

CADA CLIENTE IMPORTA

Mejores prácticas y personas con discapacidades

Cuando gente con discapacidades piden adaptaciones, es importante apoyar razonablemente esas solicitudes. La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (en inglés Americans with Disabilities Act o ADA) establece que incluir a personas con discapacidades no es solo una buena práctica comercial, ¡sino que también es la ley!



Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA): Definición de discapacidades

1. DISCAPACIDAD SEGÚN LA ADA

La ADA define la discapacidad como una condición médica o trastorno (llamado deficiencia) que limita sustancialmente a una persona en la realización de actividades básicas (llamadas actividades importantes de la vida).

2. DEFICIENCIAS SEGÚN LA ADA

Una deficiencia debe limitar sustancialmente una actividad importante de la vida. Ejemplos incluyen, pero no se limitan a, caminar, ver, oír, cuidarse a uno mismo y pensar.

3. DISCAPACIDADES OCULTAS

Es posible que habrá que proporcionar adaptaciones a una persona con una discapacidad que no sea evidente.

4. ADAPTAR SEGÚN SOLICITUD/PEDIDO

Aunque la ADA no menciona específicamente todas las discapacidades/deficiencias que están cubiertas, casi siempre es ilegal preguntar a una persona sobre su discapacidad.



Interacción con la ADA en el lugar de trabajo

1. PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Millones de estadounidenses tienen alguna discapacidad. Usted encontrará clientes/huéspedes con discapacidades. Algunos de estos huéspedes solicitarán adaptaciones bajo la ADA.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La ADA prohíbe la discriminación contra individuos con discapacidades en todas las áreas de la vida pública, incluido el trabajo, las escuelas, el transporte y todos los lugares públicos y privados abiertos al público en general.

3. ACCESO IGUALITARIO

La ADA exige que los establecimientos públicos y las instalaciones comerciales ofrezcan acceso y trato igualitarios, comunicación efectiva y la eliminación de barreras existentes para las personas con discapacidades.

4. MULTAS Y SANCIONES

No apoyar los derechos y oportunidades de las personas con discapacidades puede resultar en multas y/o demandas legales.



Interacción con alguien que utiliza un animal de servicio

1. LOS ANIMALES DE SERVICIO NO SON MASCOTAS

Los animales de servicio están entrenados para realizar tareas para personas con discapacidades, como guiar a personas ciegas, recoger un objeto caído o alertar a una persona sorda.

2. LOS ANIMALES DE SERVICIO SON UNA ACOMODACIÓN

Los negocios que atienden al público deben permitir que las personas con discapacidades ingresen con sus animales de servicio a todas las áreas donde normalmente se permite a los clientes.

3. ¿ES ESTE UN ANIMAL DE SERVICIO?

Los negocios pueden preguntar si es un animal de servicio o qué tareas ha sido entrenado para realizar, pero no pueden exigir tarjetas de identificación especiales para el animal ni preguntar sobre la discapacidad de la persona.

4. ANIMAL DE SERVICIO SIN CONTROL

Puede pedir al dueño que retire un animal de servicio si no está bajo control. No toque al animal de servicio sin permiso.



Interacción con alguien que usa una silla de ruedas

1. PREGUNTE ANTES DE ACTUAR

Las personas que usan sillas de ruedas tienen diferentes discapacidades y habilidades. Si cree que alguien necesita ayuda, pregunte antes de actuar.

2. PREGUNTE ANTES DE TOCAR

Las personas con discapacidades consideran su equipo como parte de su espacio personal; pregunte antes de tocarlo.

3. EL LENGUAJE IMPORTA

Use “persona que usa una silla de ruedas” en lugar de “confinado a una silla de ruedas” o “atado a una silla de ruedas.” La silla de ruedas permite a la persona moverse y participar en la sociedad.

4. HABLE DIRECTAMENTE

Siempre hable directamente con la persona en silla de ruedas, no con su acompañante o asistente. Si tiene dificultades para entender, pida a la persona que repita o sugiera formas de mejorar la comunicación.



Interacción con alguien que es ciego

1. IDENTIFÍQUESE Y HABLE DIRECTAMENTE

Trata a una persona ciega como trataría a cualquier otra persona. Diríjase a él/ella directamente. Comparta su nombre y su rol (por ejemplo, guardia de seguridad, acomodador, etc.).

2. OFREZCA APOYO Y ESPERE INDICACIONES

Muchas personas ciegas no necesitan apoyo. Pregunte qué tipo de apoyo necesitan.

3. DESCRIBA ENTORNOS Y OBSTÁCULOS

Si se necesita apoyo de movilidad, ofrezca su brazo y permita que la persona lo tome. Camine de forma natural. Describa el entorno y obstáculos como escaleras (“subir” o “bajar”). Sea específico.

4. PREGUNTE ANTES DE TOCAR AL PERRO GUÍA O EL BASTÓN

Un bastón es parte del espacio personal de la persona ciega. No lo toque ni lo mueva sin informar a la persona. Si la persona tiene un perro guía, respete que el perro está trabajando.



Interacción con alguien que es sordo o tiene problemas de audición

1. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Los negocios deben proporcionar medios efectivos de comunicación con clientes/huéspedes sordos o con problemas de audición. Escribir notas o señalar está bien para intercambios breves. Comunicaciones complejas pueden requerir un intérprete de lenguaje de señas u otras adaptaciones.

2. HABLE DIRECTAMENTE

Asegúrese de captar la atención de la persona, como tocándole el hombro o parpadeando lentamente las luces. Mantenga contacto visual, incluso si la persona usa un intérprete de lenguaje de señas. Hable directamente con la persona (“¿Qué le gustaría?”) en lugar de con el intérprete (“Pregúntele qué quiere.”).

3. HABLE CLARAMENTE EN UN TONO NORMAL

Muchas personas con pérdida de audición leen los labios para comprender mejor. Evite masticar chicle, fumar u obstruir su boca mientras habla.



THINK+change
TALKS TRAININGS TOOLS
A social enterprise of The Arc of Aurora

Este material ha sido preparado solo con fines informativos y no debe considerarse ni usarse como asesoramiento médico o legal.

Cada cliente importa - Todos los derechos reservados 2019 - www.THINKchange.training - Para obtener más información sobre la ADA, visite www.ada.gov.