

ATENCIÓN DE PERSONAS EN APDH
ORIENTACIÓN GENERAL

1. Toda persona vale en su condición de ser humano.
2. Las personas más humildes, sencillas, pobres, ancianas, discapacitadas o extranjeras dado sus problemáticas acucientes deben tener una atención prioritaria.
3. Toda persona que llegue a la APDH buscando información, orientación o apoyo en defensa de sus derechos humanos debe ser escuchada atentamente, comprendida en su situación además de encontrar un espacio de respeto y consideración.
4. Es preciso facilitarles la atención por ejemplo, las personas mayores deben ser atendidas en el primer piso evitando así la incomodidad de subir más escaleras, poniendo énfasis en sus necesidades, como quizás brindarles un vaso con agua u alguna otra cosa que les permita de forma comfortable expresar su situación o caso.
5. Es indispensable comprender que, para la persona que acude a la APDH, el problema que trae, por sencillo o difícil que fuere, es para ella, lo más importante.
6. Los casos recibidos pueden presentarse en 3 sentidos; los que pueden no ser de Derechos Humanos, estos deberán ser derivados a otras instituciones u organismos del estado. En segundo sentido, casos de Derechos Humanos que por su especificidad amerite su derivación a aquellos organismos que se especialicen en la temática a tratar. Y en tercer término los casos de Derechos Humanos que pueden ser tratados internamente, a través de las comisiones de la APDH. En estos últimos es sumamente importante la continuidad en su seguimiento hasta su solución.
7. Habrá en la APDH un "recursero" que sirva para la debida derivación indicando la forma de hacerlo y los medios debidos de comunicación.
8. Se registrará en un formulario la información de las personas atendidas, su derivación a otras instituciones o comisiones internas. La misma, en forma de planilla, se adjunta a la presente.

Protocolo de atención

Principios rectores de atención en materia de Derechos Humanos

- El objetivo primordial es realizar acciones puntuales, como reclamos y defensas contra las diferentes violaciones a los Derechos Humanos, donde los afectados sean los actores y protagonistas de la propia defensa de sus derechos.
- La Asamblea Permanente por los Derechos Humanos, para lograr este objetivo, trasmite las herramientas básicas para que los afectados o litigantes puedan tomar las decisiones sobre el accionar a tomar, en cuanto a la situación que los afecta.
- El objetivo de la atención es un intercambio pedagógico mutuo, que asigna a la concienciación un rol fundamental en las transformaciones democráticas efectivas; con el objeto de promover nuevas conductas y actitudes frente al accionar de la justicia.
- La atención que dispensa la APDH es integral, entendemos como integral todo aquello que sufre el sujeto que se acerca siendo afectado por una problemática que debe ser abordada de manera integral. Ejemplo; un sujeto que se encuentra en situación de calle y enfermo no sólo se lo tiene que sacar de la calle sino que hay que instrumentar las medidas a nuestro alcance para que logre una mejora en la calidad de su vida.
- La APDH entiende el acceso a la justicia, no meramente como saldado ante la asesoría legal, sino todo el proceso judicial que lleva a la erradicación de la violación a los Derechos Humanos. Es por ello que la atención e intercambio pedagógico con el consultante, esta orientada a formar multiplicadores.
- No se debe suponer que por iniciar acciones sumarias frente a la emergencia se resuelve el problema de la violación de los DESC, garantizar su plena vigencia va mas allá de obtener paliativos para quienes sufren la violación de sus derechos.
- Mas allá del necesario agotamiento de la vía administrativa, requisito indispensable para la habilitación de la vía judicial, es importante que se este atento a construir fuertes argumentaciones basadas en la gravedad de la violación y muchas veces en la irreversibilidad del daño, de forma tal que permita acortar al mínimo los plazos judiciales y, en su caso, evitar el agotamiento de la vía administrativa.
- El eje central de la atención es transmitir a través del intercambio, acciones e ideas que logren concientizar y formar a los consultantes.

- Los reclamos impostergables inherentes a todo ser humano, como son los de alimentarse, vestirse, poseer su vivienda, educarse, cultivarse y atender su salud, etc. son en materia de derechos humanos, los derechos económicos, sociales y culturales violentados por el Estado y siendo los más acuciantes, los que deben tener una pronta respuesta por parte de la APDH.
- Los Derechos Humanos son un cuerpo de derechos inherentes a la persona humana, que se afirman frente al Estado y se caracterizan por su universalidad, transnacionalidad, interdependencia, individualidad, irreversibilidad, indivisibilidad y progresividad. El accionar a tomar frente a las violaciones a los derechos humanos deben centrarse en hacer valer estas características.
- La Asamblea permanente por los derechos humanos pone principal énfasis en la atención humanitaria o de dignidad de las personas en la atención que dispensa a los afectados por la violentación de sus derechos fundamentales. Conceptualizando un comportamiento ético humanista que busca, a través de la propia conciencia de la existencia del otro, del reconocimiento del otro como mí igual, mí igual diferente a mí, sin la intención de insertar en él la conformación de mí ser y por ello, en la existencia de nuestra diferencia, surja el respeto por aquel que siendo diferente es mí igual.