



GOBIERNO DE
CHILE
SERVICIO NACIONAL
DE LA DISCAPACIDAD

Apoyando a Personas con Discapacidad

En situaciones de Emergencia

Marzo 2010

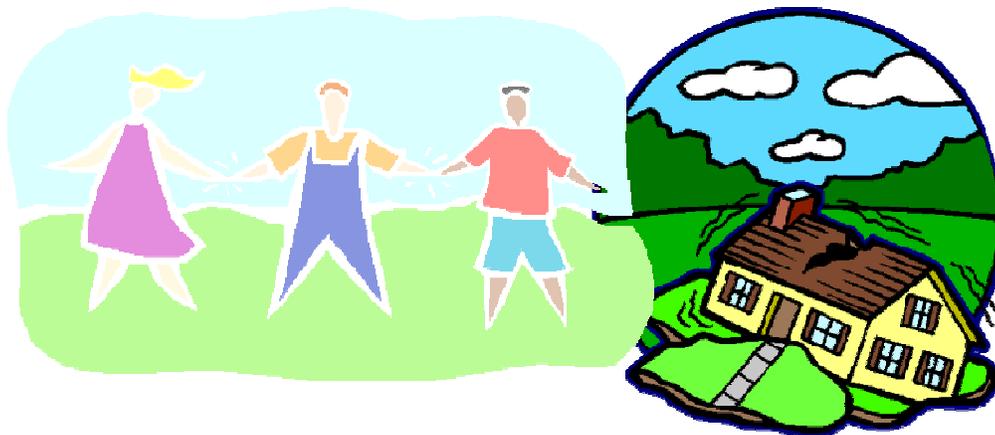


SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

Consejos Prácticos para Relacionarse con una Persona con Discapacidad

La situación de discapacidad no sólo se define por una característica de salud individual evidente, si no principalmente por las distintas dificultades que enfrentan las personas con discapacidad a nivel de barreras físicas, educacionales, culturales, económicas y sociales, las que acentúan dicha situación. En el presente escenario de emergencia, dichas barreras se han visto incrementadas, por lo cual el esfuerzo de todos es de gran importancia.

A continuación entregamos a las personas con discapacidad, familiares, organizaciones e instituciones algunos consejos prácticos para relacionarse y apoyar a las personas con discapacidad afectadas por la emergencia.



Saliendo juntos de los efectos del terremoto

Chile ha vivido uno de los terremotos más devastadores de los últimos años, afectando a cientos de miles de personas en distintas ciudades y pueblos de nuestro país. Entre ellas, son muchas las personas con discapacidad que permanecen en los lugares más afectados y lamentablemente habrá nuevas personas con daños a su condición de salud generando nuevas discapacidades.

Es normal que posterior a este tipo de evento la mayoría de las personas experimentemos:

- Nerviosismo o ansiedad
- Temor
- Tristeza o llanto, frustración y/o impotencia
- Pesadillas o alteraciones al dormir
- Enojo y/o irritabilidad
- Recuerdos muy vívidos del evento
- Sentirse abrumado y sobrepasado por la situación.



Estas manifestaciones pueden encontrarse con mayor frecuencia en personas con mayor vulnerabilidad como niños, por depender física y emocionalmente de los adultos; adultos mayores, por necesitar, en algunas ocasiones, del cuidado de otra persona y personas con discapacidad.

Si deseas ayudar a **niños pequeños**:



- Mantén la calma frente a réplicas, evitando gritar, llorar y arrancar.
- Protege al niño, pero con control.
- En cuanto a hablar de lo sucedido, es importante escuchar con paciencia. Si el niño no desea hablar no lo presione. Sin embargo, esté atento a cualquier forma que el niño use para manifestar sus emociones frente a lo ocurrido, ya sea a través de dibujos o juegos. Este proceso es distinto, dependiendo de la edad de nuestros niños.
- No les mientas sobre lo ocurrido. Se recomienda explicar de manera sencilla y no asociar las causas del terremoto a seres ficticios, entes, animales, o cosas paranormales.
- Evitar enviar al niño a otro lado y velar porque siempre este acompañado por alguien conocido.
- Dar más cariño que de costumbre, es importante acoger y comprender.
- Retomar lo antes posible sus rutinas, esto permite que el niño recupere la sensación de control y predictibilidad y muestran al niño que la vida va volviendo a la normalidad.
- Transmitir esperanza.
- Recuerda que tú también estás bajo tensión emocional. Cuídate para así poder brindar el apoyo necesario.

Los **adultos mayores** frecuentemente padecen afecciones físicas o emocionales que se asocian a dependencia y sentimientos de inseguridad, por lo que debemos:

- Tener paciencia.
- Evitar suplir o ayudar en cosas que ellos puedan hacer por sí mismos.
- Muchos se sienten solos y ansiosos de poder comunicarse; favorecer la escucha responsable.
- Evitar dejarlos solos. Siempre procura que queden con personas de su confianza o familiares.



Recomendaciones para la familia con personas con discapacidad en caso de una emergencia y desastre: (para todas las discapacidades)

1. La familia debe contar con un plan de contingencia familiar que permita saber cómo actuar para: evacuar el domicilio, conocer lo que se debe llevar, ubicar las vías de evacuación, así como los sitios seguros dentro y fuera de la comunidad.
2. Indicar en el domicilio la salida más adecuada, la ubicación de implementos peligrosos como llaves de gas, escalones resbalosos o peligrosos, ubicar los insumos a llevar en caso de evacuación en un lugar visible y nombrar un responsable de éstos.
3. Elegir a un responsable de apoyar en la atención del familiar con discapacidad. También debe haber en su trabajo, instituto (si estudia), colegio, etc. una persona que haga de compañero de apoyo. Esta persona debe preocuparse de él o ella, e informar que hay una persona esperando ayuda, conocer cuáles son sus necesidades si hubiera que evacuar, tipo de discapacidad y el cómo transportarlo.
4. Este sistema se puede incorporar desde ya en los planes Dayse o Cooper de los colegios.
5. Acordar con los miembros de la familia el cómo se va a actuar y que va a hacer la familia en caso de que tengan que salir por una emergencia.
6. Si el familiar con discapacidad no se encuentra en el domicilio durante el día, asegúrate que lleve consigo: número de teléfono de familiares, dirección, número de instituciones de emergencia. En caso de tomar medicinas permanente que lleve por escrito el nombre, gramaje y horarios en que debe ingerir.

Las **personas con discapacidad**, son muy diversas, ya que cada tipo de discapacidad (física, auditiva, visual e intelectual), tiene sus propias necesidades y recomendaciones de apoyo.

Si deseas ayudar a una persona con discapacidad física o dificultades para moverse o desplazarse:



- Centra tu atención en la persona antes que en su discapacidad o déficit.
- Pídele que te explique qué y cómo puede hacer para ayudar, hablándole directamente, sin evadir ni dirigirse al acompañante.
- En caso de un temblor, si la persona con discapacidad física está en la cama, protegerla con las almohadas, frazadas o plumones, por si caen cosas desde altura.
- No lo tomes de las muletas, bastones, brazos de la silla de ruedas u otros implementos que utilice, sólo de donde él o ella le indique.
- Pon atención a las barreras arquitectónicas y del entorno como escombros u otros elementos que dificulten su desplazamiento. Elige con anterioridad la ruta de escape y asegúrele a la persona que requiera asistencia en el traslado que usted se acercara inmediatamente a socorrer y que respetara el camino elegido, el cual debe estar siempre despejado.
- En caso que la persona se encuentre largos períodos inmovilizado, colabora en cambios permanentes de posición.
- Al conversar con él o ella, póngase a su altura, siéntese o inclínese.
- Procurar que “siempre” sus ayudas técnicas estén muy cerca de él o ella, como por ejemplo: si está acostado, la silla de ruedas, prótesis, bastones, etc., deben estar al lado de la cama o lo más cerca que se pueda.
- Evitar colgar, o retirar, cuadros, crucifijos u otros elementos en la pared donde se apoya la cabecera de la cama.
- Una vez pasada la emergencia, si la persona con discapacidad está de acuerdo, levantarla y dejarla en su silla de ruedas, pues allí se sentirá más segura.
- En caso de un corte de luz, proveer, a la persona con discapacidad, de una linterna de fácil encendido (ojalá de contacto). Esto minimizará la sensación de impotencia o desprotección ante un evento de este tipo.

- Si no se cuenta con agua potable, proveer, a la persona con discapacidad que se cateteriza (uso de sonda para orinar), de cloro para el agua que se tenga y alcohol gel para desinfectarse las manos, y así evitar una infección urinaria.
- Si la persona perdió todas sus pertenencias, preguntarle qué implementos especiales necesita con más urgencia (sondas, guantes, alcohol, algodón, bolsas urinarias, cojines antiescaras y otros).
- En las zonas de clima frío, proveer de bastante ropa de abrigo a las personas con tetraplejía u otras parálisis o postradas, para evitar una hipotermia.

Si deseas ayudar a una persona con discapacidad auditiva o que tenga dificultades para comunicarse o hablar (sordos o personas con baja audición):



- Lo más importante es que le hables poniéndote frente a él, la persona necesita ver tus labios para poder entender la información que está recibiendo de ti.
- Habla con tranquilidad y vocaliza. Es conveniente utilizar un ritmo pausado. No conviene hablar muy deprisa pero tampoco hables demasiado lento ni menos muy despacio.
- En caso de evacuación, dale una lámpara o una luz portátil para señalar donde esté o para facilitar leer los labios en la oscuridad.
- Si en tu barrio hay una persona con discapacidad auditiva, traten de organizarse para que uno de los vecinos cercanos alerte, de alguna forma sobre la situación e informen si evacuar o las medidas que se tomen en ese momento (luces, señas, etc.).
- Si no te está mirando puedes llamar su atención agitando tu mano, no es necesario ser brusco, con un leve toque en el hombro o en el brazo bastará.
- Otra alternativa es escribir lo que se quiera comunicar tanto con palabras o símbolos alusivos al mensaje.
- Que las personas cercanas informen sobre lo que dicen los medios de comunicación.
- Se recomienda que funcionarios a cargo de la seguridad (Carabineros, Bomberos, etc.), conozcan el lenguaje de señas para comunicarse con una persona con discapacidad auditiva.

- Usa toda tu expresividad corporal, gestual. Cualquier persona conoce multitud de gestos y de expresiones que se usan habitualmente en esta sociedad. Debes saber que esos gestos no forman parte de la Lengua de Señas, pero te ayudarán a transmitir lo que quieres decir. No te frenes, úsalos.
- Facilita el uso de un teléfono celular para poder escribir mensajes de texto.
- Si conoces el lenguaje de señas y la persona también, utilice este Idioma para comunicarse.
- Por el hecho de llevar audífonos no significa que escuche claramente, ni tampoco que debas gritarle.

Si quieres ayudar a una persona con discapacidad visual (ciegos o personas con baja visión):

- Preséntate con tu nombre enseguida, consultando si requiere o no de su ayuda.
- No lo tomes del brazo, ofrécele tu brazo, de este modo te transformas en un guía vidente, indicándole claramente lo que vas a hacer.
- Para orientarlo en el entorno físico o para señalar direcciones, usa indicaciones claras y alértalo de posibles peligros en el recorrido. Debes abrir o cerrar bien las puertas de un determinado lugar.
- Evita utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos que la persona no puede ver; utiliza referencias comunes como derecha, izquierda, atrás, adelante, arriba, abajo, etc.
- Descríbele el lugar donde se encuentra y las personas que están allí.
- Si va con un “perro guía”, no interrumpas su labor, ya que puede distraer su atención. Recuerda NO es una mascota, es una asistencia técnica muy importante.



Si quieres ayudar a una persona con discapacidad intelectual o dificultades para comprender (retraso mental, síndrome de Down, etc.) y quiere comunicarse con él o ella.

- Ten presente que entiende más cosas de las que crees.
- Dale ejemplos o sinónimos que faciliten llegar a algunos conceptos que tú quiere explicarles. Utilice un lenguaje simple y concreto.
- Considera sus intereses y necesidades en relación a su edad, ya que no son eternos niños o niñas. Si son adultos trátalos como tales.
- Si está acompañado por otra persona no lo ignores y evita calificaciones y juicios.
- En caso de una convulsión es importante recostar a la persona de lado para que no se ahogue, colocar una almohada o ropa bajo su cabeza, aflojar cordones, cinturones, férulas, botas, etc. No poner trapos u otro objeto en la boca.

Si quieres ayudar a una persona con discapacidad de causa psíquica (esquizofrenia, trastornos bipolares, depresión en diversos grados, etc.)

- Asegúrate que si toma medicamentos los lleve con él o ella.
- Ten paciencia, puede que no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulta el nivel de expresión.
- Si eleva la voz o se altera no hagas lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación.
- Si está con un estado de salud muy agitado o descompensado, se requiere ayuda con medicamentos y cuidados especiales.
- Busca soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilates la respuesta a sus necesidades.

Si presenta múltiples dificultades.

- Considera que no siempre hay un compromiso intelectual.
- Agota tus esfuerzos en la búsqueda de medios de comunicación, entre ellos el lenguaje oral, informático, gestual, manual u otros.
- Busca las estrategias y oportunidades de acercamiento e interacción de forma natural, así como de distintos espacios de inclusión.



Lugares donde acudir o derivar a las personas con discapacidad

- A las Oficinas Municipales de la Discapacidad o las Direcciones de Desarrollo Comunitario, de las DIDECO de cada comuna donde podrán pedir ayuda para tramitar la o las ayudas técnicas necesarias, que se hayan perdido a raíz del terremoto o tsunami.
- A las diferentes organizaciones de y para las personas con discapacidad, a las que pertenezcan las personas damnificadas, cuyos dirigentes se encargarán de apoyar la tramitación de ayudas necesarias.
- A establecimientos de salud primaria u Hospitales disponibles.
- Oficinas Regionales del Servicio Nacional de la Discapacidad:

REGIÓN	TELEFONO	FAX	MAIL	DIRECCION
Arica-Parinacota	58-231348	58-258341	arica@senadis.cl	Baquedano N° 731, Of. 709, Edificio Emelari, Arica
De Tarapacá	57-414169	57-416210	iquique@senadis.cl	Bulnes N° 151-B, Iquique (esquina Avda. Arturo Prat)
De Antofagasta	55-485726	55-485727	antofagasta@senadis.cl	Copiapó N° 596 esquina Condell, Antofagasta
De Atacama	52-232648	52-232672	copiapo@senadis.cl	Atacama N° 1125, Copiapó
De Coquimbo	51-212236	51-219367	laserena@senadis.cl	Brasil N° 581, Of. 11, Galería Ancarola - La Serena
De Valparaíso	32-2-226733	32-2-226634	valparaiso@senadis.cl	Av. Brasil N° 1265, Piso 3, Valparaíso
De O'Higgins	72-226634	72-227103	rancagua@senadis.cl	Campos N° 423, Of. 701, Piso 7, Rancagua
Del Maule	71-212906	71-212906	talca@senadis.cl	Uno Sur N° 1417, Piso 3, Of. 38, Talca
De Biobío	041-2253610	041-2253610	concepcion@senadis.cl	San Martín N° 880, Of. 209-B, Piso 2, Concepción
De la Araucanía	45-272996	45-271877	temuco@senadis.cl	Bello N° 765, Piso 4, Of. 42 Edificio Alcántara, Temuco
De Los Ríos	63-239272	63-239271	valdivia0@senadis.cl	Picarte N° 427, Local N° 5 Valdivia
De Los Lagos	65-318037	65-341147	puertomontt@senadis.cl	Manuel Rodríguez N° 171, Puerto Montt
De Aysén XI	67-252508	67-252509	coyhaique@senadis.cl	12 de octubre N° 467, Coyhaique
Magallanes	61-240043	61-240877	puntarenas@senadis.cl	Armando Sanhueza N° 845, Punta Arenas
Región Metropolitana XIII	02-8103931	02-6729023	OIRS	Rosa Rodríguez 1339, piso 1, Santiago Centro
			OIRS	
			santiago@senadis.cl	
Dirección Nacional	02-8103921	02-6729023	direccion@senadis.cl	Huérfanos 1313 piso 6, Santiago Centro

SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

GOBIERNO DE CHILE

Comité de Emergencia y Reconstrucción con Inclusión



Fuentes de consulta:

- Boletín Chile Crece contigo. Apoyando a los niños y niñas frente a la emergencia. 2010. N° 1 y 2
- Gobierno de Ecuador. Guía de atención a personas con discapacidad en caso de emergencias y desastres para instituciones que trabajan en gestión de riesgos y población general. 2009
- INP. La empatía hace la diferencia. Guía para la atención de público con discapacidad y adulto mayor. 2006.
- OPS. Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres. 2006.
- Servicio Nacional de Discapacidad, Dpto. de Comunicaciones. Consejos prácticos para relacionarse con una persona con Discapacidad. 10 de Marzo de 2010.
- Universidad Católica de Chile. Centro de estudios y promoción del buen trato: ¿Qué hacer con los niños después del terremoto. 2010.
- Sugerencias del Centro Esperanza Nuestra y Fundación COANIL y TELETON .
- Aportes de Pamela Prett Weber, Corporación Ciudad Accesible, CETRAM, de Marco Martínez y Carolina Mujica, personas sordas, funcionarios del Servicio Nacional de la Discapacidad y Carlos Krug, profesional ciego.

Servicio Nacional de la Discapacidad, www.senadis.cl – informaciones@senadis.cl