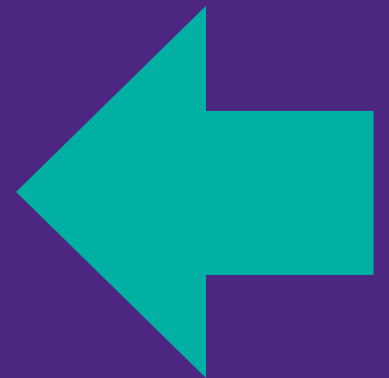




# **GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD**





**FUNDACIÓN  
STARBUCKS®**

Este proyecto fue desarrollado por Fundación Todo Mejora,  
con el apoyo de Fundación Starbucks.

**Responsable en fundación Todo Mejora:**

Matías Trujillo Liempi

**Desarrollo del Informe:**

Sebastián Rainao González

**Revisión:**

Francisca Baeza Reyes

Cristian Prinea Montes

**Diseño:**

Florencia Ascui Muñoz

Usamos una "x" para referirnos a todxs, en vez del @ o la expresión a/o, debido a que no creemos en la binariedad del género, es decir, que sólo exista "femenino" y "masculino". De hecho, ¡Creemos en la existencia de muchas maneras de identificarse con el género! y la "x" nos ayuda a mostrar eso. ¿Te gusta? Úsala y vamos haciendo del lenguaje, nuestro lenguaje.

**Santiago de Chile**

**Agosto 2024**

## Importancia del lenguaje

El modo en que nos expresamos afecta de manera significativa a las niñeces y adolescencias diversas dentro de la comunidad LGBTQIA+ y a quienes están en proceso de descubrimiento y/o cuestionamiento.

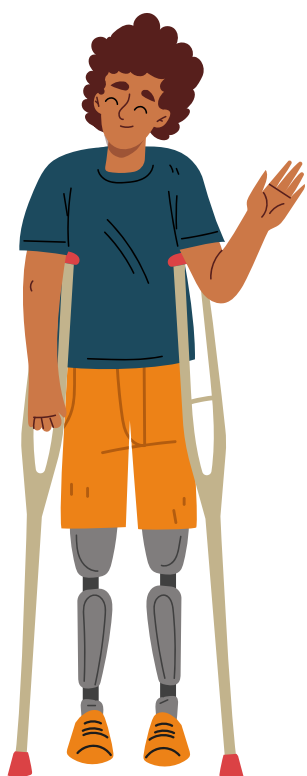
El uso inadecuado de palabras y conceptos puede desinformar, crear y reforzar estereotipos existentes. Por esto, el uso adecuado de los términos facilita el proceso de inclusión al reducir la discriminación e ignorancia frente a estas temáticas.

## Definición discapacidad (v/s diversidad funcional)

El término **diversidad funcional** hace referencia a la realidad de que cada persona cuenta con capacidades distintas que le diferencia del resto, englobando a toda la sociedad pues todxs interactuamos de distinta manera con nuestro entorno.

De acuerdo con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), la **discapacidad** es un constructo social que abarca las condiciones de salud, déficits y limitaciones en la actividad y participación. Este concepto señala los aspectos negativos en la interacción entre una persona y sus factores contextuales, teniendo en cuenta tanto los aspectos ambientales como los personales.

Es importante reconocer que la discapacidad se encuentra en la interacción con las barreras y no en la persona misma, por eso la manera correcta de referirse a las personas que viven o se encuentran en una situación de discapacidad es **persona en situación de discapacidad** (PeSD).



# Tipos de discapacidad

Existen distintos tipos de discapacidad que apuntan a las distintas barreras a las que la persona se enfrenta en la interacción con el ambiente. Entre ellas están:

**Discapacidad física:** disminución o ausencia de las funciones motoras y estructuras corporales. Ejemplos: parálisis, amputaciones, artritis, esclerosis múltiple.

**Discapacidad intelectual:** condición donde existe un menor desarrollo de las habilidades intelectuales de la persona, como en el comportamiento adaptativo. Ejemplos: personas con Síndrome de Down, personas en el espectro autista.

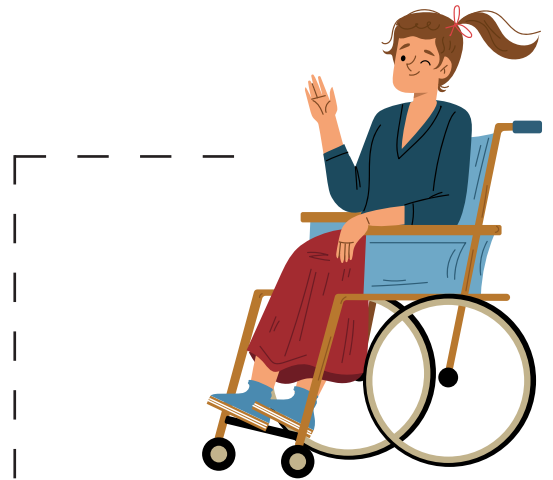
**Discapacidad psíquica:** alteración significativa del estado cognitivo, de la regulación emocional o del comportamiento de una persona que pueden afectar su bienestar emocional y la funcionalidad diaria. Ejemplos: personas con diagnósticos de salud mental (depresión, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo compulsivo, entre otras).

**Discapacidad visual:** se entiende como la pérdida total o parcial del sentido de la vista. Ejemplos: personas que tienen dificultades visuales y que no son corregidas por lentes ópticos, visión por un ojo, incapacidad para identificar colores y/o formas.

**Discapacidad auditiva:** se relaciona con la pérdida total o parcial de la capacidad auditiva, siendo las barreras más comunes la comunicacionales y actitudinales. Ejemplos: personas que presentan dificultades para escuchar y/o comunicarse, usar o necesitar audífonos para escuchar mejor, escuchar sólo por un oído.

**Discapacidad visceral:** se genera por la deficiencia en la función de órganos internos, limitando la vida diaria. Ejemplos: personas con diagnósticos de insuficiencia renal crónica, enfermedad de Crohn, enfermedades pulmonares o cardíacas severas y crónicas.

Se debe tener en cuenta que cada categoría de discapacidad se puede superponer, y estas pueden ser permanentes o temporales.



# Recomendaciones para la atención

Para ofrecer una atención adecuada y respetuosa a personas en situación de discapacidad se ha generado este listado de recomendaciones. Si bien ofrecemos sugerencias generales, se debe tener en cuenta que cada persona es única, con sus propias necesidades y habilidades individuales. Por esto, esta guía debe servir como una base que puede ser adaptada a cada usuario.

## 1) Lenguaje adecuado

Esta es la base para asegurar una buena atención desde su inicio, pues el uso inadecuado del lenguaje no sólo discrimina, sino que también puede reforzar prejuicios y estereotipos dañinos que generan barreras para una interacción respetuosa.

**Tabla 1:** Ejemplos de lenguaje adecuado en la temática

Uso incorrecto	Uso correcto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discapacitadx, incapacitadx o enfermitx</li> <li>• Sufre discapacidad</li> <li>• Padece discapacidad</li> <li>• Persona con capacidad diferente</li> <li>• Persona con necesidades especiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona en situación de discapacidad</li> <li>• Persona con discapacidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje de señas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lengua de señas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “él/la/le” ciegx, cieguix</li> <li>• Invidente</li> <li>• No vidente</li> <li>• Corto de vista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona ciega</li> <li>• Persona en situación de discapacidad visual</li> <li>• Persona con baja visión</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “él/la/le” sordx, sorditx</li> <li>• Sordomudx</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona sorda</li> <li>• Persona en situación de discapacidad auditiva</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Locx</li> <li>• Trastornadx</li> <li>• Demente</li> <li>• Ezquizofrenicx</li> <li>• Maniacx, depresivx, bipolar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona en situación de discapacidad psíquica</li> <li>• Persona en situación de discapacidad psiquiátrica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mongólicx</li> <li>• Retardadx mental</li> <li>• Retrasadx mental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona en situación de discapacidad intelectual</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minusválidx</li> <li>• Lisiadx</li> <li>• Inválidx</li> <li>• Cojx</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona en situación de discapacidad física</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defectx de nacimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona en situación de discapacidad congénita</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postradx</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona en situación de dependencia</li> <li>• Persona con movilidad reducida</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mongólicx</li> <li>• Persona especial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con síndrome de Down</li> </ul>

## 2) Comunicación escrita accesible

La comunicación efectiva no solo contempla el lenguaje adecuado en la temática, sino que también se debe tener en consideración las maneras en que nos podemos comunicar a través de la escritura de una manera accesible. Para esto, se deben considerar acciones como:

- a) Usar un lenguaje sencillo, evadiendo palabras consideradas como “cultas”.
- b) Entregar la información de manera directa, omitiendo dobles sentidos o sarcasmos.
- c) Escribir frases cortas y concisas.
- d) Que exista sólo una idea principal por frase.
- e) Evitar expresar ideas en negativo.
- f) Preferir los nombres completos antes que los acrónimos o abreviaturas.

## 3) Abandonar estereotipos y prejuicios

Existen estereotipos y prejuicios sobre las personas con discapacidad, que ayudan a perpetuar la violencia dirigida a este grupo minoritario. A continuación, se muestran algunos de estos para tenerlos en cuenta y no caer en los mismos errores:

### a) *“Las personas en situación de discapacidad son asexuales”*

Esto nace bajo la idea errónea de que las PeSD no sienten deseo sexual. Sin embargo, estas personas son libres y capaces de disfrutar el amor, expresar su sexualidad y tener relaciones sexuales.

### b) *“Las personas en situación de discapacidad necesitan ser cuidadas todo el tiempo”*

Este mito se debe al paternalismo y sobreprotección de estas personas. Sin embargo, las PeSD son capaces de vivir una vida independiente y productiva.

### c) *“Las personas en situación de discapacidad tienen menos capacidades”*

La discapacidad de una persona no define sus capacidades. Los talentos y habilidades se pueden encontrar en diversos campos.

### d) *“Las personas en situación de discapacidad no pueden trabajar”*

Estas personas pueden ser eficientes y desempeñarse tan bien como sus pares. Las barreras en el acceso al mercado laboral están en las condiciones que permitan trabajar en igualdad de condiciones y la selección del personal.

## 4) Otorgar la atención adecuada

El primer paso para una atención respetuosa tiene que ver con la actitud que toma la persona encargada de interactuar con la persona usuaria. Ante esto, el SENADIS recomienda saludar, mirar directamente a la persona, coherencia entre la comunicación verbal y no verbal, entregar la información concisamente y despedirse.

Más allá de estos consejos iniciales generales, durante la atención a personas en situación de discapacidad se debe:

- **Utilizar el lenguaje adecuado**, así demostrarás respeto hacia las personas en situación de discapacidad.

- **Entender de manera diferenciada a cada persona**, para comprender la manera adecuada en que puedes ayudar cuando te lo piden.

- **Evitar dirigir la palabra o mirada sólo a acompañantes o tutores**, para reconocer la autonomía de las PeSD y su capacidad de tomar decisiones.

- **Permitir que las personas hablen por sí solas**, respeta su autonomía y no intentes hablar o decidir por ellas.

- **Evitar los estereotipos y prejuicios**, promoviendo el trato justo hacia las personas sin caer en generalizaciones reduccionistas a su situación de discapacidad.

- **Evitar asumir lo que las personas pueden o no hacer**, pues cada persona presenta distintas limitaciones y barreras ante el entorno.

- **Dar cuenta de la identidad de la persona**, teniendo en cuenta su situación y no fingir que no existe.

- **No centrar la atención en la discapacidad**, pues estas personas realizan actividades comunes y corrientes como cualquier otra

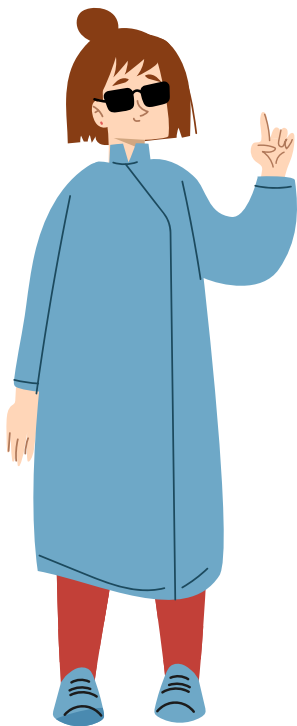
## 5) No infantilizar

El infantilizar a personas adultas implica tratarlas como si fueran niñas al no reconocer su capacidad para tomar decisiones y llevar el control de sus propias vidas.

Esta es una práctica de la que PeSD suelen ser víctimas, lo cual puede tener un impacto negativo en su autoestima y autoeficacia. Por esto, no debes:

- Ver a estas personas como objeto de cuidado y protección.
- Comunicarte con ellas como si fueran niñas que necesitan ser guiadas.
- Entenderlas como menos capaces o competentes.

Al contrario, al no caer en generalizaciones como estas se reconoce la diversidad y el valor inherente de cada persona, independientemente de sus diferencias. Así, se promueve la inclusión y participación plena de PeSD en la sociedad sin verse limitados por percepciones erróneas y discriminación basada en estereotipos, fomentando relaciones significativas y respetuosas con sus pares.



## 6) Preguntar

Esta guía sirve de ayuda para entender las necesidades generales de las personas dentro del paraguas neurodivergente. Pero, si vamos aún más allá de lo general, nos daremos cuenta de que también están las necesidades particulares de cada persona.

Las necesidades de cada persona en situación de discapacidad pueden ser únicas, y nadie tiene el deber de saber o adivinar cuáles son las adecuaciones para cada caso. Dado esto es que la última recomendación, y una de las más importante, es preguntar ante la duda.

Cuando no sepas cómo abordar cierta situación porque no cuentas con los conocimientos necesarios, siempre puedes hacer preguntas tales como:

- ¿Hay algo en particular en lo que necesites ayuda en este momento?
- ¿Hay alguna forma específica en la que prefieras que te ofrezca apoyo?
- ¿Necesitas asistencia con la movilidad o con alguna tarea física?
- ¿Puedo proporcionarte información adicional o de una manera diferente para facilitarte las cosas?
- ¿Te gustaría que ajustáramos algo en el entorno para que te resulte más fácil desenvolverte?

Reconocer nuestra falta de conocimiento sobre algún caso en específico nos permite estar abiertxs al aprendizaje. Al tiempo nos permite construir una conexión de calidad humana donde intentamos de manera proactiva asegurar la mejor atención posible, construyendo espacios seguros.



# Referencias

Addlakha, R., Price, J., & Heidari, S. (2017). Disability and sexuality: claiming sexual and reproductive rights. *Reproductive Health Matters*, 25(50), 4-9.

Drexler, O. (2018). Disability and queerness: exploration of disability and sexuality in autoethnography and institutional ethnography. *Michigan Sociological Review*, 32, 133-147.

Duoc UC (4 de mayo del 2023). Conoce los tipos de discapacidad. Somos | Duoc UC.  
<https://somos.duoc.cl/conoce-los-tipos-de-discapacidad-2/>

Egner, J. E. (2019). The disability rights community was never mine: Neuroqueer Disidentification. *Gender & Society*, 33(1), 123-147.

Fundación Unión Autismo y Neurodiversidad (2023). Guía Orientaciones para una Comunicación Inclusiva de la Discapacidad.

Herrera Oesterheld, Florencia, & Vera Fuente-Alba, Luis. (2021). Infiltrados(as) en la academia: capacitismo en la universidad desde la experiencia de académicos(as) con discapacidad/ diversidad funcional en Chile. *Polis (Santiago)*, 20(59), 99-121.

Kattari, S. K. (2019). Troubling Binaries, Boxes, and Spectrums: A Galactic Approach to Queerness and Crip-ness. *QED (East Lansing, Mich.)*, 6(3), 136-142.

Ministerio de las Culturas (2017). Uso de lenguaje inclusivo persona en situación de discapacidad. Sección de Participación Género e Inclusión Subdirección CNCA.

Servicio Nacional de Discapacidad (2023). Recomendaciones para el uso de Lenguaje en Discapacidad 2023.

Servicio Nacional de Discapacidad (s.f.). Glosario.  
[https://www.senadis.gob.cl/pag/310/827/pag/669/1265/sobre\\_el\\_ii\\_estudio\\_nacional\\_de\\_la\\_discapacidad#:~:text=Persona%20con%20discapacidad%3A%20Son%20aquellas,y%20activa%20en%20la%20sociedad.](https://www.senadis.gob.cl/pag/310/827/pag/669/1265/sobre_el_ii_estudio_nacional_de_la_discapacidad#:~:text=Persona%20con%20discapacidad%3A%20Son%20aquellas,y%20activa%20en%20la%20sociedad.)

Zondek, A., Zepeda, M., González, F., & Recabarren, E. (2006). Discapacidad en Chile: Pasos hacia un Modelo integral del funcionamiento humano. In *Discapacidad en Chile: pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano* (pp. 82-82).



**@todomejora**

