



KATARI

**MANUAL PARA
ATENDER A PERSONAS
CON DISCAPACIDAD**

KATARI



- En Ecuador según el MSP nos indican que actualmente existen 543.045 personas calificadas con discapacidad en el país.
- El 3 % de las personas en Ecuador tienen discapacidad.
- La discapacidad en el país es tratada como Política de Estado, lo cual implica atención preferencial para que estas personas con discapacidad hagan valer sus derechos en concordancia con la normativa nacional e internacional.



- La Ley Orgánica de Discapacidades (Constitución del Ecuador).
- Servicio Nacional de Discapacidad.
- CONADIS.

DEFINICIÓN PERSONA CON DISCAPACIDAD

- “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” (Según la Organización Panamericana de la Salud).



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”**.



TIPOS DE DISCAPACIDAD



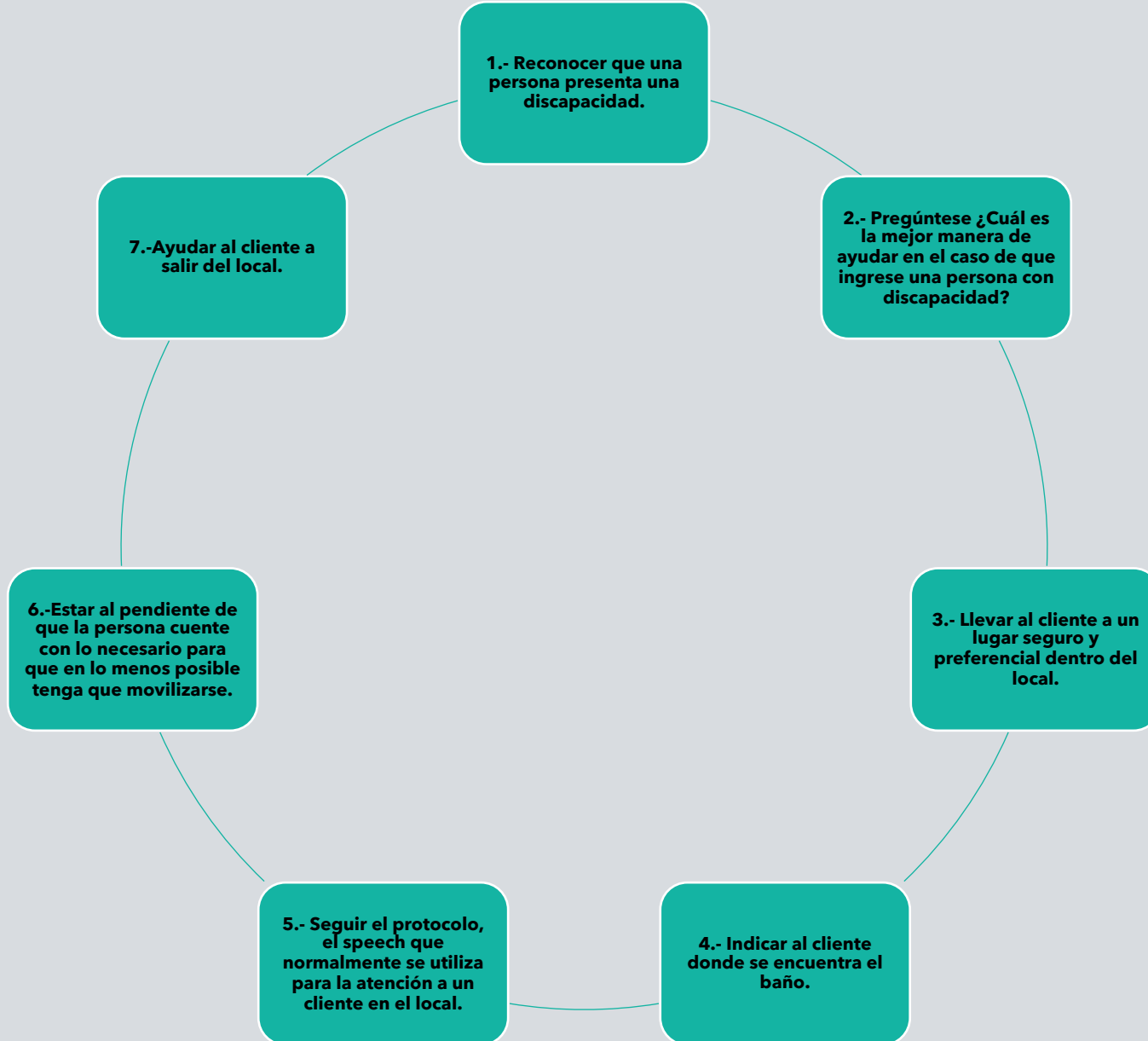
TIPOS DE DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD FÍSICA

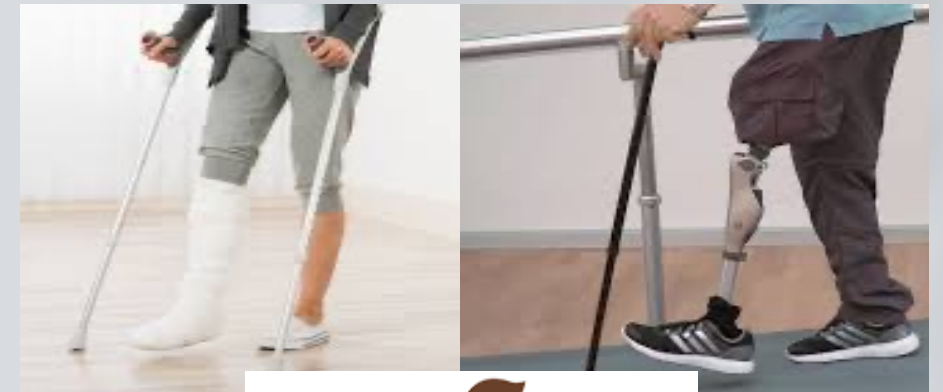
- La más común es la movilidad reducida, que se manifiesta por alteraciones anatómicas y funcionales, en articulaciones, ligamentos, tejidos, músculos, y del sistema nervioso, que limitan la movilidad.
- Incluye personas que no pueden utilizar ni mover sus extremidades superiores, inferiores o todo el cuerpo.
- No sólo se refiere a personas que usan silla de ruedas, sino también a quienes tengan miembros atrofiados, amputaciones, parálisis, deformaciones, etc.



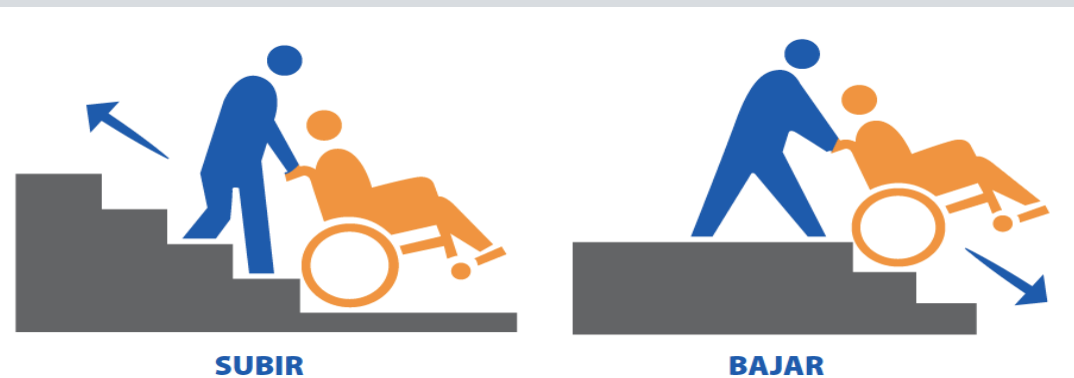
Proceso que se debe llevar a cabo para la atención a personas con discapacidad en el restaurante



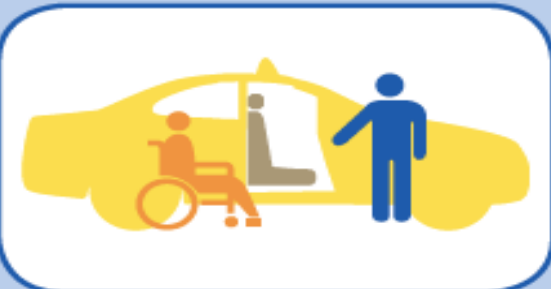
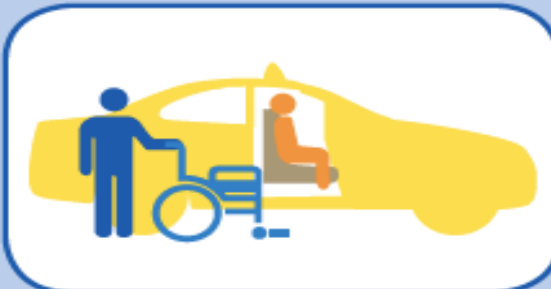




DISCAPACIDAD FÍSICA



- 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 troco o viceversa.</p>	 <p>2. Para impulsar a un caballero tómelolo 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>

DISCAPACIDAD VISUAL

Es la pérdida parcial o total del sentido visual. Enfermedades 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 a personas con discapacidad en el restaurante

DISCAPACIDAD VISUAL

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.

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 llevarlo hacia el servicio higiénico.

5.- Seguir el protocolo, el speech que normalmente se utiliza para la atención a un cliente en el local.

4.- El mesero debe leer la carta, acercándose al oído del cliente, la lectura debe ser clara, a una velocidad moderada.

7.-Estar al 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.



- **Ayuda para ingresar o salir de un 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.

1. 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.



DISCAPACIDAD INTELECTUAL



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

Proceso que se debe llevar a cabo para la atención a personas con discapacidad en el restaurante

DISCAPACIDAD INTELECTUAL



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 al pendiente de que la persona cuente con lo necesario para que en lo menos posible tenga que movilizarse.

8.-Ayudar al cliente a salir del local.





- **Recomendaciones:**

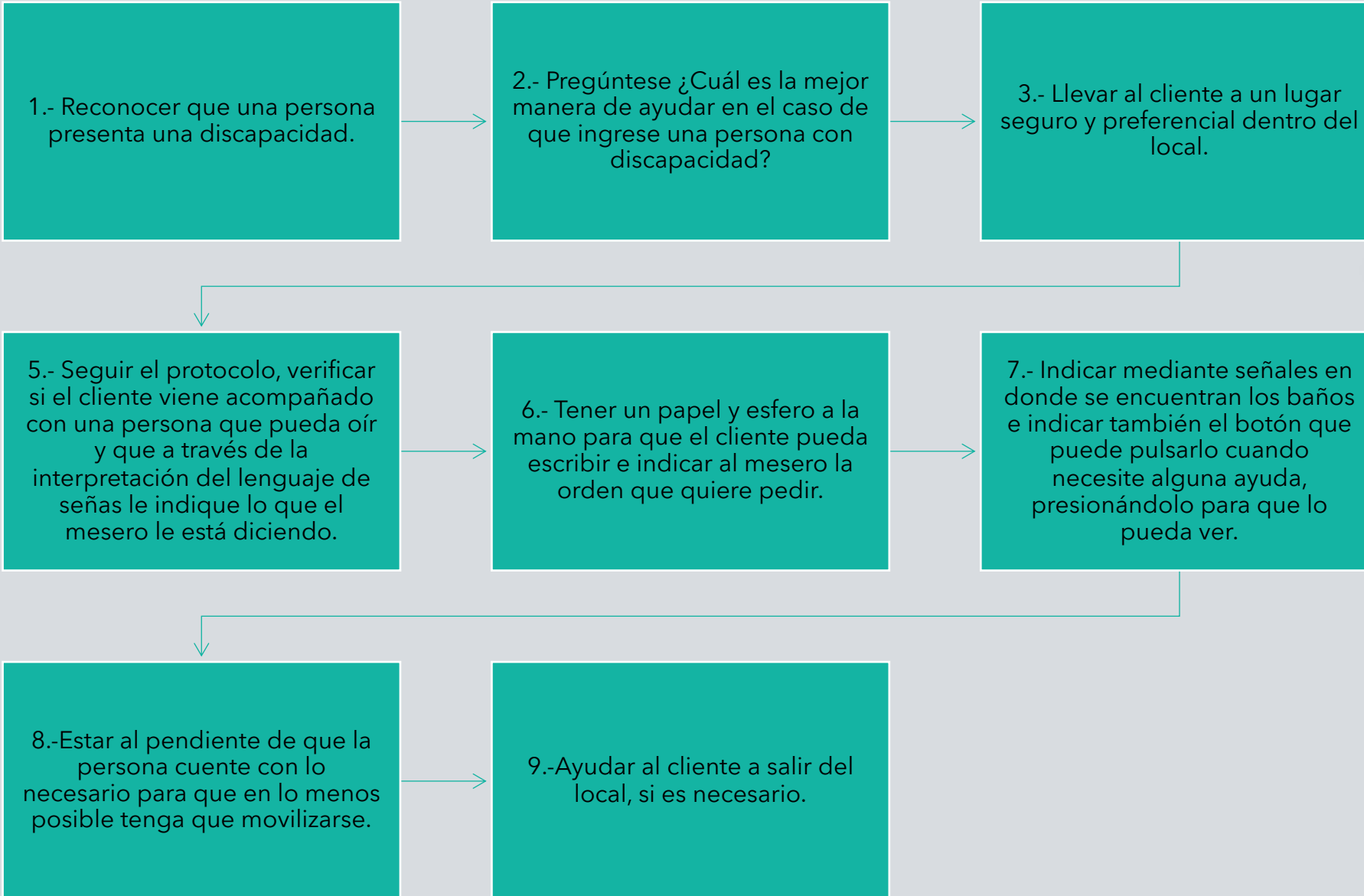
- En su mayoría estas personas están acompañadas de un familiar o una persona de confianza.
- Por lo general, no requieren ayudas técnicas ni apoyo al ingresar o salir del vehículo. En caso de necesitarlo, actúe o utilice las recomendaciones para los otros tipos de discapacidad especificados anteriormente.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

DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Es una deficiencia en la cual no se desarrolla el sentido del oído o se pierde 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 a personas con discapacidad en el restaurante



**DISCAPACIDAD
AUDITIVA**



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.

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)



GRACIAS

