



ALCALDÍA

OIAVALLO



FONS VALENCIÀ
PER LA SOLIDARITAT

MÓDULO SOBRE

ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Guía para servidores públicos



DECIDIMOS
JÓVENES CON DISCAPACIDAD:
IGUALDAD DE DERECHOS Y VIDA SIN VIOLENCIA

Módulo sobre atención inclusiva para personas con discapacidad

Año 2023

ÍNDICE



Introducción	01
---------------------	-----------

1 ¿Quiénes son las personas con discapacidad?	03
--	-----------

2 Lenguaje inclusivo no discriminante	04
--	-----------

3 Discapacidad en cifras	05
---------------------------------	-----------

Estadísticas en Ecuador	06
-------------------------	----

Discapacidad en Ecuador	07
-------------------------	----

Estadísticas de personas con discapacidad en Otavalo	08
---	----

4 Tipos de discapacidad	09
--------------------------------	-----------

Discapacidad física	10
---------------------	----

Discapacidad psicosocial	11
--------------------------	----

Discapacidad intelectual	12
--------------------------	----

Discapacidad sensorial	13
------------------------	----

5 Mitos y verdades	16
---------------------------	-----------

ÍNDICE



6	Accesibilidad	21
7	Trato digno hacia personas con discapacidad	22
8	Servicio incluyente a personas con discapacidad	24
	Habla con empatía	25
	¿Cómo puedo actuar con empatía?	26
	¿Te ha pasado?	27
	Bibliografía	32

INTRODUCCIÓN



Este módulo se ha desarrollado con el objetivo de ofrecer herramientas para que los servidores públicos del Municipio de Otavalo ofrezcan una atención inclusiva a personas con discapacidad. También pretendemos sensibilizar acerca de la realidad que experimenta este grupo de personas, para así generar un trato digno.

Este trabajo es resultado del esfuerzo mancomunado por parte de estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad San Francisco de Quito, el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM, organización sin fines de lucro) y el Municipio de Otavalo.

Se tratarán temas como la discapacidad, sus tipos, el lenguaje inclusivo no discriminante, recomendaciones para el trato digno e inclusivo por parte de los servidores públicos, mitos existentes sobre la discapacidad y testimonios valiosos que generan una experiencia más vivencial.

Esperamos que los servidores públicos puedan aplicar las recomendaciones aquí incluidas, para dar una atención de calidad y prioritaria a estos grupos. Esto permitirá avanzar en la eliminación de los estigmas sobre la discapacidad y generar un cambio en toda la comunidad.



LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR SALVAGUARDA LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas/os y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.



LA ORDENANZA QUE REGULA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS CON RELACIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN OTAVALO

Art. 1.- Objeto.- Establecer políticas que permitan la igualdad de oportunidades a través de acciones a favor de todas las personas con cualquier tipo de discapacidad debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional; garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos, establecidos en la Constitución y las Leyes de la República; y, mejorar la calidad de vida y evitar cualquier tipo de discriminación del que puedan ser sujetos, con la finalidad de que todas las personas con discapacidad accedan a los servicios que ofrezca la ciudadanía y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo -GADMCO.

(1) Constitución de la República del Ecuador . (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

(1) GAD Municipal de Otavalo. (2019). Gaceta Oficial. https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril_2019

1

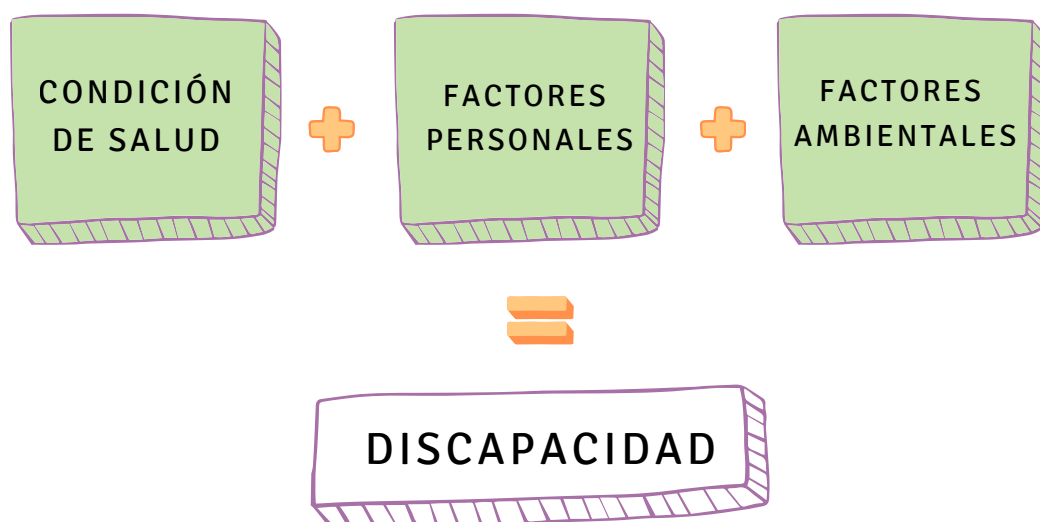
¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.⁽¹⁾

DISCAPACIDAD

La discapacidad se agrava por las barreras que el entorno proporciona. 

La interacción entre un individuo y sus factores contextuales juega un rol esencial para definir mejor el concepto.



⁽¹⁾ OPS/OMS. (s/f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud.
<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.>

2

LENGUAJE INCLUSIVO NO DISCRIMINANTE

¿CÓMO NO REFERIRNOS?⁽²⁾

discapacitado, inválido,
incapacitado, disminuido,
persona con capacidades
diferentes, enfermito.

invidente, cieguito

minusválido
inválido
paralítico
lisiado
impedido

sordomudo
sordito

retrasado mental, deciente mental
retrasado o mongolito

loco
enfermo mental
trastornado demente

FORMA CORRECTA⁽²⁾

✓ Persona con discapacidad o
personas en situación de discapacidad

✓ Persona con discapacidad visual

✓ Persona con discapacidad física

✓ Persona con discapacidad auditiva

✓ Persona con discapacidad intelectual

✓ Persona con discapacidad psicosocial

⁽²⁾ Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad.
<http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>

3

DISCAPACIDAD EN CIFRAS

SABÍAS QUÉ...

La condición y/o situación de discapacidad en el mundo sigue creciendo debido al envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas, los hechos violentos y los múltiples accidentes de tránsito que ocurren a diario.⁽³⁾



En septiembre del 2012, la Asamblea Nacional aprobó la Ley Orgánica de Discapacidades, en donde se establecen diferentes políticas públicas de bienestar económico y social dirigidas a las personas con discapacidad.⁽⁴⁾



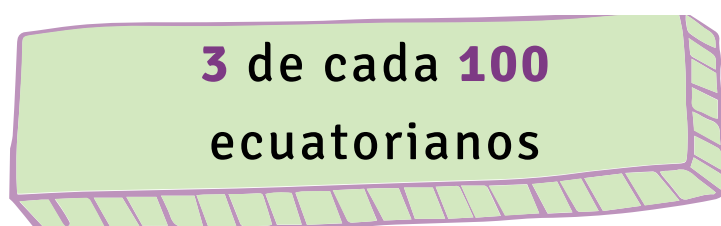
(3) Informe mundial sobre la discapacidad. (2011). Banco Mundial y Organización Mundial de la Salud.

(4) Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Valores / Misión / Visión de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>

ESTADÍSTICAS EN ECUADOR

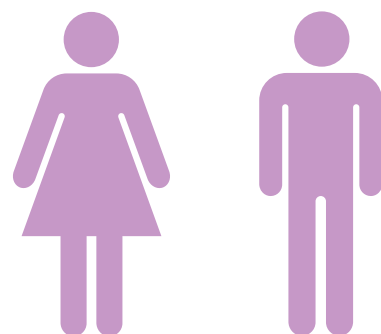
De acuerdo con cifras del Consejo Nacional de Igualdad de discapacidades (CONADIS), en el país existen **471.205** ⁽⁴⁾ personas con discapacidad registradas hasta enero de 2022.

Esto quiere decir que...



tiene discapacidad, lo que equivale al **2,6%** del total de la población.

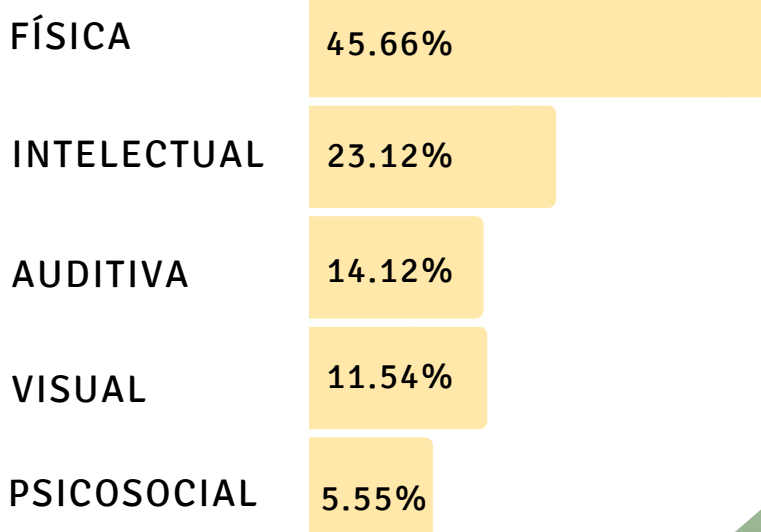
Dónde...



206.714
son
mujeres

264.463
son
hombres

Tipos de discapacidad



⁽⁴⁾ CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad.
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

DISCAPACIDAD EN ECUADOR



El CONADIS es la institución que garantiza los derechos de las personas con discapacidad y es la encargada de emitir los carnés de acuerdo al tipo y grado de discapacidad.⁽⁵⁾

Beneficios del carnet

Atenciones prioritarias en salud, educación, cultura, deporte, recreación, turismo, vivienda, accesibilidad, tarifas preferenciales, exenciones arancelarias y del régimen tributario.



Pasos para acceder al trámite:

CALIFICACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISIBLES O NO VISIBLES⁽⁶⁾

- 1 Solicitar cita de atención médica en los centros de salud públicos.
- 2 Llenar la Solicitud de Calificación de Discapacidad en página web del CONADIS.
- 3 Informe médico emitido por Ministerio de Salud Pública o IESS.
- 4 Exámenes complementarios y/o estudios de imagen.
- 5 Obtención del carnet en el Centro de Salud autorizado.

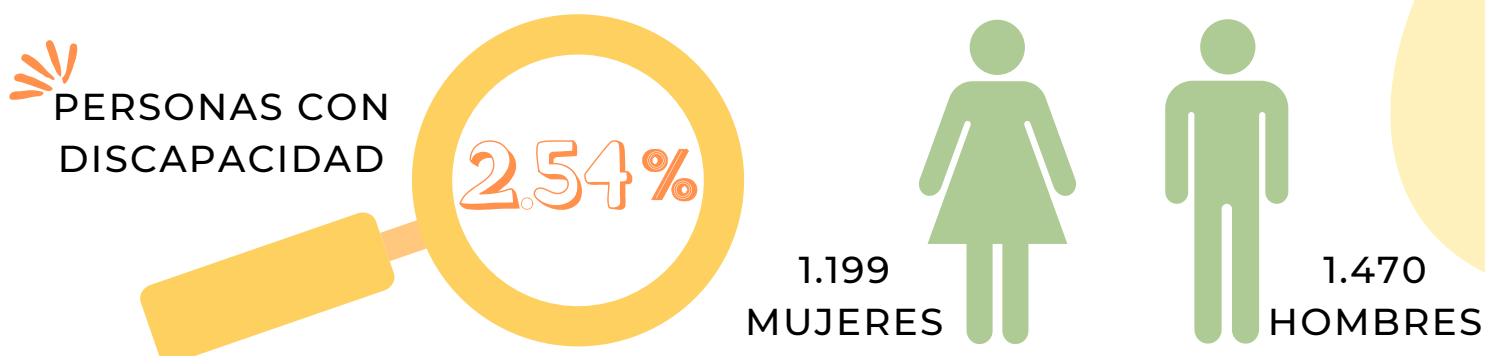
⁽⁵⁾ Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Valores / Misión / Visión de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>

⁽⁶⁾ Ministerio de Salud Pública. (s. f.). Calificación o Recalificación de Personas con Discapacidad. <https://www.salud.gob.ec/calificacion-o-recalificacion-de-personas-con-discapacidad-2/>

ESTADÍSTICAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN OTAVALO⁽⁷⁾

En el cantón Otavalo hay **104.874** personas.

En este cantón existen **2.669** personas con discapacidad.



TIPOS DE DISCAPACIDAD:

FÍSICA	38,48%
INTELLECTUAL	22,41%
AUDITIVA	24,77%
VISUAL	10,45%
PSICOSOCIAL	3,90%

(7)



Recuerda que...

Los registros probablemente muestran una **infrarrepresentación** sobre las discapacidades **intelectual y psicosocial**, debido a los **obstáculos sociales e institucionales** para el diagnóstico de estas condiciones.

⁽⁷⁾ Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo.
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

4

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Como se mencionó anteriormente, existen diferentes tipos de discapacidad: físicas, psicosociales, intelectuales y sensoriales: visuales, auditivas y del lenguaje.

Cada uno de estos tipos pueden deberse a la genética, enfermedades durante el embarazo o discapacidades debido a ciertos accidentes.⁽⁸⁾

“He escuchado decir que todas las discapacidades se parecen. Muchas personas relacionan una discapacidad con la otra. Por ejemplo: Todas las personas en silla de ruedas son iguales”.

María Paula Guerrón, estudiante de Educación de la Universidad San Francisco de Quito, tiene osteogénesis imperfecta. 



Por eso, como servidor público es muy importante comprender las diferencias entre las discapacidades y establecer estrategias para atender a las personas de acuerdo a su necesidad.

⁽⁸⁾ Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2017). Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural. https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural_compressed_compressed_reduce.pdf

DISCAPACIDAD FÍSICA

Estas personas poseen una condición en su cuerpo que dificulta el movimiento, desplazamiento y control de equilibrio. Algunas veces la discapacidad física no es visible; puede ser una condición en órganos internos como daño pulmonar, enfermedades renales o cardíacas.⁽⁸⁾

Por ejemplo:

- Amputaciones: corte de una extremidad por diversos factores.
- Espina bífida: la medula espinal no termina de formarse y no se cierra.
- Osteogénesis imperfecta: fragilidad en los huesos y mayor probabilidad de fracturas.⁽⁸⁾

En órganos internos:

- Problemas al corazón, como valvulopatía del corazón: fallo del funcionamiento de las válvulas del corazón.
- Al sistema respiratorio, como el asma: inflamación de las vías respiratorias.
- Al sistema genitourinario, como enfermedad poliquística renal: desarrollo de grupos de sacos llenos de líquidos (quistes) en los riñones.⁽⁸⁾



Lo que se debería hacer:⁽⁹⁾

- ➡ Preguntar antes de ofrecer ayuda.
- ➡ No le hables como a un niño, la persona con discapacidad entiende su condición.
- ➡ Siempre pregunta si tú podrías movilizar su silla de ruedas si es que la tuviera.
- ➡ Sitúate a la misma altura de la persona y mírala de frente.
- ➡ Entiende que en ocasiones la discapacidad física no es visible.



⁽⁹⁾

Torres, E. (2021). Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia. Madrid: Fundación CERMI mujeres.

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

La condición de estas personas conlleva problemas mentales, se considera psicosociales porque se refiere a cómo el individuo afronta las situaciones sociales en el ámbito laboral, educativo o del hogar.⁽⁸⁾ Pueden ser trastornos mentales orgánicos, psicóticos, trastornos del estado de ánimo, trastornos de ansiedad y trastornos de personalidad.⁽¹⁰⁾

Por ejemplo:

Trastornos mentales orgánicos

- Demencia: deterioro de la memoria y los procesos de razonamiento.
- Síndrome de Tourette: se generan movimientos o sonidos no intencionales.

Trastornos psicóticos⁽⁸⁾

- Esquizofrenia: afectan la forma de pensar, de comportarse o de sentir.

Trastornos del estado de ánimo⁽⁸⁾

- Depresión: profundos sentimientos de tristeza, desinterés en actividades cotidianas y cansancio psicomotriz.

Trastornos de ansiedad

- Ansiedad generalizada: pensamientos repetitivos de estrés y quejas permanentes de nerviosismo.

Trastornos de personalidad

- Formas marcadas de comportamientos, pensamientos y sentimientos que perjudican a las personas a relacionarse socialmente.



Lo que se debería hacer:⁽⁹⁾

- ➡ Se la debe tratar de forma natural.
- ➡ Concéntrate en la persona y no en su condición.
- ➡ Al explicar algo da más tiempo para su respuesta.
- ➡ Mayor flexibilidad en cualquier trámite.
- ➡ Facilitar información de manera clara y precisa.



⁽¹⁰⁾ Consejo Nacional de Igualdades de Discapacidades. (2013). Guía sobre discapacidades. ISSUU. https://issuu.com/patolara/docs/guiadefinitivade_discapacidad

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Las personas con esta discapacidad pueden tener limitaciones en el conocimiento, pueden no comprender ideas complejas, resolver problemas, tomar decisiones o razonar.⁽⁸⁾ Puede ser psicomotriz, de lenguaje, retraso o dificultades de coordinación al agarrar, escribir y sincronizar acciones ojo-mano.⁽¹⁰⁾

Por ejemplo:

- Síndrome de Down: condición genética que afecta el desarrollo físico y mental.
- Cualquier tipo de retraso mental donde su coeficiente intelectual esté por debajo de 70 conlleva dificultades de aprendizaje y comprensión.

Difícil adaptación a las normas sociales

No comprenden los estándares sociales o culturales, puede afectar a la participación social, a la comunicación y la independencia.⁽⁸⁾



Lo que se debería hacer:⁽⁹⁾

- ➡ Ser paciente, no exigir una respuesta rápida.
- ➡ Dar un espacio tranquilo sin distracciones.
- ➡ Brindar información muy detallada y corta, repetir o escribir la información en un papel.
- ➡ No infantilizar y hablar con un tono de voz natural.

DISCAPACIDAD SENSORIAL

Este tipo de discapacidad engloba diferentes aspectos: visual, auditiva y del lenguaje.

La **discapacidad visual** son problemas relacionados con la vista.⁽⁸⁾ La persona puede ser invidente completamente o con visión parcial. Afecta al desplazamiento, la comunicación, y la ubicación del individuo.⁽¹⁰⁾

Por ejemplo:

Dentro de las personas con ceguera:

- Personas con pérdida completa de visión.
- Personas que solo perciben una pequeña entrada de luz.
- Personas que solo pueden distinguir un objeto al estar muy cerca de ellos.

Dentro de las personas con baja visión:

- Personas que aun utilizando lentes tienen problemas para distinguir objetos a menos de tres metros.⁽⁸⁾

Lo que se debería hacer:⁽⁹⁾

- ➡ Al acercarse a la persona es recomendable identificarse.
- ➡ Si la persona necesita ayuda para movilizarse especificar el cambio de entorno, si existen obstáculos o escalones.
- ➡ Tener paciencia, mayor sensibilidad, esperar una respuesta y no apurar.
- ➡ Si la persona es acompañada por un familiar, dirigirse a ambos y explicar cualquier requerimiento.



La **discapacidad auditiva** es cualquier deficiencia relacionada al oído y perjudica a la persona en su comunicación.⁽⁸⁾

Por ejemplo:

- Hipoacusia: pérdida de la capacidad auditiva de forma parcial.
- Cofosis: pérdida total de la audición.⁽⁸⁾



Lo que se debería hacer:

- ➡ Se debe preguntar cuál es la mejor forma de comunicarse con la persona.
- ➡ Evitar ambientes ruidosos.
- ➡ Comunicarse a menos de un metro.
- ➡ No infantilizar sus movimientos.⁽⁹⁾

La **discapacidad del lenguaje** son problemas en la comunicación verbal, donde la persona tiene dificultades al pronunciar, comprender y expresar verbalmente la información.⁽⁸⁾

Por ejemplo:

- La persona no aprendió el lenguaje por pérdida auditiva antes de los tres años.
- Pueden ser adquiridas por lesiones cerebrales o afecciones en las cuerdas vocales.⁽⁸⁾

Lo que se debería hacer:

- ➡ Comunicarse tranquilamente brindando espacios cortos entre oraciones.
- ➡ Si la persona no entiende, repetir la información o escribir en un papel.
- ➡ Ser paciente al escuchar.
- ➡ Evita gritar.⁽⁹⁾



Cada discapacidad afecta de forma diferente si la persona...

Cuenta con recursos económicos suficientes.



Es hombre o mujer.

Vive en el campo o la ciudad.



Tiene apoyo del círculo social.

Tiene acceso a una atención médica adecuada.



Vive en un ambiente de violencia.

Estas diferencias se refuerzan mutuamente e inciden de manera importante en la discriminación que sufren estos colectivos.



5

MITOS Y VERDADES

Los mitos sobre las personas con discapacidad alejan a quienes los escuchan y replican. Por eso, se debe erradicar cualquier **mito discriminatorio** y **creencias** que puedan perpetuar los estereotipos de personas con discapacidades y alentar a quienes promueven su bienestar.⁽¹¹⁾

A continuación, encontrarás algunos mitos comunes sobre lo que piensa la gente acerca de las personas con discapacidad y lo que en realidad pasa:

1 LA DISCAPACIDAD ES UNA ENFERMEDAD

En realidad...

La discapacidad no siempre involucra una enfermedad, de hecho, es algo más social que físico. Ya que, cuando la persona intenta interactuar con su entorno; encuentra barreras que limitan su participación plena y efectiva en la sociedad.



⁽¹¹⁾ Setume, S. (2016). Myths and Beliefs About Disabilities: Implications for Educators and Counselors. Journal of Disability & Religion, 20(1-2), 62-76. doi:10.1080/23312521.2016.1152938

2 SOLO UN PEQUEÑO NÚMERO DE PERSONAS VIVE CON UNA DISCAPACIDAD

En realidad...

Aunque conozcas pocas personas con discapacidad dentro de tu círculo cercano, esta percepción es alejada de la realidad. Según el CONADIS, en el país existen 471.205 personas con discapacidad registradas a nivel nacional hasta enero de 2022.⁽¹²⁾



3 UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD NO PUEDE SER INDEPENDIENTE

En realidad...

Como todos, son capaces de desarrollar su propia autonomía y disponer de oportunidades para vivir y participar en comunidades accesibles. Comúnmente debido al apoyo de su círculo social (familia, amigos) y ciertas organizaciones.⁽¹³⁾



⁽¹²⁾ CONADIS. (2022). Estadísticas de Discapacidad.
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

⁽¹³⁾ Puyalto, C. (2016). La vida independiente de las personas con discapacidad intelectual. Análisis de los apoyos y las barreras que inciden en la consecución de sus proyectos de vida.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=116004>

4 LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD NO PUEDEN TRABAJAR

En realidad...

Según la ONU, en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se debe proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables.⁽¹⁴⁾



5 TODAS LAS DISCAPACIDADES SON VISIBLES

En realidad...

Las condiciones de salud pueden ser visibles o invisibles; temporales o de largo plazo; estáticas, episódicas o degenerativas; dolorosas o sin consecuencias.⁽¹⁵⁾



⁽¹⁴⁾ ONU. (s/f). Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.

⁽¹⁵⁾ OMS. (2011). Informe Mundial de la Discapacidad. Organización Mundial de la Salud.



QUIENES VIVEN CON DISCAPACIDAD NO PUEDEN SER AGREDIDAS SEXUALMENTE

En realidad...

Esta creencia invisibiliza el problema enorme que existe. Las mujeres y las niñas con discapacidad son discriminadas y sufren violencia basada en género y sexual, por ser mujeres y por ser personas con discapacidad. Así también los niños y adolescentes con discapacidad están expuestos a vivir situaciones de violencia sexual. ⁽¹⁶⁾



SABÍAS QUÉ... ⁽¹⁶⁾

- ➡ Las personas con discapacidad son hasta **tres veces más** propensas a sufrir violencia física, sexual y emocional.
- ➡ El **19,2%** de la población femenina son mujeres y niñas con discapacidad.
- ➡ Las mujeres con discapacidad tienen hasta **10 veces más** probabilidades de experimentar violencia sexual.

⁽¹⁶⁾ CONADIS y UNFPA. (s/f). Guía sobre derechos sexuales, reproductivos y vida libre de violencia para personas con discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/GUIA-SOBRE-DERECHOS-SEXUALES-Y-REPRODUCTIVOS-Y-VIDA-LIBRE-DE-VIOLENCIA-PARA-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD.pdf>

VIOLENCIA SEXUAL EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD ⁽¹⁶⁾

Las personas con discapacidad son más propensas a sufrir de violencia sexual debido a:

- ➡ Dificultades de comunicación y falta de un lenguaje apropiado.
- ➡ Menor o nula credibilidad al momento de denunciar.
- ➡ Poca comprensión o conciencia de que son víctimas.
- ➡ Poco conocimiento sobre sexualidad, relaciones personales y falta de oportunidades sociales.
- ➡ Dependencia de familiares y cuidadores, quienes pueden ser los perpetradores.
- ➡ Barreras estructurales y físicas que no permiten movilizarse.
- ➡ Según la discapacidad, resultan más difícil defenderse



⁽¹⁶⁾ Ministerio de Salud Pública. (2017). Manual de Atención integral en salud sexual y reproductiva para personas con discapacidad. ISBN: 978-9942-22-185-8

6

ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es un derecho que busca la inclusión de todos los ciudadanos para que participen de manera activa en la comunidad, respetando su autonomía y dignidad.⁽¹⁸⁾

TEN EN CUENTA QUE...

Las personas con discapacidad tienen derechos.⁽¹⁹⁾



Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.⁽¹⁹⁾

Debes dirigirte de forma directa a las personas con discapacidad y no a su acompañante/intérprete, aunque sea quien responda.⁽¹⁹⁾



Debes evitar las excepciones innecesarias, no adoptar actitudes excluyentes, sobreprotectores, compasivas ni lastimosas.⁽¹⁷⁾



⁽¹⁷⁾ IPEDEV. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>

⁽¹⁸⁾ Ipiña-García, O. I. (2019). Accesibilidad y sensibilización ciudadana en el espacio público. Bitácora Urbano Territorial, 29(1), 155-161.

⁽¹⁹⁾ Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

TRATO DIGNO HACIA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1 BRINDAR UN TRATO RESPETUOSO Y DIFERENCIAL

- ➡ Ten en cuenta las necesidades de la persona con discapacidad, y ten una actitud receptiva y natural.

2 INFÓRMATE

- ➡ Intenta conocer, así sea de manera general, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y lo que puedes hacer tú para ayudar.



3 PREGUNTA ANTES DE AYUDAR

- ➡ "¿Necesitas ayuda? ¿Cómo puedo ayudarte?". Las personas con discapacidad pueden hacer muchas cosas solas, no asumas que necesitan ayuda y pregunta antes de ofrecerte.

4 NO SUBESTIMES O EXALTES

- ➡ Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros "a pesar de..." acentúa la exclusión. Trata a los adultos como adultos, y llama a las personas por su nombre.

5 USA UN LENGUAJE INCLUSIVO

- ➡ Evita expresar frases discriminatorias y usa un lenguaje respetuoso. No hables únicamente con sus acompañantes ni ignores la presencia de la persona con discapacidad, permítele hablar por sí sola.

(20) IIPEDY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.
<http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>

(21) Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

6 USA LA ESCUCHA ACTIVA

- ➡ Presta minuciosa atención a lo que la persona con discapacidad quiere comunicar, haz preguntas si algo no quedó claro y parafrasea lo que el otro dijo para asegurarte que entendiste con claridad.

7 BUSCA HERRAMIENTAS

- ➡ Si la interacción con la persona con discapacidad se ve complicada, busca la manera de facilitar la comprensión mutua. Puedes ayudarte de imágenes, lápiz y papel, entre otras, para hacer el mensaje muy claro.

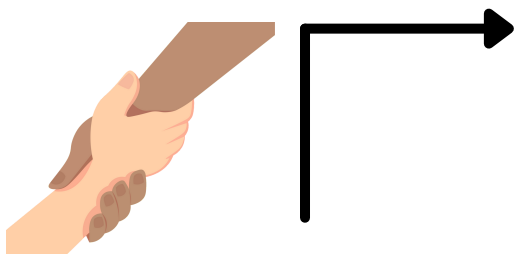


“Hay personas que no te preguntan si necesitas ayuda, solo asumen que la necesitas. Yo me muevo sola, soy súper independiente, pero a veces me empujan de la silla de ruedas y dicen “te estoy ayudando”, creen que soy mala con ellos porque les digo que no me toquen”.

María Paula Guerrón, padece de osteogénesis imperfecta

SERVICIO INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

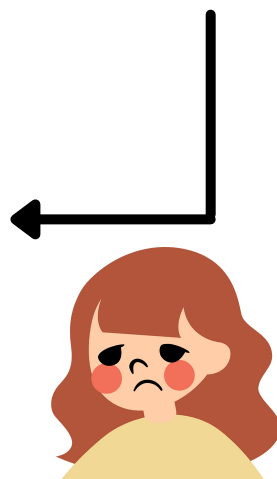
La idea es lograr la construcción de una sociedad más inclusiva*, es deber de todos los servidores públicos brindar un servicio de calidad, con trato digno, que incluya a todos los ciudadanos.



Es la capacidad de "ponerme en los zapatos del otro" y entender sus sentimientos, pensamientos y comportamientos.⁽²²⁾

EMPATÍA vs. LÁSTIMA

Es un sentimiento que nace de la comprensión del dolor ajeno. La lástima puede sugerir condescendencia, la cual es una amabilidad forzada que sale del sentimiento de superioridad hacia otra persona.⁽²³⁾



Sentirme mal por la discapacidad de una persona porque no me gustaría estar en su lugar es lástima y es condescendiente.

⁽²²⁾ We Are All Disabled. (2020). Stand in my shoes; could empathy be the key to changing perceptions of disability? <https://www.wearealldisabled.org/blog/stand-in-my-shoes-could-empathy-be-the-key-to-changing-perceptions-of-disability>

⁽²³⁾ Geçkil, E., Kaleci, E., Cingil, D., & Hisar, F. (2017). The effect of disability empathy activity on the attitude of nursing students towards disabled people: a pilot study. *Contemporary Nurse*, 53(1), 82–93. doi:10.1080/10376178.2017.1292143

HABLA CON EMPATÍA ⁽²⁴⁾

NO DIGAS...

"No se le nota mucho".

Pensamos que las personas con discapacidad tienen características físicas que los distinguen y que estas no son deseables.

"Tiene suerte de que no es tan terrible como en otros como él/ella."

Da a entender que tener una discapacidad es algo malo y que se prefiere "menos cantidad" de discapacidad.

"Agradezco que en nuestra familia todos estamos sanos."

Se ve a la discapacidad como una enfermedad indeseable.

"Eres muy valiente por lidiar con una discapacidad."

Nuevamente, da a entender que tener una discapacidad es algo terrible por lo cual atravesar.

"¿Qué se siente?
¿Qué te pasó?"

Es válido querer aprender, pero las personas con discapacidad quieren hablar de algo más que su discapacidad, ya que su identidad no está definida por ella.

⁽²⁴⁾ Incluyeme.com. (2018). Frases discriminatorias que usamos sin pensar. (Entrevista a Eliana Tardío). <https://www.incluyeme.com/frases-de-discriminacion-que-usamos-sin-pensar/>

¿CÓMO PUEDO ACTUAR CON EMPATÍA?

En nuestra vida cotidiana podemos realizar pequeñas acciones que demuestran empatía por las personas con discapacidad.



Respetar los espacios dirigidos a ellos y dejarlos libres, como los estacionamientos para las personas con discapacidad y las rampas de acceso.

Céntrate en las capacidades de la persona y no en sus limitaciones, es importante que se sientan que su discapacidad no es el eje central de su vida.



Incluir a las personas con discapacidad en todo tipo de actividades, también las sociales.

Interésate en conocer sus expectativas, necesidades, sentimientos y gustos, eso fomentará la inclusión y mejorará el autoconcepto de las personas con discapacidad.



(25) CERMI. (2017). Cómo dirigirse adecuadamente a las PERSONAS con DISCAPACIDAD. https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7_guia_cermi_madrid.pdf

(26) Espina Bífida. (2014). Empatía hacia la Discapacidad. <https://www.espinabifida.org/empatia-hacia-la-discapacidad/>

¿TE HA PASADO?

Victoria trabaja en la Junta Cantonal de Protección de Otavalo, donde se reciben las denuncias por violencia de género. Ella es la encargada de rellenar los formularios de las denuncias cuando la denunciante está incapacitada por algún motivo.

Un día llegó Eugenia de 43 años de edad, una mujer con discapacidad auditiva por nacimiento. El motivo de su visita era realizar una denuncia en contra de su hermano menor, quien ejercía violencia física y económica sobre Eugenia, ya que debido a su discapacidad y la falta de recursos disponibles en las escuelas públicas para personas con discapacidad auditiva, le ha sido imposible independizarse económicamente de su familia.

Buenos días,
¿en qué puedo
ayudarle?



Eugenia puede comunicarse con libertad en lenguaje de señas, sin embargo, es difícil de entenderla cuando habla verbalmente, porque, al haber nacido con su discapacidad, no aprendió el lenguaje verbal. No obstante, eso no fue un impedimento para Victoria en atender la denuncia que quería presentar Eugenia.

Victoria decidió ayudarse de los documentos de identidad de Eugenia y de la información registrada en el sistema gubernamental para completar la información necesaria. Posteriormente, para los hechos sucedidos, le pidió a Eugenia que escribiera en el computador lo que quería decir, y gran parte de su comunicación fue por escrito.

En un inicio no fue sencillo llegar a ese consenso entre ambas, pero con un poco de paciencia, voluntad e ingenio, Victoria logró ofrecerle un trato digno a Eugenia. Es importante considerar las posibles alternativas y soluciones ante situaciones como esta para tener una atención más inclusiva.



**Soy una herramienta
de comunicación.
¡Úsame!**

¿TE HA PASADO?

Esteban cuenta que, en alguna ocasión, Beatriz, una mujer de 55 años, víctima de abuso sexual con discapacidad visual, fue a hacer su declaración sobre el continuo abuso sexual que le ejercía su marido. Esteban supo como atender a Beatriz y con su voz le indicó dónde estaban ubicados los asientos y, sobre todo, pidió su consentimiento para poder tomarla del brazo y guiarla.

Beatriz necesitaba llenar ciertos papeles para que Esteban pudiera tomar su declaración, sin embargo, debido a su discapacidad esto no era posible, por lo tanto Esteban comunicó de manera oral las preguntas del formulario y acto seguido Beatriz comunicaba sus dudas y respuestas.



Esteban supo atender todas las necesidades de Beatriz y jamás vio a su discapacidad como una barrera para hacer la declaración, mas bien utilizó alternativas para ofrecerle un trato que se acomode a sus necesidades.



LA INCLUSIÓN ES ASUNTO DE TODOS

Como servidor público, eres pieza clave en el proceso de inclusión de las personas con discapacidad. **¡Contribuye a crear un mundo más participativo!**



BIBLIOGRAFÍA

- Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>
- CERMI. (2017). Cómo dirigirse adecuadamente a las PERSONAS con DISCAPACIDAD. https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7_guia_cermi_madrid.pdf
- CONADIS y UNFPA. (s/f). Guía sobre derechos sexuales, reproductivos y vida libre de violencia para personas con discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/GUIA-SOBRE-DERECHOS-SEXUALES-Y-REPRODUCTIVOS-Y-VIDA-LIBRE-DE-VIOLENCIA-PARA-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD.pdf>
- CONADIS. (2022). Estadísticas de Discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Consejo Nacional de Igualdades de Discapacidades. (2013). Guía sobre discapacidades. ISSUU. https://issuu.com/patolara/docs/guiadefinitivade_discapacidad
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2017). Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural. https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural_compressed_compressed_reduce.pdf
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Valores / Misión / Visión de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Valores / Misión / Visión de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Espina Bifida. (2014). Empatía hacia la Discapacidad. <https://www.espinabifida.org/empatia-hacia-la-discapacidad/>
- Geçkil, E., Kaleci, E., Cingil, D., & Hisar, F. (2017). The effect of disability empathy activity on the attitude of nursing students towards disabled people: a pilot study. *Contemporary Nurse*, 53(1), 82–93. doi:10.1080/10376178.2017.1292143
- IPEDEY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>
- Incluyeme.com. (2018). Frases discriminatorias que usamos sin pensar. (Entrevista a Eliana Tardio). <https://www.incluyeme.com/frases-de-discriminacion-que-usamos-sin-pensar/>

- Informe mundial sobre la discapacidad. (2011). Banco Mundial y Organización Mundial de la Salud
- Ipiña-García, O. I. (2019). Accesibilidad y sensibilización ciudadana en el espacio público. *Bitácora Urbano Territorial*, 29(1), 155-161.
- Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Ministerio de Salud Pública. (s. f.). Calificación o Recalificación de Personas con Discapacidad. <https://www.salud.gob.ec/calificacion-o-recalificacion-de-personas-con-discapacidad-2/>
- Minsalud. (2015). Registra, reconoce las capacidades para convertirlas en oportunidades. ¡La inclusión es asunto de todos!. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- OMS. (2011). Informe Mundial de la Discapacidad. Organización Mundial de la Salud.
- ONU. (s/f). Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.
- OPS/OMS. (s/f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- Puyalto, C. (2016). La vida independiente de las personas con discapacidad intelectual. Análisis de los apoyos y las barreras que inciden en la consecución de sus proyectos de vida. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=116004>
- Setume, S. (2016). Myths and Beliefs About Disabilities: Implications for Educators and Counselors. *Journal of Disability & Religion*, 20(1-2), 62-76. doi:10.1080/23312521.2016.1152938
- Torres, E. (2021). Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia. Madrid: Fundación CERMI mujeres.
- We Are All Disabled. (2020). Stand in my shoes; could empathy be the key to changing perceptions of disability? <https://www.wearealldisabled.org/blog/stand-in-my-shoes-could-empathy-be-the-key-to-changing-perceptions-of-disability>



Centro Ecuatoriano
para la Promoción y
Acción de la Mujer