



CONSEJO NACIONAL DE
PERSONAS CON DISCAPACIDAD

GOBIERNO DE
COSTA RICA

Guía

Aspectos básicos para la interacción con personas con discapacidad en situaciones de emergencia y desastre 2025



Consejo Nacional de Personas con Discapacidad



Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis). Dirección Técnica.
Subproceso Gestión de Política Pública.

Guía: aspectos básicos para la interacción con personas con discapacidad en situaciones de emergencia y desastre.

1 ed. Heredia, Costa Rica: Conapdis, 2025.

20 p.

ISBN: 978-9968-791-48-9

1. Emergencias 2. Desastres naturales 3. Derechos humanos de las personas con discapacidad 4. Interacción social con personas con discapacidad 5. Comunicación con personas con discapacidad I Aguilar Montoya, Gustavo II. tit.

D-363.34 T- JKSW3

Elaborado por:

Gustavo Aguilar Montoya, arquitecto.

Subproceso Gestión de Política Pública.

Dirección Técnica.

Consejo Nacional de Personas con Discapacidad.



Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Presentación. _____ | 4 |
| Limitaciones. _____ | 5 |
| Introducción. _____ | 6 |
| ¿Qué se entiende por discapacidad? _____ | 7 |
| Aspectos básicos para el abordaje de personas con discapacidad en situaciones de emergencia y desastre. _____ | 10 |
| Personas con discapacidad sensorial (visual): _____ | 10 |
| Personas con discapacidad sensorial (auditiva): _____ | 12 |
| Personas con discapacidad sensorial (relacionada con la voz y/o el habla): _____ | 14 |
| Personas con discapacidad física: _____ | 14 |
| Personas con discapacidad intelectual: _____ | 16 |
| Personas con discapacidad psicosocial: _____ | 18 |



Presentación.

El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis) presenta a continuación algunas orientaciones generales para la evacuación de personas con discapacidad en situaciones de emergencia o desastres, a partir del concepto de la Gestión Inclusiva del Riesgo (GIR).

Cabe aclarar que la evacuación como tal se inscribe dentro de la etapa de “respuesta” de la Gestión Inclusiva del Riesgo (GIR), por lo que cabría suponer que, para hacer evacuaciones adecuadas a personas con discapacidad, de previo debieron ser realizadas una serie de acciones, tales como simulaciones y simulacros en la etapa de “preparación”. En este caso particular, lo mínimo sería que los planes de emergencia y los protocolos de evacuación ya estuviesen transversalizados por el Enfoque de Derechos de las Personas con Discapacidad (EDPCD).

Se debe entender que este enfoque aspira al derecho inherente a que las personas con discapacidad, sus familias y las organizaciones que les representan, sean tomadas en cuenta, incluidas y participen de manera efectiva y activa en todas las etapas de la GIR.

Precisamente, este es el espíritu de las Normas para la Inclusión, Protección y Atención de las Personas con Discapacidad en las emergencias y desastres (NIPA), producto del proyecto “Participación y Protección de las personas con discapacidad en emergencias y desastres en América Central”.

De ahí la necesidad de transversalizar en el marco político, técnico y procedimental, la Gestión Inclusiva del Riesgo (GIR) con el Enfoque de Derechos de las Personas con Discapacidad (EDPCD), a partir de la protocolización e implementación de las NIPA; corresponde según la directriz presidencial Número 065-MP-MTSS al Conapdis en conjunto con la Comisión Nacional de Prevención y Atención de Emergencias (CNE), guiar en esta tarea a las entidades públicas y privadas, cada cual desde el ámbito de sus competencias.



Limitaciones.

Dado que se trata de un diseño parcial y en versión preliminar se advierte de varias limitaciones:

1. No se trata de una versión definitiva del documento y su utilidad se reduce a ser utilizado como referencia, puesto que lo correcto es transversalizar con perspectiva de discapacidad los procesos y procedimientos ya establecidos en la GIR y protocolizar las Normas para la Inclusión, Protección y Atención de las Personas con Discapacidad en las emergencias y desastres (NIPA).
2. Al no haber sido diseñado en conjunto con especialistas en GIR es probable que tenga importantes vacíos técnicos respecto de esta.
3. Puesto que el diseño se realizó únicamente a partir de revisión documental, no ha contado con la participación de personas con diferentes tipos de discapacidad, por lo que no se puede dar por validado, ya que no cumple con lo que indica el derecho a la participación y a la realización de consulta estrecha.
4. No aborda todas las etapas de la GIR, por lo que su alcance es muy limitado en términos de su aplicación.
5. Contiene recomendaciones básicas sobre cómo abordar a personas con discapacidad en diferentes situaciones de emergencia o desastre, sin que ello signifique que existe una articulación entre los procesos y procedimientos de evacuación y los planes de emergencia existentes.



Introducción.

Costa Rica ha demostrado ser un país sujeto a la materialización frecuente de riesgos de emergencia y desastre, lo que ha implicado el desarrollo legal, político y procedimental para la prevención, atención y recuperación, principales etapas de la Gestión Integrada del Riesgo.

Por ser la evacuación una actividad propia de la etapa de respuesta, la organización y ejecución de simulacros de emergencia resulta no solo necesaria sino también una fuente de información para el mejoramiento continuo de los protocolos de evacuación. En este caso concreto, se ha considerado importante incluir a personas con discapacidad en los simulacros nacionales de emergencia, lo cual se considera una excelente oportunidad para recabar información que sirva de insumo para iniciar el ajuste o creación de protocolos de evacuación inclusivos.

Por tanto, en el presente documento se bocetan recomendaciones básicas sobre el abordaje de esta población en situaciones de emergencia y desastre; se inicia con una breve descripción de qué es discapacidad y quiénes son las personas con discapacidad y las diferentes formas en que esta se manifiesta.

Finalmente, se presentan aspectos mínimos que deben ser tomados en cuenta a la hora de evacuar a las personas con discapacidad a partir de sus diversas limitaciones funcionales.



¿Qué se entiende por discapacidad?

El concepto de discapacidad es un constructo social que ha evolucionado a lo largo de la misma historia humana y que hoy por hoy, se entiende como la interacción entre una persona con una deficiencia y las barreras que el entorno le plantea, limitándole la participación y realización de actividades cotidianas.

Según la Convención de Derechos de las Persona con Discapacidad (Ley 8661)“ la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Por otro lado, en la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) se hace énfasis en que la discapacidad se ocurre cuando se conjugan:

- a) deficiencias en las estructuras y funciones del cuerpo humano,
- b) limitaciones en la capacidad personal para llevar a cabo tareas básicas de la vida diaria (caminar, moverse, ver, escuchar, hablar, atender su cuidado personal, poner atención o aprender) y,
- c) las restricciones en la participación social que experimentan las personas al interactuar en diversas situaciones de su entorno.

Adicionalmente, la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (7600) estipula que esta es la “condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

Por último, la misma Convención estipula quiénes son consideradas personas con discapacidad de la siguiente manera: “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo



plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

Se colige entonces que la discapacidad no es una condición propia de las personas, sino que es el resultado de la conjunción de factores personales, ambientales y sociales. Si bien es cierto las deficiencias están relacionadas con el estado de salud de las personas y originan limitaciones funcionales, no se puede afirmar que la persona tenga discapacidad solo por el hecho de tener deficiencias.

El Modelo Social de la Discapacidad propone que la discapacidad no es atribuible a la persona, sino que es el resultado de las limitaciones impuestas sobre las personas con alguna deficiencia o limitación funcional, a raíz de barreras actitudinales, posturas sociales, culturales, económicas o por entornos inaccesibles y excluyentes que no ofrecen apoyos y servicios accesibles, oportunos, seguros, asequibles y efectivos, causándole a las personas con limitaciones funcionales, restricción de acceso y ejercicio de las oportunidades de participación.

De ahí la importancia de actuar sobre la elevación de los niveles de accesibilidad e inclusividad en los entornos, para que todas las personas tengan las mismas oportunidades de participar en todas las situaciones que este plantea.

Esto cobra especial relevancia en el caso de la GIR, dado que esta debe volverse inclusiva y accesible.

El logro de este cometido supone la inclusión de las personas con discapacidad en todas las etapas de esta Gestión, además de recursos que hagan posible que los entornos en los que se desempeñen estén adecuados a sus necesidades y que como parte de la etapa de preparación de la GIR, esta población haya participado en el diseño de las medidas pertinentes para identificar los niveles de vulnerabilidad, valorar y minimizar los riesgos, el diseño de los sistemas de alerta temprana y la forma de abordaje de



atención de esta población en situaciones de emergencia y desastres; entre otros muchos aspectos a considerar en esta temática.



Aspectos básicos para el abordaje de personas con discapacidad en situaciones de emergencia y desastre.

Teniendo en cuenta que la discapacidad ocurre a partir de la conjugación de al menos tres factores: 1) las deficiencias de la persona, 2) la limitación funcional y 3) las restricciones a la participación, originadas en las barreras impuestas por los diversos entornos (cultural, social, físico, tecnológico, administrativo, jurídico, de transporte y movilidad, provisión de productos de apoyo) y recordando que la discapacidad no es atribuible a la persona; se utilizará el término “tipo de discapacidad” en alusión a las más comunes limitaciones funcionales.

Personas con discapacidad sensorial (visual):

1. Personas con limitación parcial para ver o con pérdida de visión central o periférica: Aún con productos de apoyo (anteojos, lupas, textos aumentativos, entre otros) tienen limitaciones para ver nítidamente.
2. Personas con limitación total para ver: en algunos casos únicamente perciben ciertas intensidades de luz, pero no pueden distinguir objetos.
3. Personas con limitación visual y auditiva combinadas (sordociegas): tienen limitación total para ver y escuchar.

Indicaciones sobre cómo comunicarse:

- Pregunte siempre si necesita ayuda, no asuma que así es. Respete su espacio personal.
- Preséntese, diga su nombre y función y la forma en que puede ayudarlo.
- No entre en contacto físico con la persona hasta que haya obtenido su permiso. Respete su espacio personal.



- Utilice un lenguaje claro, sencillo, con palabras cortas y precisas.
- Vocalice adecuadamente, para que el mensaje sea fácil de comprender.
- Diríjase en todo momento a la persona con discapacidad, aunque se encuentre acompañada por un tercero.
- En caso de personas menores de edad, comuníquese con estas en lenguaje adecuado para su edad. En la medida de lo posible establezca comunicación inmediata con un familiar.
- Si la persona le solicita que le sirva de guía, póngase de pie al lado contrario de la mano en que la persona utiliza el bastón. Permita que la persona coloque la mano libre en su hombro, si ambos son de la misma estatura; si es más baja, ofrézcale su brazo o codo. Camine un paso adelante de la persona y adecúe la velocidad de marcha a ella.
- No toque el bastón o el perro guía de la persona.
- Asegúrese que el trayecto que seguirán esté libre de obstáculos.
- Explique a la persona con discapacidad los procedimientos de emergencia y protección para definir cómo proceder de manera colaborativa.

Indicaciones sobre cómo asistir durante la emergencia:

- Informe a la persona con discapacidad visual las acciones a ejecutar durante la emergencia.
- Explique con claridad y sencillez las características del entorno, los obstáculos existentes.
- Asegúrese que la persona con discapacidad visual ha comprendido las acciones a ejecutar durante la emergencia.
- Si la persona se hace acompañar de un animal de asistencia, no lo toque, no le hable, no lo acaricie, ya que puede interferir con la labor del animal en cuanto a la guía que brinda a su amo.
- Si utiliza bastón, no lo toque ni camine del lado en que la persona lo usa. Colóquese al lado opuesto.



- Identifique zonas de menor riesgo, así como la distancia que se encuentra. Informe a la persona con discapacidad que tratará de ubicarla en una de estas.
- Durante el desplazamiento, describa continuamente a las personas con discapacidad visual el entorno, los obstáculos existentes las distancias y la dirección de desplazamiento.
- No utilice palabras que puedan asustar alterar a la persona como: ¡cuidado! ¡peligro! En su lugar indíquele si debe detenerse o avanzar, correr, agacharse, saltar, entre otras.
- En caso de inminente situación de peligro sea preciso en sus indicaciones y asegúrese de que la persona con discapacidad visual ha comprendido y posee suficiente información para realizar las acciones que, en conjunto con usted, debe llevar a cabo para salvaguardar su integridad física.



Figura 1: Joven con discapacidad visual, acompañado de su perro guía.

(Fuente: CNREE. Calendario 2007)

Personas con discapacidad sensorial (auditiva):

1. Personas con limitación auditiva total: la limitación para escuchar es permanente, total e irreversible.



2. Personas con limitación auditiva parcial: tienen diferentes grados de limitación para escuchar. Puede ser degenerativa. Pueden utilizar productos de apoyo para amplificar la escucha (audífonos, implante coclear, entre otros).
3. Personas con limitación auditiva y visual combinadas (sordociegas): tienen limitación total o parcial para escuchar y ver.

Indicaciones sobre cómo comunicarse:

- Toque ligeramente a la persona en su hombro para alertarla de su presencia.
- Establezca siempre contacto visual con la persona.
- Colóquese frente a la persona para facilitarle la lectura labial y expresiones faciales.
- Mantener la boca libre de obstáculos en la comunicación. La persona debe poder ver su boca al hablar.
- Vocalice de manera adecuada y utilice un lenguaje corporal natural. Nunca exagere al gesticular o expresarse.
- En todo momento diríjase directamente a la persona con discapacidad auditiva, aun y cuando se encuentre acompañada por un intérprete de Lengua de Señas Costarricense (LESCO) u otra persona que le asista para comunicarse.
- Explique a la persona las acciones que se van a llevar a cabo durante la emergencia y asegúrese de que ha comprendido y posee la información necesaria.

Indicaciones sobre cómo asistir durante la emergencia:

- Si la persona no está acompañada por un intérprete mantenga la calma y trate de acordar señas precisas que indiquen, por ejemplo: direcciones (arriba, abajo, al lado, hacia adelante, hacia atrás).



Figura 2: Hombre afrodescendiente con discapacidad auditiva, comunicándose por medio de lengua de señas.

(Fuente: CNREE. Calendario 2007)

Personas con discapacidad sensorial (relacionada con la voz y/o el habla):

1. Personas con limitaciones en el desarrollo del habla y lenguaje, producidos por deficiencias funcionales-orales, neurológicas, intelectuales u otras.

Indicaciones sobre cómo asistir durante la emergencia:

- Si la persona no está acompañada por un intérprete mantenga la calma y trate de acordar señas precisas que indiquen, por ejemplo: direcciones (arriba, abajo, al lado, hacia adelante, hacia atrás).

Personas con discapacidad física:

1. Presentan limitaciones para moverse, desplazarse y realizar algunas actividades.
2. Presentan deficiencias neurológicas o del sistema musculoesquelético que les limitan la movilidad, el desplazamiento, la carga o manipulación de objetos.



3. Pueden presentar amputaciones en algunos o todos sus miembros corporales, superiores e inferiores.
4. Algunas podrían utilizar productos de apoyo (sillas de ruedas, muletas, andaderas, bastones, prótesis; entre otros).

Indicaciones sobre cómo comunicarse:

1. Preséntese, diga su nombre y póngase a las órdenes de la persona.
2. Pregúntele de qué manera puede asistirle.
3. No imponga su ayuda ni asuma que la necesita. Pregúntele si desea ser asistida y cómo puede hacerlo. Respete su espacio vital.
4. Preste atención a la persona, no a su deficiencia o limitación funcional, así como tampoco se centre en su producto de apoyo.
5. Limite la asistencia a lo estrictamente necesario. Promueva la autonomía y la independencia de la persona.
6. Siempre, diríjase directamente a la persona con discapacidad, aunque se haga acompañar por otra.
7. Explique con claridad y sencillez, la situación y las acciones que se van a realizar durante la emergencia, así como la forma en que la persona puede ayudar para colaborar con usted.

Indicaciones sobre cómo asistir durante la emergencia:

1. No utilice los ascensores.
2. Trate de que la ruta de evacuación sea despejada de obstáculos que impidan el paso de la persona con discapacidad física.
3. En caso de que no exista señalización de ruta de evacuación accesible, usted debe servir como guía.
4. Si debe asistir a una persona con discapacidad física que camina despacio, adecúe su velocidad a la de la persona. No la arrastre ni la empuje para acelerar el paso.



5. Si utiliza productos de apoyo como andaderas, muletas, sillas de rueda, entre otros, tenga presente que, en la medida de lo posible, la persona debe ser evacuada con su producto de apoyo.

En algunos casos, las personas usuarias de silla de ruedas pueden requerir apoyo para pasarse hacia camillas o sillas de emergencia. En este caso, evite, presionar sus extremidades o pecho. Traslade a la persona con cuidado de no causarle lesiones adicionales.



Figura 3. Mujer indígena usuaria de muletas.

(Fuente: CNREE. Calendario 2007)

Personas con discapacidad intelectual:

1. Presentan limitaciones intelectuales o cognitivas y algunas veces, conductuales.
2. Se caracterizan por presentar limitaciones para realizar funciones cognitivas tales como: razonamiento, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas.
3. Presentan dificultades para el aprendizaje.

Indicaciones sobre como comunicarse:



- Diríjase a la persona de manera natural y sencilla.
- Ignore comportamientos que puedan parecer extraños: repeticiones, vocalizaciones, gestos, entre otras cosas.
- Explíquelo los procedimientos de emergencia de manera clara, concisa y sencilla, utilizando frases cortas y repita si es necesario. Esto ayudará a que la persona tome decisiones en forma autónoma.
- Responda a sus preguntas con claridad y utilizando un lenguaje adecuado.
- Pregunte constantemente a la persona si usted se está dando a entender. Si no fuese así, reitere lo dicho con otras palabras más sencillas y claras.
- Asegúrese de que ha comprendido sus indicaciones: pídale que repita la información o pregúntele qué es lo que van a hacer.
- No infantilice a la persona con discapacidad intelectual. Trátele de acuerdo con su edad.
- No utilice términos como: chiquito o chiquita, mamita o papito, y otras similares. Llámeme por su nombre.
- Háblele siempre a la persona con discapacidad intelectual, aun y cuando se encuentre acompañada por otra persona.
- Trate de establecer un clima de confianza.
- Sea paciente, pero no condescendiente.

Indicaciones sobre cómo asistir durante la emergencia:

- Trate de tranquilizar a la persona. Explíquelo la situación, lo que debe hacer y la forma en que usted puede asistirle.
- Asegúrese de que comprende que se encuentra en una situación de emergencia o desastre, sin asustarla.
- Puede ser que la persona se encuentre ofuscada. Trate de transmitirle pausadamente la información y de darle instrucciones claras, paso a paso a seguir.



- Utilice lenguaje simple, concreto en frases cortas y con un tono de voz tranquilo, que no denote miedo o sobresaltos.
- Acompáñele la mayor cantidad de tiempo posible durante la emergencia, para darle tranquilidad.
- Ayúdele a orientarse pues puede que se encuentre alterado durante la emergencia y su sentido de orientación se encuentre limitado.



Figura 4. Niña con Síndrome de Down comiendo una manzana, acompañada por una mujer adulta.

(Fuente: CNREE. Calendario 2007)

Personas con discapacidad psicosocial:

Pueden presentar limitaciones en su funcionalidad personal, en el comportamiento e interacción social con otras personas; como por ejemplo en el manejo y tolerancia ante situaciones conflictivas que les resultan difíciles de manejar, lo que puede afectar funcionalidad y su comportamiento y la interacción con las demás personas.

Indicaciones sobre cómo comunicarse:

- Actúe empáticamente y con naturalidad.



- Sea paciente. Las personas con discapacidad psicosocial podrían requerir mayores apoyos que sean más demandantes que las demás personas. Podrían sentirse deprimidas, estresadas, ansiosas, temerosas o frustradas.
- Trate de transmitirles confianza y credibilidad sobre la asistencia que usted le está brindando. Hágale sentir que se trata de un trabajo en equipo y que por tanto usted necesita de toda su colaboración.
- Hágale sentir que cuenta con toda su atención y que usted tiene disposición absoluta para apoyarle en el trámite o servicio.
- Brinde la información con transparencia, sencillez, claridad y utilice un lenguaje sencillo.
- Ante un conflicto, mantenga la calma. Si es necesario solicite ayuda adicional.
- Diríjase siempre a la persona con discapacidad, aunque se haga acompañar por otra persona.



Figura 5: Adulto mayor con discapacidad psicosocial interactuando con otra persona que le muestra un documento.

(Fuente UNFPA, 2018. página 39)