



# MANUAL

## BUENAS PRÁCTICAS

EN LA INTERACCIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD



La presente guía ha sido elaborada por la Dirección de Recursos Humanos, a través de su Departamento de Equiparación de Oportunidades, en colaboración con el equipo técnico. Su objetivo principal es sensibilizar a toda la comunidad institucional sobre las mejores prácticas para interactuar de manera respetuosa y efectiva con personas con discapacidad, contribuyendo así a la construcción de un entorno laboral más inclusivo y accesible.

Este documento representa un hito en nuestro camino hacia una organización más justa y equitativa.

Al fomentar la sensibilización y el conocimiento sobre las necesidades de las personas con discapacidad, estamos promoviendo una cultura de inclusión en la que cada individuo se sienta valorado y respetado en su diversidad. Es fundamental recordar que la inclusión es un proceso continuo que requiere el compromiso de todos los miembros de la comunidad.

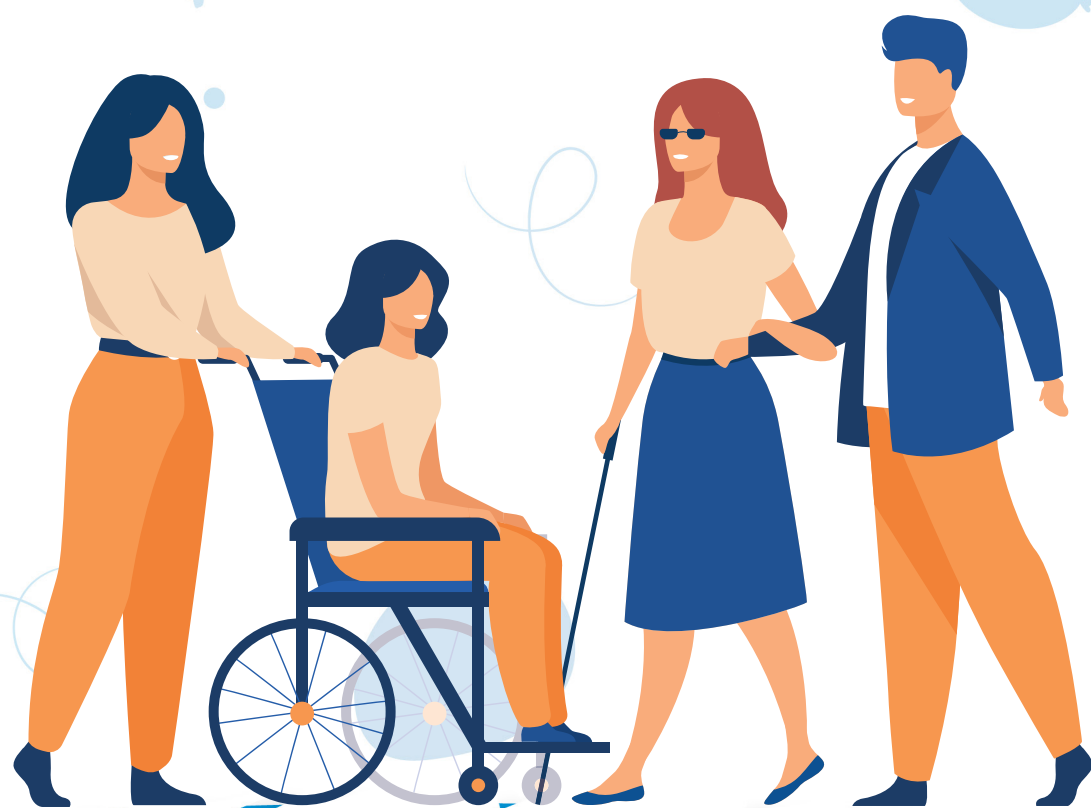
Agradecemos sinceramente a todas las unidades administrativas que colaboraron en la elaboración de esta guía. Su apoyo ha sido fundamental para ofrecer herramientas prácticas que faciliten una comunicación efectiva y respetuosa en todos los ámbitos. Al establecer pautas claras y concisas, buscamos eliminar barreras comunicativas y actitudinales, promoviendo así un entorno laboral más inclusivo y accesible.



*“Sino podemos poner fin a nuestras diferencias, contribuyamos a que el mundo sea un lugar apto para ellos”*  
*John F. Kennedy*

## CONTENIDO

Introducción.....	P. 5
¿Por qué este manual de buenas prácticas?.....	P. 6
¿Qué es discapacidad?.....	P. 7
Tipos de discapacidad / Recomendaciones para interactuar con una persona con discapacidad.....	P. 8- 13
La accesibilidad universal como sinónimo de calidad.....	P. 14
Anexos / leyes y decretos sobre los derechos de las personas con discapacidad.....	P. 15-16
Líneas de ayuda.....	P. 17
Glosario de palabras .....	P. 18-19



## INTRODUCCIÓN

La Asamblea Nacional como órgano independiente, moderno, eficiente y transparente que goza de la credibilidad y que representa los intereses de la sociedad; además que contribuye a mejorar la calidad de vida de los panameños, con capacidad para promover cambios que viabilicen el cumplimiento de las aspiraciones de la sociedad, presenta el siguiente instrumento que pone a disposición de toda la ciudadanía, el cual pretende contribuir con la erradicación de cualquier acto de discriminación y de exclusión hacia las personas con discapacidad.

La Asamblea Nacional ha acompañado a nuestra joven democracia en sus altibajos y se ha convertido no solo en la voz del pueblo, sino también en el espejo de la Nación, por cuanto que las orientaciones que aquí se presentan no poseen un carácter prescriptivo, sino que pretenden ofrecer un punto de partida para el avance hacia la atención de la diversidad en nuestra ciudadanía, esperando que de su ejecución puedan emerger nuevas orientaciones que contribuyan a enriquecer el acervo ya existente.

La Asamblea Nacional como Primer Órgano del Estado, responsable de crear las leyes necesarias que permitan buscar el equilibrio entre todos los intereses legítimos de nuestra sociedad, factores elementales para que nuestro país avance al pleno desarrollo político, económico y social, crea así este documento de consulta y reflexión para ser aplicado basándose el mismo en los convenios internacionales, leyes de la República; lo que permite recalcar el esfuerzo de este órgano con la ciudadanía, el cual es brindar una atención con enfoque de inclusión y de derechos humanos, a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación en el proceso de atención a las personas con discapacidad.

Nuestra institución en cumplimiento del Decreto No. 56 de 23 de julio de 2008 Que crea las Oficinas de Equiparación de Oportunidades (OEO) en las instituciones gubernamentales, se respalda también en el artículo 8 de la Ley No. 42 de 29 de agosto de 1999 de Equiparación de Oportunidades y el artículo 1 de la Reglamentación de dicha Ley y la Ley No. 15 de 31 de mayo de 2016 que reforma la Ley No. 42 de 1999.

Este órgano del Estado se adapta a la normativa de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, mantiene el propósito de asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los colaboradores y visitantes con discapacidad.

# ¿POR QUÉ? ESTE MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Según datos de la Primera Encuesta Nacional de la Discapacidad (Pendis) del año 2006 en Panamá el 11.3% de la población manifestó tener alguna dificultad o limitación permanente. A su vez, el Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud (OMS) estiman que el 15% de la población del mundo tiene alguna discapacidad y en el 25% de los hogares hay al menos un integrante en esta situación.

Tomando en cuenta estas cifras, es importante que todas las personas con discapacidad conozcan sus derechos, que son de poder participar en condiciones de igualdad que el resto de la ciudadanía. El acceso de algunas personas a determinados entornos, bienes o servicios que deben de estar a su disposición, supone la necesidad de contemplar aspectos importantes de los mismos con el fin de garantizarlos al igual que el resto de la población.

Un manual de buenas prácticas es un instrumento útil para el desarrollo de políticas preventivas en distintos ámbitos y brinda un soporte de capacitación permanente para la población.

Por todo lo antes expuesto, es imperativo que nuestra Institución, como primer órgano del Estado, promueva este documento, que solamente pretende hacer una serie de recomendaciones básicas con el fin de facilitar conductas y actitudes que garanticen la accesibilidad de las personas con discapacidad. A su vez, para sensibilizar y/o capacitar a quienes no han tenido hasta el momento un acercamiento a la temática. También nos acerca a la normativa que protege a los grupos más vulnerables enumerando sus disposiciones y presentando la forma en que las diferentes normas se articulan en nuestro ordenamiento legal.



# ¿QUÉ ES? DISCAPACIDAD



La discapacidad es la condición en que una persona presenta deficiencia física, mental, intelectual y sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU y con carácter constitucional por la Ley N° 25 del 10 de julio del 2007, la cual pretende "promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por parte de todas las personas con discapacidad, y el respeto de su dignidad inherente" haciéndose eco de un cambio importante en la comprensión de la

discapacidad y en las respuestas mundiales a este problema.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, permite que se vea la temática de discapacidad, como una circunstancia en la vida de las personas, lo que es un reflejo de elementos de la diversidad y la riqueza de los seres humanos. La discapacidad no es una realidad estancada, sino que forma parte del crisol de la sociedad.

Por tal razón, este manual de buenas prácticas entre sus objetivos pretende sentar recomendaciones básicas para sensibilizar en esta temática, así erradicar terminologías como; minusvalía, diversidad funcional, minusválido/a, discapacitado/a, retrasado/a, especial, incapaz, etc. Considerando la correcta forma de dirigirse a esta población: "Discapacidad" y "Personas con Discapacidad".

# Tipos de Discapacidad

## DISCAPACIDAD FÍSICA Y/O MOTOR

Es el resultado de una deficiencia en las funciones y estructuras físicas que posee la persona que al interactuar con el entorno se ve limitado su desempeño motor.

### ¿Cómo ayudar a usuarios de bastón, muleta y/o andadera?

- Ajuste su paso al de ellos.
- No los separe de sus muletas, bastones y/o extensiones de su cuerpo.
- Apóyelos a la hora de transportar objetos.

### ¿Cómo ayudar a usuarios de silla de ruedas?

- Pregúntele cómo puede ayudarlo y no a su asistente.
- Tenga cuidado al bajar aceras o rampas.
- No tome la silla por los apoya brazos (son desmontables).
- Al hablarles, hágalo de frente o de lado.



### ¿Sabías qué?

La silla de ruedas es una parte más del cuerpo de la persona con movilidad reducida, y como tal hay que respetarla.

#### Incorrectos

- Mutilado.
- Inválido.
- Paralítico.
- Cojo.
- Manco.

#### Términos

##### Correctos

- Persona con discapacidad Físico-motora o Músculo-esquelética.
- Persona con movilidad reducida.

## DISCAPACIDAD VISCERAL

Son discapacidades no visibles en la mayoría de los casos, ya que afectan a los órganos causando deficiencias en las funciones y estructuras corporales de los sistemas (cardiovascular, hepático, renal, respiratorio y digestivo), lo que limita sus funciones para la realización de una tarea o acción en su entorno.

Las personas con estas discapacidades tienen un tiempo prolongado de recuperación, a menudo no pueden realizar esfuerzos físicos, mantenerse de pie mucho tiempo, se fatigan y sufren de dolores crónicos.

Para brindar ayuda a una persona con este tipo de discapacidad podemos tomar en cuenta:

- Evitar utilizar palabras que denigran la dignidad de la persona ante una realidad no visible.
- A la hora de realizar sus desplazamientos, con o sin ayuda técnica, esperar a su solicitud de ayuda.
- Concientizarse más sobre este tipo de discapacidad, ya que afecta las esferas laborales y psicosociales de quienes la enfrentan.



### ¿Sabías qué?

El 3 de diciembre se conmemora el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

#### Términos

##### Incorrectos

- Mutilado.
- Inválido.
- Paralítico.
- Cojo.
- Manco.

##### Correctos

- Visceral.
- Orgánica.



# DISCAPACIDAD AUDITIVA

Es la pérdida auditiva en mayor o menor grado, puede presentarse desde la sordera profunda, en esta condición la persona con discapacidad requiere de la lengua de señas; en el caso de grado leve a moderada (hipoacusia), se necesita auxiliares auditivos.

## Para brindar ayuda con grado leve a moderada podemos tomar en cuenta:

- Colóquese frente a la persona, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo.
- Llamaremos su atención con un ligero toque en el brazo o en el hombro, háblele despacio y claro, sin exagerar para facilitarle la lectura de los labios.

## En el caso de las personas con grado profundo podemos tomar en cuenta:

- Emplear el uso de un Intérprete de Lengua de Señas (LSA).
- En algunos casos la persona sabe comunicarse de forma escrita.



## ¿Sabías qué?

La lengua de señas no es universal, sino que cada país tiene su propio conjunto de señas y gestos.

### Términos

#### Incorrectos

- Sordito.
- Sordomudo.

#### Correctos

- Persona con discapacidad auditiva.
- Persona sorda.

# DISCAPACIDAD VISUAL

Está relacionada con una deficiencia, disminución o carencia que afecta la agudeza del sistema visual, esta puede venir en distintos grados leve a moderada o pérdida total de la visión.

## Para brindar ayuda a una persona con pérdida visual leve a moderada podemos tomar en cuenta:

- No tomar el brazo de la persona con discapacidad visual sin haber primero ofrecido la ayuda formalmente o que la persona la haya requerido.
- Podemos distinguir a una persona con discapacidad visual parcial por el color del bastón que utiliza, el mismo debe ser de color blanco y verde.

## Para brindar ayuda a una persona con pérdida visual total podemos tomar en cuenta:

- En caso de que la persona requiera nuestra ayuda para guiarlo, ofreceremos nuestro brazo para que se agarre a él. Nos tomará el brazo justo por encima del codo, tomando en cuenta que debemos estar un paso por delante de la persona y de lado contrario donde tenga el bastón (ver ilustración).
- Cuando estemos guiando a la persona tomemos en cuenta anticiparles verbalmente que se acerca un obstáculo y describir de que se trata.

- Cuando estemos guiando a la persona procuremos utilizar exclamaciones que sean más informativas (alto, detente), ya que exclamaciones tales como "¡ay!", "¡cuidado!" pueden provocar ansiedad o miedo. Posteriormente le explicaremos el peligro.



### Términos

#### Incorrectos

- Cieguito.
- Invidente.
- Corto de vista.
- Tuerto.

#### Correctos

- Persona con discapacidad visual.\*
- Persona de baja visión.

## ¿Sabías qué?

El sistema Braille fue creado a mediados del siglo XIX por Louis Braille, cuando era un adolescente.

## DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Es la limitación en el razonamiento, como en el desarrollo de destrezas esperadas para su edad y entorno social, lo que conlleva ciertas dificultades para desempeñarse en la vida diaria.

**Para brindar ayuda a una persona con discapacidad intelectual podemos tomar en cuenta:**

- Es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.
- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted.
- Adapte su lenguaje al nivel de la persona.
- Evitar infantilizar nuestro lenguaje si no es un niño y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
- La persona que realiza la consulta puede comprender y necesitar la respuesta.
- En caso de que la persona con discapacidad esté acompañada por otra, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.



### ¿Sabías qué?

Más de 1.000 millones de personas en el mundo poseen algún tipo de discapacidad, esto equivale al 15% de la población mundial.

## DISCAPACIDAD MENTAL

Es una alteración o deficiencia en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad.

Es probable que esta discapacidad no resulte evidente al momento de atenderla, siempre y cuando la persona se encuentra en proceso de rehabilitación y se mantiene compensada con sus medicamentos.

Cómo tratar a una persona con discapacidad mental:

- En muchas ocasiones la persona necesita tiempo para ser escuchada, evitando así que se ponga nerviosa.
- Evitar las situaciones de estrés continuado, así como aquellas que puedan generar violencia.
- Debe tratarse a una persona con enfermedad mental de igual a igual, de forma natural, con respeto y discreción.

Según la legislación panameña en el Código de la Familia nos detallan que las personas con discapacidades mentales profundas son sujetos de tutela, siempre y cuando cumpla con los requisitos estipulados en la Ley 3 del 17 de mayo de 1994.



### ¿Sabías qué?

En el mundo existen 195 países, de los cuales 185 han firmado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

#### Términos

##### Incorrectos

- Loco.
- Demente.
- Trastornado.
- Esquizofrénico.

##### Correctos

- Persona con discapacidad mental.

# La Accesibilidad Universal como sinónimo de calidad

Resulta indudable que una correcta adecuación por accesibilidad de los entornos supone una evidente mejora en su practicabilidad por parte de las personas, lo cual redundará finalmente en el incremento de la calidad de vida que ofrece el entorno donde se realizará esa acción. Las limitantes de la capacidad funcional por discapacidad pueden ser solventadas mediante el incremento de las capacidades personales a través del aprendizaje, entrenamiento, adquisición de competencias y habilidades, ayudas técnicas propiciando una mejora en las condiciones de accesibilidad del entorno o, generalmente, una combinación de ambas (Manual de acceso, 3era. Ed.).

Las personas con discapacidad tienen derecho al acceso y a la participación, en igualdad de oportunidades, a la vida cultural, a las actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento, deportivas y turísticas, a la información y a la comunicación en general. Para ello, deben realizarse

las adecuaciones pertinentes de conformidad con el diseño universal de accesibilidad, de modo que estos servicios sean accesibles y utilizables por todas las personas con algún grado de discapacidad (Ley 15 del 2016, Art. 30).

Toda construcción, edificación, diseño urbano y arquitectónico o infraestructura de cualquier índole (parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de uso público), sus ampliaciones o remodelaciones, propiedades horizontales y otros espacios de uso público, que impliquen concurrencia o brinden atención al público, deberán realizarse conforme a normas de diseño universal que respondan a los requerimientos necesarios para ser usados por las personas con discapacidad en equiparación de oportunidades (Ley 15 del 2016, Art. 37).



## ANEXO

### LEYES Y DECRETOS SOBRE LOS DERECHOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A continuación, se ofrecen accesos a las principales normas relacionadas con la discapacidad en Panamá:

#### Leyes

- Ley 217 de 27 de mayo de 2021, Que crea el Programa Capital Semilla para las Personas con Discapacidad
- Ley 23 de 28 de junio de 2007, Por la cual se crea la Secretaría Nacional de Discapacidad.
- Ley 25 de 10 de julio de 2007, Por la cual se adoptan la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptados en Nueva York, por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006.
- Ley 42 de 27 de agosto de 1999, Por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, Que establece la equiparación económica para las personas con discapacidad.
- Ley 15 de 31 de mayo de 2016, Que reforma la Ley 42 de 1999, que establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley 9 de 12 de abril de 2016, Tratado de Marrakech, Por la cual se aprueba el tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, firmado en Marrakech, el 27 de junio de 2013.
- Ley 1 de 28 de enero de 1992, Por la cual se protege a las personas discapacitadas auditivas.
- Ley 3 de 10 de enero de 2001, Por la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.



## ANEXO

## Decretos

- Decreto Ejecutivo 333 de 5 de diciembre de 2019, Que reglamenta la Ley 15 de 31 de mayo 2016, que reforma la Ley 42 de 1999, por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, y se dicta otra disposición.
- Decreto Ejecutivo 56 de 23 de julio de 2008, Que reglamenta el numeral 24 del artículo 13 de la Ley 23 de 28 de junio de 2007.
- Decreto Ejecutivo 88 de 12 de noviembre de 2002, Por medio del cual se reglamenta la Ley 42 de 27 de agosto de 1999, por la cual se establece la Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Decreto Ejecutivo 8 de 3 marzo de 2008, Que reglamenta la Ley que crea la Secretaría Nacional de Discapacidad.



## LÍNEAS DE ORIENTACIÓN

INSTITUCIÓN	DEPARTAMENTO	TELÉFONO
Ministerio de Educación	Dirección Nacional de Educación Especial	515-7300, 515-7301
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	Departamento de Integración Socioeconómica de Personas con Discapacidad	504-1724 504-1725
Ministerio de Desarrollo Social	Programa Angel Guardián	500-5847 500-5877
Lotería Nacional de Beneficencia	Dirección de Desarrollo Social y Cultural	207-6840
Ministerio de Cultura	Oficina de Igualdad de Oportunidades	501-4031 4039/4923
Secretaría Nacional de Discapacidad	Dirección de Certificaciones	504-3217
Ministerio de Salud	Oficina Nacional de Salud Integral para la Población con Discapacidad	512-9383 512-9212
Instituto de Salud Mental	Líneas de Orientación	523-6813
Sume 911	Líneas de emergencias médicas	911



# GLOSARIO

**Accesibilidad:** Superación de barreras arquitectónicas o urbanísticas, que permite el uso de los espacios a las personas con discapacidad, garantizándoles la oportunidad de incluirse dentro de su comunidad.

**Barrera arquitectónica:** Obstáculo o impedimento de tipo arquitectónico o físico, que constituye un problema de movilidad o accesibilidad, o que hace inaccesible una edificación, espacio urbano o medio de transporte.

**Bienestar:** Estado que alcanza y experimenta la persona al satisfacer sus necesidades de modo compatible con la dignidad humana.

**Discapacidad:** Alteración funcional, permanente o temporal, total o parcial, física, sensorial o mental, que limita la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal en el ser humano.

**Discriminación:** Exclusión o restricción basada en una discapacidad, así como la omisión de proveer adecuación o adaptación de los medios que tengan por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos de las personas con discapacidad.

**Equidad:** Principio que concibe la distribución de bienes o beneficios de acuerdo con las necesidades, posibilidades o capacidades de las personas objeto de dicha distribución y permite alcanzar el equilibrio, a pesar de desigualdades, limitaciones o diferencias.

**Equiparación de oportunidades:** Proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad, incluyendo el medio físico e intelectual, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, la información, la comunicación, la vida cultural y social, las instalaciones deportivas y de recreo y demás, se hace accesible para todos.

**Espacio adaptado:** Área, instalación o servicio, que reúne todas las condiciones para ser utilizado cómodamente por personas con discapacidad.

**Espacio practicable:** Área, instalación o servicio, que reúne las condiciones mínimas necesarias para ser utilizado por personas con discapacidad o movilidad reducida.

**Incapacidad:** Falta de aptitud, de talento o de capacidad legal.

# GLOSARIO

**Movilidad reducida:** Capacidad limitada para desplazarse por razón de discapacidad, estado físico u otra condición similar.

**Taller protegido:** Institución de tipo empresarial, cuyo objetivo principal es facilitar el trabajo en condiciones especiales a personas que las necesitan. Puede proporcionar, parcial o totalmente, los servicios de evaluación profesional, guía, adaptación al trabajo, formación profesional, empleo protegido y oportunidades de ascenso, con miras, siempre que sea posible, al traslado a un empleo regular.

**Propioceptiva:** Sensación de posición y cambio de posición del cuerpo y sus partes. Sensación en tiempo y espacio que se transmite a través de órganos especiales, en su mayoría, músculos, tendones y articulaciones.

**Vulnerabilidad:** Estado de exposición o alta probabilidad de exponerse a distintos grados de riesgos, combinados con una reducida capacidad de protegerse o defenderse contra riesgos y sus resultados negativos.





# "LA DISCAPACIDAD ES NUESTRO COMPROMISO"

## CONSEJO EDITORIAL

**Lorena Santos**

Jefa de Equiparación de Oportunidades

**Alejandro Gaitán**

Supervisor

**Raúl Abrego**

**Anayci González**

**Yerli Abrego**

**Kiriam Abrego**

Personal Técnico



Estamos ubicados en la Ciudad de Panamá, Plaza 5 de Mayo,  
Palacio Justo Arosemena, sede Asamblea Nacional



[equiparacion@asamblea.gob.pa](mailto:equiparacion@asamblea.gob.pa)



504-1741

