

Plan de atención general

Objetivo General:

Establecer una propuesta estructurada de atención al cliente que permita brindar a los padres de familia información clara, empática y basada en evidencia sobre el neurodesarrollo infantil de 0 a 6 años, específicamente en casos de discapacidad motora, intelectual, visual y auditiva, con el fin de resolver sus interrogantes, orientar la toma de decisiones y promover acciones oportunas que favorezcan el desarrollo integral del niño y la participación activa de la familia.


1. Objetivo

Brindar una atención clara, empática y basada en evidencia a padres de familia, resolviendo sus dudas sobre el desarrollo de sus hijos, promoviendo decisiones informadas y evitando desinformación o falsas expectativas.

2. Enfoque general de atención

Principios clave:

- Empatía sin sobreprotección
- Claridad sin tecnicismos innecesarios
- Orientación basada en desarrollo, no solo diagnóstico
- Promoción de autonomía familiar

 Regla de oro:

Validar emoción + orientar con evidencia + ofrecer acción concreta

3. Atención por tipo de discapacidad

A. DISCAPACIDAD MOTORA

Dudas frecuentes de padres:

- ¿Mi hijo va a caminar?
- ¿Va a ser independiente?
- ¿Qué terapias necesita?

Enfoque desde neurodesarrollo:

- El desarrollo motor depende de la maduración neurológica + experiencia
- La intervención temprana mejora plasticidad cerebral

Respuesta modelo:

“Cada niño tiene su propio ritmo. Nuestro enfoque será fortalecer sus habilidades motoras y funcionales para lograr la mayor independencia posible.”

Propuesta de atención:

- Evaluación motora temprana
- Terapia física y ocupacional
- Entrenamiento a padres (clave)
- Adaptación del entorno en casa

B. DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Dudas frecuentes:

- ¿Va a aprender como otros niños?
- ¿Podrá ir a la escuela?
- ¿Hasta dónde puede avanzar?

Enfoque:

- El aprendizaje es posible, pero con ritmos distintos
- Importa más el desarrollo funcional que el académico tradicional

Respuesta modelo:

“Tu hijo sí puede aprender. Vamos a enfocarnos en desarrollar habilidades útiles para su vida diaria y comunicación.”

Propuesta:

- Estimulación cognitiva temprana
- Desarrollo de lenguaje
- Rutinas estructuradas
- Trabajo en habilidades adaptativas

C. DISCAPACIDAD VISUAL

Dudas frecuentes:

- ¿Cómo va a aprender si no ve?
- ¿Se va a atrasar?
- ¿Qué materiales necesita?

Enfoque:

- El cerebro compensa con otros sentidos
- El desarrollo depende de estimulación multisensorial

Respuesta modelo:

“Tu hijo puede desarrollarse adecuadamente usando otros sentidos. Vamos a potenciar tacto, audición y movimiento.”

Propuesta:

- Estimulación sensorial (tacto, sonido)
- Introducción a Braille (según edad)
- Orientación y movilidad
- Uso de tiflotecnología básica

D. **DISCAPACIDAD AUDITIVA**

Dudas frecuentes:

- ¿Va a hablar?
- ¿Debe usar señas o lenguaje oral?
- ¿Cómo se va a comunicar?

Enfoque:

- El lenguaje puede desarrollarse por vía visual (señas) o auditiva
- La intervención temprana es crítica

Respuesta modelo:

“Tu hijo sí puede desarrollar lenguaje. Lo importante es empezar pronto con la estrategia de comunicación más adecuada.”

Propuesta:

- Evaluación auditiva
- Lengua de señas y/o terapia de lenguaje
- Estimulación comunicativa en casa
- Uso de apoyos visuales

4. **Estrategia transversal para padres**

Educación a padres:

- Explicar qué sí pueden hacer (no solo limitaciones)
- Evitar sobreprotección

- Fomentar independencia desde temprano

Mensaje clave:

“El desarrollo de tu hijo no depende solo de la terapia, sino de lo que se hace todos los días en casa.”

5. Proceso de atención al cliente

1. **Recepción empática**
2. **Escucha activa (sin interrumpir)**
3. **Identificación de necesidad real (no solo lo que preguntan)**
4. **Explicación clara y breve**
5. **Propuesta de acción concreta**
6. **Seguimiento**

6. Errores que se deben evitar

- Prometer resultados (“va a caminar”, “va a ser normal”)
- Usar lenguaje técnico complejo
- Minimizar preocupaciones
- Generar dependencia del servicio

“Nuestro objetivo no es solo atender una discapacidad, sino desarrollar al máximo el potencial de cada niño, acompañando a la familia con herramientas reales y aplicables.”