

## Consejos para Conductores

Dirigido a operadores de transporte colectivo: taxi.

Para el mejor desempeño o mejoramiento del servicio que otorgan.

¿Tiene conocimiento de que existen varios tipos de discapacidad?

Son 4, le diremos cuáles son y cómo interactuar con un cliente que presente alguna de ellas.

1.- Discapacidad motriz, Son las personas que tienen una movilidad limitada, ya sea por falta de algún miembro, superior o inferior, o si aún teniendo los cuatro miembros, no los controla en cuanto a movimiento, otra posibilidad es que existiendo los miembros, son de un tamaño menor, o simplemente por ser personas con una edad avanzada y sus movimientos se vean limitados.

A) La paciencia ayuda mucho y tomen en cuenta que todas las personas hemos de llegar a esa edad o que en algún momento dado podemos tener una limitación de cualquier tipo.

B) Se deben considerar 90 centímetros de ancho para desplazarse con la utilización de aparatos ortopédicos o auxiliares mecánicos, ¿por qué de esos 90 centímetros como mínimo? se utilizan sólo en traslados rectos y que son para una sola persona.

C) ¿Cuáles son las partes de las que se compone una silla de ruedas? asiento, respaldo, ruedas impulsoras, aros de impulso, ruedas de dirección, reposa brazos, reposa pies, estribos y manubrios.

D) ¿Cuáles son los lugares donde no se debe sujetar para cargar? Específicamente los reposabrazos y reposa pies, ya que se puede lastimar al desprenderse alguna de las partes.

E) ¿Cómo subir un escalón? o ¿cómo transportarlos en una superficie difícil? Se deben levantar las ruedas de dirección, que son las pequeñas; apoyando el pié en el estribo que se encuentra por dentro de las ruedas impulsoras y con el uso de los manubrios.

F) Deben asegurarse que la persona esté enterada de los movimientos que están próximos a realizar, para no tomarlos de sorpresa.

G) De igual forma asegúrese que la ropa o alguna parte del cuerpo, no tenga la posibilidad de enredarse o rosar alguna sección de la silla.

H) ¿Cómo se puede brindar la ayuda a una persona que utiliza silla de ruedas para abordar el auto?, ¿cómo plegar y desplegar la silla para ser guardada en el porta equipajes? existen diversos modelos de silla, unas son más plegables y compactas que otras; es preferible preguntar al usuario.

I) ¿Cómo acercarla al propietario para su descenso seguro? Presten atención a las instrucciones del propietario.

H) En ocasiones olvidan sus pertenencias dentro de las unidades, por favor asegúrese que no queda nada en el interior de las mismas.

J) De ser posible, acompañe al pasajero a la puerta del lugar donde se dirige.

2.- Discapacidad intelectual. Son las personas que tienen algún problema de aprendizaje o de entendimiento o simplemente su cuerpo no responde como su mente lo quisiera, estas son las personas que tienen una discapacidad múltiple, ya que afecta el funcionamiento corporal y mental.

A) Algunos ejemplos de esta condición son: el síndrome de Down, Asperger, autismo; teniendo en cuenta que cada uno de ellos tiene diferentes niveles de afectación.

B) El mejor consejo para tratar a las personas con discapacidad intelectual, es tenerles paciencia al esperar una respuesta.

C) Poner mucha atención en las respuestas o en la conversación, ya que en ocasiones su condición afecta también la utilización del habla.

D) El gritar o elevar la voz, es muy posible que los asuste y tengan una reacción inesperada.

E) Procure dirigirse directamente a ellos, y no a su acompañante, ya que parece que los ignora.

3.- Discapacidad auditiva.

Desafortunadamente es una de las discapacidades que no se notan, por lo que es difícil que la gente sepa en qué momento se encuentra en presencia de una persona con discapacidad auditiva,

A) De otra forma se les denomina sordos, cuando reciben la ayuda de un aparato auditivo, se les denomina hipo acúsicos, que significa de audición disminuida.

Las personas sordas no se sienten ofendidas por ser llamadas sordas, cuando se refiere a un grupo de sordos se les llama comunidad de sordos.

B) Para estas personas es importante mantener el contacto visual, ya que es la forma de comunicarse, algunos saben leer los labios, otros se dan a entender porque sí están oralizados, esto es que sí saben hablar, todo depende del momento en que perdieron la audición.

C) En caso de tener dificultad para entenderse con una persona sorda, es recomendable la utilización de papel y lápiz ya sea para escribirle o para comunicarse por medio de dibujos.

D) Las personas con discapacidad auditiva, suelen darse a entender por medio de la utilización de las manos, esto es fácil de entender, por ejemplo, tomar una calle o seguir una dirección, ya que suelen señalar con el dedo.

E) Para el cobro del servicio se sugiere que desglosen la cantidad e indicar los dígitos, uno por vez. Los dedos deben separarse para ser contados con mayor facilidad.

F) Para las personas sordas es imposible solicitar el servicio de un radiotaxi, ya que no saben en qué momento les contestan el teléfono, se sugiere tener una línea con teléfono móvil para poder contactarlos por medio de mensaje de texto.

G) Para hacer saber que ya llegó la unidad, se sugiere la utilización de las luces.

4.- Discapacidad visual. Las personas ciegas, son muy auditivas, de tal manera que da confianza desde el momento que el conductor se identifica mencionando de que compañía viene y para quién será el servicio.

A) Puede auxiliar al ciego a encontrar la puerta, si dirige su mano hacia el marco de la misma, si se encuentra abierta; y hacia la manija, en caso de encontrarse cerrada.

B) En caso de dirigirlo caminando por un tramo largo, se sugiere dirigir la mano del ciego hasta su hombro, para sentir el movimiento corporal.

C) No lo ponga por delante, ni le sujete el bastón blanco, es con lo que percibe el terreno.

D) Verbalice lo más posible, la descripción del lugar, las calles o las cosas que se están encontrando, Los ciegos tienen un mapa mental del lugar donde se dirigen, saben lo que existe alrededor.

E) Al entregar el cambio, es de agradecerse el que desglosen o expliquen en qué orden están colocando los billetes y las monedas.

F) Cuando descienda su pasajero, describa lo más preciso posible el lugar donde se encuentra.

G) Sería de mucha ayuda si lo acompaña hasta la puerta del lugar donde se dirige.

Siguiendo estos consejos, mejorará notablemente su servicio y se convertirá en la primera opción para los usuarios.