



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Si la discapacidad es AUDITIVA

Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.

Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda. Hable despacio y mirando a la persona.
- No voltee la cara.
- Diríjase al usuario de forma escrita. Utilice el medio escrito en lenguaje sencillo, frases cortas y letra legible.
- Si el usuario puede leer los labios, utilice un ritmo expresivo sin gestos exagerados.
- Utilice otros recursos expresivos y comunicativos, tales como: dibujos, carteles.
- Evite objetos que dificulten la visión de sus labios.
- Préstele atención cuando se comunique, respete el turno cuando le corresponda comunicarse.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Si la discapacidad es MOTORA

- Ubíquese cerca del usuario sin establecer contacto físico.
- Brinde un contexto flexible, por ejemplo, si es necesario desplazarse hasta donde esté el usuario, hágalo.
- Busque el contacto visual para iniciar la comunicación.
- Si el usuario utiliza silla de ruedas, siéntese frente a él, no permanezca parado.
- Si el usuario está acompañado, diríjase a él, no al acompañante. Respete su estilo y ritmo.
- Brinde todo el apoyo necesario a la hora de llenar algún formulario escrito.





ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Si la discapacidad es VISUAL



Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

Brinde todo el apoyo necesario a la hora de llenar algún formulario escrito.

Para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (por ejemplo, poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio).

Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el usuario.

Mantenga informado al usuario sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

Oriente con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está ..." "derecho aproximadamente a X metros..."
Puede usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, entre otras.

Si el usuario tiene perro guía, no los separe, ni distraiga, ni consienta al animal.

Si el usuario pide ayuda para moverse de un punto a otro, pose la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando entregue documentos, dígame con claridad cuáles son.

Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar al usuario(a) antes de dejarlo solo.

Según sea el caso, brindar al usuario orientación, asistencia o realizar intervención con el propósito de promover la resolución del requerimiento o situarla en vía de solución; de la manera más clara y organizada asegurándose que el usuario lo entienda.

Finalizar el contacto adecuadamente, retroalimentando al usuario con la información suministrada en la atención y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda ayudar?"

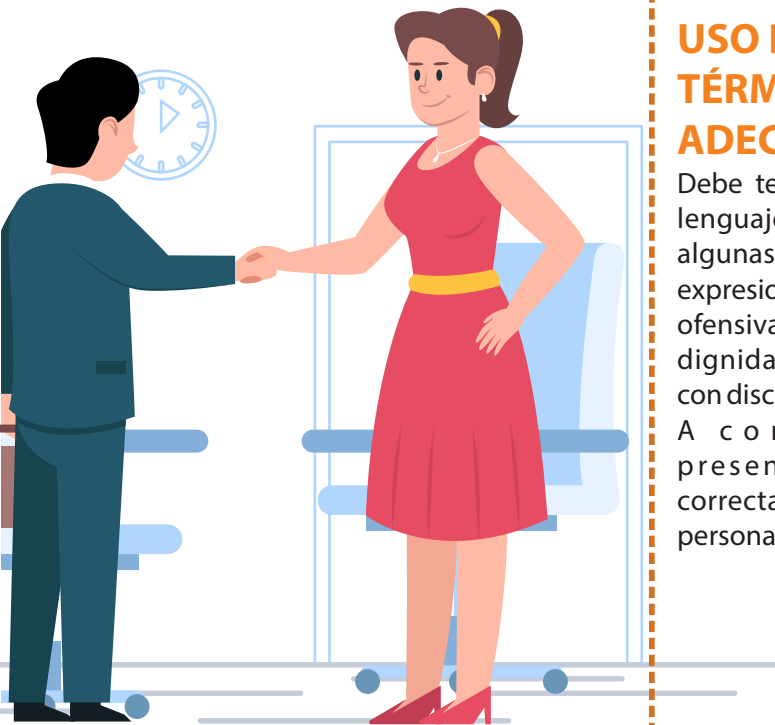


ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Atención a personas de baja talla

Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio. La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura.



USO DE TÉRMINOS ADECUADOS

Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras o ciertas expresiones pueden resultar ofensivas y contrarias a la dignidad de las personas con discapacidad.

A continuación, presentamos la forma correcta de referirse a las personas con discapacidad:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano, enanito, pitufo	Persona de talla baja
Ciego, cieguito	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordito, sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva, hay que considerar que un alto porcentaje de personas sordas sí hablan
Sordo -ciego	Sordociego
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo, mudito	Persona sin habla
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquizado, etc	Persona con discapacidad mental, persona con discapacidad psíquica
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de ...	Persona que experimentó o que tiene
Aquejado por ...	Persona que tiene ...
Padece ...	
Sufre de ...	





ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

QUÉ NO HACER QUÉ SI HACER



Qué SI HACER

No relacione a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellas solas no pueden solicitar servicios, actuando como que no pueden decidir.

Qué NO HACER

Las personas con discapacidad son personas con habilidades diversas, que poseen capacidades y limitaciones en la ejecución de sus actividades. Necesitan ser valoradas y reconocidas como personas importantes para la sociedad, por lo tanto, deles la oportunidad de demostrar lo mucho que valen y pueden aportar.



Qué SI HACER

Un primer paso es darse cuenta de nuestros propios prejuicios frente a la discapacidad. ¿Qué reacción tiene usted cuando ve una persona con discapacidad? ¿Dónde aprendió esa reacción? ¿Qué visiones de la discapacidad refleja esa reacción?

Qué NO HACER

Cuando una persona con discapacidad llega a la Alcaldía de Pasto a pedir servicios, trátela como a cualquier otra persona de manera digna, reemplace sus prejuicios por curiosidad y pregúntele qué cosas necesita, de qué manera le debe entregar la información, no trate de terminar la atención lo más pronto con el fin de evitar atenderla.

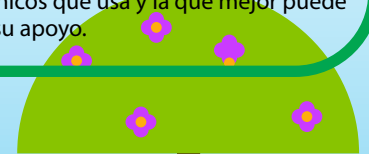


Qué SI HACER

No asuma que una persona que usa apoyos técnicos siempre va a necesitar su ayuda con ellos. No manipule los apoyos técnicos que usan las personas con discapacidad. Si hay una persona usuaria de silla de ruedas no asuma que quiere que usted la empuje, tampoco cargue a una persona en silla de ruedas, es muy peligroso tanto para la persona que la usa como para quienes la cargan. No manipule los apoyos técnicos como bastones, tablets de tecnología aumentativa, amplificadores de voz. No impida la entrada de perros guía a las instalaciones de la Alcaldía de Pasto

Qué NO HACER

Por ejemplo, para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (por ejemplo, poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio). Si hay una persona en silla de ruedas pregúntele si desea que usted la empuje. Siempre asuma que es la persona con discapacidad la que más sabe acerca de los apoyos técnicos que usa y la que mejor puede pedirle su apoyo.





ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

QUÉ NO HACER QUÉ SI HACER



QUÉ SI HACER

No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.

QUÉ NO HACER

Pregúntese y pregúntele a la persona con discapacidad qué apoyos o facilitadores necesita para realizar las actividades que se le solicitan. Reconozca sus capacidades, dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas, proporcionándole los apoyos o facilitadores que ésta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.



QUÉ SI HACER

No piense o actúe anulando o invisibilizando a las personas con discapacidad.

QUÉ NO HACER

Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones; tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta.

Diríjase siempre a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Incluso si se comunica con ella a través de un intérprete.



QUÉ SI HACER

No piense que la persona con discapacidad no puede tomar decisiones.

QUÉ NO HACER

Si bien en muchos casos las familias son las redes de apoyo más valiosas de las personas con discapacidad, se requiere darles voz propia, identificarlas y reconocerlas como personas independientes que pueden tomar decisiones autónomamente, aun en contra de las opiniones de sus familias. Verifique si la persona con discapacidad quiere hablar con usted en presencia de un acompañante.

Si nota desacuerdo entre la persona con discapacidad y su acompañante utilice diferentes estrategias para conocer la opinión de la persona con discapacidad, como reunirse por ella por aparte, hacer preguntas de diferentes maneras, entre otras.





ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

QUÉ NO HACER QUÉ SI HACER



Qué SI HACER

No se refiera a la persona con discapacidad como alguien que vive una tragedia, que sufre día a día por sus deficiencias corporales o por las limitaciones que presenta para la ejecución de sus actividades

Qué NO HACER

La forma como nos referimos a las personas con discapacidad debe ser respetuosa y dignificante. Por eso, en lugar de decir: "discapacitado", "inválido", "retrasado", "impedido", etc. se usa la expresión persona con discapacidad.



Qué SI HACER

No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.

Qué NO HACER

Si bien algunas personas con discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindarla, les pregunte si la requieren y si desea recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.



Qué SI HACER

Frente a las personas con discapacidad no suponga, ni asuma cosas que no conoce, no generalice.

Qué NO HACER

Pregúntele directamente a la persona con discapacidad acerca de sus necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.

