

# Manual para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad

**Date cuenta y  
TOMA en CUENTA!!**





MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



LOS MISMOS DERECHOS,  
LA MISMA ATENCIÓN

Date cuenta **y**  
**TOMA** en **CUENTA!!**

# Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>Conceptos.....</b>	<b>4</b>
<b>Discapacidad por deficiencia física.....</b>	<b>5</b>
<b>Comportamiento Adecuado</b>	
<b>Discapacidad por deficiencia sensorial.....</b>	<b>7</b>
<b>Discapacidad por deficiencia sensorial - visual</b>	
<b>Comportamiento Adecuado</b>	
<b>Discapacidad por deficiencia sensorial - auditiva.....</b>	<b>8</b>
<b>Comportamiento Adecuado.....</b>	<b>9</b>
<b>Discapacidad por deficiencia intelectual</b>	
<b>Comportamiento Adecuado.....</b>	<b>10</b>
<b>Discapacidad por deficiencia mental - psicosocial</b>	
<b>Comportamiento Adecuado.....</b>	<b>11</b>
<b>Pautas generales para una conducta adecuada hacia las personas con discapacidad.....</b>	<b>12</b>
<b>Términos que se deben evitar.....</b>	<b>13</b>
<b>Barreras físicas, de comunicación y actitud.</b>	



# Introducción

Tradicionalmente, las personas con discapacidad han visto vulnerados sus derechos humanos y sus libertades fundamentales por una sociedad que, sintiéndose protectora, ha realizado acciones asistencialistas que no se traducen en verdaderas y efectivas soluciones a sus requerimientos específicos.

Actualmente existe un nuevo enfoque social y de derechos humanos hacia las personas con discapacidad, en donde se busca el respeto a sus derechos, igualdad de oportunidades y no discriminación, como se menciona en el Artículo 8, Toma de conciencia, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD): “Los Estados Partes signatarios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se comprometen a adoptar medidas inmediatas, efectivas y pertinentes para: a) Concientizar a la sociedad en todos sus ámbitos e incluso a nivel familiar, para que tome mayor conciencia respecto de las personas con discapacidad y fomentar el respeto de los derechos y dignidad de estas personas”<sup>1</sup>.

Estos cambios se han ido gestando paulatinamente en los últimos 20 años, con mayor énfasis desde el año 2001, fecha en que México propuso a la Organización

de las Naciones Unidas la elaboración de un tratado internacional que pugnara por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Después de un trabajo intenso de cuatro años del Comité establecido específicamente para ello, se concretó la creación de la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**<sup>2</sup> aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, ratificado por México el 17 de diciembre de 2007 y que entró en vigor a nivel mundial el 3 de mayo de 2008.

El Instituto Mexicano del Seguro Social está comprometido con la defensa de los derechos de las personas con discapacidad desde los años 80, aunque el enfoque era predominantemente médico. Adelantándose al enfoque social, en 2008, el H. Consejo Técnico aprobó el Programa Institucional sobre la Discapacidad y su Prevención<sup>2</sup>, en el cual participan todas las áreas del Instituto.

En marzo de 2009, ya con la perspectiva de la Convención, se reinstaló el **Comité Institucional**, con la integración y participación de representantes de las Direcciones, de la sociedad civil y organismos no gubernamentales. El 16 de febrero del 2010 el H. Consejo Técnico acuerda el cambio de nombre

por **Programa Institucional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, desarrollando actividades a través de tres grupos: “Accesibilidad”; “Legislación” y “PreDiSenCaDi”, (Prevención de la Discriminación, Sensibilización, Capacitación y Difusión), participando además organizaciones civiles de personas con discapacidad, tal como lo señala la Convención “En la elaboración y aplicación de legislación y políticas para hacer efectiva la presente Convención, y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad, los Estados Partes celebrarán consultas estrechas y colaborarán activamente con las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas con discapacidad, a través de las organizaciones civiles que las representan”<sup>3</sup>

El Instituto Mexicano del Seguro Social está comprometido y continuará con la tarea de armonizar su marco legal, planes y programa, a la nueva cultura de respeto a los derechos de este importante colectivo. Así mismo es importante mencionar el cambio de paradigma en relación a la clasificación de la discapacidad, la existente se basa en un modelo médico que clasifica a las personas de acuerdo a la deficiencia y el cambio radica en clasificarlo bajo un modelo social basado en los derechos humanos, la limitación o la restricción en las actividades o la participación, que se manifiesta al interactuar las personas con la sociedad.

Los tipos de deficiencia, se deben entender en un contexto individual y las limitaciones en la actividad y participación, en un contexto de interacción social. Para este documento, la suma de ambos constituyen como resultado la discapacidad, por lo que el trato adecuado deberá orientarse a procurar la mejor atención, tanto de la salud del individuo, como a tratar de mejorar la participación en el proceso de atención en la institución.

Con la evolución del modelo médico al social y de derechos humanos, es común que usemos indistintamente los términos deficiencia (modelo médico) y discapacidad (modelo social y de derechos humanos). Si bien en este manual no pretendemos disertar sobre estos puntos, consideramos que es importante que el lector vaya identificando las diferencias que existen entre estos conceptos.

Las personas con discapacidad, independientemente del tipo o tipos de deficiencia que presenten, exteriorizan distintos niveles de restricción de sus derechos repercutiendo en su participación, ya sea en aspectos de aprendizaje, aplicación del conocimiento, la realización de tareas, comunicarse, moverse, cuidarse a sí mismos, así como participar en el ámbito social, educativo y laboral.

El presente Manual tiene como finalidad que los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social cuenten con un documento de consulta y reflexión para la toma de conciencia en el trato que ofrecen a las personas con discapacidad y adquieran paulatinamente un enfoque de inclusión social basado en el respeto a sus derechos, a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación en el proceso de atención Institucional que proporcionan.

# Conceptos

## Deficiencia:

La deficiencia representa una desviación de lo generalmente aceptado como “normal” con relación al estado biomédico del cuerpo y sus funciones, las deficiencias pueden ser temporales o permanentes, progresivas, regresivas o estáticas. “Se refiere a problemas en la función corporal o alteraciones en la estructura corporal, por ejemplo, parálisis o ceguera”<sup>4</sup>. (Glosario de Términos).

## Discapacidad

“Concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras, debidas a la actitud de los demás y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)<sup>5</sup>.

Con base en la discapacidad, es un término que engloba deficiencias, limitaciones a la actividad y restricciones a la participación, refiriéndose a los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con un trastorno o enfermedad y, sus factores tanto personales como ambientales.<sup>6</sup> (CIF)

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, establece que la “discapacidad”, es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores ambientales y contextuales.

“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”<sup>7</sup>. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).

## Discriminación por motivos de discapacidad.

Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables. Por

“ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales<sup>7</sup>.



### Discapacidad por deficiencia física.

Es la secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal, las más conocidas son las de origen músculo esquelético o motriz, que se caracterizan por dificultad para caminar, mantener equilibrio, cambiar de posiciones o cargar y trasladar objetos, así como actividades finas de la mano. Se presentan como consecuencia de secuelas de poliomielitis, artritis, parálisis cerebral y pueden manifestarse como paraplejía (inmovilidad de las piernas), cuadriplejía (inmovilidad de las cuatro extremidades),

amputaciones (ausencia de una o varias extremidades).

Dentro de este grupo, existen otras causas que generan deficiencia física, tales como insuficiencia cardíaca, insuficiencia respiratoria, o secuelas derivadas de problemas oncológicos (por ejemplo los que utilizan prótesis laríngea), que limitan la actividad física, la realización de actividades de esfuerzo o de comunicación, aunque su sistema músculo esquelético esté bien.

## Comportamiento Adecuado

**Si observa usuarios con muletas, bastón, silla de ruedas, andadera u otras ayudas técnicas:**

- Pregunte si necesita apoyo, si lo acepta, pida que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus muletas, andadera o cualquier ayuda técnica que utilice a menos que la persona con discapacidad lo pida.

- No tome a la persona con discapacidad de origen físico de los brazos cuando se traslade, a menos que lo pida.

- No lo apesure, hay que evitar empujarle. Nunca lo separe de sus herramientas de apoyo.

- Dele preferencia a su atención.

Si es usuario de silla de ruedas:

- Pregúntele si requiere ayuda.

- En caso de tener que cargar la silla, (que no es lo más adecuado), deben hacerlo dos o más personas y en la forma que la persona con discapacidad lo indique.

- No deje objetos encargados o colgados en su silla.

- No empuje a la persona en silla de ruedas, a menos que ella lo pida.

### **Si utiliza un tablero de comunicación, prótesis o cualquier otra ayuda para comunicarse o realizar alguna actividad:**

- Pregunte si necesita ayuda, si la acepta, pida que le explique lo que debe hacer y cómo.

- Recuerde, sólo requiere paciencia para comunicarse o completar la actividad.

- Aún con estas deficiencias gran parte de las personas son autónomas, no solicite indistintamente el apoyo de un familiar o de alguien que le asista.

### **Si utiliza oxígeno complementario:**

- Pregunte si necesita ayuda, si la acepta, pida que le explique lo que debe hacer y cómo.

- Cuide las normas de seguridad de manejo de oxígeno, pero no lo rehúya.

## **Discapacidad por deficiencia sensorial.**

Se refiere a discapacidad por deficiencia visual y discapacidad por deficiencia auditiva.



## **Discapacidad por deficiencia sensorial - visual**

“Es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con el. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual y se clasifica de acuerdo a su grado”<sup>8</sup>.(Glosario de Términos)

# **Comportamiento Adecuado**

- Use regularmente las palabras ver, mirar, observar, contemplar, etcétera, no existen palabras tabú para las personas con deficiencia visual.
- Exprese verbalmente lo que desea en una conversación con una persona con discapacidad en la función visual, a intervalos diga “sí” o “no”, recuerde que él o ella no puede ver un gesto, sonrisa o movimientos de cabeza.
- Haga descripciones detalladas del entorno, siempre y cuando se lo pida la persona con discapacidad en la función visual.
- Al despedirse o llegar avísele llamándole por su nombre o estreche su mano.
- Si hay que llenar formas, lo más seguro es que requiera apoyo sin embargo, pregúntele si lo necesita.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi-abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, macetas, etcétera).

## En el transporte

- Al abordar un colectivo, si la persona con deficiencia visual aceptó su ayuda, coloque su mano en el pasamanos.
- Al bajar, indíquele qué es lo que se encuentra después del último escalón.
- En el automóvil con la puerta abierta, tome la mano por el dorso de la persona con deficiencia visual y colóquela en la orilla del toldo, para que ubique la altura del vehículo.
- Si le ayuda a abordar un taxi, indíquele el número económico y el nombre del chofer.



## Discapacidad por deficiencia sensorial–auditiva

Es la restricción en la función de la percepción de los sonidos externos. Cuando la pérdida es superficial a moderada, se necesita el uso de auxiliares auditivos, pero pueden adquirir la lengua oral a través de la retroalimentación de información que reciben por la vía auditiva.

Cuando la pérdida auditiva no es funcional para la vida diaria, la adquisición de la lengua oral no se da de manera natural, es por ello que utilizan la visión como principal vía de entrada de la información para aprender y para comunicarse, por lo que la lengua natural de las personas con esta condición es la Lengua de Señas Mexicana<sup>9</sup>. (Glosario de términos)

## Comportamiento Adecuado

- Cuando hable con él o ella, ponga atención y trate de comprender lo que dice.
- Es importante hablarles de frente, articular las palabras en forma clara y pausada.
- En caso de no entenderse de manera oral, pregunte si le es posible utilizar papel y lápiz.
- Evite taparse la boca o voltear cuando la persona sorda está tratando de leer sus labios.
- Si usted no entiende lo que él o ella le acaba de decir, pídale que lo repita, no pretenda hacer como que entiende.
- Evite masticar goma de mascar, comer o fumar al hablar con la persona.



### Discapacidad por deficiencia intelectual.

Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en el desarrollo de habilidades adaptativas esperadas para su edad y entorno social, tales como:

**a) Conceptuales:** lenguaje, lectura, escritura, matemáticas, comprensión de conceptos abstractos, entre otros.

**b) Sociales:** interactuar con otros, establecimiento de juicios y toma de decisiones.

**c) Actividades prácticas:** actividades de la vida diaria, manejo de dinero y tiempo; auto dirección.

# Comportamiento Adecuado

- Proporcione el mismo trato que a las demás personas.
- Adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo.
- Evite la sobreprotección. Deje que ellas y ellos hagan solos todo lo que puedan.
- Responda a sus preguntas, asegurándose de que le han comprendido.
- Preste ayuda sólo cuando sea realmente necesario o lo soliciten.
- Es necesario ser paciente al hablar con ellos, al explicarles algo o escucharlos.
- Diríjase a la persona con discapacidad por la deficiencia intelectual o mental, no a su acompañante.

## **Discapacidad por deficiencia mental – psicosocial.**

Es el deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental y que es directamente proporcional a la severidad y cronicidad de dicha disfunción. Es una alteración o deficiencia

en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad. (Glosario de Términos).

No se debe confundir con la discapacidad intelectual, son dos entidades completamente diferentes. Los trastornos mentales se constituyen por una alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el funcionamiento diario de una persona. Son entre otros, la depresión mayor, el trastorno bipolar, el trastorno obsesivo/compulsivo (TOC), el trastorno esquizo/afectivo y el trastorno dual (una de las anteriores más una adicción).

Las personas con discapacidad mental o psicosocial son discriminadas, se les marca con el estigma, se les etiqueta, se considera que no son capaces de ejercer su capacidad jurídica, su autonomía, sus derechos humanos; son vulnerados al enmarcarlos en el modelo tutelar de incapacitación que sustituye a la persona en la toma de decisiones, no se les toma en cuenta para su tratamiento donde se debería incluir el consentimiento libre e informado e incluso se vulneran sus derechos con internamientos psiquiátricos involuntarios.

En el enfoque de la Convención, los aspectos más importantes son:

- Respeto irrestricto como sujetos de derechos.
- Reconocimiento como persona ante la ley.
- Ejercer su autonomía con apoyo.
- Recibir el tratamiento adecuado en términos de consentimiento informado.

## Comportamiento Adecuado

- Diríjase a él o ella con respeto.
- Salúdelo de la manera habitual.
- Haga preguntas cortas.
- Confirme que él o ella entendió lo que le dijo.
- Siempre tome en cuenta la opinión de la persona y cómo se siente.

# Pautas generales para una conducta adecuada hacia las personas con discapacidad.

- Tome en cuenta a las personas con discapacidad.
- Pregunte siempre si requiere ayuda.
- Sea paciente si se requiere, pero no manifieste lástima.
- Diríjase a la persona con discapacidad, no al acompañante.

## Lenguaje incluyente

- Evite decir “el sordo o sordomudo”, lo correcto es “persona con discapacidad por deficiencia auditiva”,
- Evite decir “el ciego, cieguito o invidente”; lo correcto es “persona con discapacidad por deficiencia visual”.
- Evite decir “el discapacitado(a), o minusválido(a), ni persona con capacidades diferentes; el término correcto es “persona con discapacidad”.

## Términos que se deben evitar

- “Padece o sufre una discapacidad”. Estas palabras tienen asociada una carga muy negativa, se dice “vive con discapacidad”.
- “Atado a una silla de ruedas”. Una persona con discapacidad utiliza la silla de ruedas para movilizarse, así como una persona sin discapacidad utiliza sus piernas para desplazarse.
- “Es víctima de una discapacidad”. La persona puede haber adquirido su deficiencia al nacimiento o por un accidente y no por esto, es víctima sólo porque tiene una deficiencia permanente
- “Los normales”, refiriéndose a las personas sin discapacidad. Una persona con discapacidad realiza algunas actividades apoyándose con herramientas o ayudas técnicas, pero eso no lo convierte en anormal.
- “Personas con capacidades diferentes”. Éste es un término que no existe, es un eufemismo, es confuso, denota deseo de sobre protección. La realidad es que todos tenemos capacidades diferentes, tengamos o no una discapacidad.

## Barreras físicas, de comunicación y actitud.

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Parte adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, así como a otros servicios e instalaciones abiertas al público en general en zonas urbanas como rurales<sup>6</sup>.

Las barreras físicas, de comunicación y las de actitud, limitan o imposibilitan el acceso a las áreas, a la información y a la sociedad en general, obstruyen el desempeño de las actividades de la vida diaria, la participación social y productiva en igualdad de condiciones y, por lo tanto, lesionan la dignidad de las personas con discapacidad.



## Barreras físicas:

- Escaleras y peldaños inaccesibles en edificios, autobuses, trenes y aviones.
- Puertas demasiado estrechas para que pase una silla de ruedas.
- Teléfonos e interruptores colocados fuera de su alcance.
- Obstrucción de las rampas diseñadas para el tránsito de las personas con discapacidad.
- Mostradores muy altos para las personas que usan sillas de ruedas y para la gente de talla corta.

## Barreras de comunicación:

- Falta de folletos, guías o cualquier información escrita que se distribuye a todo público, en sistema braille o en formatos accesibles.
- Falta de modos, medios y formatos de comunicación o alternativos.
- Falta de intérpretes de lengua de señas en los lugares de atención al público, sean públicos o privados, en las escuelas, en los centros de trabajo y capacitación.

- Falta de acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles, incluida la internet.

- Falta de acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de la información, a los servicios de información y comunicaciones, incluida Internet, así como los servicios electrónicos y de emergencia.

## Barreras de actitud:

La mayor dificultad que encaran las personas con discapacidad no se centra en su deficiencia.

No es la ceguera, la sordera, la carencia de una extremidad o la imposibilidad de caminar entre otras, lo que limita la inclusión de las personas con discapacidad; son las diversas barreras debidas a la actitud y al entorno las que evitan su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones con los demás.

¡Recuerda que en el IMSS somos incluyentes!

“Los mismos Derechos, la misma Atención”.

## REFERENCIAS

1. *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Art. 4.*
2. *Resolución 61/106 Asamblea General de las Naciones Unidas. (ONU)*
3. *Acuerdo 48.1 29 de septiembre de 2008*
4. *Glosario de Términos sobre Discapacidad.*
5. *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDP) Artículo 1. Propósito*
6. *CIF Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.*
7. *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) Artículo 4 Obligaciones Generales. Inciso 3*
8. *Glosario de Términos sobre Discapacidad.*
9. *Glosario de Términos sobre Discapacidad.*



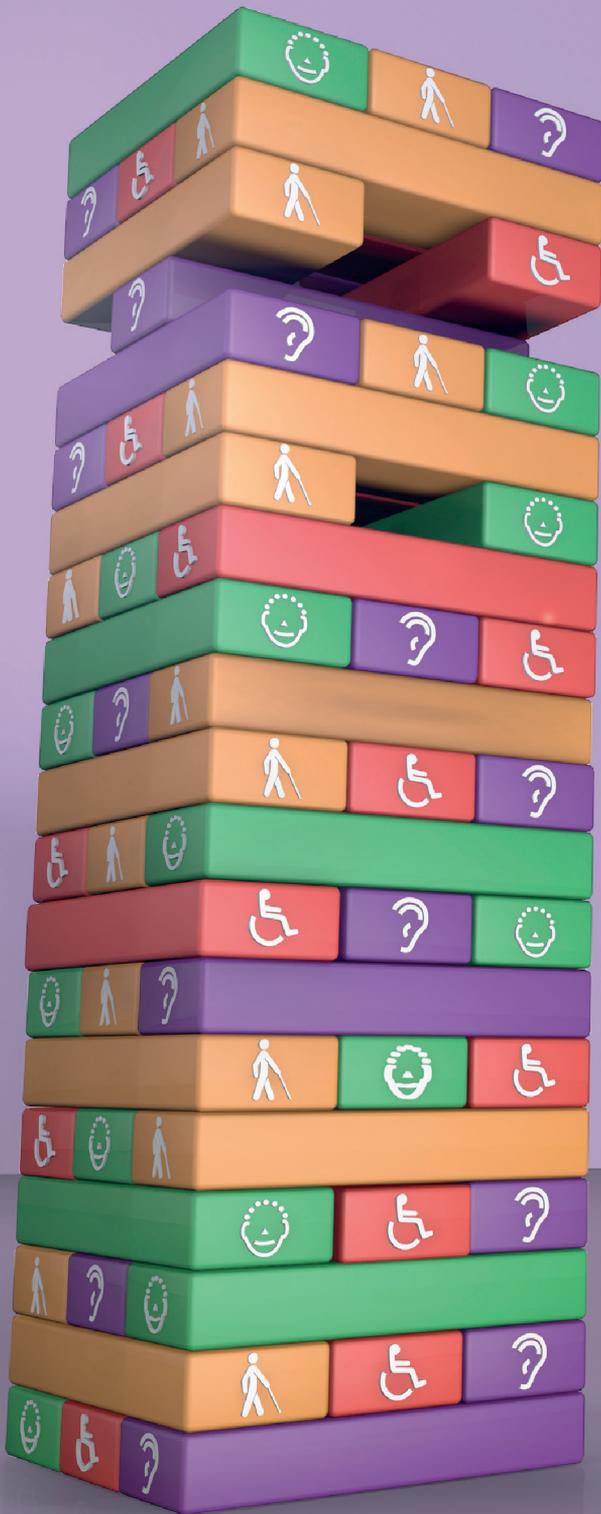






LOS MISMOS DERECHOS,  
LA MISMA ATENCIÓN

Manual para el  
Trato Adecuado  
a las **Personas**  
con  
Discapacidad



# MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



LOS MISMOS DERECHOS,  
LA MISMA ATENCIÓN

**Instituto Mexicano del Seguro Social**  
Comité Institucional sobre los Derechos  
de las Personas con Discapacidad