

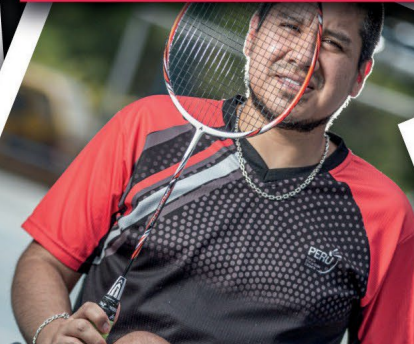


PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

CONADIS

Consejo Nacional para la Integración
de la Persona con Discapacidad



· CONADIS ·

Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. ¿Qué entendemos por discapacidad?	4
II. ¿Qué aspectos debemos considerar para la atención adecuada de las personas con discapacidad?	6
III. ¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad física?	8
IV ¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad auditiva?	9
V. ¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad visual?	10
VI. ¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad intelectual?	11
VII. ¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad psicosocial?	12
VII ¿Cómo atender adecuadamente a las personas con sordoceguera?	13



El objetivo de la guía es establecer las pautas para la atención y el trato adecuado a las personas con discapacidad en las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos para asegurar servicios de calidad y mejorar las experiencias de las personas con discapacidad.



I

¿Qué entendemos por discapacidad?

I. ¿Qué entendemos por discapacidad?



BARRERAS FÍSICAS

Son obstáculos en los entornos físicos, como espacios de uso público, edificaciones, transportes, entre otros, que dificultan o impiden que las personas con discapacidad puedan moverse. Por ejemplo, limitada o inexistente habilitación de rampas, señalética, espacios interconectados, etc.



BARRERAS ACTITUDINALES

Son ideas, expresiones, estigmas, estereotipos o comportamientos en torno a las personas con discapacidad y sus capacidades, que vulneran sus derechos, denigran sus dignidades, generan y replican actitudes negativas.



BARRERAS COMUNICACIONALES

Son obstáculos que limitan la comprensión y transmisión de mensajes comunicacionales de las personas con discapacidad, debido a la falta de formatos accesibles, lenguajes o medios alternativos de la comunicación.



BARRERAS INSTITUCIONALES

Son obstáculos que se presentan en las reglas, normas, políticas, procesos, sistemas u organizaciones, públicas o privadas, que pueden limitar o anular las acciones o decisiones de las personas con discapacidad; también pueden limitar su acceso y uso de bienes y servicios.





ASEGURAR LAS CONDICIONES MÍNIMAS DE ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO, EN LA INFORMACIÓN Y EN LAS COMUNICACIONES:

Por ejemplo, contar con rampas o medios mecánicos que permitan el acceso a la edificación; adecuar la disposición y altura de los módulos de atención para personas usuarias de silla de ruedas o personas de talla baja; contar con documentos digitales accesibles y documentos en versión amigable; contar con la participación de un intérprete de lengua de señas peruana y subtítulos en eventos virtuales y presenciales; entre otras.

OTORGAR AJUSTES RAZONABLES A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Recordar que los ajustes razonables no deben generalizarse, porque éstos responden a las necesidades particulares de cada persona con discapacidad. Por ejemplo, podría facilitar un módulo de atención temporal para que las personas con discapacidad física puedan ser atendidas en un espacio accesible; gestionar la impresión de la información en letras más grandes (macrotipos) o en Braille; admitir la huella dactilar como medio de identificación de las personas con discapacidad; entre otras.

II

¿Qué aspectos debemos considerar para la atención adecuada de las personas con discapacidad?

Resumen de la Guía para el trato adecuado a las personas con discapacidad

HACER USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES INCLUSIVAS:

Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado, debido a que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Por ello, no se debe dirigirse a la persona como “discapacitado o incapacitado” sino como “persona con discapacidad”; no se dice “ciego” o “cieguito” sino “persona con discapacidad visual”; no se dice “mudo” o “sordomudo” sino “persona con discapacidad auditiva” o “persona sorda”; no se dice “inválido” o “paralítico” sino “persona con discapacidad física” y no se dice “retardado” o “angelito” sino “persona con discapacidad intelectual”. Tampoco se dice “loco” o “esquizofrénico” sino “persona con discapacidad psicosocial”.

ASEGURAR UNA COMUNICACIÓN ACCESIBLE Y UNA ATENCIÓN INCLUSIVA:

Por ejemplo, verificar que se encuentren identificados con señaléticas las ventanillas de atención preferencial para las personas con discapacidad; reconocer y garantizar todos los derechos y beneficios que tienen las personas con discapacidad por contar con el carné del Conadis; antes de empezar cualquier diálogo con la persona con discapacidad, preguntarle su nombre, y si necesita algún tipo de apoyo o ajuste razonable; garantizar la participación de los apoyos o personas de confianza de las personas con discapacidad cuando ésta lo requiera; hacer uso de frases simples y cortas para que sea sencillo de comprender; entre otras.





III

¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad física?



Preguntar a la persona usuaria de algún dispositivo de apoyo como silla de ruedas, muletas, bastones o prótesis, si requiere asistencia para el ingreso y desplazamiento en la entidad y consultarle cómo asistirlo de la mejor manera.

- Al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, cuando sea posible, ubíquese de frente y a su misma altura.
- Evitar colgar objetos o apoyarse sobre una silla de ruedas.
- Evitar mover la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona.
- Ajustar el ritmo de caminata a la persona que camina despacio o utiliza algún dispositivo de apoyo.
- Si la persona lo requiere, ofrecer tu ayuda para alcanzar objetos o abrir puertas y ventanas.

IV

¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad auditiva?



- Consultar el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, la lengua de señas peruana, el lenguaje escrito o la lectura de labios.
- Dirigirse con un volumen adecuado, vocalizando claramente y construyendo frases cortas y comprensibles. Si la persona no comprende la información, repetirla o emplear otras formas para su entendimiento.
- Si la persona prefiere comunicarse en lectura de labios, hablar de forma clara, evitando hablar deprisa o demasiado despacio, siempre cara a cara, nunca de espaldas.
- Cuando sea necesario, contar con apoyos visuales o apoyarse con gestos o escritura de palabras (lenguaje escrito).
- Si la persona prefiere apoyarse de los subtítulos, se deberá gestionar la mejor plataforma que genere subtítulos de forma automática.

V

¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad visual?

- Ser descriptivos en la orientación usando, por ejemplo, adverbios como “izquierda”, “derecha”, “arriba”, “abajo” y advertir posibles obstáculos en el camino.
- Si la persona requiere realizar una firma, pregúntele si requiere apoyo y cómo se lo puede brindar.
- Si la persona requiere apoyo para caminar o desplazarse, ofrecerle uno de los brazos para hacerlo, según lo prefiera.
- Si la persona lo requiere, facilitar su atención en formato braille o audibles conforme a su elección.
- No interactuar con el perro-guía de la persona.
- Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.

VI

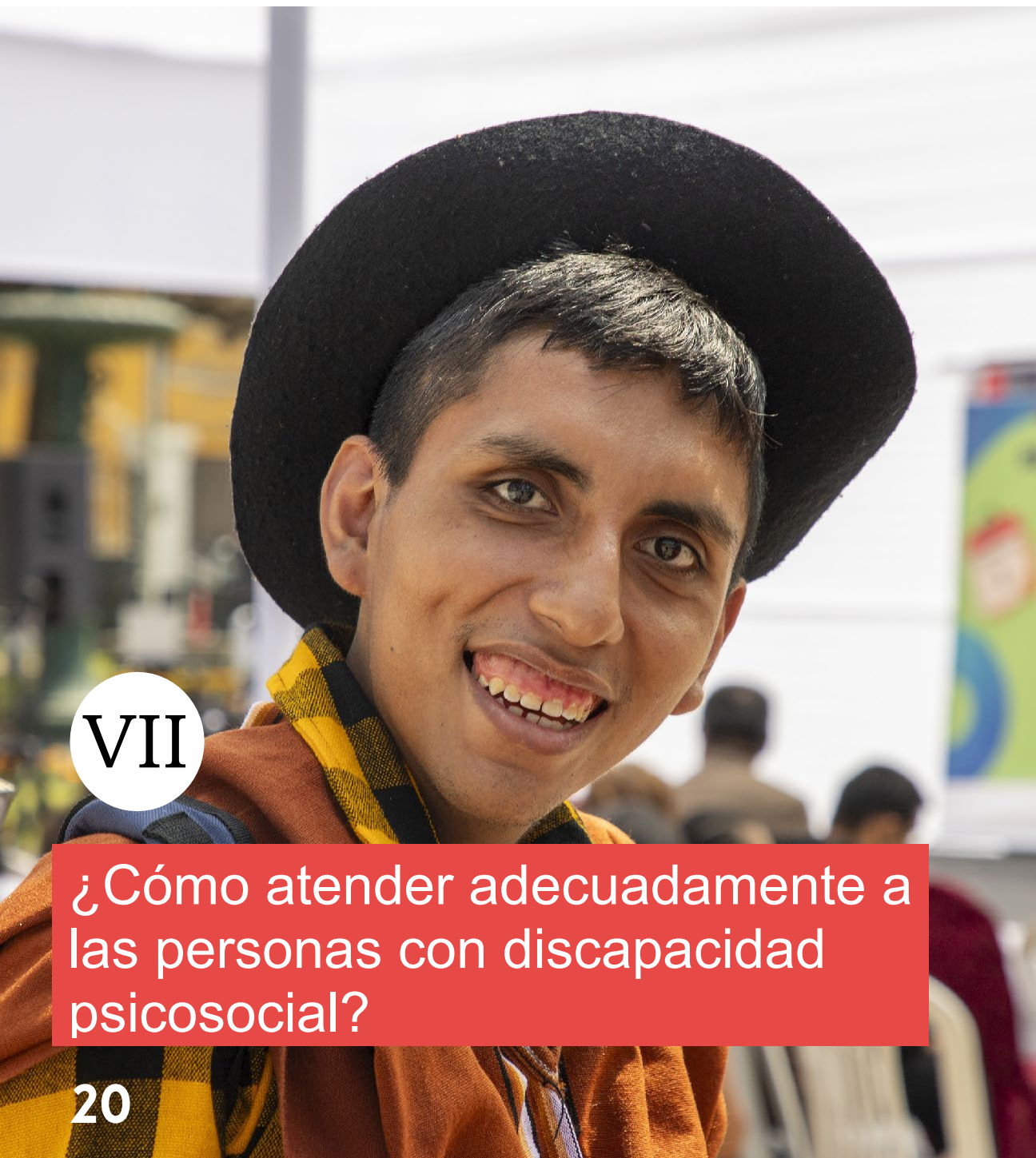
¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad intelectual?



- Dejar que la persona se desenvuelva autónomamente.

Tratar de acuerdo a su edad, evitar la infantilización en nuestro lenguaje si no es un niño o niña.

- Utilizar un lenguaje sencillo, comprensivo, sin ambigüedades, evitando confusiones, chistes o doble sentido. Si la persona lo prefiere, usar un lenguaje técnico.
- Consultarle a la persona si comprendió claramente la información o si requiere que se le repita.
- Asistir a la persona con discapacidad para que pueda culminar sus ideas o mensajes.
- Reducir, en la medida de lo posible, los ruidos intensos y las interrupciones.



VII

¿Cómo atender adecuadamente a las personas con discapacidad psicosocial?



- Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
- Tratar de acuerdo a su edad, evitar la infantilización en nuestro lenguaje si no es un niño o niña.
- Respetar el tiempo que requiera la persona para expresar sus ideas.
- Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos.
- Reducir, en la medida de lo posible, los ruidos intensos y las interrupciones.
- Responder a sus preguntas, asegurándose de que le han comprendido. Ante alguna duda, volver a explicar la situación de forma clara.

VIII

¿Cómo atender adecuadamente a las personas con sordoceguera?

Verifica si la persona cuenta con restos auditivos y/o visuales que permitan la comunicación. Si cuenta con restos auditivos, habla de manera clara y pausada.

Si cuenta con restos visuales, debes mantener tu rostro visible para facilitar la lectura de labios u optar por mensajes escritos con letra grande.

- Si la persona no cuenta con restos visuales ni auditivos, consulta a su acompañante por el tipo de comunicación que prefiere utilizar, como: dactilología, sistema braille, lectura en la palma de la mano, entre otros.
- Para captar la atención de la persona con sordoceguera, toque suavemente su mano u hombro. Trate de anticipar con algún objeto la acción que vaya a desarrollar.
- Al desplazarse, sitúese un paso adelante y ofrezca su brazo para que la persona con sordoceguera lo tome por encima del codo o en el hombro y pueda seguir sus movimientos.
- Evita crear ambientes de riesgo y procura mantener un entorno ordenado, sin obstáculos.
- Si la persona es asistida por un perro-guía, evita interactuar con el animal. Durante los desplazamientos o paradas, procura ubicarte al lado opuesto del perro-guía para evitar distraerlo de su función de apoyo.



CONADIS

-- Consejo Nacional para la Integración --
de la Persona con Discapacidad



MIMP Conadis

Arequipa 375, Cercado de
Lima
(051) 630-5170 / 0800-00-
151

www.gob.pe/conadis