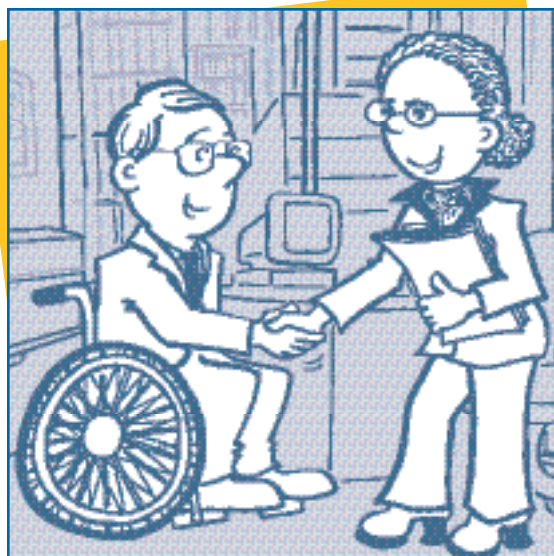


# Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad



## SUGERENCIAS PARA RELACIONARSE CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES

POR **Judy Cohen**  
ACCESS RESOURCES

Ilustraciones por **Yvette Silver**

UNA PUBLICACIÓN DE

 **United Spinal  
Association**

# Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad

---

## SUGERENCIAS PARA RELACIONARSE CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES

---

POR **Judy Cohen**  
ACCESS RESOURCES

Ilustraciones por **Yvette Silver**

---

UNA PUBLICACIÓN DE





## Declaración de la misión

En United Spinal Association trabajamos para mejorar la vida de las personas con lesión o enfermedad de la médula espinal al garantizar una atención médica de calidad, promocionar la investigación, abogar por los derechos civiles y la independencia, educar al público acerca de estos temas y utilizar la ayuda que la sociedad nos ofrece a fin de alcanzar estas metas fundamentales.

## Quiénes somos

United Spinal Association se fundó en 1946 con el nombre de Eastern Paralyzed Veterans Association (Asociación de Veteranos Paralizados de la Región Oriental) para ayudar a sus miembros y demás personas con discapacidades a llevar una vida plena y productiva. Participamos de la redacción de la Ley de estadounidenses con discapacidades (ADA), y otras leyes sobre derechos civiles, y continuamos promoviendo su cumplimiento. Nuestros programas de defensa, deporte y recreación, e investigación médica, al igual que nuestros servicios a favor de la accesibilidad se sustentan con sus donaciones.

---

# Índice

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 3  |
| Sugerencias generales .....  | 4  |
| Sugerencias de terminología .....  | 7  |
| Personas en sillas de ruedas o con trastornos motores .....  | 9  |
| Personas ciegas o con trastornos visuales.....   | 14 |
| Personas sordas o con problemas auditivos .....  | 19 |
| Personas con discapacidades del habla.....   | 25 |
| Personas de baja estatura .....  | 26 |
| Personas con parálisis cerebral .....  | 27 |
| Síndrome de Tourette .....   | 28 |
| Personas con aspecto diferente.....  | 29 |
| Discapacidades ocultas .....   | 30 |
| Epilepsia (trastornos convulsivos).....  | 31 |
| Sensibilidad química múltiple (MCS, por sus siglas<br>en inglés) e impedimentos respiratorios..... | 33 |
| VIH y SIDA .....   | 35 |
| Discapacidades psiquiátricas (enfermedad mental).....  | 36 |
| Discapacidades cognitivas:   |    |
| ■ Retraso mental.....  | 37 |
| ■ Discapacidades del aprendizaje.....  | 39 |
| ■ Lesión cerebral traumática (o adquirida).....  | 40 |
| Animales de servicio .....   | 42 |
| Procedimientos de evacuación de emergencia .....   | 43 |
| Resolución de conflictos.....  | 44 |
| Palabras finales .....   | 46 |
| Lista de Access Resource (Recursos de Acceso)<br>para personas con discapacidades.....             | 47 |
| Señalización .....   | 50 |

---



---

# Introducción

## **LA ORGANIZACIÓN NACIONAL SOBRE DISCAPACIDAD**

informa que más de 54 millones de estadounidenses tienen una discapacidad. Este folleto es para todas las personas, con o sin una discapacidad, que deseen interactuar mejor con las personas con discapacidades.

La Ley de estadounidenses con discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990 fue formulada con el propósito de integrar a las personas con discapacidades en todos los aspectos de la vida en Estados Unidos, especialmente en el lugar de trabajo y en el mercado. La sensibilidad hacia las personas con discapacidades no sólo está en el espíritu de la ley ADA, sino que además tiene sentido desde el punto de vista comercial. Puede ayudarle a ampliar el ejercicio de su profesión, a atender mejor a sus clientes o a hacer crecer su público. Cuando los supervisores y los compañeros de trabajo respetan estas reglas de etiqueta, los empleados con discapacidades se sienten más cómodos y trabajan con mayor productividad. Poner en práctica estas reglas es una forma sencilla de hacer que las personas con discapacidades se sientan integradas.

No hay razón para sentirse incómodo al tratar con una persona que tiene una discapacidad. Este folleto le ofrece algunas sugerencias básicas que puede seguir. Y si alguna vez se siente inseguro acerca de qué hacer o decir a una persona con una discapacidad ¡simplemente pregunte!

---

# Sugerencias generales

## **PREGUNTE ANTES DE AYUDAR.**

No dé por sentado que una persona necesita ayuda sólo porque tenga una discapacidad. Si el entorno es accesible, las personas con discapacidades se suelen manejar sin dificultad. Los adultos con discapacidades desean ser tratados como personas independientes. Ofrezca su ayuda sólo si la persona parece necesitarla. Y si acepta su ayuda, pregunte cómo ayudar antes de actuar.

## **SEA CAUTO CON EL CONTACTO FÍSICO.**

Algunas personas con discapacidades dependen de sus brazos para mantener el equilibrio. Tomarlas del brazo—incluso si su intención es ayudar—podría hacerles perder el equilibrio. Evite dar palmadas a las personas en la cabeza o tocar su silla de ruedas, escúter o bastón. Las personas con discapacidades consideran que estos elementos son parte de su espacio personal.

## **PIENSE ANTES DE HABLAR.**

Siempre diríjase directamente a la persona con una discapacidad, no a su acompañante, ni a su ayudante o intérprete de lenguaje de señas. Mantener una breve conversación con una persona que tiene una discapacidad es estupendo; simplemente háblele como lo haría con cualquier otra persona. Respete su privacidad. Si le pregunta acerca de la discapacidad, la persona puede sentir que la reduce a esa condición en vez de tratarla como a un ser humano. (Sin embargo, muchas personas con discapacidades se sienten cómodas con la curiosidad natural de los niños y no les molesta si un niño les formula preguntas).

---

\* Nota: Queremos que piense en las personas con discapacidades como individuos —sus amigos, sus colegas, sus vecinos. Por ello, en este folleto, en vez de utilizar el término general “ellos” para referirse a personas con discapacidades, utilizamos los pronombre “él” o “ella.”

Diríjase directamente a la persona con una discapacidad, no a su acompañante, ni a su ayudante o intérprete de lenguaje de señas.





**NO DÉ NADA POR SENTADO.**

Las personas con discapacidades saben mejor que nadie lo que pueden o no hacer. No decida por ellas acerca de su participación en cualquier actividad. Según la situación, se podría incurrir en una violación de la ley ADA si se excluye a personas simplemente por una presunción acerca de sus limitaciones.

**RESPONDA CON GENTILEZA A LAS SOLICITUDES.**

Cuando las personas con una discapacidad le piden un lugar o una adaptación en su establecimiento, no se están quejando. Demuestran que se sienten lo suficientemente cómodas como para pedir lo que necesitan. Y si se les responde de manera positiva, es probable que vuelvan y comenten a sus amigos el buen servicio que recibieron.

---

## Sugerencias de terminología

**PONGA LA PERSONA EN PRIMER LUGAR.** Diga “persona con una discapacidad” en vez de “discapacitado”. Diga “personas con discapacidades” en vez de “discapacitados”. Si se refiere a discapacidades concretas, puede decir por ejemplo “una persona con síndrome de Tourette” o “una persona con parálisis cerebral”. Aún así, cada persona tiene sus preferencias. Si no está seguro acerca de qué palabras utilizar, pregunte.

Evite utilizar términos anticuados como “minusválidos” o “lisiados”. Tenga en cuenta que a muchas personas con discapacidades les disgustan la jerga o el eufemismo de términos como “con impedimentos físicos” o “con capacidades diferentes”.

Diga “persona en silla de ruedas,” en vez de “confinado a una silla de ruedas” o “limitado a una silla de ruedas”. La silla de ruedas es lo que permite a esa persona moverse y participar en la sociedad; es un elemento de liberación, no de confinamiento.

Con cualquier discapacidad, evite las expresiones negativas que disminuyen a las personas como “víctima” o “persona que padece”. Diga “persona con SIDA” en vez de “víctima del SIDA” o “persona que padece SIDA”.

Puede utilizar expresiones idiomáticas cuando habla con una persona con discapacidades. Por ejemplo, decir “Me encantó verte” o “Nos vemos” a una persona ciega es absolutamente aceptable, ¡ellos también utilizan estas expresiones todo el tiempo!

Muchas personas Sordas se comunican con lenguaje de señas y se consideran miembros de una minoría cultural y lingüística. Se refieren a sí mismas como Sordas con “S” mayúscula, y se podrían ofender con expresiones como “con impedimentos auditivos”. A otros puede no molestarles el término, pero en general es más seguro referirse a las personas con pérdida auditiva pero que se comunican con lenguaje hablado como “personas con problemas auditivos” y a las personas con pérdida auditiva profunda como Sordas o sordas.

---

# Personas en sillas de ruedas o con trastornos motores

**LAS PERSONAS EN SILLAS DE RUEDAS** tienen diferentes discapacidades y diversas

capacidades. Algunas pueden utilizar los brazos y las manos. Algunas pueden levantarse de sus sillas de ruedas e incluso caminar distancias cortas.

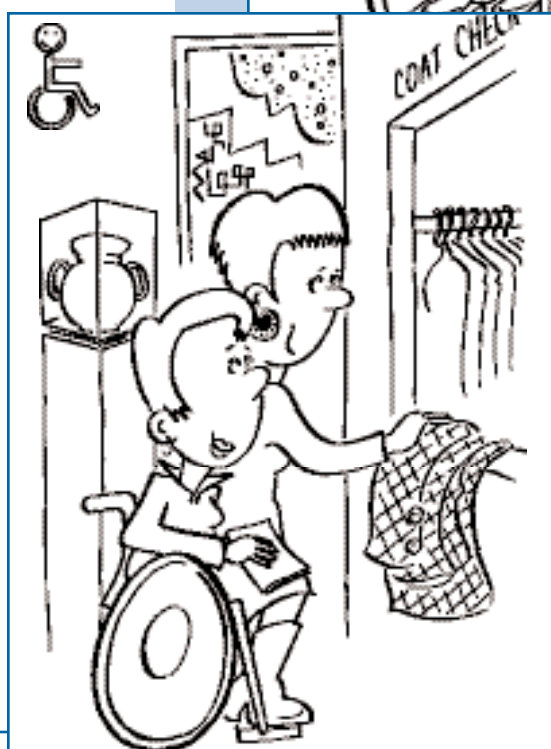
- Quienes utilizan sillas de ruedas son personas, no cosas. No se apoye en una persona en silla de ruedas para estrechar la mano de otra ni le pida que sostenga abrigos. Jamás apoye su bebida en el apoyabrazos de una silla de ruedas.
- No empuje ni toque la silla de ruedas de una persona; es parte de su espacio personal. Si ayuda a alguien a subir o bajar el bordillo sin esperar que le indique cómo hacerlo, puede hacer caer a la persona de la silla. Si levanta una silla por los brazos o el apoya pies puede desprender alguna de sus piezas.
- En su edificio, mantenga las rampas y las puertas con accesos para sillas de ruedas sin trabas ni obstáculos. Según la ley ADA, no se deben ubicar los exhibidores delante de las entradas, los cestos para basura no deben estar en medio de los pasillos y no se deben almacenar cajas en las rampas.
- Tenga en cuenta hasta dónde pueden alcanzar las personas en silla de ruedas. Coloque tantos elementos como le sea posible al alcance de sus manos. Y asegúrese de que el trayecto de acceso a estantes y exhibidores esté libre de obstáculos. Cuando hable con una persona en silla de ruedas, busque una silla para usted y siéntese a su altura. Si eso no es posible, quédese de pie pero guarde una cierta distancia, de modo que la persona no tenga que forzar el cuello para mantener contacto visual con usted.

Mantenga las  
sendas de  
desplazamiento  
despejadas.



- Si el mostrador de su establecimiento es demasiado alto para que una persona en silla de ruedas vea por encima de su superficie, pase al lado de la persona para atenderla. Tenga a mano una tablilla con sujetapapeles si se espera que la persona complete un formulario o asiente su firma.
  
  - Si en su edificio hay diferentes vías de circulación, asegúrese de que haya señales para orientar a las personas en sillas de ruedas hacia las más accesibles. Las personas que caminan con ayuda de un bastón o de muletas también necesitan saber la forma más fácil de moverse dentro de un lugar, pero es posible que las escaleras les resulten más convenientes que una rampa. Asegúrese de que el personal de seguridad y de recepción sepa cuáles son las sendas más accesibles para circular dentro de un edificio y sus alrededores, y pueda brindar indicaciones precisas.
  
  - Si el baño público más cercano no tiene acceso o está ubicado en un piso sin acceso para una persona en silla de ruedas, permítale que utilice un baño privado o para los empleados si éste tiene un acceso apropiado.
  
  - Las personas que usan bastones o muletas necesitan los brazos para mantener el equilibrio, por lo tanto, jamás las agarre de los brazos. Las personas con trastornos de movilidad a veces se apoyan en una puerta mientras la abren. Empujar la puerta por detrás de ellos para abrirla o abrirla inesperadamente puede hacerlos caer. Incluso empujar una silla de ruedas o tirar de ella puede constituir un problema. Siempre pregunte antes de ayudar.
-

No le pida a una persona en silla de ruedas que le sostenga algo. Respete su espacio personal.



- Si le ofrece un asiento a una persona con un trastorno de movilidad, recuerde que a algunas personas les resulta más fácil sentarse en sillas con brazos o con asientos más altos.
- Las caídas representan un grave problema para las personas con trastornos de movilidad. Si se ha lavado el piso, asegúrese de exhibir señales de advertencia apropiadas. Además coloque felpudos los días de lluvia o nieve para mantener los pisos lo más secos posible. (Cuide que no se plieguen y obstaculicen el paso de una persona en silla de ruedas).
- Las personas que tienen trastornos de movilidad que pasan inadvertidas pueden tener necesidades en relación con su movilidad. Por ejemplo, una persona con un problema respiratorio o cardíaco puede tener dificultad para recorrer una gran distancia o para caminar con rapidez. Asegúrese de que su museo, hotel o tienda tenga muchos bancos para que las personas se sienten y descansen.
- Algunas personas tienen limitaciones para utilizar las manos, las muñecas o los brazos. Esté dispuesto a ofrecerles su ayuda para alcanzar, tomar o levantar objetos, abrir puertas o exhibidores, operar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.



---

## Personas ciegas o con trastornos visuales

**LAS PERSONAS CIEGAS** saben cómo orientarse y circular en las calles. Están en condiciones de viajar sin asistencia, aunque probablemente usen un bastón o un perro guía. Una persona puede tener un trastorno visual que no resulte evidente. Esté dispuesto a ayudar—por ejemplo con la lectura—si se lo piden.

- Identifíquese antes de tener un contacto físico con una persona ciega. Dígale su nombre—y su función si corresponde, por ejemplo, guardia de seguridad, acomodador, asistente social, recepcionista o compañero de estudios. Recuerde presentarle a la persona ciega los demás miembros del grupo para que no se sienta excluida.
- Si un cliente o empleado nuevo es ciego o tiene un trastorno visual, ofrézcale acompañarlo a recorrer el establecimiento.
- Las personas ciegas necesitan los brazos para mantener el equilibrio, por lo tanto, en vez de tomarlas por el brazo si necesitan que se las guíe, ofrézcales el suyo. (No obstante, sí puede guiar la mano de una persona ciega hacia un pasamanos o hacia el respaldo de una silla para ayudarla a llegar a una escalera o a un asiento).
- Si la persona tiene un perro guía, camine del lado opuesto al del perro. A medida que caminen, describa el entorno, mencionando cualquier obstáculo, por ejemplo escaleras (hacia arriba o hacia abajo) o alguna grieta grande en la acera. Otros peligros incluyen: puertas giratorias, archivadores o puertas entreabiertas, objetos que sobresalgan de una pared a la altura de la cabeza

Si una persona ciega necesita que la guíen, en vez de tomarla por el brazo ofrézcale el suyo.



como una planta colgante o una lámpara. Si va a dar una advertencia, sea concreto. Gritar “¡Cuidado!” no le indica a la persona si debe detenerse, correr, agacharse o saltar.

■ Si está orientando a alguien, sea específico y ofrezca información que no sea visual. En vez de decir, “Doble a la derecha cuando llegue a los artículos de oficina”, que presupone que la persona sabe dónde están los artículos de oficina, diga: “Avance hasta el final de este pasillo y doble a la derecha”.

■ Si debe dejar sola a una persona ciega, comuníquese primero e indíquele dónde está la salida, luego acompañela hasta una pared, mesa o algún otro punto de referencia. El centro de una habitación le parecerá el centro de la nada.

■ No toque el bastón ni el perro guía de la persona. El perro está trabajando y debe concentrarse. El bastón es parte del espacio individual de la persona. Si la persona apoya el bastón en el suelo, no lo mueva. Avísele si interfiere con la circulación.

■ Ofrézcase para leer información escrita—como el menú, las etiquetas de artículos o un estado de cuenta—a los clientes ciegos. Cuente el cambio para que sepan cuál es cada billete.

■ Si sirve alimentos a una persona ciega, hágale saber dónde ha dispuesto cada alimento en el plato en sentido horario (las doce en punto es la referencia más alejada de la persona, las seis en punto la más cercana a ella). Retire del plato los adornos y todo lo que no sea comestible. Algunos

Dé instrucciones concretas a las personas ciegas o con trastornos visuales.



clientes le pueden pedir que les corte la comida; puede hacerlo en la cocina del restaurante antes de llevar el plato a la mesa.

■ Una persona con un trastorno visual puede necesitar que el material escrito esté impreso en letras grandes. Una fuente clara con espacios intermedios adecuados es tan importante como el tamaño de las letras. Las etiquetas y las señales deben tener letras claras en colores contrastantes. Para la mayoría de las personas con trastornos visuales resulta más fácil leer letras blancas gruesas sobre fondo negro.

■ Es importante contar con buena iluminación, pero no debe ser demasiado brillante. De hecho, el papel o las paredes muy brillantes pueden producir un reflejo que resulte molesto a la vista.

■ Mantenga las sendas peatonales libres de obstáculos. Si su establecimiento es frecuentado por personas ciegas o con trastornos visuales como clientes o empleados, infórmeles acerca de cualquier cambio físico, como una nueva distribución de los muebles, los equipos o cualquier otro elemento que se haya cambiado de lugar.

---

# Personas sordas o con problemas auditivos

## EL LENGUAJE

### ESTADOUNIDENSE DE SEÑAS

(ASL, por sus siglas en

inglés) es un idioma completamente diferente al inglés, con una sintaxis absolutamente propia. La lectura del habla (lectura labial) resulta difícil para las personas Sordas si su primer idioma es el ASL ya que la mayoría de los sonidos del inglés se forman en el interior de la boca, y es difícil realizar una lectura labial de un segundo idioma.

Sin embargo, las personas con problemas de audición se comunican en inglés. Pueden escuchar algo y además probablemente dependen de algún dispositivo de asistencia auditiva o de observar los labios de quien habla para comunicarse con eficacia.

Hay una amplia variedad de preferencias y estilos de comunicación entre las personas con problemas de audición que no puede explicarse en este breve espacio. Recuerde que la mayoría de las personas que han perdido la audición de adultas no se comunican con lenguaje de señas, lo hacen en inglés y pueden ser candidatas a emplear dispositivos de asistencia escrita o auditiva para mejorar la comunicación. Las personas con implantes cocleares, al igual que otras personas con problemas de audición, normalmente le dirán de qué manera escuchan mejor.

■ Cuando el intercambio de información sea complejo—como en una entrevista laboral, una visita al médico o la denuncia de un delito—la mejor manera de comunicarse con una persona cuyo primer idioma es el lenguaje de señas será a través de un intérprete autorizado de este lenguaje. En una interacción simple—como

Cuando el intercambio de información es complejo, la mejor manera de comunicarse con una persona Sorda es recurrir a un intérprete autorizado de lenguaje de señas.



ordenar en un restaurante o registrarse en un hotel—un intercambio escrito suele ser suficiente.

- Preste atención a las claves que la persona le ofrezca para averiguar si prefiere utilizar lenguaje de señas o gestos, o bien escribir o hablar. Si le cuesta comprender lo que una persona sorda o con problemas auditivos dice, hágase lo saber.
  - Cuando recurra a un intérprete de lenguaje de señas, mire directamente a la persona sorda y mantenga contacto visual con ella. Hable directamente con la persona (“¿Qué le gustaría?”) en vez de dirigirse al intérprete (“Pregúntele qué le gustaría”).
  - Recuerde incluir a las personas sordas en los procesos de toma de decisiones sobre temas que les afectan; no decida por ellas.
  - Antes de hablar a una persona sorda o con problemas auditivos asegúrese de que le preste atención. Según sea el caso, puede extender el brazo y agitar la mano, tocarla en el hombro o hacerle señas de luces.
  - Si la persona no comprende algo que haya dicho, expréselo de otra manera en vez de repetirlo.
  - Cuando hable, ubíquese frente a la persona. Una habitación tranquila y bien iluminada favorece la buena comunicación. Si usted está frente y de espaldas a una fuente de luz (por ejemplo, una ventana), el resplandor puede oscurecer su cara y complicar la lectura labial para la persona con problemas auditivos.
-



- Hable con claridad. La mayoría de las personas con problemas auditivos necesitan leer los labios de los demás cuando hablan para ayudarse a comprender. Evite mascar chicle, fumar o taparse la boca con la mano mientras habla.
  
- No es necesario elevar la voz cuando se dirige a una persona sorda o con problemas auditivos. Si la persona usa un audífono, estará calibrado a un volumen normal de voz, un mayor volumen sólo provocará distorsión.
  
- Las personas sordas (y algunas con problemas auditivos o con discapacidades del habla) realizan y reciben llamadas telefónicas con la ayuda de un dispositivo llamado TTY en inglés (siglas para teleimpresor; también llamada TDD, por sus siglas en inglés). Un TTY es un pequeño dispositivo con un teclado, una impresora o una pantalla y acopladores acústicos (para el auricular).
  
- Cuando un usuario de TTY llama a un establecimiento que no tiene ese dispositivo, lo hace a través del servicio de repetidoras de su estado. De la misma forma, un establecimiento que no tenga un TTY puede llamar a un cliente usuario de TTY a través del servicio de repetidoras. Si usted recibe una llamada de una repetidora, el operador identificará la llamada como tal. ¡No cuelgue! Es la manera que las personas sordas utilizan para pedir una pizza en su negocio, llamar a su establecimiento para averiguar sus horarios comerciales, o realizar una reserva en su restaurante.

No oculte su cara cuando se comunique con una persona con problemas auditivos.



Si tiene problemas para comprender a una persona con un trastorno del habla, pídale que repita.



---

## Personas con discapacidades del habla

**UNA PERSONA QUE HA TENIDO UN ACCIDENTE CEREBROVASCULAR**, suele

tener graves problemas auditivos, utiliza una prótesis de voz, tartamudea o tiene otro tipo de discapacidad del habla que puede resultar difícil de comprender.

- Preste toda su atención a la persona. No la interrumpa, ni termine las oraciones por ella. Si no comprende bien, no asienta con la cabeza. Simplemente pídale que repita. En la mayoría de los casos, la persona no tendrá objeción y apreciará su esfuerzo por escuchar lo que tenga que decir.
- Si no está seguro de haber comprendido bien, puede repetir para verificar el mensaje.
- Si, después de intentarlo, todavía no puede comprender a la persona, pídale que escriba o que sugiera otra forma de facilitar la comunicación.
- Un entorno sereno facilita la comunicación.
- No se burle ni se ría de una persona con una discapacidad del habla. La capacidad de comunicarse con eficacia y ser tomado en serio son importantes para todos.

---

# Personas de baja estatura

## EXISTEN 200 TIPOS DIAGNOSTICADOS DE

### TRASTORNOS RELACIONADOS CON EL CRECIMIENTO

que pueden causar enanismo y provocar que una persona mida 4 pies 10 pulgadas (1 metro 40 centímetros) o menos. Las personas de estatura promedio a menudo subestiman las habilidades de los enanos. Para un adulto, que lo traten como si fuera gracioso e infantil puede ser un duro obstáculo.

- Tenga en cuenta que los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona en la medida de lo posible.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura. Si hay pocos teléfonos, mostradores de bancos y urinarios más bajos, evite utilizarlos.
- Al igual que con las personas con otras discapacidades nunca acaricie o bese a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel. Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona; alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello (esto puede ser difícil en un lugar lleno de gente); o sentarse en una silla. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

---

# Personas con parálisis cerebral

## **LAS PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL** (CP, por

sus siglas en inglés) tienen dificultad para controlar sus músculos como resultado de la lesión de su sistema nervioso central.

- Siga las sugerencias que se ofrecieron para relacionarse con las personas con discapacidades del habla.
- Muchas personas con parálisis cerebral arrastran las palabras y tienen movimientos involuntarios. Tal vez sienta el impulso de descalificar lo que tienen para decir si se guía por su aspecto. Observe sus propias respuestas y trate a la persona como lo haría con cualquier otra.
- Una persona que parezca estar ebria, enferma o tener una emergencia médica, de hecho, puede ser una persona con parálisis cerebral u otra discapacidad. Averigüe la verdad antes de actuar según su primera impresión, independientemente de si se trata de una situación comercial, social o de cumplimiento de la ley.

---

## Síndrome de Tourette

**LAS PERSONAS CON SÍNDROME DE TOURETTE** pueden emitir sonidos o hacer gestos (como tics) que no pueden controlar. Un pequeño porcentaje de estas personas puede hacer un comentario racista u obsceno de manera involuntaria. Un empleado u otra persona con síndrome de Tourette se beneficiará con la comprensión y aceptación de sus compañeros de trabajo y de los demás.

- Si una persona con síndrome de Tourette emite sonidos durante una conversación, simplemente espere que termine, luego continúe con calma.
- Cuanto más intente la persona contener estos impulsos, más acuciantes se volverán. Puede ser útil para una persona con síndrome de Tourette tener la opción de alejarse transitoriamente de la reunión o conversación para liberar sus impulsos en un lugar privado.

---

# Personas con aspecto diferente

## LAS PERSONAS QUE QUIZÁ NO TENGAN LIMITACIONES

para sus actividades cotidianas pero son tratadas como si tuvieran una discapacidad debido a su aspecto enfrentan situaciones de otra índole. Las personas con diferencias faciales, como labio leporino o paladar hendido, deformidad craneofacial, o un problema de piel; las personas con un peso o estatura muy por encima o por debajo del promedio; las personas que muestran efectos visibles de medicamentos, como temblores—en pocas palabras, las personas con aspecto diferente, suelen tener la experiencia de que los demás las miren, eviten mirarlas o miren a través de ellas como si fuesen invisibles.

- Todos necesitamos tener una imagen positiva de nosotros mismos para integrarnos plenamente a la sociedad como miembros activos. No contribuya a estigmatizar a las personas que tienen un aspecto diferente.
- Si ve a alguien que tiene alguna de estas características, sólo sonríale.
- Si la situación se presta, inicie una conversación e incluya a la persona en lo que esté sucediendo, al igual que lo haría con una persona de “aspecto promedio”.



---

# Discapacidades ocultas

## **NO TODAS LAS DISCAPACIDADES SON EVIDENTES.** Una persona

puede pedirle algo o actuar de una forma que le resulte extraña. Ese pedido o esa conducta pueden deberse a una discapacidad.

Por ejemplo, tal vez al darle indicaciones orales aparentemente simples a alguien, la persona se las pida por escrito. Quizás esa persona tenga una discapacidad de aprendizaje que hace que la comunicación escrita le resulte más fácil. O una persona aparentemente sana puede preguntar si se puede sentar en vez de aguardar de pie en una fila. Es posible que se sienta fatigada debido a una enfermedad como el cáncer o por efecto de algún medicamento.

Aunque estas discapacidades estén ocultas, son reales. Respete las necesidades y pedidos de las personas siempre que le sea posible.

---

# Epilepsia (trastornos convulsivos)

## LA EPILEPSIA ES UNA ENFERMEDAD NEUROLÓGICA

caracterizada por ataques que se producen cuando el sistema eléctrico del cerebro funciona mal. El ataque puede ser convulsivo, o la persona puede parecer en trance. Durante un ataque complejo parcial la persona puede, incluso, caminar o realizar otros movimientos estando inconsciente.

- Si una persona tiene un ataque, usted no puede hacer nada para detenerlo. Si se ha caído, protéjale la cabeza y espere que el ataque termine.
- Después de un ataque, la persona se puede sentir desorientada o avergonzada. Si puede ofrézcale un lugar privado para recomponerse.
- Tenga en cuenta que los buscapersonas y las luces estroboscópicas pueden provocar un ataque a algunas personas.

En lo posible evite utilizar aerosoles u otros productos gaseosos cuando haya clientes en su establecimiento.



---

# Sensibilidad química múltiple (MCS, por sus siglas en inglés) e impedimentos respiratorios

## **LAS PERSONAS CON SENSIBILIDAD QUÍMICA MÚLTIPLE E IMPEDIMENTOS**

como asma o enfisema reaccionan a las sustancias químicas presentes en el aire. El aire viciado, los gases

que despiden los productos de limpieza, los perfumes, las alfombras, los desodorantes de ambientes, e incluso los marcadores mágicos pueden provocar una grave reacción.

- Evite limpiar las mesas, las ventanas u otras superficies con aerosoles mientras haya personas en su establecimiento. Si debe usar un producto en aerosol, rocíelo muy cerca de un trapo, no al aire. Si es posible utilice productos menos tóxicos. Pida al personal que está en contacto con el público que no se exceda en el uso de productos con fragancias para su cuidado personal (colonias, aerosoles para el cabello, lociones para las manos y para después de afeitarse).
- Mantener una buena ventilación y buena calidad del aire en el interior del establecimiento no sólo beneficiará a los clientes que tengan sensibilidad química múltiple e impedimentos respiratorios, sino que además contribuirá a mejorar su salud y la de todos sus empleados, y les permitirá prestar más atención.
- Ser fumadores pasivos puede ser especialmente perjudicial para las personas con sensibilidad química múltiple o impedimentos respiratorios. Cumpla y haga cumplir las normas de prohibición de fumar, incluidos los baños y las escaleras. Evite que los fumadores se congreguen en la entrada de su establecimiento. Si corresponde, disponga un área independiente para fumadores, mantenga la puerta cerrada y haga circular el aire hacia el exterior.

Siempre  
pregunte  
antes de  
ayudar.



---

# VIH y SIDA

## **LAS PERSONAS CON VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH)** o con Síndrome de

Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) tienen trastornos en su sistema inmunológico, por lo que su organismo es más propenso a contraer infecciones.

■ El VIH no se contagia por contacto casual como estrechar las manos, así que no tenga temor de tocar a una persona con SIDA.

■ Sin embargo, una persona con VIH o SIDA está expuesta a un gran riesgo de contraer infecciones por transmisión aérea. Tome conciencia y no exponga a los demás a riesgos. Si tiene una infección respiratoria u otra enfermedad muy contagiosa, tenga en cuenta a sus clientes y empleados y, de ser posible, quédese en su casa.

■ Muchas personas con SIDA se sienten estigmatizadas. El solo hecho de saludarlas o estrecharles la mano, las hará sentir aceptadas. Significa mucho para ellas.

### **Consejos acerca de la confidencialidad:**

Usted puede sentir verdadero interés o mera curiosidad acerca de una persona con discapacidad que atraviesa una crisis, se enferma repentinamente, o falta al trabajo sin justificación. A pesar de su preocupación, respete la privacidad de esa persona y espere que le hable de su situación si desea hacerlo y cuando lo desee.

---

# Discapacidades psiquiátricas (enfermedad mental)

## **LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES PSIQUIÁTRICAS** a veces

tienen problemas para desempeñarse en las tareas e interacciones cotidianas. Su trastorno puede interferir con su capacidad de sentir, pensar o relacionarse con los demás. La mayoría de las personas con discapacidades psiquiátricas no son violentas. Uno de los mayores obstáculos que enfrentan es la actitud que el resto de la gente tiene con ellos. Debido a que es una discapacidad oculta, es posible que usted ni siquiera se dé cuenta de que esa persona tiene una enfermedad mental.

- El estrés puede afectar la capacidad de desempeño de una persona. Trate de reducir al mínimo la presión de las situaciones.
- Las personas con discapacidades psiquiátricas tienen diferentes personalidades y distintos modos de afrontar su discapacidad. Algunas no captan bien los códigos sociales, otras son hipersensibles. Una persona puede tener un nivel muy alto de energía, y otra puede parecer lenta. Trate a cada persona como un individuo. Pregúntele qué le hará sentir más cómoda y respete sus necesidades tanto como pueda.
- En una crisis, permanezca tranquilo y brinde su apoyo como lo haría con cualquier persona. Pregunte cómo puede ayudar y averigüe si hay una persona de apoyo a quien recurrir. Según el caso, puede preguntar si la persona tiene que tomar algún medicamento.

---

## Discapacidades cognitivas: Retraso mental

### **LAS PERSONAS CON RETRASO MENTAL** (a veces denominado discapacidad

del desarrollo) aprenden con lentitud. Les resulta difícil aplicar lo que han aprendido a un contexto o situación diferentes.

- Diríjase a la persona con oraciones claras, utilizando expresiones simples y conceptos concretos (evite las abstracciones). Divida una idea compleja en partes más pequeñas para facilitar su comprensión.
- Cuando se dirija a una persona con retraso mental no lo haga en forma infantil ni como si le hablara a un niño pequeño. Adapte la velocidad, complejidad y vocabulario de su mensaje a su interlocutor.
- Recuerde que la persona es un adulto y, a menos que se le informe lo contrario, puede tomar sus propias decisiones.
- Las personas con un retraso mental pueden estar deseosas de agrandar. Durante una entrevista, la persona le puede decir lo que piensa que usted desea escuchar. En ciertas situaciones, como el cumplimiento de la ley o un examen médico, puede tener serias consecuencias si la técnica de la entrevista no es eficaz. Las preguntas se deben formular de un modo neutro para obtener información fidedigna. Verifique las respuestas repitiendo cada pregunta de otro modo.



- Una persona con retraso mental puede tener dificultades para tomar una decisión rápida. Tenga paciencia y respete sus tiempos.
- Una señalización clara con imágenes puede ayudar a una persona con retraso mental a orientarse.
- Las personas con un retraso mental dependen de la rutina y de lo familiar para desenvolverse en el trabajo y en las actividades cotidianas. Tenga presente que un cambio en el entorno o en una rutina puede requerir una cierta atención y un período de adaptación.

---

## Discapacidades cognitivas:

# Discapacidades del aprendizaje

### **LAS DISCAPACIDADES DEL APRENDIZAJE**

**SON TRASTORNOS CRÓNICOS** que interfieren con la capacidad de una persona para recibir, expresar o procesar información. Si bien las

personas con discapacidades del aprendizaje tienen ciertas limitaciones, la mayoría posee una inteligencia promedio o superior al promedio. Es posible que usted no se dé cuenta de que la persona tiene una discapacidad del aprendizaje ya que se desempeña muy bien. O quizás usted no entienda cómo una persona que se desempeña tan bien tiene problemas con un aspecto de su trabajo.

■ Las personas con dislexia u otras discapacidades de lectura tienen problemas para leer la información escrita. Ofrézcales explicaciones verbales y considere que necesitan más tiempo para leer.

■ No se sorprenda si le da una instrucción muy simple a una persona y ella le pide que se la escriba. Debido a que la información se le “mezcla” a medida que escucha, una persona con una discapacidad del aprendizaje como un trastorno del procesamiento auditivo puede necesitar que le demuestren o le escriban los mensajes.

■ Pregunte a la persona cuál es la mejor forma de transmitirle la información. Sea directo en su comunicación. Una persona con una discapacidad del aprendizaje puede tener problemas para captar las sutilezas.

■ Quizá sea más fácil para la persona desempeñarse en un entorno sereno sin distracciones, como el sonido de una radio, personas desplazándose por el lugar o cortinas con estampados estridentes.

---

## Discapacidades cognitivas: Lesión cerebral traumática (o adquirida)

**LAS PERSONAS CON LESIÓN CEREBRAL TRAUMÁTICA** tienen una lesión cerebral provocada por un traumatismo, como un accidente o un accidente cerebrovascular.

- Alguno de los factores que afectan a las personas con discapacidades del aprendizaje también se aplica a las personas con lesión cerebral traumática. A veces las personas con lesión cerebral tienen una pérdida de control muscular o de movilidad que pasa inadvertida. Por ejemplo, es posible que no pueda firmar aunque pueda mover la mano.
- Una persona con lesión cerebral quizá no pueda controlar bien sus impulsos. Puede realizar comentarios inapropiados y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien. La frustración que le produce intentar comprender o expresar sus ideas puede, incluso, hacerla parecer prepotente. Todas estas conductas son producto de la lesión.
- Una persona con lesión cerebral quizá no pueda seguir indicaciones debido a que no puede retener información o no se puede orientar correctamente. En ese caso, tal vez pida que la acompañen o utilice un perro guía, aunque aparentemente no tenga trastornos de movilidad.

- Si no está seguro de que la persona lo haya comprendido, pregúntele si desea que le escriba lo que está diciendo.
- La persona puede tener problemas para concentrarse u organizar sus pensamientos, en especial en un lugar con demasiados estímulos, como un cine o una terminal de transportes llenos de gente. Tenga paciencia. Una buena opción puede ser ir a un lugar con menos distracciones.

---

## Animales de servicio

**ALGUNAS PERSONAS** Sordas, ciegas o con trastornos visuales, o con lesión cerebral traumática, trastornos convulsivos, o una serie de otras discapacidades suelen utilizar un animal de servicio para ayudarlos con las actividades cotidianas.

■ Si bien le puede preguntar a una persona si su animal es de servicio, es posible que la persona no tenga información que lo identifique como tal. Esto significa que, en general, usted deberá modificar una política de “prohibida la entrada de animales” para permitir que una persona ingrese con su animal de servicio. Salvo que se trate de una amenaza directa a la salud y la seguridad, se considera que este requisito de la ley ADA tiene prioridad sobre otros códigos de salud, como los de los restaurantes, y las preferencias personales, como las de los conductores de taxis, con respecto a la prohibición de mascotas.

■ En general, los animales de servicio están muy bien entrenados y se comportan perfectamente. Puede pedir a la persona que retire al animal si no lo puede mantener bajo control.

---

# Procedimientos de evacuación de emergencia

**LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES** deben tenerse en cuenta en los planes de evacuación de los establecimientos y edificios.

- Haga una lista voluntaria de personas con discapacidades que frecuenten su establecimiento, por ejemplo, empleados, estudiantes o residentes. Cuando esté confeccionando esta lista, dígales a estas personas que aunque ellos no se consideren “discapacitados”, debieran incluirse en la lista por si necesitan ayuda durante una emergencia. Por ejemplo, esto puede referirse a una persona a quien el estrés o el humo le provoque asma. Mantenga la lista actualizada para incluir a las personas con impedimentos transitorios, como las embarazadas o alguien que se ha roto una pierna.
- Entreviste a cada persona de la lista para pensar la manera más eficaz de ayudarla en una emergencia. Por ejemplo, una persona con una discapacidad cognitiva se puede desorientar y necesitar que la ayuden a seguir las indicaciones. Una persona ciega, aún cuando sepa cómo moverse en un establecimiento o edificio, necesitará que la acompañen durante una emergencia, en especial si se produce un tumulto.
- También piense un plan, incluso con voluntarios, para una emergencia que pueda afectar a personas no vinculadas a su establecimiento o edificio, como clientes, asistentes a un espectáculo público, pacientes u otros miembros de la población.
- Practique los procedimientos de evacuación y mantenga actualizados sus planes.

---

# Resolución de conflictos

## A VECES SURGEN CONFLICTOS

entre las personas con discapacidades y los lugares que visitan para divertirse, trabajar, recibir asistencia médica o educación. Estos conflictos generalmente se producen a causa de malos entendidos o falta de información. A veces surgen conflictos entre personas con discapacidades cuyas necesidades son opuestas. Por ejemplo, una persona con problemas auditivos no puede escuchar lo que se dice en una reunión si la ventana está abierta, pero una persona con sensibilidad química múltiple necesita que la ventana esté abierta para poder respirar bien; una persona que utiliza un perro guía puede entrar en oposición con una persona con un trastorno de ansiedad y miedo extremo a los perros.

Todas estas situaciones requieren flexibilidad, paciencia, creatividad y comunicación abierta: esté dispuesto a escuchar la perspectiva de la otra persona y a aprender.

A veces la buena voluntad no es suficiente y las partes tienen dificultades para resolver sus diferencias. En estos casos, considere recurrir a los servicios de un mediador competente.

No tome decisiones por las personas con discapacidades acerca de lo que pueden o no hacer.





---

## Palabras finales

**LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES** son seres humanos con familias, trabajos, pasatiempos, preferencias, problemas y alegrías. Si bien la discapacidad es parte integral de su identidad, de por sí no basta para definir las. No las convierta en héroes, heroínas o víctimas por su discapacidad. Trátelas como seres humanos únicos.

---

# Lista de Access Resource (Recursos de Acceso) para personas con discapacidades

**ESTA LISTA REPRESENTA A ALGUNAS DE LAS ORGANIZACIONES**

**NACIONALES** que ofrecen información acerca de las discapacidades presentadas en este folleto. Hay muchas

discapacidades que no se trataron específicamente y muchas otras organizaciones. Consulte una de las tres organizaciones que encabezan la lista o la guía telefónica local para obtener más información o asistencia técnica.

## INFORMACIÓN GENERAL

- **Northeast ADA e IT Center** (NeDBTAC, por sus siglas en inglés; Centro de capacitación, asistencia técnica y materiales sobre la ley ADA e Informática accesible)  
800-949-4232 (V/TTY) 607-255-2891 (TTY)

[northeastada@cornell.edu](mailto:northeastada@cornell.edu)

[www.northeastada.org](http://www.northeastada.org)

- **Job Accommodations Network**

(JAN, por sus siglas en inglés;  
Red de Acomodaciones de Empleo)

800-ADA-WORK (V/TTY)

[jan@janweb.icdi.wvu.edu](mailto:jan@janweb.icdi.wvu.edu)

[janweb.icdi.wvu.edu](http://janweb.icdi.wvu.edu)

- **Access Board** (Consejo de Acceso: Agencia Federal encargada del diseño de accesibilidad)

800-USA-ABLE (V/TTY)

[info@access-board.gov](mailto:info@access-board.gov)

[www.access-board.gov](http://www.access-board.gov)

## DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO

- **U.S. Department of Justice** (Departamento de Justicia de los Estados Unidos)  
800-514-0301 (V) 800-514-0383 (TTY)  
[www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm](http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm)
- **Equal Employment Opportunity Commission** (EEOC, por sus siglas en inglés; Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo)  
800-669-4000 (V) 800-669-6820 (TTY)  
[www.eeoc.gov](http://www.eeoc.gov)
- **U.S. Department of Transportation** (Departamento de Transporte de los Estados Unidos)  
888-446-4511 (V)  
[www.fta.dot.gov](http://www.fta.dot.gov)
- **Department of Housing and Urban Development Office of Fair Housing and Equal Opportunity** (Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano, Oficina de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades)  
800-343-3442 (V) 800-483-2209 (TTY)  
[www.hud.gov/offices/fheo/index.cfm](http://www.hud.gov/offices/fheo/index.cfm)

## RECURSOS PARA DISCAPACIDADES ESPECÍFICAS

- **American Council for the Blind** (Consejo Estadounidense para Ciegos)  
800-424-8666 (V) 202-467-5081 (V)  
[info@acb.org](mailto:info@acb.org) [www.acb.org](http://www.acb.org)
- **Association for the Mentally Ill** (Asociación para Personas con Enfermedades Mentales)  
800-950-NAMI (V)  
[frieda@nami.org](mailto:frieda@nami.org) [www.nami.org](http://www.nami.org)
- **Centers for Disease Control** (for AIDS/HIV information) (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades; para información sobre SIDA/VIH)  
Teléfono de asistencia 800-342-2437 (V)  
800-243-7889 (TTY)  
[netinfo@cdc.gov](mailto:netinfo@cdc.gov) [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov)
- **Delta Society** (Información acerca de animales de servicio)  
425-226-7357  
[info@deltasociety.org](mailto:info@deltasociety.org) [www.deltasociety.org](http://www.deltasociety.org)
- **Epilepsy Foundation of America** (Fundación para la Epilepsia de los Estados Unidos)  
800-332-1000 (TTY) 800-332-2070  
[postmaster@efa.org](mailto:postmaster@efa.org) [www.efa.org](http://www.efa.org)
- **Learning Disabilities Association of America**  
(Asociación Estadounidense sobre Problemas del Aprendizaje)  
412-341-1515 (V)  
[info@ldaamerica.org](mailto:info@ldaamerica.org) [www.ldanatl.org](http://www.ldanatl.org)

- **Little People of America** (Personas Pequeñas de los Estados Unidos)  
888-LPA-2001 (V)  
[lpadatabase@juno.com](mailto:lpadatabase@juno.com)  
[www.lpaonline.org/index.html](http://www.lpaonline.org/index.html)
- **National Association for the Visually Handicapped**  
(Asociación Nacional para el Discapacitado Visual)  
212-889-3141 (V)  
[staff@navh.org](mailto:staff@navh.org) [www.navh.org](http://www.navh.org)  
*En la costa oeste: [staffca@navh.org](mailto:staffca@navh.org)*
- **National Association of the Deaf** (Asociación Nacional de Sordos)  
301-587-1788 (V) 301-587-1789 (TTY)  
[NADinfo@nad.org](mailto:NADinfo@nad.org) [www.nad.org](http://www.nad.org)
- **National Center for Environmental Health Strategies** (Centro Nacional de Estrategias para la Salud Ambiental)  
856-429-5358  
[info@ncehs.org](mailto:info@ncehs.org) [www.ncehs.org](http://www.ncehs.org)
- **Registry of Interpreters of the Deaf** (Registro de Intérpretes para Sordos)  
703-838-0030 (V) 703-838-0459 (TTY)  
[pr@rid.org](mailto:pr@rid.org) [www.rid.org](http://www.rid.org)
- **Self Help for Hard of Hearing People, Inc.**  
(Autoayuda para personas con problemas auditivos)  
301-657-2248 (V) 301-657-2249 (TTY)  
[national@shhh.org](mailto:national@shhh.org) [www.shhh.org](http://www.shhh.org)
- **The ARC** (Organización para personas con discapacidades cognitivas, intelectuales y del desarrollo)  
301-565-3842 (V)  
[info@thearc.org](mailto:info@thearc.org) [www.thearc.org](http://www.thearc.org)
- **The Brain Injury Association** (Asociación de lesión cerebral)  
800-444-6443 (V)  
[FamilyHelpline@biausa.org](mailto:FamilyHelpline@biausa.org) [www.biausa.org](http://www.biausa.org)
- **Tourette Syndrome Association** (Asociación del síndrome de Tourette)  
718-224-2999 (V)  
[ts@tsa-usa.org](mailto:ts@tsa-usa.org) [www.tsa-usa.org](http://www.tsa-usa.org)
- **United Cerebral Palsy Association** (Asociación unida de la parálisis cerebral)  
800-872-5UCP (V) 202-973-7197 (TTY)  
[ucpnatl@ucpa.org](mailto:ucpnatl@ucpa.org) [www.ucpa.org](http://www.ucpa.org)
- **United Spinal Association** (Asociación unida de la columna vertebral)  
718-803-3782 (V/TTY)  
[info@unitedspinal.org](mailto:info@unitedspinal.org) [www.unitedspinal.org](http://www.unitedspinal.org)

---

# Señalización

**USE LOS SIGUIENTES SÍMBOLOS EN AVISOS PUBLICITARIOS**, en volantes y como señales en el lugar donde se presta el servicio para identificar la accesibilidad de su establecimiento o programa. Recuerde utilizar una descripción verbal junto con el símbolo. Como señalización, agrande el tamaño del símbolo y colóquelo donde más se vea.



**ACCESO PARA SILLA DE RUEDAS**



**ASISTENCIA AUDITIVA PARA PERSONAS CON PROBLEMAS DE AUDICIÓN**



**INTÉRPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS**



**TTY/TDD**

Utilizar letras grandes.

---

## ACERCA DE LA AUTORA

Judy Cohen es Directora Ejecutiva de Access Resources (Recursos de Acceso), una empresa de mediación laboral y capacitación, dedicada a los casos de presunta discriminación, asuntos de desempeño laboral y relaciones interpersonales. Es una experta reconocida en el ámbito nacional en mediaciones relacionadas con discapacidades, con experiencia en las áreas de trabajo y empleo, urbanización, sector público y lugares públicos. La señora Cohen tiene 25 años de experiencia en el campo de la educación para adultos y dicta cursos prácticos y participativos a organismos gubernamentales, empresas, organizaciones sin fines de lucro y sindicatos sobre una serie de temas de manejo de conflictos, incluidas la capacidad para resolverlos tanto en el ámbito laboral como en la esfera pública y la capacidad para negociar soluciones razonables.

Ex miembro designado de la Comisión de Barreras Arquitectónicas para la Ley sobre discapacidades mentales y físicas, Judy Cohen se desempeña actualmente como coordinadora de proyecto de las Pautas de mediación de la ley ADA en el Programa Kukin sobre resolución de conflictos de la Facultad de Derecho Benjamín N. Cardozo, editora de la página en línea de mediación de la ley ADA ([www.mediate.com/adamediation](http://www.mediate.com/adamediation)) y moderadora del Foro de mediación de la ley ADA y del grupo de discusión en línea en <http://webboard.mediate.com/~ada>.

Para obtener más información acerca de los servicios de capacitación y mediación de Access Resources (Recursos de Acceso), comuníquese con:

## ACCESS RESOURCES

Mediation and Conflict  
Management Training

Judy Cohen, Executive Director  
351 West 24th Street, Suite 9F  
New York, NY 10011  
(212) 741-3758 (V/TTY)

dirección de correo electrónico: [judycohen@mediate.com](mailto:judycohen@mediate.com)

[www.mediate.com/accessresources](http://www.mediate.com/accessresources)



Para obtener copias de este folleto, llame al 800-444-0120, el número gratuito de las publicaciones de United Spinal Association.



**United Spinal Association**  
75-20 Astoria Boulevard  
Jackson Heights, NY 11370  
Tel 718.803.3782  
Fax 718.803.0414  
[www.unitedspinal.org](http://www.unitedspinal.org)

**Additional Offices**  
P.O. Box 42938  
Philadelphia, PA 19101-2938  
1.800.807.0190

111 West Huron Street  
Buffalo, NY 14202  
1.800.807.0191

245 West Houston Street  
New York, NY 10014  
Tel 212.807.3163  
Fax 212.807.4018

324 Washington Avenue, SW  
Suite 1  
Roanoke, VA 24016-4312  
Tel 540.342.0032/0336  
Fax 540.342.0339

1146 19th Street, NW  
Suite 250  
Washington, DC 20036  
Tel 202.331.1002  
Fax 202.466.5011

Si desea descargar u ordenar alguna publicación de nuestro sitio web, u obtener más información acerca de los diversos programas y servicios disponibles, visite **[www.unitedspinal.org](http://www.unitedspinal.org)**. Para ordenar copias individuales gratuitas de nuestras publicaciones puede llamar al teléfono **1.800.444.0120**. Si desea solicitar información acerca de compras de copias en grandes cantidades, puede enviar un correo electrónico a **[publications@unitedspinal.org](mailto:publications@unitedspinal.org)**.

**Nota:** *En enero de 2004, Eastern Paralyzed Veterans Association (Asociación de Veteranos Paralizados de la Región Oriental) cambió su nombre a United Spinal Association. United Spinal abrió su membresía a cualquier persona con lesiones o enfermedades de la médula. Puede descargar una Solicitud de membresía en nuestro sitio Web: **[www.unitedspinal.org](http://www.unitedspinal.org)**. Para obtener mayor información, comuníquese con nuestro Departamento de Membresía: **1.800.404.2898**.*

### **¿Sabía que . . .**

United Spinal Association no recibe ningún aporte del dinero de los contribuyentes por parte del gobierno?

Nuestros programas dependen de personas como usted y de su aporte. De hecho, si no fuera por su generosidad, nuestra organización no podría existir.

Para obtener más información acerca de los importantes programas que usted ayuda a apoyar, o de las diferentes maneras en que puede realizar una donación, puede llamar al teléfono **1-800-404-2899** o visitar nuestro sitio web en: **[www.unitedspinal.org](http://www.unitedspinal.org)**





75-20 Astoria Boulevard

Jackson Heights, New York 11370-1177

[www.unitedspinal.org](http://www.unitedspinal.org)