cuerpo de las personas.
  - » Respetar su dignidad y no emplear términos despectivos.

Personas con identidad de género y orientación sexual no normativas

- **Directrices:**
  - » Respetar la identidad de género y orientación sexual de cada persona.

» Evitar preguntas innecesarias sobre su identidad o vida personal.
» Incluir opciones de identidad de género en formularios.

Personas trabajadoras sexuales

- **Directrices:**

» Proporcionar atención integral y respetuosa.
» No realizar preguntas innecesarias sobre su trabajo.
» Ofrecer apoyo en caso de violencia o explotación.

- **Directrices generales**

» Usar un lenguaje claro y sencillo.
» Garantizar la confidencialidad de la información.
» Evitar actitudes paternalistas o condescendientes.
» Escuchar activamente y respetar las decisiones de las personas.

Capacitación del personal

» Conocer las necesidades de los grupos históricamente discriminados.
» Desarrollar habilidades de comunicación y empatía.
» Sensibilizar sobre las dificultades que enfrentan estos grupos.
» Proporcionar formación continua y evaluar su eficacia.

INTERSECCIONALIDAD

Concepto

La interseccionalidad reconoce que las personas pueden pertenecer a múltiples grupos históricamente discriminados, lo que puede aumentar su vulnerabilidad.

Aplicación

Al atender a una persona, considerar todas sus características y condiciones que puedan influir en su experiencia de discriminación.

Ejemplo:

Una mujer indígena con discapacidad puede enfrentar discriminación por su género, origen étnico y discapacidad, lo que requiere una atención más compleja y sensible.

Este protocolo busca ser una herramienta práctica para asegurar que todas las personas servidoras públicas puedan brindar una atención inclusiva y respetuosa a todos los grupos históricamente discriminados.

GLOSARIO

En este apartado encontrarás definiciones claras y precisas de términos y conceptos clave utilizados en el manual. Su objetivo es proporcionar un entendimiento común y coherente de los términos utilizados, facilitando así la implementación efectiva del manual. Al clarificar estos términos, esperamos promover una comunicación efectiva y garantizar que todas las personas involucradas en la prestación de servicios comprendan y estén equipadas para responder a las necesidades específicas de los grupos históricamente discriminados de manera respetuosa y digna.

Recuerda, el primer paso para brindar un servicio de calidad es entender completamente a quién estamos sirviendo y cómo podemos hacerlo de la mejor manera posible.

Términos clave

Accesibilidad: Derecho de las personas con discapacidad a acceder, en igualdad de condiciones, al entorno físico, transporte, información y comunicaciones.

Ajuste razonable: Modificaciones necesarias para garantizar que las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.

Atención integral: Consideración de las necesidades específicas de cada persona en la prestación de servicios.
Derechos humanos: Derechos inherentes a todas las personas, que deben ser promovidos, respetados, protegidos y garantizados.

Diversidad corporal: Variedad de presentaciones del cuerpo que difieren del "cuerpo estándar".

Diversidad religiosa: Heterogeneidad de creencias en una sociedad.

Fila de atención prioritaria: Fila especial para que las personas de grupos históricamente discriminados sean atendidas preferentemente.

Interseccionalidad: Reconocimiento de que las personas pueden pertenecer a múltiples grupos históricamente discriminados, lo que puede aumentar su vulnerabilidad.

Lenguaje incluyente: Modo de expresión que busca dar igual valor a todas las personas y visibilizar la diversidad.

Personas afrodescendientes: Personas de ascendencia africana que viven en la diáspora y descienden de víctimas del comercio de personas esclavizadas.

Personas con discapacidad: Personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que encuentran barreras para su participación plena y efectiva en la sociedad.

Personas migrantes: Personas que se desplazan fuera de su lugar habitual de residencia.

Personas neurodivergentes: Personas con un desarrollo neurológico diferente al de la mayoría, como autismo, dislexia, TDAH, etcétera.

Personas privadas de la libertad: Personas internadas en centros de reclusión debido a medidas cautelares o condenas.

Personas trabajadoras del hogar: Personas que realizan actividades de cuidado y asistencia en el hogar de manera remunerada.

Personas trabajadoras sexuales: Personas adultas que reciben dinero o bienes a cambio de servicios sexuales.

Trato digno: Garantizar que la interacción entre instituciones y personas se realice respetando su valor humano e integridad.

Londres #247, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc,
C. P. 06600, Ciudad de México.
Teléfono: 55 5262 1490 • **Resto del país:** 800 543 0033
Horario: Lunes a jueves: 9:00 - 17:30 horas.
Viernes: 9:00 - 15:00 horas.
Visítanos en: www.conapred.org.mx
Síguenos en: X: @CONAPRED
Facebook: facebook.com/CONAPRED

CONAPRED
CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN