

RECOMENDACIONES DE TRATO, AYUDA Y PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

En la Capital Social, proporcionar todos los servicios de manera incluyente y participativa es una prioridad, por ello, el Gobierno de la Ciudad de México emite una serie de recomendaciones para que todas y todos podamos disfrutar de los servicios públicos y hacer uso de las instituciones con un trato digno y respetuoso. Es importante que tanto servidores públicos como sociedad civil, tengamos conocimiento de estas recomendaciones para mejorar la convivencia y el Servicio Público.



RECOMENDACIONES POR TIPO DE DISCAPACIDAD

Personas con discapacidad física.

Las personas que presentan este tipo de discapacidad tienen una limitación física que impide el desempeño motor de la persona, resultante de una afección en cualquier órgano o sistema corporal

1. Siempre pregunte antes de ayudar; respete su espacio personal.
2. No se apoye en una persona usuaria de silla de ruedas
3. No se apoye en la silla de ruedas de la persona.
4. Mantenga las rampas y las puertas con accesos para sillas de ruedas o andaderas sin obstáculos.
5. Asegúrese de que el trayecto que seguirán las personas con discapacidad física esté libre de obstáculos.
6. Cuando hable con una persona usuaria de silla de ruedas o talla baja, siéntese a su altura o en lo posible, guarde una cierta distancia a fin de facilitar el contacto visual.
7. Si los escritorios o mostradores donde se atiende a las personas con discapacidad son demasiado altos, salga de su sitio y pase al lado de la persona a ser atendida. Tenga a la mano una tabla sujetapapeles.
8. Asegúrese de que haya señales para orientar a las personas con discapacidad física hacia las áreas accesibles; necesitan saber la forma más fácil de moverse dentro del lugar.
9. El personal de seguridad y de recepción debe conocer las rutas accesibles dentro de los edificios y brindar indicaciones precisas.
10. Asegúrese que el baño utilizado para las para las personas con discapacidad física sea accesible.
11. Evite sujetar por los brazos a las personas que usan bastones o muletas; necesitan los brazos para mantener el equilibrio.
12. Mantenga los pisos lo más secos posible en los días de lluvia, si coloca jergas o trapeadores, cuide que no se plieguen y obstaculicen el paso.
13. Asegúrese que en el edificio haya bancos o sillas para que las personas con discapacidad física se sienten y descansen.
14. Ofrezca su ayuda para alcanzar, tomar o levantar objetos, abrir puertas o elevadores.

Personas con discapacidad visual (sensorial).

Las personas con discapacidad visual, presentan deficiencias del sistema de la visión, en las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, visión de los colores o profundidad.

1. Siempre pregunte antes de ayudar; respete su espacio personal.



2. Identifíquese antes de tener contacto físico. Diga su nombre, y su función si corresponde.
3. Mantenga el contacto visual en todo momento.
4. Esté dispuesto a ayudar si se lo piden, para leer, acercarla a un lugar.
5. Si le pide apoyo para que le acompañe, ofrezca su brazo o su hombro, no tome el bastón de la persona con discapacidad visual y camine ligeramente por delante.
6. Puede guiar la mano de una persona con discapacidad visual hacia un pasamanos o hacia el respaldo de una silla para ayudarla a llegar a una escalera o un asiento.
7. Informe en qué lugar exacto se encuentra lo que busca. Sea específico y no haga referencias de tipo visual.
8. No toque el bastón o el perro guía de la persona.
9. No pregunte el nombre del perro guía,
10. Asegúrese que el trayecto que seguirán las personas con discapacidad visual esté libre de obstáculos.
11. Mantenga las puertas o ventanas totalmente cerradas o totalmente abiertas.
12. Coloque en las puertas de vidrio cintas de contraste.

Personas con discapacidad auditiva (sensorial).

Las personas que presentan esta discapacidad, tienen restricción en la función de la percepción de los sonidos externos, cuando la pérdida es de superficial a moderada, se necesita el uso de auxiliares auditivos, cuando la pérdida es profunda utilizan la visión como principal vía de recepción de la información.

1. Respete su espacio personal. Antes de hacer contacto visual o hablar a una persona con discapacidad auditiva asegúrese de que le preste atención
2. Para llamar su atención puede tocar suavemente su hombro o brazo.
3. Mire directamente a los ojos de la persona sorda y mantenga contacto visual con ella. No cubra su cara con las manos o con cualquier objeto que pueda convertirse en un obstáculo visual.
4. No muestre sorpresa o burla con la manera de hablar, el ritmo del habla o la elección de las palabras.
5. Incluya a las personas sordas en los procesos de toma de decisiones sobre temas que les afectan; no decida por ellas.
6. Hable con claridad con un nivel de voz natural, no hablar demasiado aprisa. La mayoría de las personas con problemas auditivos necesitan leer los labios de los demás cuando hablan para ayudarse a comprender.
7. No grite, al gritar nuestro rostro se crispa y es esto lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de nuestras palabras, sólo ve un rostro hostil.
8. Si es necesario, reitere por escrito la información más importante.



9. Evite crear sonidos innecesarios, como agitar llaves, pasar páginas o golpear con un objeto en la mesa o escritorio.
10. Si la persona está acompañada de un intérprete, diríjase a la persona no al intérprete.

Personas con discapacidad intelectual.

Las personas que presentan esta discapacidad, se caracterizan por presentar limitaciones en el funcionamiento intelectual: razonamiento, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia.

1. Siempre pregunte antes de ayudar; respete su espacio personal.
2. No ignore a las personas con discapacidad intelectual. Salude y despídase de ellas como lo hace normalmente.
3. Adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo, use frases directas, completas y bien construidas, algunas personas requieren de más tiempo para leer y comprender indicaciones escritas; sea paciente.
4. Responda a sus preguntas, asegurándose que nos ha comprendido. Hay que tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender. No se sorprenda si le da una instrucción muy simple a una persona y ella le pide que se la escriba.
5. Sea tolerante, una persona con discapacidad intelectual puede realizar comentarios inapropiados o emitir sonidos durante una conversación y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.
6. Divida una idea (o explicación) compleja en partes más pequeñas para facilitar su comprensión.

Personas con discapacidad mental.

Las personas que presentan esta discapacidad tienen alteraciones o deficiencias en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad, afectando la funcionalidad y su comportamiento, que puede interferir con su capacidad de sentir, pensar o relacionarse con los demás

1. Siempre pregunte antes de ayudar; respete su espacio personal.
2. Trate de reducir al mínimo la presión de las situaciones. El estrés puede afectar la capacidad de desempeño de la persona.
3. Sea paciente, una persona con discapacidad mental (psicosocial), puede realizar comentarios inapropiados y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.
4. En una crisis, permanezca tranquilo y brinde su apoyo como lo haría con cualquier persona.
5. En caso necesario, solicite ayuda para brindar la atención.



Es relevante tomar en cuenta que la discapacidad surge cuando existen: a) deficiencias en las estructuras y funciones del cuerpo humano, b) las limitaciones en la capacidad personal para llevar a cabo tareas básicas de la vida diaria (caminar, moverse, ver, Escuchar, hablar, atender su cuidado personal, poner atención o aprender) y c) las restricciones en la participación social que experimenta el individuo al involucrarse en situaciones del entorno donde vive.

