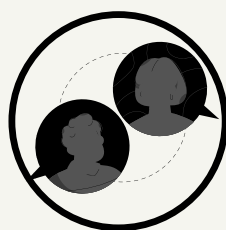
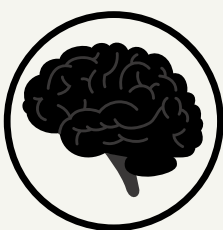




PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE VISITAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PERSONAS GESTANTES Y PERSONAS ADULTAS MAYORES



ÍNDICE

	INTRODUCCIÓN.....	1
	GLOSARIO.....	2
	ÁREAS RESPONSABLES.....	4
	RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL PERSONAL QUE BRINDA LA ATENCIÓN.....	5
	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD...	6
	ATENCIÓN A PERSONAS GESTANTES Y ADULTAS MAYORES	11
	MEDIOS DE MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD DISPONIBLES	12
	REFERENCIAS.....	14



INTRODUCCIÓN

Actualmente, se han impulsado políticas que aspiran a que todas y todos puedan ejercer en igualdad los mismos derechos y oportunidades, dado el acelerado incremento de la participación social y económica de las personas con discapacidad, personas gestantes y personas adultas mayores, transformando la forma de conceptualizar condiciones corporales y las barreras sociales que deben ser transformadas para erradicar la inequidad y la discriminación.

El principio de igualdad de oportunidades aplicado en todos los ámbitos del desarrollo, implica que las y los responsables de operar y poner en práctica los Programas Internos de Protección Civil organicen los recursos que tienen a su alcance considerando la participación sin exclusión ni limitación de cualquier persona.

Las personas en condición de vulnerabilidad, no son ajenas a esta corresponsabilidad, por lo que deben verse integradas y participar en la conformación de entornos accesibles, seguros e incluyentes.

Por lo anterior, este Protocolo es un mecanismo que tiene como objetivo mejorar los esquemas de actuación ante la visita de personas en condición de vulnerabilidad y proporcionar estrategias de interacción y participación de todo el personal.



GLOSARIO

Accesibilidad: Combinación de elementos constructivos, operativos, y organizacionales que permiten a cualquier persona con diferente tipo y grado de discapacidad entrar, desplazarse, salir, orientarse, comunicarse, informarse y desarrollarse en todos los ámbitos de la vida, de manera segura, autónoma, cómoda y adecuada a sus necesidades en espacios, mobiliarios, equipos y servicios.

Discapacidad: Es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación física, mental, intelectual y sensorial en una persona, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Discapacidad física: Es la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura, así como trastornos o alteraciones de talla.

Discapacidad intelectual: Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona.



Discapacidad sensorial: Es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, tacto, olfato y gusto, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos.

Discapacidad psicosocial: Limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas.

Lactario o sala de lactancia: Espacio habilitado para que las madres trabajadoras o visitantes, que se encuentren en periodo de lactancia, puedan alimentar a sus hijas o hijos.

Personas adultas mayores: Personas a partir de los sesenta años de edad que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio del Estado de Puebla.

Persona con discapacidad: La que por deficiencia física, mental, intelectual y sensorial ya sea de naturaleza permanente o temporal, se encuentra limitada para ejercer o interactuar en una o más actividades esenciales de la vida diaria, lo que le impide estar en igualdad de condiciones para con los demás.

Persona Gestante: Persona que, independientemente de su identidad de género, cursa alguna etapa del embarazo.



ÁREAS RESPONSABLES

Dirección Administrativa

Dirección de Igualdad y No Discriminación



RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL PERSONAL QUE BRINDA LA ATENCIÓN

- Dar la bienvenida.
- Identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- Emplear un lenguaje correcto, incluyente y no exista.
- Centrar la atención en las necesidades de la persona y no en su condición o discapacidad.
- Cuando converse con ella o la atienda, permita que la persona visitante hable y se exprese por sí sola.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a las personas acompañantes.
- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegúrese de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándote con recursos escritos o gráficos.
- Permita tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. Discapacidad Física

(Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

1. Pregunta si necesita ayuda con la movilidad y la forma en que debes proporcionarla, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.

2. No empujes la silla de ruedas de una persona ni tomes el brazo de alguien que camina con dificultad, sin preguntarle si puedes ayudar.

3. Si tú estás de pie, trata de sentarte o ponerte en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarte hacia arriba, además esto puede marcar una relación jerárquica.

4. Dirígete a la persona por su nombre.

Consideraciones:

La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No te apoyes ni la muevas sin su permiso.



2. Discapacidad Sensorial

2.1. Discapacidad Visual

1. Para saludar, si la persona no extiende la mano, puedes tomar la suya para hacerle saber que quieres saludarle.
2. Indícale si hay otra u otras personas presentes.
3. Avísale a la persona cuando te ausentas.
4. No utilices palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
5. Utiliza términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
6. No sustituyas el lenguaje verbal por gestos.
7. Utiliza normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
8. Evita exclamaciones que pueden provocar ansiedad a la persona, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veas un riesgo o peligro para la persona ciega.

Consideraciones:
Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Puedes decir persona que ve o persona ciega, respectivamente.



2.2. Discapacidad Auditiva

1. Colócate de manera que tu cara esté iluminada.
2. Háblale de frente, la persona necesita ver tus labios.
3. Modula con naturalidad.
4. Repite las indicaciones o la información si es necesario.
5. No debes alzar exageradamente la voz, a menos que la persona te lo solicite.
6. Investiga si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.

Consideraciones:

Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que debas gritarle.

Las personas con discapacidad auditiva son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si te encuentras con una persona sorda que habla lengua de señas, verifica si puede leer las preguntas y que te pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intenta solicitar el apoyo de una persona "oyente" en la familia, para que intermedie en el proceso.



2.3. Discapacidad Intelectual

1.Si la persona tiene dificultades para comunicarse, ten paciencia y dale el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.

2.Entrega la información de manera sencilla y lenta.

3.Asegúrate de que la persona comprendió la información proporcionada.

4.No hables de su limitación con calificaciones ni juicios.

5.Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de terceras personas.



4. Discapacidad Psicosocial

1. Es probable que no resulte evidente al momento, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en tratamiento médico o en proceso de recuperación y que se mantiene compensada con medicamentos.

2. Es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas. Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, tú no hagas lo mismo, mantén la calma y evalúa la situación. Busca soluciones concretas y reales a la situación que te plantea, no dilates la situación.

3. Ten paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

4. Sé empático: hazle notar que le entiendes y te pones en su lugar.

5. No hables de su limitación con calificaciones ni juicios.



ATENCIÓN A PERSONAS GESTANTES Y PERSONAS ADULTAS MAYORES

1. Infórmales acerca de los medios de movilidad y accesibilidad que se encuentran disponibles en el Instituto.



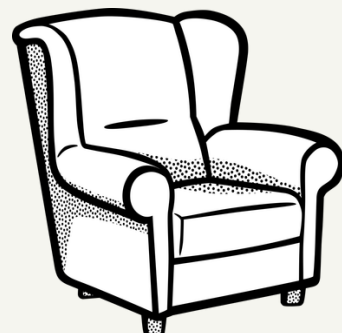
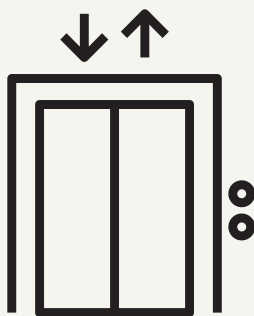
MEDIOS DE MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD DISPONIBLES

1. Mobiliario

- Bastón.
- Silla de ruedas
- Escritorio con ajuste para personas gestantes
- Cambiadores de pañales

2. Infraestructura:

- Elevador
- Consultorio Médico
- Lactario o Sala de Lactancia
- Sanitario Familiar con cambiador de pañales
- Sanitarios (hombres y mujeres) de uso exclusivo
- Cajón de estacionamiento exclusivo



3. Recorrido guiado:

Con la finalidad de facilitar la movilidad de las personas con Discapacidad Visual, el personal de la Dirección de Igualdad y No Discriminación, a petición de la persona visitante, podrá realizar un recorrido de reconocimiento de las instalaciones del IEE, debiendo proporcionar la información básica de la ubicación de los puntos principales, tales como recepción, elevador, sanitarios y áreas comunes.



REFERENCIAS

Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación

<https://www.gob.mx/inmujeres/documentos/norma-mexicananmx-r025-scfi-2015-en-igualdad-laboral-y-no-discriminacion>

Ley para las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla

https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Ley_para_las_Personas_Discapacidad_Estado_Puebla_09abr2021.pdf

Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla

https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Ley_de_Proteccion_a_las_Personas_Adultas_Mayores_para_el_Estado_de_Puebla_T3_22082022.pdf

Protocolo para Atención de Personas en Situación de Discapacidad CENSO 2017 Servicio Nacional de la Discapacidad.

file:///C:/Users/IEE/Downloads/Protocolo%20para%20Atenci%C3%B3n%20de%20Personas%20en%20situaci%C3%B3n%20de%20Discapacidad%20-%20CENSO%202017.pdf

NORMA Oficial Mexicana NOM-005-SSA-2026, De los Servicios de Planificación Familiar y Anticoncepción.

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/1083767/DOF-2-23-3-22.pdf>



