



Protocolo para Atención de Personas en Situación de Discapacidad CENSO 2017

Servicio Nacional de la Discapacidad

En el marco de la aplicación del CENSO 2017, es que se ha elaborado este documento con breves orientaciones técnicas para guiar el proceso por el cual surjan personas en situación de discapacidad, entregándose una serie de indicaciones y recomendaciones generales a la hora de aplicar el cuestionario censal.

Recomendaciones Generales

Desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el año 2008, hemos asumido un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas en situación de discapacidad su plena inclusión social. De este modo, las personas con discapacidad pueden y deben ser censadas.

A continuación, entregamos recomendaciones generales:

- Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice "persona en situación de discapacidad" o "persona con discapacidad".
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- 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.

- Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.

– **Discapacidad Física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)**

- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad¹. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

– **Discapacidad Visual (Personas con baja visión o personas ciegas)**

- Preséntese e identifíquese.
- Intente ser lo más descriptivo posible respecto al cuestionario, como por ejemplo, número de preguntas y forma de respuesta. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al usuario cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello".
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como "a su izquierda", "a su derecha", etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.

¹ Barreras para el libre desplazamiento al lugar donde se contestan las preguntas del Censo.
Servicio Nacional de la Discapacidad

- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Puede decir persona que ve o persona ciega, respectivamente.

– **Discapacidad Intelectual**

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona sea menor de 18 años o si está interdicta², la persona está calificada para ser censado (a).
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.

– **Discapacidad Psíquica**

- Es probable que no resulte evidente al momento de censarla, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

² Proceso judicial donde se designa a un curador (a) como tutor legal de una persona mayor de 18 años.
Servicio Nacional de la Discapacidad

– **Discapacidad Auditiva**

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Modular con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- Las personas sordas, 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 se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, chequee si puede leer las preguntas y que le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intente solicitar el apoyo de una persona “oyente” en la familia, para que intermedie en el proceso.

Consideraciones Finales

La única forma de que una persona en situación de discapacidad no pueda contestar es que se encuentre declarada interdicta.

Por ejemplo, si usted llega a un hogar en donde viva una pareja de personas con síndrome de Down, bajo ningún caso o criterio procedería dejarlos fuera, a menos que estuviesen declarados interdictos.