

# EL ABC DEL BUEN TRATO a las Personas con Discapacidad



**2025** BICENTENARIO DE  
**BOLIVIA**



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE  
SALUD Y DEPORTES



## PRESENTACIÓN

El Ministerio de Salud y Deportes, en el marco de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y la ley N° 223 de marzo de 2012, General para las Personas con Discapacidad, Ley N°045, de 8 de octubre de 2010, Contra el racismo y toda forma de Discriminación, busca concienciar a la sociedad sobre la importancia de fomentar un entorno inclusivo, donde se respeten los derechos y la dignidad de todas las personas.

En esta línea, pone a disposición de la población la cartilla “El ABC del Buen Trato a las Personas con Discapacidad”, como una herramienta para fortalecer la cultura del buen trato, promoviendo actitudes de respeto y empatía hacia las Personas con Discapacidad. Asimismo, se enmarca en los lineamientos estratégicos propuestos por el Estado Plurinacional de Bolivia, que promueven un enfoque de salud basado en la igualdad, la empatía y la participación activa de todos los sectores sociales.

El presente documento reafirma el compromiso con la promoción de la salud, la prevención de discapacidades, brindando respuestas a las demandas de las Personas con Discapacidad y sus organizaciones, busca fomentar cambios positivos en la sociedad, favoreciendo el respeto mutuo, la inclusión y el trato digno ¡Juntos y juntas podemos construir una sociedad más inclusiva y respetuosa!

María Renée Castro Cusicanqui  
**MINISTRA DE SALUD Y DEPORTES**



# **RESOLUCIÓN MINISTERIAL**

## INTRODUCCIÓN

La discapacidad puede hacer que algunas actividades diarias sean más difíciles, y es algo que nos puede pasar a cualquiera. Por eso, es importante ser amables y comprensivos. El Ministerio de Salud y Deportes, a través de la Unidad de Gestión de la Política de Discapacidad, trabaja para prevenir discapacidades, mejorar la salud y apoyar a las Personas con Discapacidad, respondiendo a sus necesidades.

El “ABC del Buen Trato a las Personas con Discapacidad” está hecho para que todos aprendamos a tratarlas con respeto, sin excluir ni discriminar y logremos que se sientan incluidas.



# OBJETIVO

Fomentar acciones positivas que ayuden a crear empatía y un Buen Trato hacia las Personas con Discapacidad, asegurando que reciban un trato preferente y respetuoso.



## MARCO NORMATIVO NACIONAL

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia de 7 de febrero de 2009.
- Ley N° 4024 de 15 de abril de 2009.
- Ley N° 045 Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación de 8 de octubre de 2010, establece mecanismos y procedimientos para la prevención, protección, eliminación y sanción de actos de racismo y toda forma de discriminación.
- Ley N° 223, para Personas con Discapacidad de 2 de marzo de 2012 para el acceso a la salud con calidad y calidez debiendo tomarse en cuenta los lenguajes alternativos propios de la comunicación de este sector.
- Política de Salud Familiar Comunitaria Intercultural – SAFCI. La estrategia operativa de la política SAFCI es la Promoción de la Salud definida como un proceso político de participación y gestión social, tiene carácter integral e intersectorial lo que permite el abordaje de las determinantes sociales de la salud, en corresponsabilidad con la población organizada, autoridades, el sector salud y otros sectores.
- Resolución Ministerial N°0279 de 21 de julio de 2021.



## DEFINICIÓN Y CONCEPTOS PRINCIPALES

**BUEN TRATO.** El Buen Trato se define como el comportamiento y la **actitud positiva** en el relacionamiento con las Personas con Discapacidad, **evitando en todo momento situaciones o acciones de menosprecio**, que hagan sentir incómodas, discriminadas o maltratadas a las personas con las que se interactúa.

**DISCAPACIDAD.** Es el resultado de la interacción de la persona, **con deficiencias de función físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales** a largo plazo o permanentes, con diversas barreras físicas, psicológicas, sociales, culturales y comunicacionales.

**EMPATÍA.** Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro sin dejar de ser uno mismo o “ponerse en los zapatos del otro” para comprender su situación.



**EQUIDAD.** Es el esfuerzo colectivo, social e institucional, para **eliminar las desigualdades injustas y evitables en salud**, según la diversidad de capacidades y necesidades.

**SALUD.** La salud es un estado completo de bienestar **físico, mental y social**, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

**TOLERANCIA.** Es la acción y efecto de tolerar, que implica el **respeto íntegro al prójimo, sus ideas, sus prácticas o creencias**, su cultura y su religión, independientemente de que no coincidan o sean diferentes de las nuestras.

**TRATO PREFERENTE.** Son las acciones integradoras que procuran **eliminar las desventajas de las Personas con Discapacidad**, garantizando su equiparación e igualdad con el resto de las personas con carácter de primacía.



## ¿CUÁLES SON LOS TIPOS DE DISCAPACIDAD?

### DISCAPACIDAD FÍSICA – MOTORA



### DISCAPACIDAD MENTAL O PSÍQUICA



### DISCAPACIDAD INTELECTUAL



### DISCAPACIDAD AUDITIVA



### DISCAPACIDAD VISUAL



### DISCAPACIDAD MÚLTIPLE



## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL BUEN TRATO?

Porque generamos **respeto, amabilidad, consideración y tratamos a los/as demás como nos gustaría ser tratados/as.**

También implica reconocer a las Personas con Discapacidad como sujetos de derecho, respeto y dignidad.



## FACTORES QUE GENERAN MALTRATO

- 1 La mala comunicación y el lenguaje ofensivo a partir de la terminología incorrecta referida a la discapacidad.
- 2 El desconocimiento de la temática de la discapacidad.
- 3 Las barreras físicas, actitudinales y comunicacionales.

# TERMINOLOGÍA

## INCORRECTA

- Minusválido/a
- Deficiente
- Personas con capacidades diferentes
- Incapacitado/a
- Discapacitado/a
- Persona en situación de discapacidad

- Inválido/a
- Paralítico/a
- Mutilado/a
- Cojo/a
- Lisiado/a
- Tullido/a
- Defecto físico
- Discapacitado/a físico

- No vidente
- Invidente
- Cieguito/a

- Sordito/a
- Sordomudo/a
- Mudo/a

- Retrasado mental
- Retrasado/a
- Mongólico/a
- Enfermito/a
- Tonto/a

- Enfermito/a
- Tonto/a
- Deficiente
- Loco/a
- Esquizofrénico/a
- Demente
- Psicópata
- Trastornado/a
- Perturbado/a
- Histérico/a

## CORRECTA

**PERSONA CON DISCAPACIDAD**

**PERSONA CON DISCAPACIDAD FÍSICA MOTORA**

**PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL O PERSONA CIEGA**

**PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONA SORDA**

**PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

**PERSONA CON DISCAPACIDAD MENTAL O PSÍQUICA**

## RECOMENDACIONES PARA BRINDAR BUEN TRATO POR TIPO DE DISCAPACIDAD

### PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA/MOTORA

Para conversar, debe ponerse a su altura y hablarle de frente o inclinarse, evitando hablarle desde arriba (en caso de personas con talla baja o que la persona se encuentre en silla de ruedas).

Para colaborar en el desplazamiento de una persona en silla de ruedas u otro dispositivo tecnológico de apoyo (ayudas técnicas), es importante dejar que la Persona con Discapacidad le indique como hacerlo.

Siempre se deben activar los frenos de la silla de ruedas al finalizar el traslado.

Al momento de la atención, las ayudas técnicas deben colocarse al alcance de la mano y NO se debe mover del lugar donde la persona las acomodó de inicio, pues estos dispositivos son parte de él/ella.

No acelerar el paso de la Persona con Discapacidad

Se debe facilitar el acceso y desplazamiento de la Persona con Discapacidad levantando los objetos de su paso (sillas, bancas u otros objetos), abriendo las puertas si el caso amerita, como también evitar obstáculos como lugares estrechos, gradas, escaleras entre otros.



## PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL O PERSONA CIEGA

Lo primero que se debe hacer es identificarse presentándose de modo claro y cortés, se debe extender la mano rozando o tocando la suya y esperar a que responda; además preguntarle en que se le puede ayudar, de manera directa y en segunda instancia a su acompañante o guía.

Es importante describir la ubicación del mobiliario que se presenta a su paso.

Si necesita trasladarse, pregúntele si requiere ayuda, si éste acepta ser guiado extienda su brazo para que él/ella se sostenga y se deje guiar, manténgase medio paso por delante y evite tomar o jalar bruscamente del brazo.

Siempre se debe orientar describiendo el entorno o el lugar con palabras dimensionales como ser izquierda, arriba, etc. Asimismo, evite utilizar términos indicativos como ahí, allí, aquí, más allá y otros similares.

En caso de emitir información escrita; lea en voz alta y con claridad, asegurándose de que haya comprendido sin resumir el contenido.



## PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O PERSONA SORDA

Al iniciar una conversación, llame su atención haciendo una seña, de no conseguirlo realice un movimiento muy suave tocando su brazo o el hombro, ofrezca la mano en señal de saludo, empiece la comunicación cuando este seguro de su atención.

Para comunicarnos, debemos dirigirnos en primera instancia a la Persona Sorda y posteriormente a su acompañante y/o intérprete de Lengua de Señas Boliviana (LSB).

Se debe mantener el contacto visual articulando, modulando y gesticulando las palabras a un ritmo moderado, algunas Personas Sordas tienen la capacidad de la lectura de los labios.

En caso de que se presente alguna dificultad en la comprensión y comunicación, se debe recurrir a la escritura como forma alternativa o uso de señas convencionales si el caso amerita.



## PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL

- En lo posible se debe contar con la presencia de un acompañante.
- Utilizar un lenguaje claro, pausado, sencillo, cortés, amigable, adaptándonos a sus características y limitaciones.
- Se debe conversar en primera instancia con la Persona con Discapacidad y luego a su acompañante.
- Se debe procurar responder a sus preguntas y asegurarnos de que nos ha comprendido.
- Se debe hablar en forma natural, no utilizar un tono de voz fuerte, debido a que puede causar incomodidad y alteración del estado de ánimo de la Persona con Discapacidad Intelectual.
- Evitar dar consejos sobre temas de conducta o comportamiento porque lo que vive la persona no es problema de carácter o educación.



## PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL O PSÍQUICA

- Conversar en primera instancia con la Persona con Discapacidad, tomarse el tiempo adecuado y necesario para explicar, escuchar con paciencia sus inquietudes, cuando exista duda, solicitar la información a su acompañante.
- Hacerle conocer el tipo de atención y tratamiento que se realizará, evitando palabras complejas y difíciles de comprender.
- La atención debe ser de manera amigable, evitando impresiones y/o emociones que afecten su estado de ánimo y generar malos entendidos.
- Experimenta con facilidad situaciones de estrés por el entorno, lo que le produce ansiedad y angustia, mostrando sudoración, rubor acentuado, evitando las esperas prolongadas.
- Evitar dar consejos sobre temas de conducta o comportamiento porque lo que vive la persona no es problema de carácter o educación.



## BARRERAS DE ACCESIBILIDAD

Es la condición en la que un entorno es accesible para todos, incluyendo Personas con Discapacidad física-motora, permitiendo el uso autónomo, seguro y eficiente de bienes, productos y servicios sin que se interrumpan sus actividades por problemas de accesibilidad.

### Barreras de Accesibilidad.-

**Barreras físicas.-** Son todos aquellos obstáculos exteriores e interiores que dificultan, entorpecen o impiden a las personas su libre movimiento.

**Barrera comunicacional.-** Son aquellas barreras de comunicación que impiden en cierta medida su acceso y participación en la sociedad.

**Las barreras urbanísticas y arquitectónicas:** Son obstáculos en el entorno físico y en la construcción de edificios que dificultan la accesibilidad, especialmente para Personas con Discapacidad Física Motora, como la falta de rampas, escaleras sin pasamanos o sanitarios no adaptados.

Ejemplos de algunas estructuras incorrectas.



**BARRERA FÍSICA**



**BARRERA ARQUITECTÓNICA**



**BARRERA COMUNICACIONAL**

**Las barreras actitudinales:** Es la poca o nula calidez al momento de llevar una relación personal de salud-paciente.

Se basa en considerar al otro una persona única e irrepetible, es un componente intrínseco que genera confianza.

Lo importante al quitar esta barrera es hacer sentir a la Persona con Discapacidad acogido/a y escuchado/a.



En este sentido, se busca mejorar la atención y establecer acciones positivas que generen:

- **Buen Trato**
- **Eliminación de Barreras**
- **Trato Preferente**
- **Accesibilidad**



## REQUISITOS PARA LA **CALIFICACIÓN** de **DISCAPACIDAD**



**PRESENCIA FÍSICA**  
de la persona a calificar.



**INFORME Y/O CERTIFICADO MÉDICO** Actualizado según el tipo de deficiencia, emitido por los Servicios de Salud Públicos o de la Seguridad Social o privados autorizados por el SEDES.



**CÉDULA DE IDENTIDAD** vigente (original y dos fotocopias) de la persona a calificar.

En caso de menores de edad o que no puedan tomar decisiones propias, adjuntar fotocopia simple de C.I. de un familiar u otro según corresponda.

**Línea gratuita**  
**800105999**

### **DIRECCIONES DE ÁREAS DE DISCAPACIDAD**

#### **LA PAZ**

C. Méndez Arcos  
Nro. 2702, Esq. Muñoz  
Cornejo z/Sopocachi  
Telf: 2-412391

#### **ORURO**

C. 6 de octubre entre  
San Felipe y Arce  
Telf: 25277001

#### **POTOSÍ**

C. Cochabamba, esq. Frías  
Ex SEDES multifuncional  
3er. piso  
Telf.: 26224197

#### **COCHABAMBA**

Av. Aniceto Arce esq.  
Pasteur Nro. 2876  
Telf: 44664702

#### **CHUQUISACA**

C. Rosendo Villa  
2do. piso No. 202  
Telf: 46436618

#### **TARIJA**

Av. Potosí No. 543  
Telf: 46643266

#### **SANTA CRUZ**

Av. Las Américas  
C. Diego de Mendoza No. 250  
diagonal al colegio Uboldi  
Telf: 33636627 - 33333669

#### **BENI**

Zona Niña Autónoma  
Barrio 25 de agosto  
Centro de Formación  
Multidisciplinario  
Telf: 34621199

#### **PANDO**

Av 9 de Febrero,  
Edif. Ex CordePando  
Telf: 8423129