



Universidad Virtual del Estado de
Guanajuato

Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad

✓
M



Presentación

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.

Hemos asistido a la transformación de una serie de estereotipos negativos que a lo largo de los siglos ha arrastrado este grupo social. Se han producido cambios en el lenguaje, en el empleo, en la educación: cambios en todos los órdenes de la vida. Pero aún hoy existen personas que padecen en su vida diaria numerosas barreras, algunas de ellas invisibles, aunque presentes todavía en nuestra sociedad.

Es por ello que, dentro de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato hemos asumido un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas en situación de discapacidad su plena inclusión social.

Presentamos este Protocolo para la Atención de las Personas con Discapacidad como una herramienta en el trabajo de lograr la total inclusión de nuestros usuarios internos y externos, en todos los quehaceres de la Universidad.



Contenido

Presentación	2
Objetivos del Protocolo	4
Pautas de buen trato y trato igualitario	5
Uso de lenguaje	6
I. DEL ACCESO A LA UNIVERSIDAD	7
Personal de la Universidad:	8
Visitantes:	8
II. DE LA ATENCIÓN	9
Discapacidad Física	10
Discapacidad Visual	12
Discapacidad Intelectual	15
Discapacidad Psíquica	16
Discapacidad Auditiva	17

✓
3
M



Objetivos del Protocolo

El presente Protocolo tiene como objetivo establecer las pautas para la atención de las personas en situación de discapacidad, ya sean usuarios internos o externos, de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.

Sus objetivos específicos son:

- Incorporar acciones para la inclusión y apoyo relativos a las personas con discapacidad.
- Realizar, en la medida de lo posible, ajustes razonables para brindar en casos particulares apoyos técnicos, materiales y/o humanos que requieran las personas que hagan uso de las instalaciones de esta Universidad.
- Aportar información y sugerencias que contribuyan a la concientización y trato digno a las personas con discapacidad, que visitan o forman parte del personal de la Universidad.

4



Pautas de buen trato y trato igualitario

- Dar un trato igual, digno y cordial a todas las personas.
- Llamar por su nombre a todas las personas y hacerles saber el nuestro.
- Estar atento y atenta a lo que las personas puedan necesitar. Preguntar cómo hacer antes de ayudar y ofrecer apoyo sólo si la persona lo pide, parece necesitarlo y lo acepta.
- Dirigirse directamente a las personas con discapacidad, no a sus acompañantes o intérpretes.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice "persona en situación de discapacidad" o "persona con discapacidad".
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando se converse con ellas o se les atienda permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Dirigirse a las personas como adultos que son, no en forma infantil como si se le hablara a un niño pequeño. ✓
- Respetar su privacidad.
- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación. 5
- Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.



Uso de lenguaje

Las personas con discapacidad tienen el derecho a expresar sus opiniones con libertad y a comunicarse de la forma que elijan. El respeto a este derecho comienza con el uso de un lenguaje incluyente que hace énfasis en la persona.

- Anteponer la palabra persona y hablar de persona con discapacidad, en lugar de discapacitado, minusválido, lisiado o cualquier otro eufemismo como impedimentos físicos o alteraciones sensoriales, que centran la atención en la deficiencia y no en la persona.
- Desechar las expresiones frecuentes y equivocadas sobre la discapacidad.
- Evitar el uso de términos que caracterizan a las personas por su deficiencia y las disminuyen como víctimas o personas que padecen (inválido, cojo, "cuatro ojos", loco, retrasado...).
- Evitar el uso de diminutivos que disminuyen la dignidad de las personas, por ejemplo: el cieguito o la sordita.



I. DEL ACCESO A LA UNIVERSIDAD

✓

M 7



Para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad se observarán las siguientes acciones:

Personal de la Universidad:

1. El espacio de trabajo del personal en situación de discapacidad, se ubicará en todo momento en la planta baja del edificio, independientemente de su área de adscripción.
2. El área de adscripción de la persona, deberá garantizar el acceso al espacio y mobiliario pertinentes.
3. En tanto se realizan las adecuaciones de infraestructura necesarias y la persona se adecúa al entorno, el personal con el cual comparte espacio físico, procurará brindarle los apoyos necesarios, principalmente para el desplazamiento.

Visitantes:

1. La atención a personas con discapacidad, indistintamente del área que visiten, se realizará en la planta baja del edificio.
2. Toda vez que se haya recibido en planta baja a una persona en situación de discapacidad, se deberá dar aviso al área correspondiente para que envíe al personal necesario para brindar la atención.
3. Se dispondrá de un espacio con el mobiliario necesario para atenciones de esta índole.



II. DE LA ATENCIÓN

✓

M 9



Discapacidad Física

Una discapacidad física es aquella en la que aparecen limitaciones en la ejecución de movimientos, sin importar el desencadenante de estos problemas (cerebral, muscular, etc.). Según la causa y el grado de la discapacidad, además de los movimientos puede existir afectación de áreas como el lenguaje o la manipulación de objetos. Este tipo de discapacidades sin embargo no tienen por qué interferir en los procesos de cognición y aprendizaje, aunque es cierto que suele haber procesos que en muchos casos son más lentos, como expresión escrita, expresión oral, etc.

A pesar de que solemos asociar discapacidad física con silla de ruedas, hay que tener en cuenta que no todos la usan, ya que también pueden valerse de muletas, bastones, o incluso no necesitar ningún tipo de apoyo en ese aspecto.

Consideraciones:

1. Las necesidades de una persona con una discapacidad física estarán condicionadas por las capacidades funcionales que presente.
2. Cuando la enfermedad o la discapacidad afecta a las extremidades superiores, es posible que, aunque la persona pueda escribir, lo haga más despacio.
3. Se pueden producir faltas continuadas, debido a tratamientos médicos, revisiones y/o tratamientos recurrentes.
4. Es imprescindible la accesibilidad a instalaciones, debido a la existencia de barreras arquitectónicas.

10

Recomendaciones de atención:

- Si se está en grupo, no hablar con el resto de personas fuera de la vista de la persona con discapacidad.
- Si se le habla o pregunta, darle tiempo para que se exprese, en ocasiones estas discapacidades van asociadas a problemas en la expresión o el habla.
- Si no comprendemos algo en una conversación debemos hacérselo saber, y no actuar como si lo hubiéramos comprendido.
- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Dirijase a la persona por su nombre.



- Se debe dar un trato como a cualquier persona, teniendo en cuenta sus capacidades, pero sin resaltarlas.

Atención de una persona en silla de ruedas:

- Preguntar siempre, antes de coger la silla de ruedas, si la persona con discapacidad necesita ayuda; y qué tipo de ayuda.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- La persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, ella informará sobre cómo maniobrar.
- Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla.
- No empujar la silla demasiado deprisa, ni girarla bruscamente.
- Colocar la silla correctamente, bloqueando siempre los frenos.
- No levantar la silla por los brazos, sería causa de accidente si se nos quedan en la mano.
- En terreno desigual inclinar la silla sobre las ruedas grandes, para evitar caídas.
- Para franquear un escalón, inclinar la silla hacia atrás hasta que se encuentre en equilibrio. Bajar y subir el peldaño perpendicularmente a él.
- Si hay que trasladar a la persona de la silla, se frena ésta y se levanta el reposapiés, se pasa el brazo alrededor de su cintura y el otro bajo los muslos, cerca de sus rodillas, se coloca un brazo de la persona con discapacidad alrededor de nuestro cuerpo, y se le levanta.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.



Discapacidad Visual

Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial, así se distingue entre ceguera (Pérdida total de visión) y deficiencia visual (Pérdida parcial). Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista obtenemos el 80% de la información del mundo exterior.

Ceguera

Consideraciones:

1. Las personas con ceguera tienen una diferente percepción de la orientación y una diferente movilidad en los desplazamientos, que se suelen resolver con el uso del bastón o del perro-guía.
2. La lectura es en Braille, un sistema que es más lento que el ordinario.
3. No reciben la información que se encuentra exclusivamente en soporte gráfico (carteles indicativos, etc.).
4. La contaminación acústica (el ruido en cafeterías, aulas, transportes, etc.) les causa pérdidas de información.

12

Recomendaciones de atención:

- Al hablar, preséntese e identifíquese sin tardanza para que la persona no tenga dudas de con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que reciba el sonido adecuadamente.
- Intente ser lo más descriptivo posible respecto al tema que se aborde. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- No usar un intermediario para dirigirse a la persona, hacerlo directamente.
- No elevar la voz al hablar, la persona es ciega, pero oye bien.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al usuario cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello".
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como "a su izquierda", "a su derecha", etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.



Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad

- Utilizar con naturalidad palabras como "ciego", "ver" o "mirar", sin considerarlas como términos tabúes.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como "¡ay!", "¡uf!" o "cuidado", cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Si se le lee algún documento, hacerlo despacio y con claridad, evitando hacer resúmenes o comentarios al respecto.
- Evitar las expresiones compasivas.

En desplazamientos:

- No coger a la persona, sino esperar a que sea ella quien nos agarre. Caminar un paso por delante para indicar la dirección.
- Al pasar por un espacio estrecho, permitir que se proteja detrás de nosotros.
- Anunciar primer y último escalón en una escalera y poner su mano en el pasamanos.
- Aminorar la marcha para evitar rozaduras y golpes.
- Si requiere ir al baño, acompañarle, explicarle donde está la taza, el papel, la cisterna y el lavabo y esperar afuera.

✓
13
H

Déficit Visual

Existe una amplia tipología de deficiencias visuales, dependiendo del grado, del momento de aparición, etc. Estas personas presentan un campo de visión funcional, pero reducido, difuso, sin contornos definidos, con predominio de sombras, por tanto, la información visual que perciben no es completa.

Consideraciones:

1. Dependiendo de la patología, las personas con déficit visual pueden tener dificultades específicas en la orientación y en la movilidad.
2. Realizan la lectura a ritmo muy lento y requieren textos ampliados.
3. Su escritura es pausada, usando lápices y rotuladores especiales para resaltar las palabras.



Recomendaciones de atención:

- Trate de colocarse siempre dentro de su campo visual.
- El entorno debe estar bien iluminado, hay que evitar situar a la persona frente a la fuente de luz.
- Hay que respetar su tiempo, ya que tienen dificultades para adaptarse a los cambios de luz.
- Ampliar los textos de forma que le sean legibles.

En desplazamientos:

Las orientaciones aplicables a las personas deficientes visuales son muy similares a las citadas anteriormente en el caso de la ceguera, por ello se expondrán aquí únicamente las recomendaciones específicas dirigidas a estas personas.

- No se debe presuponer cuánto ve una persona con déficit visual y qué cosas podrá hacer o no, lo mejor es preguntarle abiertamente.
- Conviene resaltar de manera fácil los aspectos más relevantes del contexto para que sean más visibles como marcos de las puertas, escaleras, pasamanos, etc.



Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.

La discapacidad intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad parecerá menor.

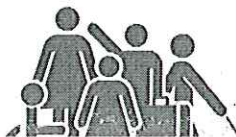
A las personas con discapacidad intelectual les cuesta más que a los demás aprender, comprender y comunicarse.

Consideraciones:

1. Las personas con una discapacidad intelectual funcionan mejor con rutinas y estructuras estrictas.
2. Por lo general, no entienden cómo cambiar su comportamiento para responder ante circunstancias inesperadas.
3. La dificultad con el comportamiento adaptable es aparente en sus interacciones sociales.
4. Las personas con discapacidades intelectuales moderadas tienen un amplio rango de rasgos físicos.

Recomendaciones de atención:

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), permita la asistencia de un tercero.



Discapacidad Psíquica

Una discapacidad psíquica es una alteración, temporal o permanente, de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. lo que dificulta a la persona su adaptación normalizada al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo.

Consideraciones:

1. Tienen buena capacidad intelectual, sin embargo, el tratamiento farmacológico que reciben, puede reducir sensiblemente su rendimiento.
2. Cuentan con importantes barreras de integración social.
3. Suelen presentar dificultades en las relaciones interpersonales y en la expresión de los afectos, apatía, dificultades para la concentración y mantenimiento de la atención.
4. Pueden presentar dificultades para la adaptación ante situaciones nuevas, frecuentes crisis de ansiedad y angustia.
5. Se pueden producir faltas continuadas, debido a largas estancias hospitalarias y/o severos tratamientos médico farmacológicos.
6. No tienen problemas con las barreras arquitectónicas, las principales barreras las encuentran en las actitudes de los demás hacia ellos.

16

Recomendaciones de atención:

- Es probable que la discapacidad no resulte evidente al momento de establecer comunicación, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleve la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.



Discapacidad Auditiva

El colectivo de personas sordas es un grupo muy heterogéneo en el cual la sordera incide en la construcción de identidades sociales diferenciadas. Se puede definir a las Personas Sordas como aquellas que tienen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, desde sordera profunda a sordera leve o moderada (hipoacusia), y encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación.

Consideraciones:

1. La principal necesidad es la utilización de medios de información alternativos, recibidos a través de códigos visuales como lengua de signos, subtítulos, carteles, rótulos y señales que suplan a la información emitida habitualmente por vía auditiva.
2. La lectura labial tiene muchas limitaciones: mala iluminación, existencia de elementos de distracción, distancia insuficiente, mala vocalización, etc. Un buen "labiolector" no descifra más del 30% del mensaje. Este porcentaje puede aumentar levemente gracias a la información contextual y a las habilidades de la persona sorda, pero nunca se llegará a recibir la información completa.
3. El seguimiento de cualquier emisión de TV, proyección de vídeo o DVD, con voz en off es imposible. Es preciso subtitar dicha información de forma escrita.
4. La información que llega por vía auditiva es parcial o nula, por lo que siempre debería transmitirse dicha información por vía visual de forma simultánea.
5. No se perciben correctamente sonidos de vital importancia tales como alarmas de incendios, por lo que deberían instalarse sistemas de alarma visuales.
6. La comunicación a larga distancia a través de cabinas de teléfono convencionales resulta complicada. Es preciso dotarles de servicios públicos de comunicación de teléfonos de textos, fax, o videoconferencia.

17

Recomendaciones de atención:

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Para llamar su atención es suficiente con un par de leves golpes en el brazo u hombro.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios, y busque la mejor iluminación posible para favorecer la comunicación.
- El audífono, no proporciona una audición completa, por tanto, la persona que lo lleva se seguirá apoyando en la lectura labial para comprendernos.





Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad

- Mantener la zona de la boca libre de "obstáculos": bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc., que dificulten la vocalización.
- Mantener la tranquilidad, no gritar, y escoger la estrategia más adecuada para comunicarnos, ayudándonos de gestos, signos sencillos, o la escritura.
- Construir frases breves y concisas.
- Modular con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual.
- Si no se comparte la Lengua de Signos como medio de comunicación, hablar oralmente vocalizando clara mente y a un ritmo medio.



Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad

Fecha de elaboración:	17 de julio, 2017
Elaboró:	Yurixhi Andaya Hernández Jefe de Departamento de Planeación, Programación y Proyectos 
Validó:	Luz María Rojas Pérez Directora de Planeación y Evaluación 
Autorizó:	Mauricio Mokarzel Alba Rector 