

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	<p><b>GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE</b></p>	Código: 410,08,05-13
	<p>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</p>	Versión: 02
	<p>PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO</p>	<p>Fecha: 13/08/2019 Página: <b>1</b> de <b>5</b></p>

**GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE**

**Antes de la llamada tenga en cuenta:**

- 1- Tenga claro qué es el Procedimiento de Toma de Decisiones como Apoyo y para qué se usa y cómo se aplica el Instrumento de Toma de valoración de apoyos (IVA). Esto es fundamental para contestar las preguntas que le haga su interlocutor/a.
- 2- Revise el Certificado de Discapacidad, el resultado de las preguntas aplicadas en SGV y la demás información disponible del caso, a fin de tener una idea de dónde sería la aplicación del instrumento.
- 3- Tenga en cuenta las acciones que debe realizar en el transcurso de la llamada y tenga a la mano la información que requiere con anticipación.

**Durante la llamada:**

- 1- Brinde el tiempo necesario para que la persona tenga clara la información transmitida.
- 2- Pregunte si la información transmitida ha sido entendida.
- 3- Si le solicitan repetir la información, hágalo de manera cordial.
- 4- Mantenga la disposición de resolver las inquietudes de la víctima, apoyo o cuidador/a.
- 5- Es necesario esforzarse por construir un ambiente de respeto y confianza, con el ánimo de lograr que la víctima comprenda el proceso que se desarrollará.
- 6- Este muy atenta/o durante toda la conversación, pues esto promueve la empatía y facilita que la víctima sienta confianza con usted.
- 7- Es muy importante mantener la interacción con la persona, en este sentido.
- 8- En caso de discapacidad severa, tenga en cuenta que su interlocutor/a puede llegar a ser el/la apoyo principal de la víctima.

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	<p><b>GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE</b></p>	Código: 410,08,05-13
	<p>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</p>	Versión: 02
	<p>PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO</p>	<p>Fecha: 13/08/2019 Página: <b>2</b> de <b>5</b></p>

## GUIÓN CONVOCATORIA

Buenos **[DÍAS, TARDES]** Mi nombres es \_\_\_\_\_ Soy psicossocial de la Unidad para las víctimas

¿Hablo con **[NOMBRE Y APELLIDO DEL APOYO DE LA persona que aparece como contacto en SGV]**?

**[SI]** (Continuar con la llamada)

**[NO]** ¿Usted conoce a \_Persona con discapacidad\_\_\_\_\_?, ¿Podría comunicarme con él/ella?

**[SI]** (Continuar la llamada una vez se genere la comunicación con la persona)

**[NO PORQUE NO SE ENCUENTRA, ESTÁ OCUPADO/A U OTROS]** ¿A qué hora le podría llamar?

(Despedirse y hacer nuevamente la llamada de acuerdo con las indicaciones recibidas)

**[NO PORQUE TIENE UNA DISCAPACIDAD SEVERA QUE LE IMPIDE HABLAR, ENTENDER, COMUNICARSE...]**

Como le dije, Soy **[NOMBRE Y APELLIDO]** profesional psicossocial de la Unidad para las Víctimas.

Sr/Sra. \_\_\_\_\_, ¿usted cuenta con 10 minutos para atender mi llamada?

**[NO]** Confírmeme una hora del día en que pueda contactarme con usted.

Muchas gracias Sr/Sra. \_\_\_\_\_, le estaré llamando en el horario que me acaba de entregar. (Realizar llamada nuevamente)

**[SI]** (Continuar con la llamada)

El propósito de esta llamada Sr/Sra \_\_\_\_\_ es que de acuerdo con el certificado de discapacidad que adjuntó al caso de \_\_\_\_\_ (nombre de la Persona con discapacidad) \_\_\_\_\_, él/ella presenta una discapacidad \_\_\_\_\_ y, por lo tanto, debemos proceder con la aplicación del Instrumento de Valoración de Apoyos para definir los ajustes que debe realizar la Unidad para la entrega de los recursos de indemnización a los que tiene derecho.

¿Tiene usted conocimiento de lo que es el Instrumento de Valoración de Apoyos?

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	<p><b>GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE</b></p>	Código: 410,08,05-13
	<p>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</p>	Versión: 02
	<p>PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO</p>	<p>Fecha: 13/08/2019 Página: <b>3</b> de <b>5</b></p>

**[SI]** (Continuar con la llamada)

**[NO]** *La Corte Constitucional ordenó a la Unidad para las Víctimas diseñar un Protocolo para garantizar el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad intelectual, mental/psicosocial o múltiple. Es decir, que la Unidad no tenga que solicitar la interdicción a las víctimas con discapacidad, sino que revise los ajustes que internamente debe realizar para que todas las víctimas accedan, en igualdad de condiciones a la indemnización administrativa y a las demás medidas de reparación a las que tienen derecho.*

*A continuación, le voy a entregar alguna información importante sobre la aplicación del Instrumento:*

*El Instrumento consta de aproximadamente 250 preguntas sobre los gustos, preferencias y actividades cotidianas de \_\_\_\_\_, con el fin de conocer aspectos significativos para él/ella y los apoyos que requiere o utiliza cotidianamente para su comunicación o interrelación con otras personas.*

*Idealmente, yo le haría las preguntas a \_\_\_\_\_, pero si él/ella tiene dificultades para contestarme, o desea contar con el apoyo de otros integrantes de su núcleo familiar, requerimos que estas personas que brindan apoyos de cuidado, médicos, financieros o de cualquier tipo a \_\_\_\_\_ estén presentes para contestar las preguntas.*

*No es obligatorio que las personas que cuidan y apoyan a: \_\_\_\_\_ conteste todas las preguntas. Sólo avanzaremos en la medida que ustedes quieran o puedan hacerlo.*

*Toda la información que se recolecte es confidencial y para uso exclusivo de la Unidad para las Víctimas.*

*Otra cosa importante, es que si \_\_\_\_\_, o los apoyos-cuidadores, no desean la aplicación del Instrumento de Valoración de Apoyos, tiene otras alternativas como acudir a la jurisdicción voluntaria para obtener la respectiva interdicción judicial.*

*¿Está de acuerdo con que programemos un encuentro para la aplicación del Instrumento?*

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	<p><b>GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE</b></p>	Código: 410,08,05-13
	<p>PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL</p>	Versión: 02
	<p>PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO</p>	<p>Fecha: 13/08/2019 Página: <b>4</b> de <b>5</b></p>

**[NO]** ¿Por qué no está de acuerdo?

*Explicar a la víctima que esta decisión implica que no será posible continuar con el proceso de indemnización hasta que no se cuente con la interdicción. Agradecer y despedirse.*

**[SI]** (Continuar con la llamada)

**Realice las preguntas del pre charge del IVA**

*Por favor dígame los nombres de las personas que brindan cuidados y apoyos a \_\_\_\_\_ en algún momento, para que asistan a la aplicación del instrumento. Es muy importante que no deje a nadie por fuera, ya que la Unidad para las Víctimas actúa bajo el principio de buena fe, estamos seguros que usted nos referenciará a todas las personas que brindan cuidado y apoyo a \_\_\_\_\_ (máximo 7 personas)*

¿Tienen disponibilidad para que la aplicación del Instrumento sea el \_\_ (fecha y hora) \_\_?

**[NO]** ¿Cuándo están todos disponibles para la aplicación del Instrumento?

**[SI]** (Continuar con la llamada)

*Por favor, tome nota de la dirección y de mis datos. (Entregar información)*

*Le espero \_\_ (fecha y hora) \_\_, en \_\_ (Punto de Atención o Centro Regional) \_\_.*

*Si no pueden asistir, le agradezco informarme con, por lo menos, 24 horas de anticipación, a fin de reagendar el encuentro.*

*Muchas gracias por su atención y recuerde que habló con \_\_\_\_\_*

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE</b>	Código: 410,08,05-13
	PROCESO REPARACIÓN INTEGRAL	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO	Fecha: 13/08/2019 Página: <b>5</b> de <b>5</b>

**Anexo 1:** Control de cambios

**CONTROL DE CAMBIOS:**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
V1	14/09/2017	Creación del Guión de Llamadas.
V2	13/08/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste en el contenido del formato.</li> <li>• Cambio del nombre de: INSTRUCTIVO - GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE a GUIÓN LLAMADAS PARA LA PERSONA DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DE APOYOS A LAS PERSONAS DE APOYO DE LAS VÍCTIMAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, MENTAL/PSICOSOCIAL O MÚLTIPLE.</li> </ul> <p>El Guión pasa de estar asociado al PROCEDIMIENTO: DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ACCESO A LA MEDIDA DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA y es asociado al PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES CON APOYO que se crea específicamente para esta tarea.</p>