

# **MANUAL PARA ATENDER A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

## **KATARI**

**Año de creación: 2023**



## **1.-Definición de persona con discapacidad:**

Según la Organización Panamericana de la Salud nos dice que “Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás”.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la forma adecuada para llamarlas es: “persona con discapacidad”.

### **Terminología que no está bien usada:**

- **Minusválido:** Menos valor que
- **Invalído:** Incapaz de hacer
- **Capacidades especiales:** Atributos diferentes
- **Ciego:** Peyorativo de discapacidad visual
- **Mudos:** Peyorativo de discapacidad auditiva
- **Tontos, Locos:** Peyorativo de discapacidad intelectual

## **2.- Tipos de discapacidad:**

### **2.1.- Discapacidad Física:**

La discapacidad física tiene diferentes categorías y grados, según la afectación.

La más común es la movilidad reducida, que se manifiesta por alteraciones anatómicas y funcionales en el esqueleto, en articulaciones, ligamentos, tejidos, músculos, y del sistema nervioso, que limitan la movilidad.

Incluye personas que no pueden utilizar ni mover sus extremidades superiores, inferiores o todo el cuerpo.

No sólo se refiere a personas que usan silla de ruedas, sino también a quienes tengan miembros atrofiados, amputaciones, parálisis, deformaciones, etc. Cuando presentan un grado severo de afectación necesitan el cuidado permanente de otra persona.

### **Proceso que se debe llevar a cabo para la atención en el restaurante:**

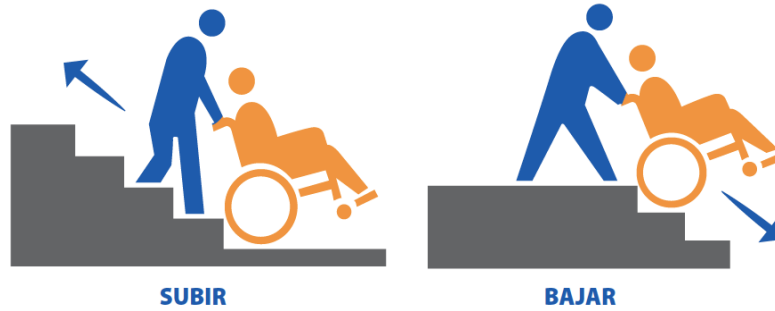
- 1.- Reconocer que una persona presenta una discapacidad.
- 2.- Pregúntese ¿Cuál es la mejor manera de ayudar en el caso de que ingrese una persona con discapacidad?
- 3.- Llevar al cliente a un lugar seguro y preferencial dentro del local.
- 4.- Indicar al cliente donde se encuentra el baño.
- 5.- Seguir el protocolo, el speech que normalmente se utiliza para la atención a un cliente en el local.



- 6.-Estar pendiente de que la persona cuente con lo necesario para que en lo menos posible tenga que movilizarse.
- 7.-Ayudar al cliente a salir del local.

**Notas:**

- Apoyo en la subida y bajada de escaleras:

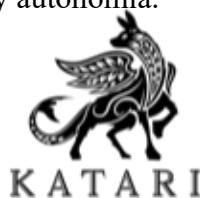


- Ayuda a ingresar y salir de un vehículo: (Personal de la puerta/ guardia/ host).

INGRESO	SALIDA
 <p>1. De preferencia la persona debe ingresar en el asiento delantero del vehículo.</p>	 <p>1. Saque la silla de ruedas, despliéguela, coloque el cojín y ayude a la persona a salir empezando por el tronco y luego las piernas.</p>
 <p>2. Dependiendo de la discapacidad, primero ingresa las piernas y luego el tronco o viceversa.</p>	 <p>2. Para impulsar a un caballero tómelo por el cinturón o por debajo de los hombros.</p>
 <p>3. Si tiene muletas, abra la puerta del vehículo y espere hasta que la persona se acomode por completo.</p>	 <p>3. Si es una dama, ayúdela tomándola por los brazos.</p>

**2.2.- Discapacidad Visual:**

Es la pérdida parcial o total de la agudeza visual. Una serie de enfermedades oculares o eventos accidentales son las causas que la originan. Las personas con discapacidad visual se encuentran con tres dificultades principales: movilidad, orientación y comunicación. El entrenamiento en las técnicas de orientación y movilidad otorgan a estas personas, mayores posibilidades de inclusión y autonomía.



## **Proceso que se debe llevar a cabo para la atención en el restaurante:**

- 1.- Reconocer que una persona presenta una discapacidad.
- 2.- Pregúntese ¿Cuál es la mejor manera de ayudar en el caso de que ingrese una persona con discapacidad?
- 3.- Llevar al cliente a un lugar seguro y preferencial dentro del local.
- 4.- El mesero debe leer la carta, acercándose al oído del cliente, la lectura debe ser clara, a una velocidad moderada.
- 5.- Seguir el protocolo, el speech que normalmente se utiliza para la atención a un cliente en el local.
- 6.- Indicar al cliente que, si necesita el uso de un baño, levante la mano o pulse el botón ubicado en la mesa para que el mesero pueda ayudarlo y llevarle hacia el servicio higiénico.
- 7.-Estar pendiente de que la persona cuente con lo necesario para que en lo menos posible tenga que movilizarse.
- 7.-Ayudar al cliente a salir del local.

## **Notas:**

### **Ayuda para ingresar o salir de un vehículo:**

#### **1. AYUDA AL INGRESAR A LA PERSONA AL VEHÍCULO**

- a. El vehículo debe estar detenido por completo, el vehículo debe estar **JUSTO EN FRENTE** a la persona y pedir o verificar que se encienda las luces de parqueo.
- b. **LLEVE LA MANO DE LA PERSONA HASTA EL TECHO** Después de abrir la puerta, lleve la mano de la persona hasta el techo del vehículo para su ubicación de tiempo y espacio.
- c. **INFORME LA RUTA HACIA POR LA CUAL SE DIRIGE** Durante la movilización comunique la ruta por lo cual se dirige.

#### **2. SALIDA DE LOS VEHICULOS**

- a. El vehículo debe estar junto a la acera y lo más cercano posible a la entrada o ingreso principal del local.
- b. Indicar a la persona el tipo de movilización en la que va a ser transportada.



### 2.3.- Discapacidad Intelectual:

“La discapacidad intelectual es una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como la conducta adaptativa, expresada en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas”.

#### Proceso que se debe llevar a cabo para la atención en el restaurante:

- 1.- Reconocer que una persona presenta una discapacidad.
- 2.- Pregúntese ¿Cuál es la mejor manera de ayudar en el caso de que ingrese una persona con discapacidad?
- 3.- Llevar al cliente a un lugar seguro y preferencial dentro del local.
- 5.- Seguir el protocolo, el speech que normalmente se utiliza para la atención a un cliente en el local.
- 6.- Indicar al cliente que, si necesita el uso de un baño, levante la mano o pulse el botón ubicado en la mesa para que el mesero pueda ayudarlo y llevarle hacia el servicio higiénico.
- 7.-Estar pendiente de que la persona cuente con lo necesario para que en lo menos posible tenga que moverse.
- 8.-Ayudar al cliente a salir del local.

#### Recomendaciones:

- En su mayoría estas personas están acompañadas de un familiar o una persona de confianza.
- Por lo general, no requieren ayudas técnicas ni apoyo al ingresar o salir del vehículo. En caso de necesitarlo, actúe o utilice las recomendaciones para los otros tipos de discapacidad especificados anteriormente.
- ¡La actitud que usted muestre, contagia! Sonría, escuche, y muestre respeto.
- Utilice vocabulario corto, claro, preciso y asegúrese que le ha comprendido.



## 2.4.- Discapacidad Auditiva:

Es una deficiencia en la cual no se desarrolla el sentido del oído o se pierda la capacidad de escuchar. Esta dificultad aparece juntamente con la deficiencia en el lenguaje hablado, circunstancia que les obliga al uso de audífonos o de la lengua de señas.

### Proceso que se debe llevar a cabo para la atención en el restaurante:

- 1.- Reconocer que una persona presenta una discapacidad.
- 2.- Pregúntese ¿Cuál es la mejor manera de ayudar en el caso de que ingrese una persona con discapacidad?
- 3.- Llevar al cliente a un lugar seguro y preferencial dentro del local.
- 5.- Seguir el protocolo, verificar si el cliente viene acompañado con una persona que pueda oír y que a través de la interpretación del lenguaje de señas le indique lo que el mesero le está diciendo.
- 6.- Tener un papel y esfero a la mano para que el cliente pueda escribir e indicar al mesero la orden que quiere pedir.
- 7.- Indicar mediante señales en donde se encuentran los baños e indicar también el botón que puede pulsarlo cuando necesite alguna ayuda, presionándolo para que lo pueda ver.
- 8.-Estar pendiente de que la persona cuente con lo necesario para que en lo menos posible tenga que moverse.
- 9.-Ayudar al cliente a salir del local, si es necesario.

### Recomendaciones:

- Antes de brindar cualquier tipo de apoyo, preséntese y pregunte ¿Cuál es la mejor manera para ayudarla y manejar su ayuda técnica?
- En su mayoría no requieren ayuda al ingresar al vehículo, por el tipo de ayudas técnicas que utilizan, sin embargo, la dificultad está en la comunicación.
- Es importante hablarle de frente a las personas y vocalizar claro y despacio las palabras, ya que en su mayoría pueden leer los labios.
- En ciertos casos, ellos pueden vocalizar la dirección a donde se dirigen. Por lo general, estas personas saben leer, por lo que se recomienda tener un esfero y papel a la mano. La escritura deber ser sencilla y corta para mejor comprensión.



### **3.- Políticas en la atención de personas con discapacidad:**

En los locales de KATARI las personas con discapacidad tienen prioridad de atención frente al resto de clientes debiendo tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Las personas con discapacidad tendrán preferencia en atención en cajas si la situación lo amerita.
- Las personas con discapacidad tienen atención prioritaria cuando así lo requieran: requerimientos directos al personal.
- Las personas con discapacidad tienen acceso preferencial mesas o lugares cerca de los baños o salida.
- Las personas con discapacidad deben ser atendidas con paciencia y calidez tomando en cuenta el tipo de discapacidad.

### **4.- Recomendaciones Generales para atender, ayudar o socorrer a personas con discapacidad en situaciones del alto riesgo:**

Las personas con discapacidad se merecen el mismo trato que una persona sin discapacidad.

Es importante tener paciencia y mantener la calma cuando se requiera ayudar a una persona con discapacidad en el caso de emergencia.

Utilizar sus nombres para referirse a la persona.

En el caso de evacuación del local se debe dar prioridad de salida a las personas con discapacidad.

Ayudar de manera técnica, quiere decir que, si se da una emergencia, tener a la mano la silla de ruedas, bastones, andadores, muletas, así el cliente puede ayudar a que la salida sea más rápida.

**“La única discapacidad en la vida es una mala actitud” (Scott Hamilton).**

