

LENGUAJE INCLUYENTE

Expresiones correctas e incorrectas al dirigirse a una Persona con Discapacidad



Persona con Discapacidad Visual
Persona Ciega/ Persona con Baja visión



Invidente, cieguito o todos
sus diminutivos



Persona con Discapacidad
Auditiva/Persona Sorda



Sordomudo, sordito o todos
sus diminutivos



Persona con Discapacidad
Motriz



Minusálido, incapaz, impedido,
inválido, cojo, lisiado, paralítico
o todos sus diminutivos



Persona con Discapacidad
Intelectual



Retrasado mental, mongol, tonto,
tarado, inútil, idiota, deficiente o
todos sus diminutivos



Persona con Discapacidad
Mental o Psicosocial



Loco, loquito, demente, idiota,
trastornado, anormal o todos sus
diminutivos

Con apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
en el marco del proyecto: Promoción del empleo y la protección social en el
marco integral de respuesta a los refugiados en América Central y México.

Sedesol

Secretaría de Desarrollo Social
Gobierno de la República

TIPOS DE DISCAPACIDAD Y PROTOCOLO



Dirección General de Desarrollo
para las **Personas con**
Discapacidad

PERSONA CON DISCAPACIDAD

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 con las demás.

TIPOS DE DISCAPACIDAD



Discapacidad Física (motora):

se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada.



Discapacidad Sensorial (visual):

es la consideración a partir de la disminución total o parcial de la vista.

Existen dos tipos de discapacidad visual.

- La ceguera total
- La baja visión



Discapacidad Sensorial (auditiva):

se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición.



Discapacidad Cognitiva

está relacionada con la disminución de las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.



Discapacidad múltiple:

hace referencia a la presencia de dos o más condiciones asociadas, ya sean dificultades físicas, sensoriales, emocionales, mentales o de carácter social.



Discapacidad Psicosocial:

se refiere a las personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión.



Discapacidad Orgánica:

es aquella producida por la pérdida de funcionalidad de algunos sistemas corporales, que suelen relacionarse con los órganos internos o procesos fisiológicos, ya sean de forma congénita o adquirida.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y DE ORDEN PREFERENCIAL

A continuación se presenta información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto de personas con discapacidad y movilidad reducida.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA

- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- 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.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.

DISCAPACIDAD FÍSICA (MOTORA)

- No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- Se debe preguntar a la persona si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar 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.
- Si el colaborador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.
- Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia a la persona con discapacidad, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio (se trata de disponer y acercar el servicio).
- Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.
- La silla de ruedas o los elementos de apoyo, hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

DISCAPACIDAD SENSORIAL (VISUAL) (PERSONAS CON BAJA VISIÓN O PERSONAS CIEGAS)

- Al saludar, es posible que la persona extienda la mano o trate de tomar la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo; esté atento/a.
- Sea lo más descriptivo/a posible respecto al proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
- Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.

DISCAPACIDAD SENSORIAL (AUDITIVA)

- Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente se lo solicite.

DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Si la persona con discapacidad 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 información suministrada.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona esté declarada interdicto, está calificada para recibir el servicio.

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

- Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender el cliente, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos, por tanto es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.
- De presentarse que la persona con discapacidad eleva la voz o se altere, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales.



Guía Rápida de Términos Positivos



Uso Correcto



Inapropiado

| | |
|---|---|
| Persona con discapacidad | Discapacitado, anormal, incapacitado, deficiente, minusálido, diferente |
| Persona sin discapacidad | Persona normal |
| Dice que tiene una discapacidad | Admite que tiene una discapacidad |
| Personas mayores | Ancianos, viejos, mayores |
| Persona exitosa, productiva | Ha superado su discapacidad |
| Presenta, posee, tiene ... discapacidad | Padece, sufre, aquejada de, víctima de ... discapacidad |
| Prevenir la discapacidad | Evitar la discapacidad |
| Reducir los índices de discapacidad | Eliminar la discapacidad |
| Persona ciega | Ciego, invidente |
| Persona con discapacidad visual Persona con baja visión | Cieguito, cegato, corto de vista, tuerto |
| Persona sin habla. Persona que utiliza comunicación aumentativa | Mudo |
| Persona sorda. Persona con discapacidad auditiva. Persona con hipoacusia. | Sordo, Sordomudo. Sufre una pérdida |
| Persona con discapacidad física Persona con movilidad reducida | Mutilado, inválido, parálítico, cojo, tullido, lisiado |
| Persona con esclerosis múltiple. | Afectada por esclerosis múltiple |
| Persona con estatura baja | Enano, pitufo |
| Persona usuaria de silla de ruedas | Confinado en una silla de ruedas. Postrado en silla del ruedas |
| Persona con distrofia muscular | Afectada por distrofia muscular |
| Persona con parálisis cerebral | Víctima de la parálisis cerebral |
| Persona con discapacidad congénita | Defecto de nacimiento |
| Persona con epilepsia | Epiléptico |
| Persona con esquizofrenia | Esquizofrénico |
| Persona con discapacidad psicosocial Persona con autismo | Loco, demente, trastornado |
| Persona con discapacidad intelectual | Mongólico, retardado, retrasado mental, trastornado |
| Persona con síndrome de Down | Retrasado, deficiente mental. Imbécil, tonto, subnormal. |
| Persona con discapacidad psicosocial | Demente, enfermo mental |

Link con información: http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=46:terminos-adecuados-para-referirnos-a-personas-con-discapacidad&catid=14&Itemid=163