


# Guía para el trato adecuado a personas con discapacidad



**“Tu dignidad ante todo”**  
**“A máakil tu táan tuláakal ba’al”**

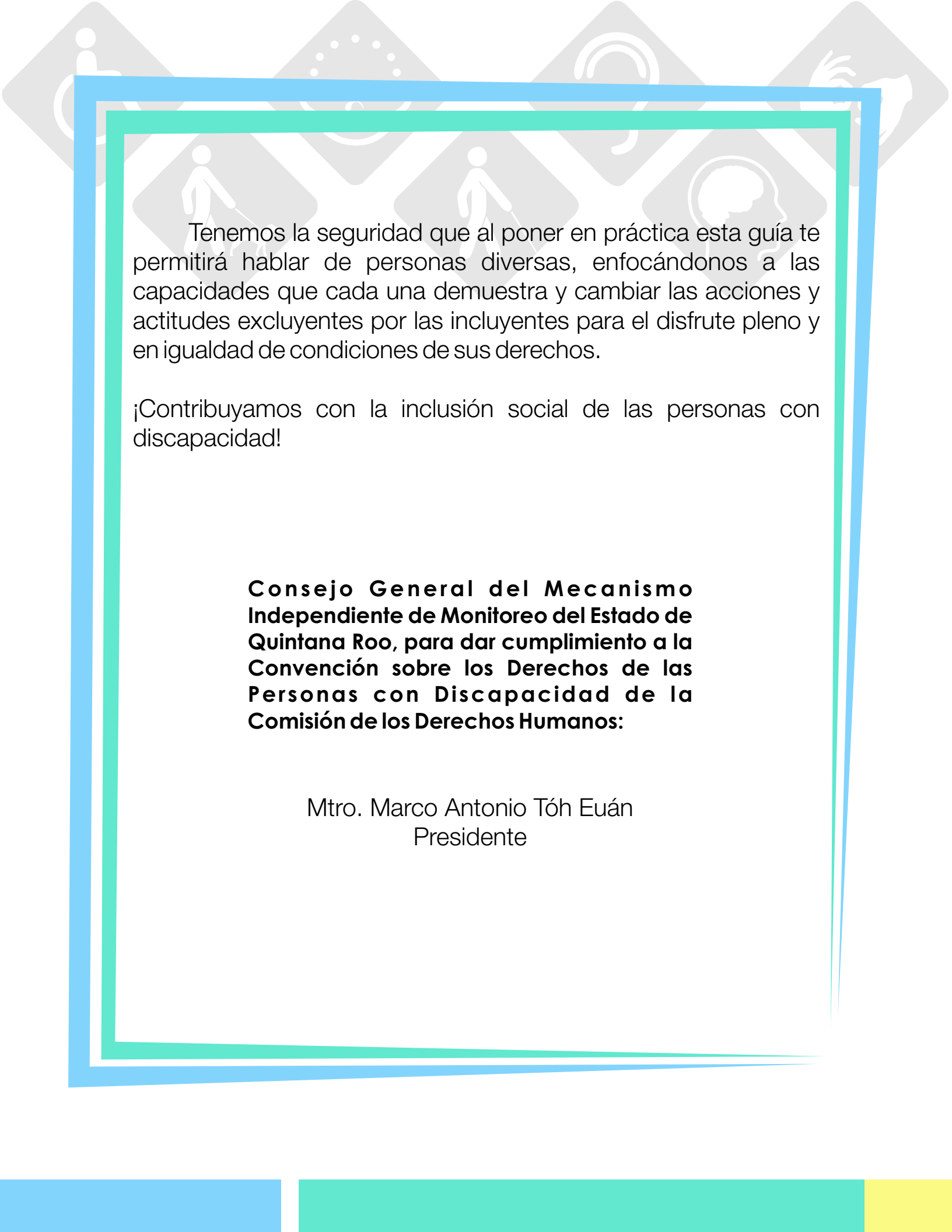


## La importancia de una guía para el trato adecuado a personas con discapacidad

El trato adecuado se da en la vida cotidiana y con diversidad de personas, por lo que la interacción con las personas con discapacidad debe ser natural, no debe existir un trato diferenciado en el que se reflejen actos de discriminación.

Todas las personas tienen la obligación de saber el trato adecuado al interactuar con personas con discapacidad y contribuir a eliminar las barreras que limitan a este grupo a una participación plena y efectiva en la sociedad.

Esta breve guía constituye una herramienta para promover la igualdad y sensibilizar en el respeto a la diversidad humana y la no discriminación, lo que conlleva a incluir la diversidad, que significa reconocer en una persona, su valor, el aceptarla como es, con sus características y particularidades; por lo tanto, las personas con discapacidad no son diferentes, tampoco son personas “anormales”, son como tú y yo.



Tenemos la seguridad que al poner en práctica esta guía te permitirá hablar de personas diversas, enfocándonos a las capacidades que cada una demuestra y cambiar las acciones y actitudes excluyentes por las incluyentes para el disfrute pleno y en igualdad de condiciones de sus derechos.

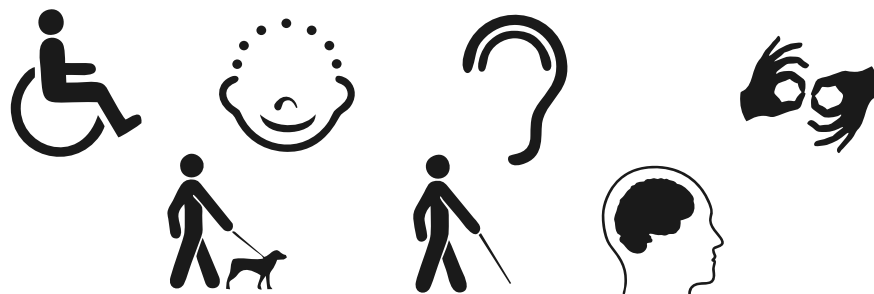
¡Contribuyamos con la inclusión social de las personas con discapacidad!

**Consejo General del Mecanismo  
Independiente de Monitoreo del Estado de  
Quintana Roo, para dar cumplimiento a la  
Convención sobre los Derechos de las  
Personas con Discapacidad de la  
Comisión de los Derechos Humanos:**

Mtro. Marco Antonio Tóh Euán  
Presidente

## ¿Qué es una **persona con discapacidad**?

Es la persona que presenta una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo, y que al interactuar, las diversas barreras limitan o impiden su participación plena y efectiva en la sociedad y en igualdad de condiciones que los demás.



La discapacidad es un concepto que evoluciona, y es el resultado de la interacción entre las personas que presentan deficiencias y los obstáculos o barreras que la sociedad impone, lo que limita o evita la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad.



Tú y yo generamos la discapacidad al momento de limitar o evitar la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad

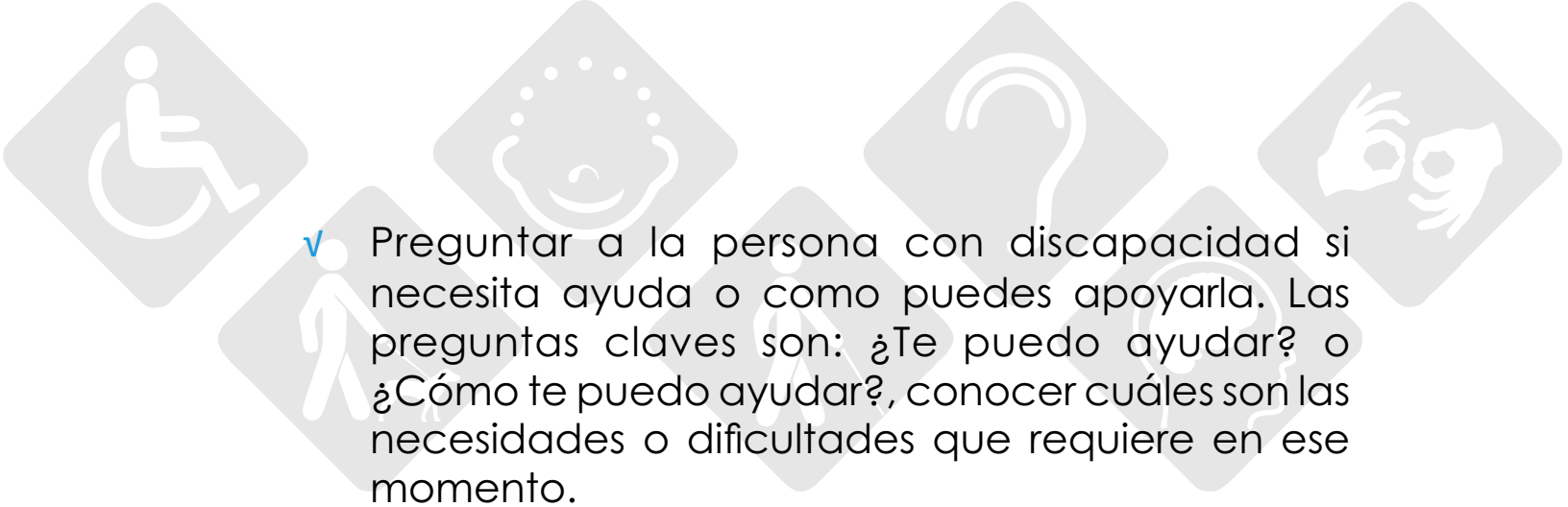


## Pautas para el **trato adecuado** a **personas con discapacidad**

Te recordamos que todas las personas son iguales ante la ley, y esto incluye a las personas con discapacidad, que al igual que tú, tienen derecho al goce pleno y en condiciones de igualdad de todos sus derechos humanos. Hagamos a un lado la idea que “no son personas normales” y perdamos el temor al tratarlas, ya que por años han sido el grupo más estigmatizado y marginado en nuestra sociedad; pero, un cambio de actitud de las personas que las rodean, contribuirá a preservar el derecho a la igualdad y no discriminación de este grupo social.

Lo importante es actuar con **naturalidad** y **respeto**, sin embargo, debemos considerar algunos aspectos al momento de interactuar con ellas, los cuales exponemos a continuación:

- ✓ Para trabajar en un trato adecuado debemos eliminar los términos como: “discapacitada”, persona con “capacidades diferentes”, persona “especial”, “minusválida”, “incapacitada” o “enfermita”, el término correcto es “**persona con discapacidad**”.
- ✓ Debes fijar tu atención en la persona, no en sus limitaciones.

- 
- ✓ Preguntar a la persona con discapacidad si necesita ayuda o como puedes apoyarla. Las preguntas claves son: ¿Te puedo ayudar? o ¿Cómo te puedo ayudar?, conocer cuáles son las necesidades o dificultades que requiere en ese momento.
  - ✓ Evita manifestar actitudes que demuestren lástima o sobreprotección.
  - ✓ Trata de evitar el contacto físico, ya sea tocarla o a sus ayudas técnicas (perro guía, bastón, sillas de ruedas, entre otras), ya que puede cambiar el manejo del lugar en el que se sitúa; al menos que la persona con discapacidad lo solicite o lo requiera.
  - ✓ Se paciente, debido a que tiene modos y tiempos variados para desenvolverse y existe situaciones en las que llevará tiempo para realizar algo.
  - ✓ Es importante favorecer la participación de la persona con discapacidad, que exprese sus opiniones y escucharla.



Olvidemos el mito de:  
“No son personas normales”, no hay personas idénticas, todas las personas son normales, con discapacidad o sin ella



## Las diversas discapacidades y el trato adecuado

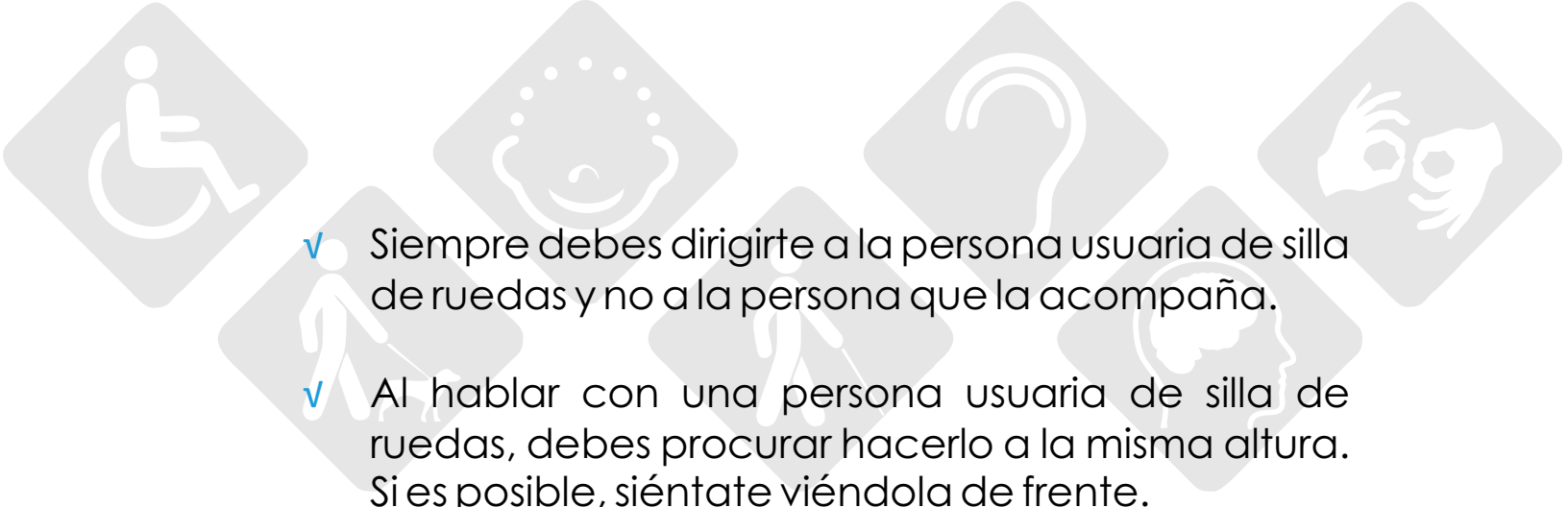
Persona con **discapacidad física**

Es aquella que presenta una limitación física que le impide el desempeño motor como resultado de la afectación de algún órgano o sistema corporal, en muchos de los casos requiere de ayuda técnica (silla de ruedas, bastón, muletas, entre otros) para desplazarse.

Nos podemos referir a ella con el término de **persona con discapacidad motriz o persona con discapacidad física**.

Para un trato adecuado se recomienda realizar lo siguiente:

- ✓ Mantener las puertas y rampas libres de obstáculos para facilitar el desplazamiento, levantar los objetos que se encuentren a su paso.
- ✓ Si camina lento y/o utiliza muletas, debes ajustar el paso al de la persona.
- ✓ Evita provocar empujones o contacto físico mientras esté desplazándose, en razón a que puede perder el equilibrio.
- ✓ Mantener al alcance de la personas con discapacidad física las ayudas técnicas que requiere.

- 
- ✓ Siempre debes dirigirte a la persona usuaria de silla de ruedas y no a la persona que la acompaña.
  - ✓ Al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, debes procurar hacerlo a la misma altura. Si es posible, siéntate viéndola de frente.
  - ✓ Si desconoces el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas eléctricas, teclados especiales, entre otras), pregúntale como ayudarla.
  - ✓ Antes de empujar la silla de ruedas o tomar las muletas o bastones, debes pedir permiso a la persona, preguntar si necesita ayuda, quien nos informará si lo requiere; para el caso de silla de ruedas, evitar movimiento bruscos.
  - ✓ Evita colgar cosas o apoyarte sobre la silla de ruedas, ya que la silla es parte del espacio corporal de la persona.






Personas con **discapacidad sensorial**

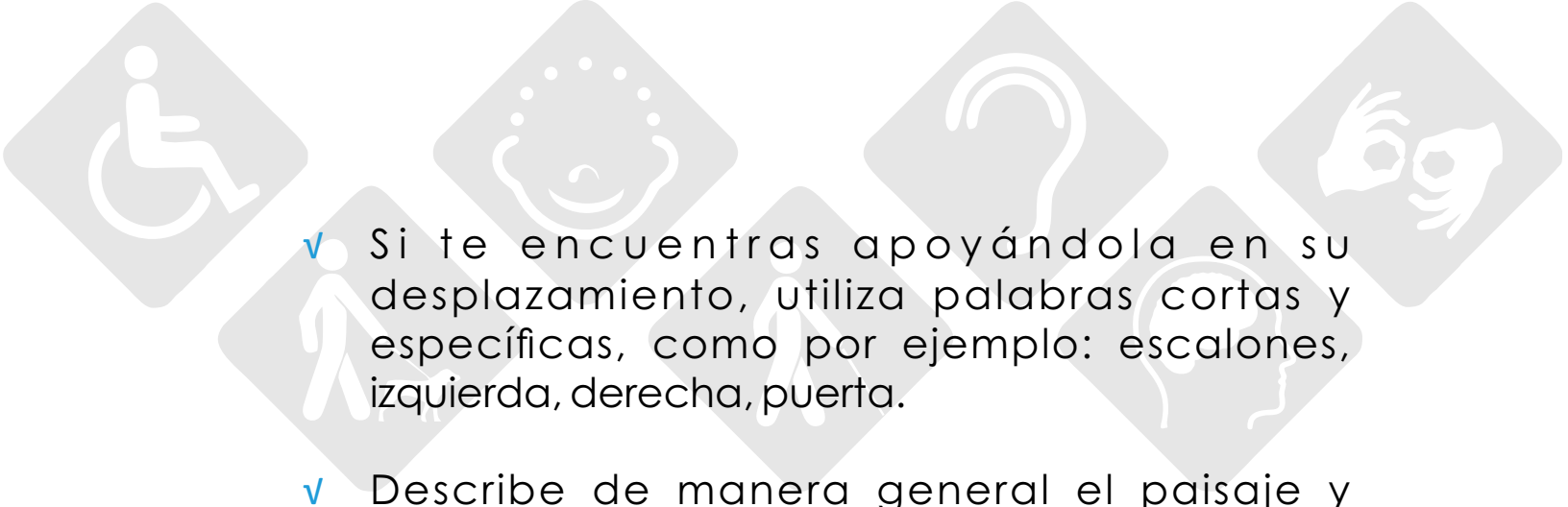
Es la deficiencia funcional de los órganos de la visión, audición o ambas, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos, y que ocasiona algún problema en la comunicación o el lenguaje (como la ceguera y la sordera), por lo tanto, el trato debe ser como a continuación se expone:

a) Personas con **discapacidad sensorial tipo visual**

Es la que presenta una deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas. Para referirnos a la persona que presenta este tipo de discapacidad usaremos el término de **persona ciega o persona con discapacidad visual**.

Para interactuar adecuadamente con ella, realiza las siguientes acciones:

- ✓ Preséntate. Menciona tu nombre con tono claro y despacio.
  - ✓ Pregúntale a la persona si necesita ayuda o cómo puedes ayudarla.
  - ✓ Si presenta problemas al caminar, ofrece tu brazo, no tomar el suyo directamente y camina medio paso adelante de ella para avisarle de los obstáculos que se presenten.
- 

- 
- ✓ Si te encuentras apoyándola en su desplazamiento, utiliza palabras cortas y específicas, como por ejemplo: escalones, izquierda, derecha, puerta.
  - ✓ Describe de manera general el paisaje y escenarios donde estén caminando.
  - ✓ En caso que la persona con discapacidad visual se apoye de un perro de asistencia para su desplazamiento, considera que éste se encuentra realizando un servicio, por lo tanto:
    - × No alimentarlo.
    - × No acariciarlo.
    - × No gritarle.
    - × Evita provocar alguna situación de estrés.
    - × Permite el acceso al lugar donde necesite ingresar.



Eliminemos la palabra invidente, cieguito o cualquier otro término peyorativo

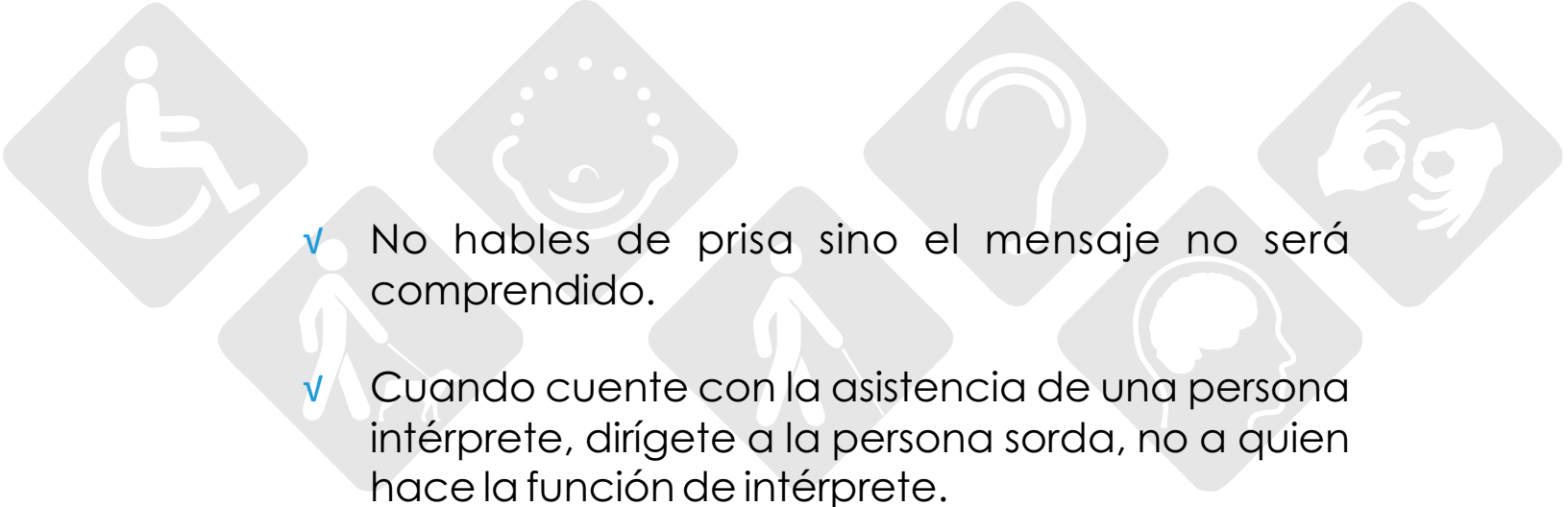


b) Persona con **discapacidad** sensorial de **tipo auditiva**

Es aquella que presenta una restricción en la función de percepción de los sonidos externos; el término correcto al dirigirte a la persona que presenta este tipo de discapacidad es **persona sorda o persona con discapacidad auditiva**. Muchas tienen la habilidad de generar códigos de comunicación con familiares o una comunicación gestual, también a través de la lectura labial y el manejo de lengua de señas mexicanas.

Al dirigirte a ella debes:

- ✓ Partir que desconoces si la persona es sorda, es importante comenzar el contacto asegurándote que te preste atención con un gesto o tocándole levemente el hombro.
- ✓ La persona con discapacidad auditiva siempre debe ver tu rostro, mantén contacto visual constantemente y háblale de frente. Debes considerar que hay quienes dominan la lectura labial.
- ✓ Se expresiva/o al hablar para que la persona pueda identificar tus sentimientos y el tono con el que lo dices.
- ✓ Es necesario que hables con claridad y el volumen de voz sea el habitual, no comer cuando hables con la persona sorda y evita taparte la boca.

- 
- ✓ No hables de prisa sino el mensaje no será comprendido.
  - ✓ Cuando cuente con la asistencia de una persona intérprete, dirígete a la persona sorda, no a quien hace la función de intérprete.
  - ✓ Evita pasar rápidamente de un tema a otro; no hables con argot o con palabras sueltas.
  - ✓ Se paciente en la comunicación, si no te entiende, repite el mensaje.



Erradiquemos el término “sordomuda/o” al dirigirnos a las personas con este tipo de discapacidad, es incorrecto

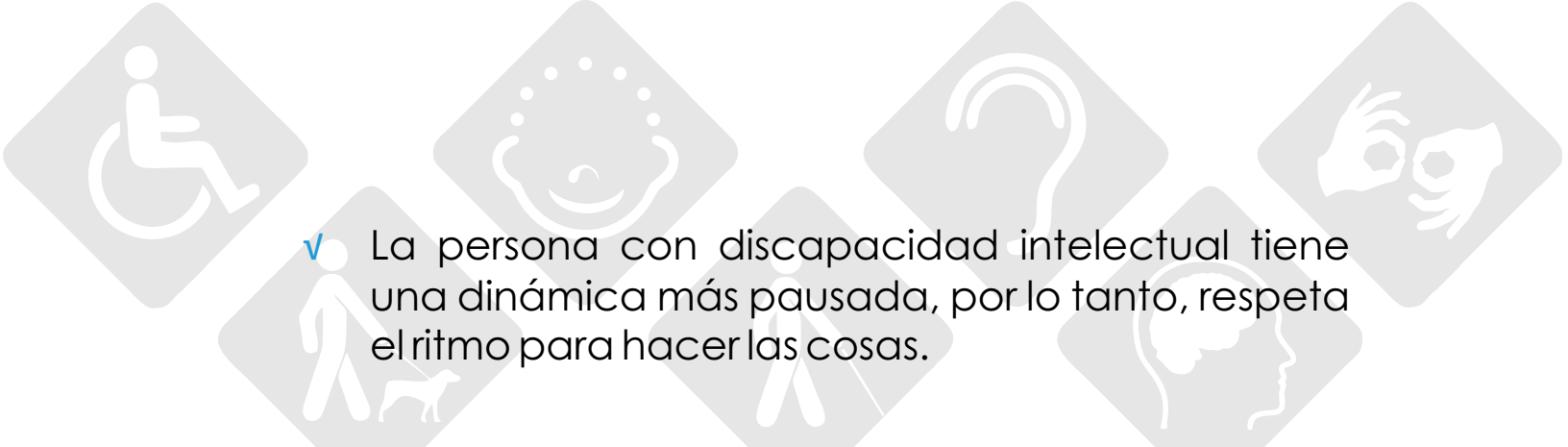


## Persona con **discapacidad intelectual**

Se caracteriza por limitaciones en el funcionamiento intelectual como el razonamiento, planificación, solución de problemas, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia.

La forma correcta al referirte a la persona que presenta este tipo de discapacidad es **persona con discapacidad intelectual**, y las pautas para interactuar con ella son las siguientes:

- ✓ No debes considerar la condición de discapacidad intelectual como una enfermedad.
- ✓ Evita sentirte intimidada/o por las expresiones, sonidos o movimientos que realice.
- ✓ El primer contacto debe ser con la persona con discapacidad intelectual, posteriormente, con quienes la acompañan.
- ✓ El trato debe ser de acuerdo a su edad, pero siempre adáptate a su capacidad.
- ✓ El lenguaje debe ser natural y sencillo.
- ✓ Cuando no entiendas lo que la persona te quiere transmitir o se le dificulta hablar o expresarse, de manera amable y atenta solicítale que lo repita.

- 
- ✓ La persona con discapacidad intelectual tiene una dinámica más pausada, por lo tanto, respeta el ritmo para hacer las cosas.
  - ✓ Permite que haga o trate de hacer sola todo lo que pueda y ayúdala sólo cuando sea realmente necesario o ella te lo solicite.
  - ✓ No la ignores, salúdala, atiende a sus preguntas de manera respetuosa y paciente, y despídete.



Evitemos el uso de diminutivos, esto fomenta la minusvaloración o infantilización de la persona con discapacidad



## Persona con **discapacidad psicosocial**

Se refiere a quien presenta deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental, aunada a una sucesión de hechos que detona una situación alterada de la realidad. El término correcto al referirte a una persona que presenta esta discapacidad es **persona con discapacidad psicosocial**. Ahora bien, te presentamos algunos aspectos que debes considerar al tratarla:

- ✓ Actúa con naturalidad, respeto y salúdala.
- ✓ Considera un tiempo para escuchar lo que dice.
- ✓ No le grites, no la apresures o ejerzas presión, esto podría detonar en una crisis.
- ✓ Demuestra interés por la persona, su estado de salud y anímico, pero a la vez, demuestra una actitud discreta.
- ✓ Evita situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- ✓ Limitate en ayudar en lo necesario o cuando la persona te lo pida.



✓ Permite que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.

✓ Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, tranquilízate.

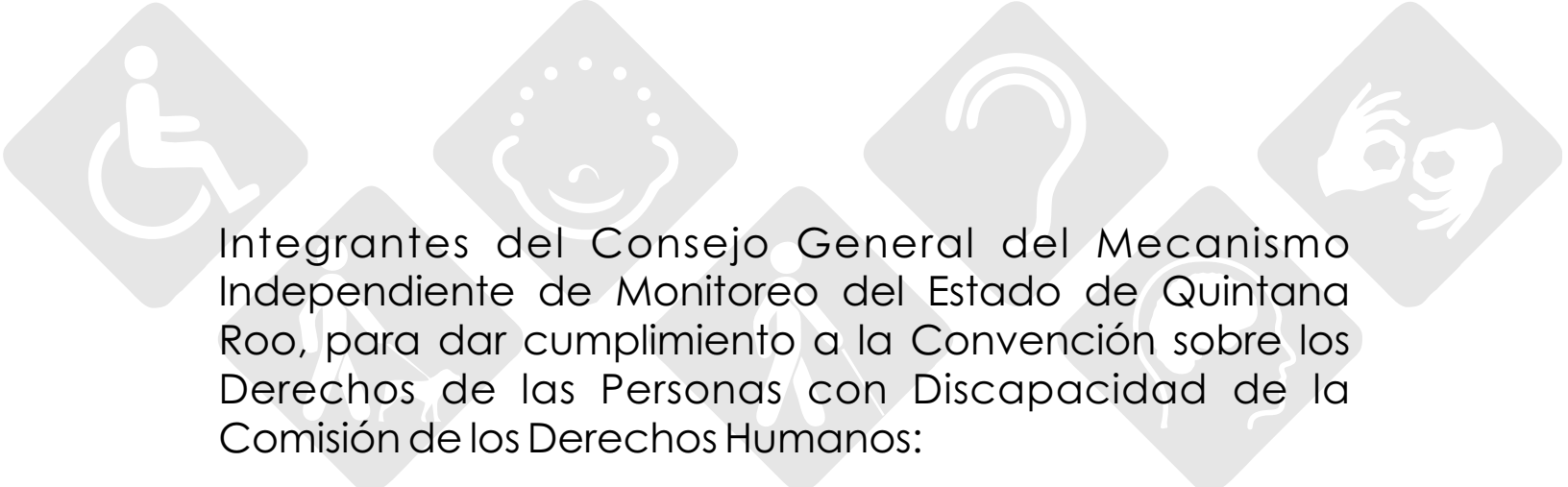
✓ Despídete normalmente.



Las personas con discapacidad intelectual pueden ser lo suficientemente autónomas, déjalas participar, expresarse y tomar sus propias decisiones







Integrantes del Consejo General del Mecanismo Independiente de Monitoreo del Estado de Quintana Roo, para dar cumplimiento a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Comisión de los Derechos Humanos:

Mtro. Mtro. Marco Antonio Tóh Euán (Presidente)

L.CYT.E. Atala Susana Rodríguez Meraz (CEDCREA, A.C.)

Mtra. María Eugenia Rodríguez Campos (Avanza Accesible, A.C.)

M. en C. Martha Basurto Origel (Astra, A.C.)

Mtra. Alejandra Becerril Amador (APAFHDEM, A.C.)

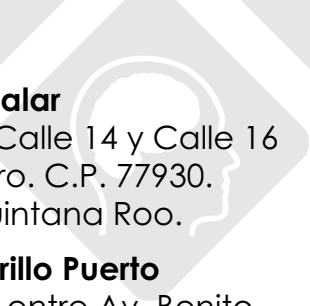
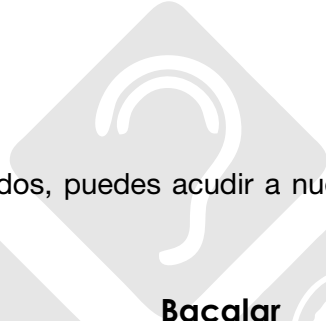
Mtro. Daniel Alessander Sánchez Estrada (Especialista)

Dr. Fabio Latorre Ramírez (Especialista)





Si consideras que tus derechos han sido vulnerados, puedes acudir a nuestras oficinas ubicadas en:



**Primera Visitaduría General**

Av. Adolfo López Mateos No. 424,  
Col. Campestre C.P. 77030,  
Chetumal Quintana Roo.  
Teléfono: 983 83 2 70 90

**Bacalar**

Calle 5 S/N entre Calle 14 y Calle 16  
Colonia Centro. C.P. 77930.  
Bacalar, Quintana Roo.

**Felipe Carrillo Puerto**

Calle 67 No. 812 entre Av. Benito  
Juárez y Calle 72. Col. Centro. C.P.  
77200.  
Teléfono: 01 983 83 41244

**José María Morelos**

Calle Miguel Hidalgo S/N entre  
Santiago Pacheco y Huay-Max. Col.  
Centro. C.P. 77890  
Teléfono: 01 997 97 80311

**Isla Mujeres**

Av. Francisco I. Madero No. 8 esquina  
Vicente Guerrero, Local 2. Col.  
Centro. C.P. 77400.  
Teléfono: 01 998 8771756

**Segunda Visitaduría General**

Calle Pecari No. 24, Manzana 4,  
Supermanzana 20, Col. Centro C.P.  
77500. Cancún, Quintana Roo.  
Teléfonos: 99 88 98 22 90  
y 99 88 98 22 91

**Lázaro Cárdenas**

Calle Lázaro Cárdenas No. 406 entre  
Adolfo López Mateos y Benito Juárez.  
Col. Centro. C.P. 77300. Kantunilkín,  
Quintana Roo

**Puerto Morelos**

Avenida José María Morelos,  
Supermanzana 2, Manzana 22, Lote  
5. Col. Centro. C.P. 77580. Puerto  
Morelos, Quintana Roo

**Tulum**

Calle Polar Poniente S/N esquina  
Acuario Norte, Manzana 4, Lote 2.  
Col. Centro. C.P. 77780.  
Teléfono: 01 984 80 25548

**Tercera Visitaduría General**

Avenida 28 de Julio, Manzana 9,  
Lote 31, Supermanzana 70.  
Residencial La Toscana. C.P. 77710.  
Playa del Carmen, Quintana Roo.  
Teléfono: 984 80 300 02

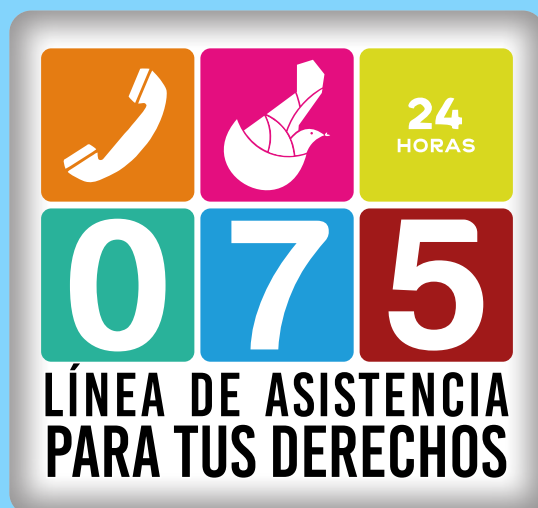
**Cozumel**

Calle 2 Norte No. 299, Local C entre  
10 y 15 Avenida. Colonia Centro. C.P.  
77600.



## Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Obtenido de : [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_201219.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_201219.pdf)
- CNDH. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, julio 2018.
- Trato adecuado a las personas con discapacidad [https://mecanismo discapacidad.cndh.org.mx/Main/Trato Adecuado](https://mecanismo discapacidad.cndh.org.mx/Main/Trato_Adecuado)
- Clasificación de la Discapacidad – Histórica ([https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion de tipo de discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf))
- Recomendaciones de trato, ayuda y prestación de servicio público a personas con discapacidad. Obtenido de: <http://data.indepedi.cdmx.gob.mx/documentos/recomendacionesPcD.pdf>
- Comisión Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos; “Glosario de Términos sobre Discapacidad, México, 2018.
- Guía para el buen trato de las personas con discapacidad en la comunidad educativa. Obtenido de: <http://www.tudela.es/docs/servicios-sociales/guia-trato discapacidad.pdf>
- Manual para el servicio público e incluyente en el Poder Judicial del Estado de Guanajuato, disponible en: [https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/manual\\_atencion\\_servicio\\_incluyente.pdf](https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/manual_atencion_servicio_incluyente.pdf)
- Integración laboral de personas con discapacidad en las entidades financieras. Obtenido de: <http://bancadis.ibv.org/index.php/recomendaciones-de-adaptacion/aspectos-humanos-como-preparar-la-acogida-y-tratar-con-una-persona-con-discapacidad/80>



**LÍNEA DE ASISTENCIA  
PARA TUS DERECHOS**