

# GUÍA DE BUEN TRATO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



---

Muchas veces, al referirnos a personas con discapacidad existe el temor de faltar el respeto, no usar los términos adecuados o cometer algún error, ya sea por no conocerlos o no estar actualizados/as. **Desde los DDHH, la clave está en reconocer la dignidad de toda persona.** Por eso, ante la pregunta recurrente sobre cómo nombrar, debemos reconocer la condición que nos une como sujetos/as de derechos, que es ser personas con distintas características y diversas realidades. Por tanto, en el caso de las personas con discapacidad, lo recomendado es referirse como: **PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**



# RECOMENDACIONES GENERALES

- Muestra disposición, empatía y dedicación en todo. No hagas las cosas con premura o apuro. Tomate el tiempo necesario para cada persona y transmite tranquilidad.
- Exprésate y mira a las personas con naturalidad, sin exagerar expresiones o alzar la voz. Cuida siempre tu comunicación verbal, tanto como tus gestos.
- Dirígete siempre a tu interlocutor o interlocutora, no hables por ellos, ni te dirijas a sus acompañantes si no es pertinente. Recuerda que al mirar a las personas estamos reconociendo su presencia y así reconocemos la dignidad y respeto que merecen.
- Usa el lenguaje correcto y acepta si la persona te indica que prefiere ciertas palabras para su comunicación o si prefiere evitar algún término.
- Prefiere un lenguaje sencillo y claro.
- Respeta la identidad de las personas. Pregunta siempre su nombre y pronombre.
- No seas condescendiente y trata de todas las personas como iguales, teniendo como foco central su dignidad y respeto. Evita actitudes excluyentes, sobreprotectoras o que evidencien lastima por las personas. Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores
- Nunca toques o asistas a personas sin su consentimiento. Considera también que hay personas que pueden sentirse incómodas, pero les incomoda decirte que no. Por tanto evita todo contacto físico innecesario.
- Recuerda que hay cosas que vemos y cosas que no. No asumas condiciones, necesidades o habilidades. Y evita etiquetar a las personas por sus características únicas, ni remitir a una persona solo a una característica, como su edad o discapacidad.

## EXPRESIONES CORRECTAS

- ✓ Persona con discapacidad
- ✓ Persona en situación de discapacidad
- ✓ Persona en situación de dependencia
- ✓ Discapacidad congénita



## EXPRESIONES INCORRECTAS

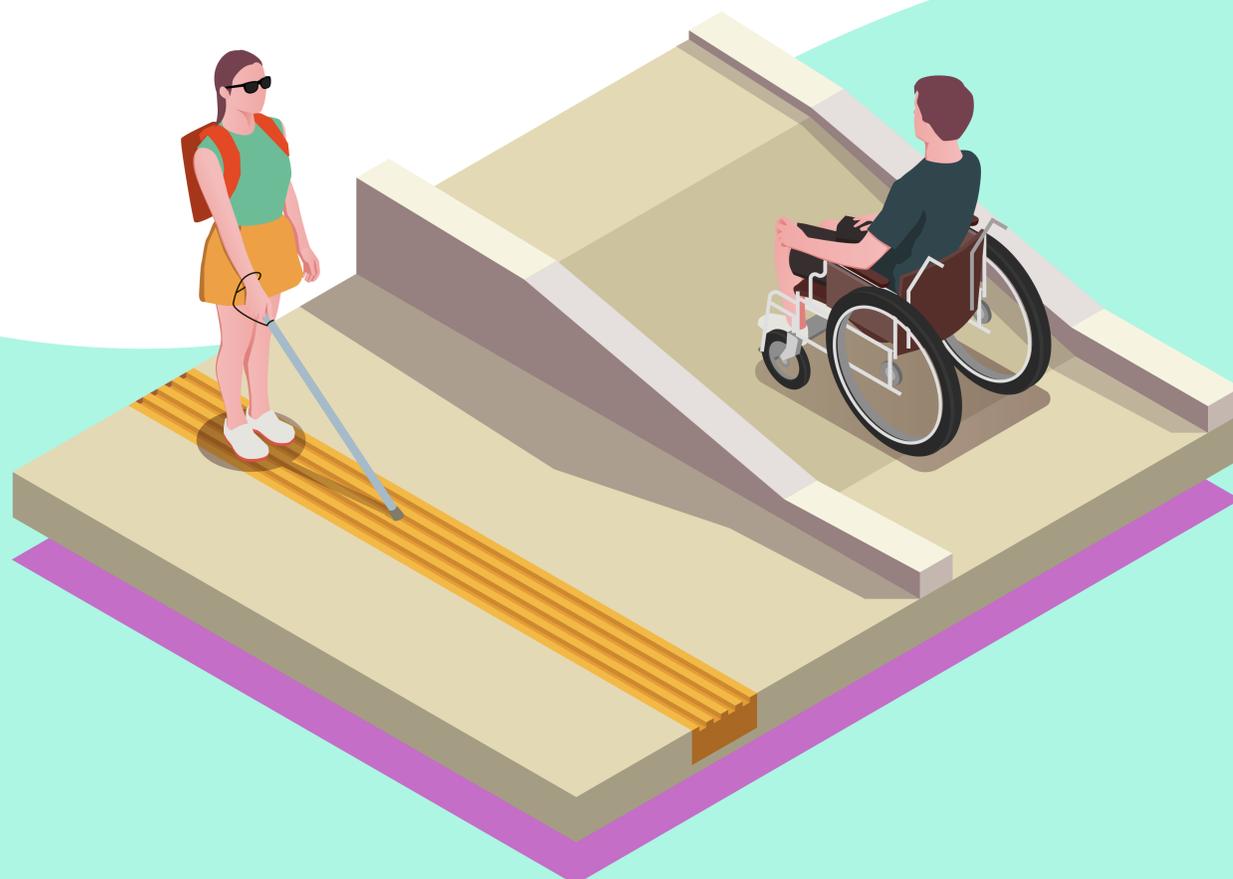
- × Discapacitado/a
- × Incapacitado/a
- × Anormal
- × Persona con deficiencia
- × Persona enfermita
- × Persona con capacidades diferentes / especiales
- × Persona con necesidades especiales
- × Persona que padece una discapacidad
- × Persona que sufre una discapacidad
- × Persona afectada por una discapacidad
- × Persona víctima de discapacidad
- × Interdicto/a
- × Persona con defecto / enfermedad de nacimiento
- × Postrado



# PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

## Tener en cuenta:

- La discapacidad física puede expresarse con deficiencias o limitaciones en el movimiento o desplazamiento o el funcionamiento de algunos órganos del cuerpo.
- Muchas personas con discapacidad física requieren ayudas técnicas, como sillas de ruedas, bastones, prótesis, entre otros.
- El entorno debería considerar mesones de atención bajos para quedar a la altura de personas pequeñas, de baja estatura o que usan sillas de ruedas.
- Los espacios deberían estar adaptados para el desplazamiento fluido de todas las personas. Si es que reconoces que el entorno no es accesible, prepara alternativas para disponerlas en caso de que alguien lo necesite.
- La discapacidad física no sólo debe considerarse en cuanto al desplazamiento, sino también para el acercamiento físico o virtual de la información.



# PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA



## Recomendaciones:

Considerando las características generales de las personas con discapacidad física o con movilidad reducida, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en la atención de público:

- Siempre presentate diciendo tu nombre , cargo y entregando contexto de quien eres.
- Saluda verbalmente, si la persona extiende su mano, responde al saludo.
- Se natural, entiende que todas y todos somos iguales en derechos.
- Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la persona con discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.
- Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas u otros.
- Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente a él o a su lado, o bien, inclínate para quedar a un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.
- Respeta los tiempos de cada persona , si una persona se moviliza con mayor dificultad, debes esperarla. Si no te pide asistencia, puedes consultarle, pero nunca debes intervenir para acelerar su desplazamiento sin preguntar.
- Si debes asistir a una persona en su desplazamiento, siempre debes preguntar antes de abordarla, si la persona acepta tu asistencia, pregúntele cómo necesita que la ayudes. Nunca la tomes o desplaces sin su consentimiento, tampoco tomes sus ayudas o apoyos.

- No insistas en prestar asistencia si la persona negó necesitarla.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la personas con discapacidad, por lo tanto, no se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso.
- Evite ser invasivo. Es muy importante mantener un trato natural.
- Despedirse: Concluir el contacto de manera agradable.



## EXPRESIONES CORRECTAS

- ✓ Persona con discapacidad física
- ✓ Persona en situación de discapacidad de origen físico
- ✓ Persona usuaria de sillas de ruedas
- ✓ Persona que usa sillas de ruedas
- ✓ Persona que usa bastón
- ✓ Persona que se traslada en ...



## EXPRESIONES INCORRECTAS

- × Inválido/a
- × Minusválido/a
- × Cojo/a
- × Manco/a
- × Paralítico/a
- × Lisiado/a
- × Persona confinada a una silla de ruedas

