



**CORTE
SUPREMA
DE JUSTICIA**

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN Y APOYO LABORAL PARA PCD



“La Mayor Situación de Discapacidad es la Actitudinal...”

2016

PROTOCOLO DE BUEN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Elaborado por Lic. María Inés Balmori Rodríguez
Psicóloga Laboral
Psicóloga Jurídica y Forense
Asesor: Msc. César Augusto Martínez Fariña
Psicólogo
Máster en Discapacidad



Apoyo y Asesoramiento

El presente ***Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad*** fue realizado bajo el apoyo y asesoramiento técnico - profesional del ***Profesor Msc. César Augusto Martínez Fariña, Psicólogo, Master en Discapacidad.***



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
INTRODUCCIÓN	5
DEFINICIONES	7
* LA DISCAPACIDAD SEGÚN LA CIF:.....	7
* PERSONA CON DISCAPACIDAD:	9
* DEFICIENCIA SEGÚN LA CIF	9
BUENAS PRÁCTICAS EN EL ACCESO Y LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	10
PRINCIPIOS Y DERECHOS BÁSICOS A TENER EN CUENTA EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LA LUZ DE LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LAS 100 REGLAS DE BRASILIA.....	12
* LAS 100 REGLAS DE BRASILIA. DEFINICIÓN.....	12
TIPOS DE DISCAPACIDAD	16
1. DISCAPACIDAD AUDITIVA	17



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

2.	DISCAPACIDAD FÍSICA	18
3.	DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	20
4.	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL.....	21
5.	DISCAPACIDAD VISUAL	22
	BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.....	23
	PAUTAS DE BUEN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	28
	DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	29
	PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS	29
	DISCAPACIDAD FÍSICA	31
	PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS	31
	DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	34
	PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS	34
	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL.....	35



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS	35
DISCAPACIDAD VISUAL	38
PAUTAS DE BUENAS PRÁCTICAS	38
<i>LENGUAJE CORRECTO EN DISCAPACIDAD</i>	43
BIBLIOGRAFÍA	45



INTRODUCCIÓN

Debemos tener en cuenta que cada persona es diferente, lo cual implica características físicas y emocionales que nos identifican como seres únicos e irrepetibles que interactúan con diferentes experiencias familiares, personales y sociales. Ciertas características de las personas tienen que ver con limitaciones o deficiencias ya sean físicas, mentales, intelectuales, sensoriales, etc., que al entrar en interacción con el ambiente se vuelven situaciones permanentes o transitorias relacionadas a una discapacidad.

Se hace necesario en la actualidad fortalecer una cultura de buen trato, en los diferentes ámbitos, que se dan en y desde la vida cotidiana. El derecho a la participación efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad permite que esa interacción con las mismas sea de forma constante y que bajo ninguna circunstancia sea asumida como una barrera.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

Podemos mencionar que se han producido cambios positivos, pero aún hoy existen ciudadanos y ciudadanas que padecen en su vida diaria barreras físicas como también actitudinales.

La participación social de las personas con discapacidad ha tenido un impulso significativo en estos últimos años, que se ha traducido en una mayor presencia y visibilidad en todos los aspectos de la vida social, económica y cultural.

Este Protocolo es una herramienta de consulta; es una guía y como tal no contempla probablemente todas las situaciones que se puedan presentar; sin embargo, pretende colaborar en la situación de encontrarnos ante una persona con discapacidad y poder demostrar buen trato, conocimiento y, por sobre todo, respeto al otro.



DEFINICIONES

* **La Discapacidad según la CIF:**

El modo de pensar sobre las personas con discapacidad, los servicios y apoyos que se proporcionan, han cambiado de forma paulatina; asimismo, la vida de los profesionales, y se plantea teóricamente que estamos ante una “nueva forma de pensar sobre la Discapacidad”.

La **Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud**, conocida como CIF, constituye una revisión de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), publicada inicialmente por la OMS con carácter experimental en 1980. El 22 de mayo de 2011, se aprobó para poder ser empleada a nivel internacional; y a partir de ese momento se convierte para la Familia Internacional de las Clasificaciones en su centro junto a la CIE-10.

El objetivo principal de esta clasificación es brindar un lenguaje unificado y estandarizado, y un marco conceptual para la descripción de la salud y los estados “relacionados con la salud”.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

A la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y los Estados de Salud (CIF), se le reconocen como aportaciones fundamentales:

- Aplicación del modelo bio-psico-social de la discapacidad
- Introducir el concepto de universalidad para la discapacidad
- Enfatizar en los elementos positivos, no estigmatizantes.
- Establecer un lenguaje común de aplicación universal

La CIF define a la Discapacidad como modelo bio-psico-social:

“Limitaciones en la actividad y restricciones en la participación que puede tener una persona como consecuencia de la interacción entre los aspectos inherentes a su condición de salud (funciones/estructuras corporales), la actividad (limitaciones en la actividad), la participación (restricciones en la participación), relacionados con los factores contextuales (ambientales y personales) que ocasionan resultados negativos.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

Este modelo ve al ser humano en el centro de las interrelaciones entre las fundamentaciones biológicas, las motivaciones psicológicas y los condicionamientos sociales.

*** Persona con discapacidad:**

Por su parte, la *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*, se refieren a ella de la siguiente manera:

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones que los demás”.

La Discapacidad es un concepto que evoluciona y que es el resultado de la interacción entre la limitación que presenta una persona y los obstáculos que impiden su participación en la sociedad.

*** Deficiencia según la CIF**

Según la CIF “Son problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida”.



BUENAS PRÁCTICAS EN EL ACCESO Y LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Esta propuesta de Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad ha sido recogida y planteada en consideración a las “100 Reglas de Brasilia”, y la “Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo”, ratificada por Paraguay mediante *la Ley N° 3540/08*. Su finalidad es ser implementada a través del Departamento de Inclusión y Apoyo Laboral para Personas con Discapacidad (PcD), en la Corte Suprema de Justicia.

El Protocolo tiene el propósito de identificar las barreras actitudinales que puedan surgir de la interacción con las personas con discapacidad, y proponer buenas prácticas para la excelencia en igualdad de condiciones, y la no discriminación para una atención de calidad y adaptada a sus necesidades específicas de apoyo.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

Este protocolo se enmarca, por un lado, en el conjunto de iniciativas, normativas y políticas que se están impulsando en el ámbito nacional como internacional en la promoción y atención a las personas con discapacidad y, por otro lado, en un nuevo marco teórico en la forma de entender y explicar la discapacidad que supera concepciones asistencialistas y se centra en la eliminación de las barreras a fin de lograr su máxima autonomía personal, calidad de vida, desarrollo personal y social en todos los ámbitos.

Con ello, se pretende brindar información necesaria para mejorar la atención y buen trato a las personas con discapacidad y educar e informar en materia de discapacidad a todo el equipo humano de la Corte Suprema de Justicia.



PRINCIPIOS Y DERECHOS BÁSICOS A TENER EN CUENTA EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LA LUZ DE LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LAS 100 REGLAS DE BRASILIA

*** LAS 100 REGLAS DE BRASILIA. Definición**

Puede afirmarse que **Las 100 Reglas de Brasilia** constituyen un instrumento base que conceptualiza el marco referencial de toda persona para ser considerada en condiciones de vulnerabilidad, y por consiguiente susceptible en mayor medida de que sus derechos sean violados; define el ámbito de protección a sus beneficiarios y los destinatarios actores del sistema de justicia encargados de hacerlas efectivas, así como las bases mínimas para facilitar su acceso.

Dicho en otras palabras, **Las 100 Reglas de Brasilia** constituyen una serie de principios y recomendaciones que tienen como objetivo facilitar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en situación de especial sensibilidad o fragilidad ante el sistema judicial sin discriminación



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

alguna, y define el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permiten el pleno goce de los servicios del sistema judicial para esta población.

Surge dicho trabajo por la necesidad de contar con un instrumento de educación y concienciación sobre la discapacidad, así como las efectivas condiciones de acceso a la justicia. Muestra la importancia de establecer pautas de buenas prácticas a personas con discapacidad (PcD), así como la protección y defensa de sus derechos, en especial, los referidos al acceso a la justicia.

Grupo Vulnerable por Razón de Discapacidad

Define la discapacidad física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

Las *100 Reglas de Brasilia* se refieren a la obligación de establecer condiciones adecuadas para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia y utilizar todos los servicios judiciales necesarios y a disponer de los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación.

Las **100 Reglas de Brasilia** tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

Se consideran en condiciones de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas, y culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.



La ***Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*** establece los siguientes principios que deben regir en relación a las personas con discapacidad:

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas
- La no discriminación
- La participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana
- La igualdad de oportunidades
- La accesibilidad
- La igualdad entre el hombre y la mujer



TIPOS DE DISCAPACIDAD





1. DISCAPACIDAD AUDITIVA

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es una persona que posee una limitación en el funcionamiento auditivo, es decir, en la capacidad de percepción de las dimensiones del sonido (especialmente el tono y la intensidad).

Se puede afirmar que las personas con discapacidad auditiva, como aquellas que tienen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, desde sordera profunda a sordera leve o moderada (hipoacúsicos), y que encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación.

Una de las principales formas de comunicación que utilizan las personas sordas es la lengua de señas.



2. DISCAPACIDAD FÍSICA

Las personas con discapacidad física pueden presentar diversas patologías. Puede que afecten a los miembros superiores, a los inferiores, a su totalidad o solo a determinados movimientos o gestos, que estén o no amputados, que se desplacen autónomamente o que utilicen sillas de ruedas.

Dichas personas presentan un déficit motor con anomalía de la estructura corporal, que puede ser un trastorno neuromotor o trastorno motor. En el primer caso, hay un daño en el encéfalo con afectación cerebral, como la parálisis cerebral. Mientras que en el segundo trastorno, se da un daño en la médula espinal, sin afectación, como la espina bífida.

Tienen dificultad para su movilidad, por lo cual se restringe la realización de las actividades de la vida diaria, sobre todo cuando estas implican el desplazamiento. Teniendo en cuenta el grado de la discapacidad, puede haber también dificultades en la manipulación de objetos.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

Generalmente, las personas con esta discapacidad presentan únicamente problemas de movilidad directamente relacionados con la accesibilidad física del entorno, una imposibilidad de ejecución de determinados recorridos o una lentitud en los movimientos y/o desplazamientos, que han de llevar a cabo ayudados de prótesis, bastones, muletas o andaderas.



3. DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Personas que se caracterizan por tener limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades adaptativas manifestadas en: conceptuales, sociales y prácticas, es decir, implica una limitación en las habilidades que la persona aprende para afrontar en su vida diaria y que le permiten responder a distintas situaciones y lugares diferentes (contextos).

Las personas con discapacidad intelectual tienen, en general, una forma de pensar y razonar diferente que la de las otras personas de su misma edad; esto les suele ocasionar dificultades en su manera de comunicarse, en el trato social, en el manejo independiente, etc.



4. DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Es difícil establecer la causa-efecto en la aparición de la alteración en el campo psicológico, pues esta se debería a múltiples factores y en ella se incluyen factores biológicos (alteraciones bioquímicas, metabólicas, etc.), factores psicológicos (vivencias del sujeto, aprendizajes, etc.) y factores sociales (cultura, ámbito social y familiar, etc.). Dichas alteraciones afectan así, directamente, a las funciones mentales, como el pensar y a las habilidades para relacionarse dentro del contexto en el cual el individuo se desenvuelve (trabajo, familiar o, en su conjunto, con la sociedad). Esta discapacidad puede ser temporal o permanente, y generalmente comienza en la adolescencia.

Entre las patologías que pueden derivar en una discapacidad psicosocial temporal o permanente, se encuentran: la depresión mayor, el trastorno bipolar, el trastorno obsesivo-compulsivo, el trastorno de ansiedad, el trastorno de pánico, el estrés postraumático, la esquizofrenia, entre otros.



5. DISCAPACIDAD VISUAL

Se considera cuando existe una alteración del sentido de la vista, pudiendo ser esta total o parcial; así se distingue entre ceguera (pérdida total de la visión) y deficiencia visual (pérdida parcial de la visión).

Según la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE – Clasificación Internacional de Enfermedades), la función visual se subdivide en cuatro niveles:

- Visión normal
- Discapacidad visual moderada
- Discapacidad visual grave
- Ceguera

La discapacidad moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.



BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Sobre lo expuesto, en el ámbito de la Corte Suprema de Justicia, la interacción de las personas con discapacidad involucra varias áreas, y en distintos momentos como cliente interno o cliente externo.

A continuación, se mencionan algunas recomendaciones generales, orientadas a las buenas prácticas para la Atención de las Personas con Discapacidad (PcD).

CAPACITAR A OPERADORES

Se recomienda la capacitación de las personas en el sistema de justicia, a fin de que brinden un trato adecuado a las personas con discapacidad en general, conforme a los requerimientos particulares de cada sujeto en su individualidad.

ATENDER EN FORMA PRIORITARIA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Considerando que no todas las discapacidades son perceptibles a “simple vista”, se recomienda que el operador o la operadora esté atento a que se respete la prioridad en la atención, independientemente de



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

que tenga o no certificado único de discapacidad. Se sugiere la señalización de la prioridad en formatos accesibles, ubicados a altura adecuada, en lugares en los que tanto las personas con discapacidad, como el público en general puedan tener conocimiento de inmediato de su existencia y así minimizar las situaciones de malestar y tensión en la fila.

En estos casos, se recomienda una actitud abierta e información clara sobre las situaciones referidas.

ASEGURAR LA EFECTIVA COMUNICACIÓN

Se debe procurar reducir las dificultades de la comunicación que puedan existir entre la persona con discapacidad y las personas que operan en la Corte Suprema de Justicia, de manera que se garantice la comprensión de la información brindada por el/la operador/a y la fidelidad de las manifestaciones de la persona con discapacidad.

En el caso de la discapacidad auditiva o sordo-ceguera, y a fin de garantizar la comprensión de la información brindada por el/la operador/a y la fidelidad de las manifestaciones de las personas con discapacidad, deben procurarse los servicios de intérpretes de lengua de señas, guías intérpretes o



mediadores, u otros medios, incluyendo los tecnológicos adecuados. Se debe evitar una comprensión “a medias”.

UTILIZAR UN LENGUAJE SENCILLO

Si la comunicación se establece a través de la lengua escrita, se recomienda la elaboración de oraciones cortas, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos, con letra lo más clara posible y con un formato que facilite la lectura y la comprensión.

DEDICARLE EL TIEMPO QUE NECESITE

La persona con discapacidad intelectual y/o psicosocial, así como la persona sorda, y sordo-ciega, pueden requerir mayor tiempo y disponibilidad de personal para comunicarse. Por parte del operador de justicia se sugiere el uso de buenas prácticas de atención y la aplicación de los ajustes que resulten necesarios; como por ejemplo, para el caso de no comprender la consulta que realiza una persona con discapacidad psicosocial, preguntar nuevamente, evitando situaciones de nerviosismo, otorgando a cada persona el tiempo necesario, y evacuando las dudas en lenguaje sencillo y claro.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

Se recomienda que se brinde el tiempo necesario para que la persona con discapacidad se exprese, especialmente respecto a la persona con discapacidad auditiva, tener en cuenta que no por ser una persona con discapacidad auditiva tendrá la competencia de lectura de labios o lectura escrita; siempre se deberá consultar si tiene esa competencia.

UBICARSE EN EL CAMPO VISUAL DE LA PERSONA

En caso de ser personas hipoacúsicas que se comunican en la modalidad oral y realizan lectura labial, se precisará que el operador de justicia se ubique dentro del campo visual de la PcD, que articule y module las palabras correctamente a un ritmo moderado, con o sin voz, por pedido expreso de la persona.

MANEJARSE CON NATURALIDAD Y NO TRATARLA COMO NIÑO/A

Se advierte que, en ocasiones, al momento de dirigirse a una persona con discapacidad, se la trata como a un niño/a, ya sea utilizando, por ejemplo, palabras en diminutivo, o mediante el tono de voz de la expresión.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

En todos los casos particularmente, respecto de las personas con discapacidad intelectual o psicosocial, personas sordas e hipoacúsicas, se recomienda manejarse con naturalidad, evitando sobreactuaciones y utilizar un lenguaje sencillo, sin recurrir a infantilismos (por ejemplo, excesivo uso de diminutivos), evitando la pérdida del rigor técnico exigible en el servicio de justicia.

DIRIGIRSE DIRECTAMENTE A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD Y NO TERCIALIZAR LA COMUNICACIÓN

Si la persona con discapacidad está acompañada, se recomienda que el operador se dirija directamente a la PcD y no a su acompañante o intérprete, evitando así la tercerización en el manejo de la información.



*Protocolo de Buen Trato
a Personas con Discapacidad*

PAUTAS DE BUEN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD





DISCAPACIDAD AUDITIVA

Pautas de Buenas Prácticas

- Diríjase siempre de frente a su interlocutor. Esto ayudará en dos sentidos: Primero sentirá confianza en nosotros; Segundo, a la vista de su expresión facial, proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende.
- No le hable nunca de espaldas o de lado, pues impediría que este pudiera leer sus labios, siempre que tuviera esta competencia.
- Para llamar la atención de estas personas, bastará con darles unos leves toques en el brazo o en el hombro.
- Es conveniente buscar una zona iluminada. Se ha de procurar que la persona sorda se sitúe en un espacio con suficiente luz de frente y a la misma altura que su interlocutor para que pueda ver con claridad su rostro y capte así la información también de forma visual.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

- Se debe vocalizar con claridad a una velocidad media constante, manteniendo la zona de la boca libre de barreras.
- Emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Indíquele el tema de conversación, y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- Nunca se debe gritar.
- De ser necesario, procurar la presencia de un intérprete de lengua de señas.
- Hablar directamente a la persona sorda, no al intérprete.
- Incluir a la persona sorda en reuniones, toma de decisiones, etc.
- Siempre que sea posible, organizar las reuniones con las sillas dispuestas en forma de U.



DISCAPACIDAD FÍSICA

Pautas de Buenas Prácticas

- Hable directamente con la persona con discapacidad y no con su acompañante.
- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no puede realizar por sí misma.
- Elimine la necesidad de cubrir largas distancias.
- Ajuste su paso a la persona con discapacidad física.
- Siempre pregunte antes de brindar ayuda a la persona con discapacidad física.
- No sujete del brazo durante la marcha a las personas que utilizan muletas o bastones.
- No los separe de sus muletas o su bastón.
- Cuando empleen muletas, no debe apurar sus pasos y si llevan algún peso, hay que preguntarles si precisan ayuda. Ayúdele si ha de trasportar objetos, cartera, libros, etc.
- Si usa prótesis no fije su mirada en ella.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

- Facilite el alcance de los objetos de uso frecuente, situándolos a una altura que permita el acceso de la persona en silla de ruedas que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.

Guía de silla de ruedas

- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su espacio corporal.
- Tanto en el ascenso como en el descenso de una rampa, el acompañante debe ir por detrás de la silla.
- En el traslado, nunca debe imprimirse un ritmo muy rápido, cualquier desnivel en el suelo bloquearía las ruedas delanteras, inclinando la silla hacia adelante con el riesgo de caída del usuario.
- En caso de que la persona tenga sobrepeso, se ha de recurrir a una tercera persona para que colabore con el control del descenso desde adelante para evitar deslizamientos y accidentes.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

- Nunca deberá levantar la silla por las partes desarmables y móviles como los apoyabrazos. En todo momento ha de evitar golpear las ruedas delanteras contra el borde de las baldosas.
- No deberá empujar en cualquier momento; tirar o girar la silla de ruedas, sin prevenir de ello a su ocupante.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas, las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas y no cambiarlas a otro asiento. Cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.
- Si conversa con una persona durante un paseo, procure no situarse detrás de la silla de ruedas sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- En los edificios, ayude a que las rampas y las puertas con accesos para sillas de ruedas, estén libres de obstáculos.



DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Pautas de Buenas Prácticas

- Al hablar, hágalo de forma clara y concreta, usando frases cortas.
- No brinde más de una consigna por vez.
- Si nota que no comprende algo, explíquese de nuevo, usando palabras diferentes. De ser posible, utilice gráficos o ejemplos.
- Adapte la información para facilitar la comprensión.
- Respete sus tiempos para responder a las preguntas.
- Proporcione un trato adecuado a su edad y al contexto.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no al acompañante.
- Converse con ellos de manera natural y espontánea.
- En todo momento que corresponda, incluya a la persona en las conversaciones y actividades entre compañeros.



DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Pautas de Buenas Prácticas

- Tenga previsto a dónde recurrir en caso de alguna emergencia o situación imprevista.
- Ante una crisis, permanezca tranquilo y brinde apoyo. Consulte con la persona acerca de cómo se puede ayudar o a quien se puede recurrir. En caso de que la PcD no pueda brindar información, consulte con un profesional.
- Muestre disposición para la empatía e inclusión en el grupo de compañeros de trabajo o en el resto de participantes.
- No se refiera a su discapacidad infantilizando innecesariamente durante la conversación, con gestos o palabras y evitar comentarios como “loco” o “loca”.
- Aplique refuerzos verbales positivos respecto a sus actuaciones.
- Evite situaciones de estrés y urgencia corporal.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

- Mantenga ordenadas las distintas superficies de trabajo o áreas donde sea preciso que la PcD desarrolle algún tipo de actividad. Coloque materiales según el orden y frecuencia de uso y al alcance de la mano, si es posible.
- Ubique su espacio de actuación; si el acto así lo requiere, en áreas donde se limiten las posibilidades de distracción, sin que ello suponga aislar a la persona.
- Consulte a la persona cómo le gustaría participar en una actividad o cómo desea ser tratada con respecto a ella.
- Brinde instrucciones concretas, utilizando un lenguaje sencillo y actuando como modelo para el aprendizaje de la tarea. Tenga en cuenta las posibles limitaciones para el mantenimiento de la atención.
- Diferencie los materiales, herramientas, etc., utilizando códigos simples como colores, formas, etc.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

- Adopte una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades de comprensión y aprendizaje.
- En caso de dar instrucciones, procure que estas sean concretas y utilice lenguaje sencillo. Repita las instrucciones sin mostrar desagrado, hágalo despacio. Cuidado con levantar la voz; es una tendencia muy generalizada pero sin fundamento.
- Utilice material escrito como recordatorio de tareas o datos importantes.
- Facilite las instrucciones de funcionamiento de cualquier tipo de instalación o instrumento que precise utilizar; asegure que dichas instrucciones sean cortas de recordar. Se pueden incluir símbolos, iconos o pictogramas, que muestren secuencias de los procedimientos a seguir.
- Los intervalos de espera en el funcionamiento de instrumentos han de ser suficientemente amplios como para permitir que los usuarios con ritmos diferentes a lo convencional puedan ejecutar las instrucciones.



DISCAPACIDAD VISUAL

Pautas de Buenas Prácticas

- Salude con total claridad a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella; para lo cual ha de presentarse e identificarse con sencillez. Si fuera necesario, no dude en tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Si conoce a la persona ciega o deficiente visual de otra ocasión anterior, no juegue a las adivinanzas. No piense que enseguida va a conocerle por su tono de voz salvo que pertenezca a su familia o al círculo de personas con las que trata habitualmente. El emisor debe identificarse siempre.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibirá si no le presta atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

- Se pueden utilizar sin ningún tipo de problemas términos o expresiones que hacen alusión o que contienen términos relativos a la vista, al mirar. Las personas con discapacidad visual utilizan ese mismo lenguaje aunque con otra forma análoga de expresar su manera específica de ver como “palpar” o “darse cuenta”.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, carecen de sentido para la persona con discapacidad visual. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así; por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta", "Delante de usted, a unos diez pasos, (o a unos diez metros) se encuentra la sala”.
- Muchas personas con discapacidad visual pueden desenvolverse de manera autónoma, ayudados de un bastón guía (bastón blanco). Si alguno de ellos le solicitara información, debería indicarle los datos, teniendo en cuenta la distancia y los obstáculos físicos que se puedan



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

encontrar (escaleras, bordes, desniveles). Póngase siempre en la situación de su interlocutor y mire todo desde su perspectiva para facilitarle la información precisa.

- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Será de agradecer facilitarle cualquier tipo de información o novedad que se produzca. Un cambio de ubicación, la apertura de un salón o expositor nuevo, aunque no lo necesite en ese momento, puede ser una información de mucha utilidad para otro momento.
- No se ausente sin avisar, ni tampoco entre en un recinto sin saludar. Facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo.
- Si ha de custodiar objetos personales como abrigo o maletines, indíquele claramente dónde los sitúa y márkelos, pues la persona ciega o deficiente visual puede no describírsela con todo detalle y que por ello se produzcan equívocos. No cambie la posición en la que ha dejado sus objetos, sin avisarle y obtener su conformidad.



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

- Para ayudarlo a subir o bajar de un autobús o coche, muéstrole dónde está la barra de la puerta, colocando su mano encima y avísele de la presencia, si hubiera escalones o una gran separación. Coloque la mano de la persona con discapacidad visual en la puerta de un vehículo; y, con su otra mano toque el techo del mismo, así se hará idea de la altura del techo y de dónde está el asiento. Si debiera moverse dentro del vehículo, no dude en indicárselo.
- Para mostrarle un asiento, basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si le solicita ayuda para acudir al aseo, no se sienta violentado. Simplemente deberá acompañarle a la puerta e indicarle la disposición del baño. Luego espere afuera.
- Si ha de leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre los mismos, a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar, pues el escritor seguramente



Protocolo de Buen Trato a Personas con Discapacidad

los ha utilizado para destacar o resaltar algún dato y esto se escapa de una lectura normal si no se indica.

- Para indicarle dónde ha de firmar puede: Tomar su mano y llevársela hasta el punto donde ha de firmar, o situar el dedo índice de su mano izquierda en el punto donde ha de firmar.
- Mantenga sin alteración el orden de aquellos elementos, mobiliarios y objetos que sean utilizados por la persona ciega, advirtiéndole de los cambios, si los hubiese.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, etc.
- Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos.
- Ofrezca su brazo a la persona con discapacidad visual. Sería aún más adecuado preguntarle por sus preferencias para favorecer su movilidad.



Lenguaje correcto en discapacidad

Expresiones Incorrectas	Expresiones Correctas
Capacidades Diferentes Discapitado, deficiente , enfermito Incapaz – incapacitado Inocentes – desvalidos Personas diferentes - especiales	Persona con discapacidad
Lisiado, minusválido, inválido Impedido, deforme, paralítico, cojo	Persona con discapacidad física
Mongoloide, mongólico Retardado, retrasado	Personas con discapacidad intelectual
Lenguaje de señas	Lengua de señas Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
“El ciego”/cieguito Invidente, no vidente	Discapacidad visual



**Protocolo de Buen Trato
a Personas con Discapacidad**

Expresiones Incorrectas	Expresiones Correctas
Corto de vista	Persona con baja visión, Persona con deficiencia visual
Postrado Confinado a una silla de ruedas	Es usuario de silla de ruedas Persona que se traslada en sillas de ruedas
"El sordo" Sordito, sordomudo	Persona con discapacidad auditiva
Insano, demente, loco Trastornado, esquizofrénico	Persona con discapacidad psicosocial
(Hombre, mujer, niño) que padece discapacidad	En situación de discapacidad



BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar L., Guirón J., Noriega H., Saavedra H. (2009). Las 100 Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las personas en condicion de vulnerabilidad. Guatemala: UNIFOCADEP.
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. (s.f.). Asunción: Servicios Gráficos.
- Cultura, U. E. (2013). Manual de Inducción para la Atención de Personas con Discapacidad en la UNED.
- Fluja L., M. (2006). Protocolo Accesible para Personas con Discapacidad. Madrid: Fundación ONCE para la cooperación e integración social de las Personas con Discapacidad.
- Martinez, C. (2016). Protocolo Accesible para Persona con Discapacidad. Asunción.
- Las 100 Reglas de Brasilia. (2010). Asunción: Servicios Gráficos.
- Protocolo de Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad. Propuestas para un trato adecuado. (2013). Buenos Aires: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.
- Salud, O. M.S. (2001). CIF. Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud. Madrid: Grafo S.A.