

# Guía para establecer centros de enfriamiento accesibles



**Cal OES**  
GOVERNOR'S OFFICE  
OF EMERGENCY SERVICES



Guía para garantizar que las personas con discapacidades y desafíos funcionales puedan tener acceso equitativo a los servicios de los centros

El propósito de esta guía es apoyar a las jurisdicciones para planificar y operar centros de enfriamiento que puedan atender a personas con discapacidades y desafíos funcionales, facilitándoles el acceso a estos servicios de una manera inclusiva y equitativa.

## Planificación

**El acceso a los servicios es más eficiente con la preparación y la rendición de cuentas.**

- Consultar y colaborar con organizaciones cuyos servicios permiten superar la discapacidad y las limitaciones de acceso y atención de necesidades funcionales (por ejemplo, agencias del área para personas mayores, centros de asistencia para la vida independiente, centros de recursos para personas mayores y discapacitadas y organizaciones comunitarias) antes, durante y después de la puesta en funcionamiento de los centros de enfriamiento. No se puede subestimar la importancia de la planificación inclusiva.
- Designar a un miembro del equipo como responsable de garantizar el acceso físico y la comunicación en cada centro de enfriamiento. Esta persona debe trabajar en estrecha colaboración con las organizaciones para comprender sus necesidades en cuanto al acceso físico y la comunicación.
- Capacitar a todo el personal y los voluntarios sobre cómo responder a las solicitudes de adaptación razonable y las preguntas correspondientes.
- Garantizar que los usuarios puedan llegar hasta los centros de enfriamiento usando los servicios de transporte público local e identificar a posibles proveedores. Muchas personas dependerán del acceso a transporte público para trasladarse.
- Identificar con tiempo a los posibles proveedores de adaptaciones razonables (por ejemplo, servicio de interpretación de ASL, interpretación remota o telefónica, servicio Braille, traducción de documentos en letra grande).

## Comunicación

**Proporcionar acceso a información y comunicación sobre la salud y la seguridad.**

- Nunca debe exigirse la presentación de una prueba de discapacidad.
- Utilizar un lenguaje sencillo y palabras comunes; evitar el uso de palabras técnicas del campo administrativo o médico.
- Proporcionar toda la información en formatos accesibles y materiales fáciles de leer con letras grandes e imágenes o ayudas visuales.
- Trabajar con mensajeros confiables que representen a las comunidades para las actividades de divulgación.

### Preparación del espacio físico

**La siguiente lista de verificación servirá para garantizar que las personas con discapacidades y desafíos funcionales puedan orientarse y recorrer el centro de enfriamiento:**



- ¿Se han colocado señales claras, visibles y fáciles de leer para orientar a las personas que llegan y recorren las instalaciones del centro? ¿Están escritas en lenguaje simple o gráficos claros?
- ¿Se ha publicado una notificación de la Ley de Discapacitados ADA? ¿Se ha indicado claramente cómo puede solicitarse una adaptación o modificación razonable?
- ¿La superficie de estacionamientos, entradas y pasillos de acceso es totalmente plana y estos están muy cerca del sitio?
- ¿Se ha habilitado una entrada que no requiera escaleras?
- ¿Las personas en silla de ruedas o con movilidad limitada pueden abrir fácilmente las puertas? Si no pueden abrirlas, ¿hay alguien que pueda ayudar?
- ¿Los usuarios en sillas de ruedas pueden desplazarse y acceder físicamente hasta las mesas de registro?
- ¿Se han retirado del área muebles u otros objetos (como bolsas o cables de extensión) que impedirían el fácil movimiento en el área de una persona ciega o en silla de ruedas?
- ¿Existe algún espacio tranquilo o privado que puedan usar las personas?
- ¿Los usuarios podrán acceder a baños neutrales en cuanto al género, estaciones de lavado y áreas de descanso para animales de servicio?
- ¿Se han tomado medidas para anunciar que no se harán preguntas sobre la identificación personal y para garantizar que nunca se pedirá ni se hablará de papeles de inmigración para poder usar los servicios del centro de enfriamiento?
- ¿Hay áreas designadas y separadas para huéspedes con mascotas y sin mascotas (incluso para huéspedes con alergias a las mascotas para darles seguridad)? ¿Hay acceso al agua para mascotas/animales?
- ¿Se ofrece programación educativa o de entretenimiento en formatos accesibles?

### Orientación para el personal y los voluntarios

**Proporcionar orientación al personal y a los voluntarios que hablan directamente con el público sobre la etiqueta de comunicación y los protocolos de interacción.**

- Capacitar al personal y a los voluntarios para que pregunten a las personas con discapacidades y desafíos funcionales si desean o necesitan ayuda, en lugar de suponer si una persona lo necesita o desea.
- Capacitar al personal y a los voluntarios para que se comuniquen directamente con la persona a la que están ayudando y no con la persona que está con ellos (como su intérprete o proveedor de atención personal).
- Asegurarse de que todos los miembros del equipo tengan lápiz y papel o un dispositivo digital a la mano según sea necesario cuando se comuniquen con personas sordas o con problemas de audición. Los intercambios breves por escrito pueden ser útiles, pero para las interacciones/conversaciones más complejas deben usar intérpretes de ASL.
- Identificar recursos locales para que el personal del centro pueda hacer las remisiones necesarias en caso de identificar necesidades de salud conductual.
- Educar al personal y a los voluntarios para que comprendan que todo el personal de apoyo, cuidado y los animales de servicio pueden permanecer con la persona usuaria y que se les debe otorgar acceso a todos los servicios de los centros de enfriamiento sin separarlos. Los animales de servicio no se consideran mascotas y se les debe permitir el ingreso a los centros de enfriamiento.
- Capacitar al personal del centro para que reconozca las [señales y síntomas de los problemas de salud asociados al calor excesivo](#).
- Designar un punto de contacto para abordar preguntas o inquietudes.

### Protocolos de limpieza para ayudar a prevenir enfermedades

**Dar información sobre los protocolos de limpieza para proteger la salud y la seguridad.**

- Mantener todos los baños y lavabos abastecidos constantemente con suministros para el lavado de manos, como jabón y materiales para secarse las manos.
- Ofrecer desinfectante para manos a base de 60 % de alcohol (mínimo) en puntos críticos dentro de las instalaciones, como entradas/salidas y otras áreas comunes.
- Seguir las pautas de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) para la [Limpieza y desinfección de sus instalaciones](#).
- Colocar carteles con instrucciones sobre la higiene de manos, higiene respiratoria, medidas de protección al toser y cómo cubrirse la cara si hay síntomas.

**Agradecemos en especial al Fondo de Educación y Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad y a las agencias del Estado de California que contribuyeron a esta guía:**

- Oficina de Planificación e Investigación del Gobernador, Oficina de asociaciones con la comunidad y comunicaciones estratégicas
- Departamento de Salud Pública de California, Oficina de equidad en salud y Centro de preparación y respuesta
- Comisión reguladora del acceso a los servicios para discapacitados de California