

Se trata de una iniciativa de colaboración entre la AMAPAD y la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia

---

## La Comunidad de Madrid activa un nuevo protocolo en el 012 con información sobre medidas de apoyo a personas con discapacidad a través del 012

- Los interesados en cualquier trámite pueden desde esta semana llamar a este servicio público de atención telefónica
- Podrán conocer las ayudas, el modo de solicitarlas o las obligaciones del guardador de hecho o curador

**19 de mayo de 2024.-** La Comunidad de Madrid ha activado esta semana un nuevo protocolo con información sobre medidas de apoyo a personas con discapacidad que se presta a través del servicio de atención telefónica al ciudadano 012. Se trata de un trabajo de colaboración entre la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD) y la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Los interesados pueden llamar a este recurso público, que les ayudará a conocer y solicitar medidas de apoyo o las obligaciones de quienes ejercen la guarda de hecho o curador, entre otras. Para ello, responsables de la AMAPAD han formado a los coordinadores del 012 sobre las cuestiones necesarias en esta materia.

Además, se les ha facilitado un dossier con las preguntas más frecuentes que suele plantear este colectivo. Esta información ha sido adaptada a lectura fácil por parte de Plena Inclusión Madrid, para que cualquier persona con discapacidad pueda tener acceso a ella.

El 012 cuenta con tres canales de comunicación especializados disponibles 24 horas los 365 días del año. Entre ellos destaca el 012 Mujer, que atiende a aquellas que puedan ser víctimas de violencia. Este servicio público recibió el primer trimestre de este año más de 400.000 llamadas, y la mayor parte de las consultas está relacionada con transportes (24%), asuntos sociales (17%) y vivienda (14%).