



PROCURADURÍA  
DE LOS DERECHOS  
HUMANOS ● DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

# GUÍA DE ATENCIÓN

A PERSONAS ADULTAS MAYORES,  
CON DISCAPACIDAD  
Y MUJERES EN CONDICIÓN DE EMBARAZO  
EN SITUACIONES DE EMERGENCIA  
O DESASTRE DENTRO DE LA PRODHEG



## ÍNDICE

|   |               |
|---|---------------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>               | <b>Pág. 2</b> |
| <b>2. OBJETIVO Y ALCANCE .....</b>        | <b>Pág. 2</b> |
| <b>3. GLOSARIO.....</b>                   | <b>Pág. 2</b> |
| <b>4. MARCO NORMATIVO.....</b>            | <b>Pág. 3</b> |
| <b>5. RECOMENDACIONES GENERALES .....</b> | <b>Pág. 4</b> |
| <b>6. ACCIONES ESPECÍFICAS .....</b>      | <b>Pág. 5</b> |

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente Guía de atención a personas adultas mayores, con discapacidad y mujeres embarazadas en situaciones de emergencia o desastre dentro de la PRODHEG, en adelante Guía, constituye un elemento de la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación, así como del Programa Interno de Protección Civil, ambos de la PRODHEG.

Es el instrumento que pretende promover una mayor preparación ante fenómenos perturbadores, considerando la inclusión de las Personas Adultas Mayores (PAM), Personas con Discapacidad (PCD) y Mujeres en Condición de Embarazo (MCE) desde la gestión integral de riesgos y protección civil, con el objetivo de tener una mejor preparación frente a los peligros naturales y antrópicos que amenazan a las instalaciones de la PRODHEG y a quienes laboran o transitan por la misma. Esto con base en los principios de respeto a la dignidad inherente, autonomía, participación, inclusión, accesibilidad, igualdad y no discriminación.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las pautas para la atención de PAM, PCD y MCE usuarias y servidoras públicas adscritas a la PRODHEG, incorporando acciones para la inclusión, apoyo y ajustes razonables, así como recomendaciones generales para la interacción con ellas ante situaciones generadas por el impacto de fenómenos destructivos en la población, sus bienes y entorno.

La presente Guía es aplicable para todas las personas usuarias y personas servidoras públicas adscritas a la PRODHEG, tanto en las instalaciones de sus oficinas centrales como en las de las subprocuradurías regionales.

## 3. GLOSARIO

Para los efectos de la presente Guía, además de los conceptos y legislación previstos en la Guía para la atención a personas con discapacidad en la PRODHEG, se entenderá por:

**Discapacidad auditiva:** Es la restricción en la función de la percepción de los sonidos externos.



**Discapacidad física:** Es la secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal.

**Discapacidad intelectual:** Limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas), que han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana.

**Discapacidad visual:** Es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas a él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que se clasifican de acuerdo a su grado.

**Mujer en Condición de Embarazo (MCE):** Mujer gestante, en el periodo comprendido entre la fecundación de un óvulo y el nacimiento de una persona.

**Persona adulta mayor (PAM):** Toda persona física que cuente con sesenta años o más de edad.

**Persona con discapacidad (PCD):** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

#### 4. MARCO NORMATIVO

- Ley General de Protección Civil.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- NOM-008-SEGOB-2015, Personas con Discapacidad. Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil para su atención y auxilio en situación de emergencia o desastre.
- Ley de Protección Civil para el Estado de Guanajuato.
- Ley para Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores para el Estado de Guanajuato.
- Guía de atención a personas con discapacidad en caso de emergencia para el estado de Guanajuato.

## 5. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PAM Y PCD

Cada tipo discapacidad tiene sus propias necesidades y recomendaciones de apoyo, sin embargo, existen reglas básicas: actuar con naturalidad, procurar un trato igualitario, de confianza, apertura y tolerancia.

La primera referencia para atender a una PCD o PAM es la propia persona, siempre que su edad, y condición así lo permita; en seguida, se debe tomar en cuenta la participación de quienes les acompañan, pues pueden dar importantes datos para ser considerados en el momento de actuar en una situación de emergencia o para determinar estrategias, tales como posiciones específicas, ayudas técnicas que requieren un manejo determinado, especialmente cuando están implantados o fijos al cuerpo de la persona etc.

Para atender a PCD y PAM se debe considerar las siguientes buenas prácticas:

1. Dirigirse con respeto hacia la persona con discapacidad optando de preferencia por su nombre.
2. Si la persona va acompañada, es importante mantener la atención en la persona con discapacidad y no hacerlo exclusivamente con su acompañante.
3. Las ayudas técnicas para las PCD o PAM pueden ser de vital importancia, forman parte de su persona y deben ser tratados y tratadas con el mismo respeto y cuidado, identificar el grado de importancia para la persona es vital para determinar las acciones a realizar. Las ayudas técnicas consisten en ser la silla de ruedas, muletas, paneles de comunicación, bastones, andaderas, etcétera.
4. Contar con un registro de las PCD y PAM que laboren en la PRODHEG o subprocuradurías, así como de las personas usuarias.
5. Capacitación continua, de manera formal mediante cursos, talleres pláticas alusivas al tema o de manera informal mediante acciones de vinculación con organizaciones locales que estimulen la convivencia y el trato regular con PCD y PAM.
6. Identificar cuáles son las barreras físicas o arquitectónicas del sitio y las estrategias a emplear para salvarlas en tanto estas son eliminadas.



7. Mantener un diálogo previo con las PCD o PAM que cotidianamente asisten al lugar para establecer las medidas a tomar en caso de situaciones de emergencia y documentar esta información en el programa interno o plan de emergencia.
8. Cuando una PCD o PAM ingrese al sitio se debe asegurar que existan procesos para comunicarle de manera clara y sencilla la existencia de las medidas básicas de seguridad a adoptar en caso de emergencia, conocimiento de rutas de evacuación y salidas de emergencia.
9. Establecer una política que asegure rutas de evacuación y salidas de emergencia libres de todo bloqueo, por situaciones de mantenimiento, limpieza, crecimiento de follaje o cualquier otra situación que pudiera obstaculizar total o parcialmente la ruta en caso de ser utilizada.

## 6. ACCIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 Discapacidad auditiva

#### 6.1.1 Al relacionarse con una persona con discapacidad auditiva, considere lo siguiente:

- a. Ubíquese frente a la PCD, hable despacio. La persona necesita ver sus labios para poder entender la información que le está transmitiendo, pues en su mayoría pueden leer bien los labios.
- b. Centre su atención en la persona, no en quien hace de intérprete en ese momento.
- c. Hable con tranquilidad y vocalice adecuadamente. Es conveniente utilizar un ritmo pausado.
- d. No conviene hablarle a la persona muy deprisa, pero tampoco demasiado lento.

#### 6.1.2 En caso de emergencia tome en cuenta lo siguiente:

##### a. Previo a la evacuación

- Instruya a los compañeros y compañeras sobre las formas que utilizarán para alertar a la persona con discapacidad auditiva en caso de emergencia.



- Acuerde con la persona las señas requeridas para comunicarle los distintos tipos de emergencias. Puede utilizar tarjetas con imágenes.
- Sugiera a la persona que mantenga disponible una linterna, así, en caso de suspensión de la electricidad podrá contar con iluminación para el rostro de quien comunica.

#### **b. Durante la evacuación**

- Recuerde que en caso de emergencia no debe utilizar los ascensores.
- Alerta a la persona con discapacidad auditiva con un leve toque en el hombro o el brazo.
- Utilice tarjetas con imágenes para comunicar la emergencia que provoca la evacuación.
- En caso de evacuación, procure contar con una lámpara o una luz portátil para señalar dónde está y facilitar la lectura de los labios en la oscuridad.

## **6.2 Discapacidad física**

### **6.2.1 Al relacionarse con una persona con algún tipo de discapacidad física, considere lo siguiente:**

- a. Las personas con discapacidad física en su mayoría pueden escuchar y hablar.
- b. Centre su atención en la persona, antes que en su discapacidad.
- c. Pídale que le explique en qué y cómo puede ayudarlo.
- d. Háblele directamente, no evada la mirada.
- e. No se dirija a la persona acompañante.
- f. Al conversar con la persona con discapacidad, procure ponerse a su altura, siéntese o inclínese.
- g. No tome las muletas, bastones, brazos de la silla de ruedas u otros implementos que utilice la persona, solamente sujete lo que él o ella le indique.
- h. Procure que las ayudas técnicas estén muy cerca de él o ella.

### **6.2.2 En caso de emergencia:**

#### **a. Antes de la evacuación:**

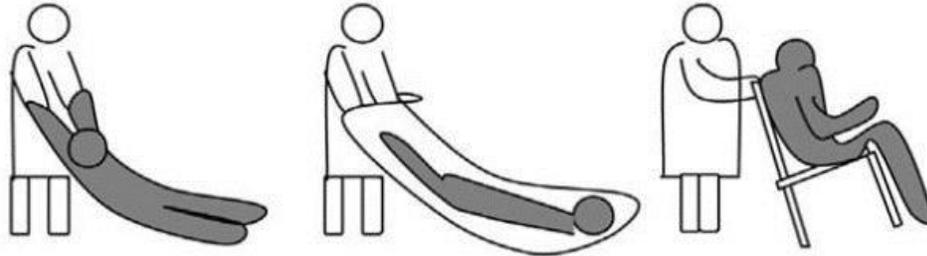
- Sugiera a la persona que mantenga una linterna en la silla de ruedas, así, en caso de que la electricidad falle podrá contar con iluminación.



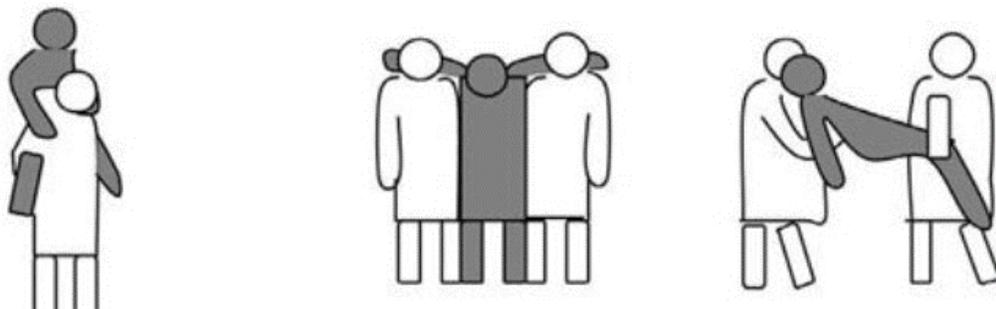
**b. Durante la evacuación:**

- Recuerde que en caso de emergencia no debe utilizar los ascensores.
- Informe a la persona que tomará el control de la silla de ruedas.
- Movilice a la persona en silla de ruedas con rapidez. Guíela cuidadosamente, no empuje a otras personas que transitan por la ruta de evacuación.
- Para bajar o subir escaleras, solicite ayuda a otras personas (mínimo a 3 personas) para levantar a la PCD o PAM en silla de ruedas.
- Procure bajar las escaleras de modo que la persona en silla de ruedas se encuentre de espaldas, para brindarle mayor seguridad.
- Si tiene posibilidad, sujete a la persona a la silla de ruedas. Puede hacerlo con una faja, una prenda de ropa o cualquier otro objeto. Sujete además si se facilita en el momento, las piernas de la PCD o PAM, ya que algunas de ellas sufren espasmos involuntarios.
- En caso de no poder movilizar a la persona en su silla de ruedas, puede realizar un levantamiento con ayuda de otra persona (técnica de levantamiento con “silla de brazos”) y asegúrese de que otra persona traslade la silla de ruedas.
- Una vez que baje las gradas, coloque a la persona nuevamente en la silla de ruedas y evacúe con rapidez.
- Otra forma de trasladar a la persona es utilizando una tabla rígida de espalda.
- Si la persona se moviliza con ayuda de muletas, usualmente está en la capacidad de bajar o subir con rapidez. No toque sus muletas pues son su punto de apoyo.
- En caso de evacuación, es conveniente consultar a las personas con dificultades de movilidad sobre el mejor modo de proporcionarles ayuda, teniendo en cuenta en cada caso sus limitaciones específicas y el tiempo disponible para la evacuación.
- En ocasiones, puede ser más eficaz que los equipos de emergencia soliciten ayuda a personal con las condiciones físicas necesarias para colaborar en el traslado de la persona, sin necesidad de hacer uso de la silla de evacuación, haciendo uso de su propia silla de ruedas o, en su caso, recurriendo a alguna de las técnicas descritas a continuación, donde la PCD o PAM se señala en color oscuro (Estas técnicas deben considerarse tomando en cuenta el escenario donde sea adecuadas usarlas como último recurso):

## TÉCNICAS POR ARRASTRE



## TÉCNICAS DE LEVANTAMIENTO



### c. Después de la evacuación

Si la persona perdió o dejó sus pertenencias, pregúntele qué implementos especiales necesita con más urgencia (medicamentos, sondas, guantes, alcohol, algodón, bolsas urinarias, cojines u otros).

## 6.3 Discapacidad intelectual

### 6.3.1 Al relacionarse con una persona con algún tipo de discapacidad intelectual, considere lo siguiente:

- a. Tenga presente que entiende más cosas de las que usted puede creer.



- b. Ofrezca ejemplos o sinónimos que faciliten llegar a algunos conceptos que usted quiere explicarle. Utilice un lenguaje simple y concreto.
- c. Considere los intereses y necesidades de la PCD en relación con su edad. Si son PAM trátales como tales.
- d. Si la persona está acompañada por otra, no se dirija solo a la persona acompañante.
- e. Evite calificaciones, juicios y nombrarle de forma peyorativa.

### 6.3.2 En caso de emergencia tome en cuenta lo siguiente:

#### a. Durante la evacuación

- Recuerde que en caso de emergencia no debe utilizar los ascensores.
- Explique lo que está pasando y lo que van a hacer (evacuar hacia un lugar seguro).
- Usualmente estas personas caminan despacio, procure que mantenga una caminata rápida sin necesidad de empujarle.
- Brinde instrucciones cortas y sencillas. Procure que no sean más de dos instrucciones simultáneamente.
- Recuerde que este tipo de discapacidad distorsiona las indicaciones que una persona sin discapacidad considera obvias, por lo que se debe de dar la indicación clara y sencilla.

### 6.4 Discapacidad visual

#### 6.4.1 Al relacionarse con una persona con algún tipo de discapacidad visual, considere lo siguiente:

- a. Ofrézcale su brazo u hombro; de este modo, usted se transformará en guía vidente para indicarle con claridad lo que va a hacer.
- b. Colóquese delante de la persona.
- c. No le tome del brazo, mucho menos del bastón.
- d. Si tiene perro guía, no lo toque, no lo alimente, no lo distraiga. El perro se convierte en parte del cuerpo de la persona.
- e. Si usted sirve de guía vidente, la persona soltará el arnés del perro y solamente lo sujetará por la correa.
- f. Para orientar a la persona con discapacidad visual en el entorno físico o para



señalar direcciones, use indicaciones claras y alértele de posibles peligros en el recorrido.

- g.** Evite utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos o indicaciones que la persona no puede ver; utilice referencias comunes como derecha, izquierda, atrás, adelante, arriba, abajo, etc. Tome en cuenta que estas personas logran desarrollar con agudeza el sentido de orientación.
- h.** Descríbale el lugar donde se encuentran y las personas que están presentes.
- i.** Para pasar por un pasillo o lugar estrecho, si usted está sirviendo de guía vidente, coloque su brazo detrás de su espalda, esto le indicará a la persona con discapacidad visual que se colocará detrás del guía para pasar por un lugar estrecho.
- j.** Al bajar o subir escaleras, indíquele la ubicación del pasamanos o pared para proporcionar más apoyo y seguridad.

#### **6.4.2 En caso de emergencia:**

##### **a. Durante la evacuación**

- Recuerde que en caso de emergencia no debe utilizar los ascensores.
- Preséntese, indíquele qué está pasando y ofrezca su ayuda.
- Colóquese delante de la persona.
- Camine lo más rápido posible.
- Procure describir lo que está sucediendo y de la ruta de evacuación.
- Alértele de posibles peligros en el recorrido.

#### **6.5 Mujeres en Condición de Embarazo**

- a.** Pregunte primero si la mujer en condición de embarazo necesita o desea su ayuda, NO lo dé por hecho.
- b.** Permita que la persona decida cuál es la mejor forma en que puede ayudarla, le puede sugerir, no imponer.
- c.** Si requiere llevar a mujeres en condición de embarazo lesionadas a un servicio de emergencia, deberá ser transportada de forma adecuada en función a su limitación funcional.