

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

## INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen limitaciones físicas; mentales, intelectuales o sensoriales, a lo largo de un plazo de tiempo, y que se enfrentan a distintos tipos de barreras, ya sea en los entornos o en los servicios.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, menciona que una discapacidad provoca:

- a) Limitación en las estructuras y funciones del cuerpo
- b) Limitación para la realización de tareas de la vida diaria, caminar, moverse, escuchar, ver hablar, atender su cuidado personal.
- c) Restricciones en la participación social y barreras que experimenta la persona al involucrarse en situaciones del entorno donde vive.

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y obligaciones que una persona que no tiene discapacidad, incluido el derecho a la atención ante una emergencia.

Ante una preparación para la emergencia se deberá de tener la responsabilidad de brindar atención a la persona con discapacidad, procurando que esta pueda resguardarse o protegerse en espacios o realizar la evacuación de ellos hasta la zona de punto de reunión.

Es responsabilidad de todos nosotros capacitarse ante una emergencia, así como practicar simulacros que involucren la atención a personas con discapacidad

En materia de Protección Civil existen varias normas que ayudan a tomar decisiones en el manejo de personas con discapacidad, tal es el caso de la NOM-034-STPS-2016 condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo; a fin de garantizar la igualdad laboral, y la NOM 008-SEGOB-2015 Personas con discapacidad acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil en situación de emergencia o desastre.

A continuación, se menciona de manera general, la descripción de la discapacidad, las barreras que usted como brigadista puede encontrar, estas pueden ser físicas o psicológicas, además la propuesta para brindar la atención del usuario de manera inicial.

### Discapacidad física descripción:

En esta discapacidad la persona no puede moverse; caminar, o desplazarse, o subir o bajar escaleras; incluye aquellas donde no se puede mover o hay restricciones para moverse.

- 1) Barreras físicas que puedes encontrar al brindar la atención en la emergencia:

Los pasillos son muy estrechos; puede haber escalones en las salidas de emergencia; ausencia de salida de emergencia; e incluso puede haber falta de señalética.

- 2) Cómo se le informa al usuario.

La persona escucha la mayoría de los alertamientos emitidos en el inmueble.

- 3) Procedimiento para la atención.

Busque centrar su atención en la persona no en la discapacidad.

Pregúntele el nombre a la persona.

Pregúntele como puede usted ayudarlo y de qué manera.

Hable de manera directa; procure ponerse a su altura; inclínese o siéntase.

No tome sus elementos de traslado (muletas, bastones, o sillas de ruedas), solo sujete lo que él le indique.

Ayude a trasladarlo con sus apoyos técnicos (silla de ruedas, por ejemplo).

### Discapacidad visual o con baja visión descripción

Esta incluye la pérdida total o disminución significativa de la visión en uno o ambos ojos, aquellos por circunstancias que las personas ven disminuidas la percepción de las imágenes por lo avanzado de su problema.

- 1) Barreras físicas que puedes encontrar al brindar la atención en la emergencia:

Información o comunicación; desconocimiento del sistema Braille, rótulos escritos.

Guías táctiles; Códigos de alertamiento por celular.

- 3) Como se le informa al usuario

Implementar señales auditivas, rótulos escritos en Braille, códigos por celular.

#### 4) Procedimiento para la atención.

- Presentarse con su nombre; enseguida pregunte si requiere ayuda o no.
- Si no sabe su nombre pregúnteselo e indique que usted le ayudará.
- Ofrezcale su brazo u hombro; usted se transformará en su guía vidente y siempre le indicará lo que va a hacer (sea claro e informe posibles riesgos del recorrido).
- No use palabras como aquí, allí, esto, aquello; en su lugar, use a la derecha, a la izquierda, arriba o abajo.
- No tome el bastón.
- Si tiene un perro guía; no lo toque, no lo alimente, no lo distraiga.
- El perro se convierte en parte del cuerpo de la persona.
- Si usted sirve de guía vidente, la persona soltará al perro y solo lo sujetará de la correa.
- Describa el lugar donde se encuentra y las personas que están presentes.
- Para pasar por un lugar estrecho, tome la mano de la persona y colóquela en su hombro, para indicarle lo antes mencionado. Lo mismo ocurre para indicarle donde se encuentran los pasamanos.

### Discapacidad auditiva o baja audición descripción

En esta discapacidad las personas no pueden oír bien o hay dificultad para escuchar en uno o ambos oídos; se puede usar un aparato auditivo, ya que presentan dificultad para escuchar debido a su condición.

#### 1) Barreras físicas

La información o comunicación es insuficiente; se puede apoyar con el lenguaje de señas mexicano, videos con subtítulos o uso de pictogramas. La persona que tiene un aparato auditivo necesariamente escucha claro.

#### 2) Como se le informa al usuario en caso de siniestro

Luces intermitentes; códigos de señales (apagar y encender la luz de manera específica).

Uso de Bandera verde (alerta) Bandera amarilla (repliegue) Bandera roja (evacuación).

### 3) Procedimiento para la atención

- Pregúntele su nombre, colóquese de frente a la persona para que le lea los labios, se pueda comunicar con ella y se entienda la información que está recibiendo.
- Hable con tranquilidad, use un ritmo pausado o como se lo indique la persona con la que se comunica.
- Si la persona no le está mirando haga un movimiento llamando su atención o puede apagar y encender las luces de manera repetida.
- Puede comunicarse de manera escrita con palabras o símbolos o bandera verde (indicando que es un alertamiento).
- Sea paciente; verifique que se entendió el mensaje (no mastique chicle).
- Establezca el mensaje a través de los ojos; sea paciente.

### Discapacidad intelectual descripción

Esta discapacidad presenta limitaciones en el aprendizaje y funcionamiento neurológico, razonamiento y funcionamiento, así como a la solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas.

Presenta dificultades significativas en las conductas adaptativas (conceptos sociales y prácticas).

#### 1) Barreras físicas

Lenguaje utilizado y lenguaje técnico.

#### 2) Como se informa al usuario

Asistente personal (amistad o familiar trasmite el mensaje, de manera más sencilla).

Procedimiento de su atención:

- La persona con discapacidad intelectual entiende más de lo que usted puede considerar.
- Llámelo por su nombre o pregunte por su nombre.
- Proporcione ejemplos o sinónimos que desea explicar.
- Considere su interés y necesidades en relación con la edad.
- Considere si la persona está acompañada por otra, no le ignore.
- Si la persona tiene dificultad para hablar con usted y usted no comprende, pida que lo repita.
- Deberá de respetar el ritmo de la persona con discapacidad, ya que puede tardar en hacer alguna actividad (hablar, caminar o sostener algún objeto).
- Tenga paciencia (las instrucciones deberán ser sencillas y claras).
- Puede ser que la persona ocupe a un acompañante.
- Puede ser que la persona ocupe subir la voz, tenga paciencia.

### Discapacidad psicosocial descripción

Presenta limitaciones en la conducta o comportamiento, presenta deficiencias en el sistema neuronal; podría detonar en una situación alterada de la realidad.

Puede afectar la funcionalidad y su comportamiento, lo que puede interferir con su capacidad de sentir, pensar o relacionarse con las demás personas.

#### 1) Barreras

Estigma y marginación social, falta de conocimiento al trato.

#### 2) Como se informa al usuario

Puede escuchar las alarmas y notificaciones de voz, para su notificación deberá ser de forma serena, sencilla y que el mensaje se entienda.

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO EN CASO DE EMERGENCIA

### Discapacidad física

#### ANTES DE LA EVACUACIÓN

Dar indicaciones a la persona con discapacidad.

Deberá de contar con una linterna cerca en su lugar de trabajo en caso de que ocurra un corte eléctrico.

Deberá de conocer la ruta de evacuación, puntos de reunión, zonas de menor riesgo y salidas de emergencia, al menos las más cercana a su centro de trabajo o estudio.

Deberá de conocer el procedimiento de emergencia.

Identificar al brigadista responsable de la zona donde labora y/ o estudia.

Indicar a la persona con discapacidad que, en caso de usar algún equipo ortopédico, deberá de informar a la unidad interna a la que pertenece de este equipo, para poder trasladarlo en caso de emergencia o desastre.

Identificar los equipos de emergencia o dispositivos de alertamiento de su lugar de trabajo o estudio.

#### DURANTE LA EVACUACIÓN

Indicarle a la persona con discapacidad:

En caso de incendio o sismo no se deberán utilizar ascensores ni escaleras eléctricas.

El brigadista solo tomará el control de los equipos ortopédicos, cuando la persona con discapacidad lo permita.

Se deberá de trasladar con rapidez y será ayudada por los brigadistas para ser guiada cuidadosamente.

En caso de no poder movilizarla, se deberá de trasladar con ayuda de las personas entrenadas para ello, para bajar o subir escaleras o desniveles (si es posible se trasladará su equipo).

La evacuación se deberá de realizar de manera simultánea con la demás población, siempre y cuando, no obstruya o aumente el tiempo de evacuación.

Será responsabilidad de la brigada de evacuación asegurar su traslado al punto de reunión.

#### DESPUÉS DE LA EVACUACIÓN

La persona con discapacidad si requiere atención médica, se trasladará a la zona de atención.

## Discapacidad visual o de baja visión

### **ANTES DE LA EVACUACIÓN**

Sugerir a la persona con discapacidad:

Mantenga un silbato en su lugar de trabajo.

Deberá de conocer la ruta de evacuación; puntos de reunión; zonas de menor riesgo y salidas de emergencia, al menos las más cercana a su centro de trabajo o estudio.

Deberá de conocer el procedimiento de emergencia.

Identificar al brigadista responsable la zona donde labora y/o estudia la persona con discapacidad visual.

Indicar a la persona con discapacidad que, en caso de usar algún equipo ortopédico, deberá de informar a la unidad interna a la que pertenece, para poder trasladarla en caso de emergencia o desastre

Identificar los equipos de emergencia o dispositivos de alertamiento de su lugar de trabajo o estudio.

### **DURANTE LA EVACUACIÓN**

Indicarle a la persona con discapacidad:

En caso de incendio o sismo no se deberán utilizar ascensores ni escaleras eléctricas.

El brigadista se presentará y le indicará que está pasando, además le ofrecerá su ayuda, debe colocarse delante de la persona con discapacidad y le ofrecerá su brazo u hombro, de modo que se transformará en un guía vidente para informarle que va a hacer, no lo tome del brazo, ni del bastón.

Describa de manera clara que está por realizar el informe de los peligros o riesgos en el recorrido.

Si la persona con discapacidad cuenta con perro guía, se convierte en parte del cuerpo de la persona; asegure una ruta de evacuación para la persona y para el perro.

La evacuación se deberá de realizar de manera simultánea con la demás población, siempre y cuando no obstruya o aumente el tiempo de evacuación.

### **DESPUÉS DE LA EVACUACIÓN**

La persona con discapacidad si requiere atención médica, se trasladará a la zona de atención.

## Discapacidad auditiva o con baja audición

### ANTES DE LA EVACUACIÓN

A la persona con discapacidad se le debe:

Definir la forma en que se utilizará para la alerta, hágalo de su conocimiento.

Sugerir la persona con discapacidad que tenga una linterna cerca del lugar de trabajo y/o estudio a fin de facilitarle leer los labios.

Deberá de conocer la ruta de evacuación, puntos de reunión; zonas de menor riesgo y salidas de emergencia, al menos las más cercana a su centro de trabajo o estudio.

Deberá de conocer el procedimiento de emergencia.

Identificar al brigadista responsable de la zona donde labora y/o estudia.

Indicar a la persona con discapacidad que, en caso de usar algún equipo ortopédico; deberá de informar a la unidad interna a la que pertenece, para poder trasladarla en caso de emergencia o desastre.

Identificar los equipos de emergencia o dispositivos de alertamiento de su lugar de trabajo o estudio.

### DURANTE LA EVACUACIÓN

En caso de emergencia no se deberá de utilizar ascensores ni escaleras eléctricas.

Alerte a la persona con discapacidad con un toque leve en el hombro o el brazo.

Evacue la persona de manera simultánea con la demás población.

Al final de la evacuación asegúrese de trasladar a la persona con discapacidad al punto de reunión.

### DESPUÉS DE LA EVACUACIÓN

La persona con discapacidad si requiere atención médica, se trasladará a la zona la atención.

## Discapacidad intelectual

### ANTES DE LA EVACUACIÓN

Sugerir a la persona con discapacidad que mantenga una linterna cerca de su lugar de trabajo y/o estudio en caso de suspenderse el suministro de energía.

Deberá de conocer la ruta de evacuación; puntos de reunión; zonas de menor riesgo y salidas de emergencia al menos las más cercana su centro de trabajo o estudio.

Deberá de conocer el procedimiento de emergencia.

Identificar al brigadista responsable de la zona donde labora y/o estudia.

Indicar a la persona con discapacidad que, en caso de usar algún equipo ortopédico; deberá de informar a la unidad interna la que pertenece, para poder trasladarla en caso de emergencia o desastre

Identificar los equipos de emergencia o dispositivos de alertamiento de su lugar de trabajo y/o estudio.

Indicar a las personas con discapacidad que deberá de informar a la unidad interna, así como a sus compañeros, si toma medicamentos y el manejo específico de su discapacidad, para trasladarla en caso de emergencia o desastre.

### **DURANTE LA EVACUACIÓN**

En caso de emergencia no se deberán utilizar ascensores ni escaleras eléctricas

Si la situación lo permite explique a la persona con discapacidad que está pasando y lo que va a hacer (evacuar hacia un lugar seguro).

Traslade de forma rápida y simultánea con la demás población.

Asegúrese que al final de la evacuación se trasladó a las personas con discapacidad al punto de reunión

### **DESPUÉS DE LA EVACUACIÓN**

La persona con discapacidad si requiere atención médica, se trasladará a la zona de atención.

## **Discapacidad psicosocial**

### **ANTES DE LA EVACUACIÓN**

Sugerir a la persona con discapacidad que mantenga una linterna cerca de su lugar de trabajo o estudio en caso de suspenderse el suministro de energía eléctrica.

Deberá de conocer la ruta de evacuación; puntos de reunión; zonas de menor riesgo y salidas de emergencia, al menos las más cercanas a su centro de trabajo o estudio.

Deberá de conocer el procedimiento de emergencia.

Identificar al brigadista responsable de la zona donde labora y/o estudia.

Indicar a la persona con discapacidad que en caso de usar algún equipo ortopédico; deberá de informarlo a la unidad interna a la que pertenece, para poder trasladarla en caso de emergencia o desastre.

Identificar los equipos de emergencia o dispositivos de alertamiento de su lugar de trabajo o estudio.

Indicar a las personas con discapacidad deberá de informar a la unidad interna, así como a sus compañeros, si toma medicamentos y el manejo específico de su discapacidad para trasladarla en caso de emergencia o desastre.

### **DURANTE LA EVACUACIÓN**

En caso de emergencia no se deberá de utilizar ascensores ni escaleras eléctricas

Si la situación lo permite, explique a la persona con discapacidad que está pasando y lo que va hacer (evacuar hacia un lugar seguro).

Traslade de forma rápida y simultánea con la demás población.

Asegúrese que al final de la evacuación se trasladó a las personas con discapacidad al punto de reunión.

### **DESPUÉS DE LA EVACUACIÓN**

La persona con discapacidad si requiere atención médica, se trasladará a la zona de atención