



Cal OES

GOVERNOR'S OFFICE
OF EMERGENCY SERVICES

GUÍA DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE TIRADORES ACTIVOS

Junio de 2022

División de Cumplimiento de la Ley de la Oficina de Servicios de
Emergencia del Gobernador de California

www.caloes.ca.gov

ACERCA DE ESTA ACTUALIZACIÓN

El 2 de diciembre de 2015, un grupo de terroristas atacó el Inland Regional Center en San Bernardino, California. Debido a que el centro atiende a personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo, los informes iniciales indicaron que el ataque fue un ataque a los discapacitados. Aunque luego se supo que no era así; la idea de un ataque a personas con discapacidad suscitó serias preocupaciones. La principal de esas preocupaciones fue el reconocimiento general de que había una falta de orientación y capacitación con respecto a las consideraciones de necesidades funcionales y de acceso (access and functional needs, AFN) asociadas con un ataque de un tirador activo. Para abordar este importante problema, la Oficina de Necesidades Funcionales y de Acceso (Office of Access and Functional Needs, OAFN) de la Oficina del Gobernador de Servicios de Emergencia de California (California Governor's Office of Emergency Services, Cal, OES) encabezó la formulación de una guía de concientización sobre tiradores activos.

La guía, que es la primera de su tipo, se creó reuniendo a un grupo de trabajo formado por representantes de las fuerzas del orden público, el Consejo Estatal de California de Discapacidades del Desarrollo, administradores de emergencias, el Instituto de Capacitación Especializada de California y otras partes interesadas en discapacidad.

La guía informa a las siguientes tres audiencias sobre cómo promover la seguridad de las personas con discapacidades y las personas con necesidades funcionales o de acceso durante un ataque de un tirador activo:

1. Gerencia del personal

La gerencia del personal tiene la responsabilidad principal de la seguridad y la protección de su personal. Dado que las personas con discapacidades y otras necesidades funcionales o de acceso se emplean en la fuerza laboral, la gerencia debe comprender la mejor manera de integrar sus necesidades en la planificación de emergencias, como los procedimientos de evacuación y la comunicación de crisis durante un ataque de un tirador activo.

2. Personas con discapacidades y otras necesidades funcionales o de acceso

El mantra actual que se enseña para la protección personal durante un ataque de un tirador activo es “Corre, escóndete, pelea”. Si bien es razonable y apropiado, cada uno de esos pasos tiene implicaciones relacionadas con las AFN. Las personas con discapacidades u otras necesidades funcionales o de acceso deben ayudar a garantizar que sus propias necesidades se integren en el plan de evacuación de emergencia de su organización. Considere desarrollar un “sistema de compañeros” para ayudar a evacuar, ocultar a la persona para evitar a un atacante y pensar de forma creativa en cómo usar los dispositivos de asistencia personal (p. ej., bastones, muletas, sillas de ruedas) como armas si es necesario durante un ataque de un tirador activo.

3. Fuerzas del orden público y socorristas

Las fuerzas del orden público y los socorristas llamados a responder a un incidente que involucre a un tirador activo pueden encontrarse con personas con discapacidades u otras necesidades funcionales o de acceso entre los sobrevivientes. Es posible que estas personas no puedan escuchar, obedecer físicamente o comprender de forma cognitiva los comandos directos. Las fuerzas del orden público y los socorristas deben estar informados sobre qué esperar y cómo comunicarse de manera eficaz con las personas con necesidades funcionales o de acceso durante un suceso que involucre a un tirador activo y después de él.

Esta versión actualizada de la Guía de tiradores activos incluye consideraciones de las AFN que fomentarán una comunidad global más segura y resiliente.

Índice

ACERCA DE ESTA ACTUALIZACIÓN	2
1. Gerencia del personal	2
2. Personas con discapacidades y otras necesidades funcionales o de acceso	3
3. Fuerzas del orden público y socorristas	3
PERFIL DE UN TIRADOR ACTIVO	5
ENTORNO DEL TIRADOR ACTIVO	5
CÓMO ACTUAR EN UNA SITUACIÓN QUE INVOLUCRE A UN TIRADOR ACTIVO ..	6
1. Correr (evacuar el lugar).....	6
2. Escondarse	9
3. Contraatacar (tomar acción contra el tirador activo).....	11
Llegada de las fuerzas del orden público	12
Comunicación con las fuerzas del orden público	14
Cómo comunicarse de forma eficaz durante una situación que involucre a un tirador activo	15
Ciegos/problemas de visión.....	15
Discapacidades cognitivas.....	15
Sordo o con problemas de audición	16
Salud mental/conductual	16
Animales de servicio	17
Discapacidades físicas	17
Embarazadas	17

PERFIL DE UN TIRADOR ACTIVO

Un tirador activo es una persona que se dedica de forma activa a matar o intentar matar a personas en un área confinada y poblada. En la mayoría de los casos, los tiradores activos usan armas de fuego y no existe un patrón o método para seleccionar a las víctimas.

Las situaciones que involucran a un tirador activo son impredecibles y evolucionan con rapidez. Por lo general, se requiere el despliegue inmediato de las fuerzas del orden público para detener los disparos y mitigar el daño a las víctimas. Otras veces, las personas en el lugar de un ataque toman medidas para mitigar la amenaza (aunque esto se recomienda solo como último recurso).

ENTORNO DEL TIRADOR ACTIVO

El entorno del tirador activo es complejo y dinámico. Las personas amenazadas por un tirador activo tienen que actuar con poca o ninguna advertencia de manera que promuevan su seguridad y posiblemente la de otros. Esto puede ser extraordinariamente desafiante sin capacitación y preparación previas. Los entornos de un tirador activo tienen el potencial de llevar a las personas a sus límites físicos, emocionales y mentales y pueden crear sentimientos intensos como miedo, pánico, incredulidad, dolor e ira.

La respuesta humana al peligro evoca una amplia gama de reacciones comúnmente entendidas como “susto, huida o lucha”. Una persona puede estar tan asustada que se queda congelada y no puede moverse, otros huyen de inmediato para escapar del peligro o esconderse y otros pueden contraatacar de forma instintiva confrontando al tirador activo. Es posible que cualquier persona experimente todas estas reacciones en el transcurso de un incidente y no existe un instinto correcto o incorrecto.

Las consideraciones sensoriales también son relevantes, ya que las personas pueden estar lidiando con alarmas contra incendios o de seguridad a todo volumen, luces intermitentes, agua de los sistemas de rociadores, sonidos de disparos y gritos asociados con un entorno de un tirador activo.

Comprender las realidades del entorno de un tirador activo antes de un suceso es importante porque les permite a las personas prepararse con anticipación para reaccionar con determinación y consideración. Hacerlo no solo aumenta sus posibilidades de supervivencia, sino la probabilidad de que las personas que puedan hacerlo estén facultadas para ayudar a quienes las rodean, ya sea a través de un “sistema de compañeros” o de manera menos formal, según sea necesario.

CÓMO ACTUAR EN UNA SITUACIÓN QUE INVOLUCRE A UN TIRADOR ACTIVO

Cuando un tirador activo está cerca, las personas deben determinar con rapidez la forma más razonable de proteger su propia vida. Por lo general, la mejor respuesta a una situación que involucre a un tirador activo será que las personas hagan lo siguiente: corran (evacúen el lugar); se escondan; o contraataquen (tomen acción contra el tirador activo dentro de su capacidad).

1. Correr (evacuar el lugar)

La mejor y más ideal respuesta absoluta a una situación que involucre a un tirador activo será evacuar las instalaciones y alejarse del peligro o llegar a un lugar seguro. Si bien la evacuación suena como un enfoque simple o directo para garantizar la seguridad personal, hacerlo bajo la presión y el caos de una situación que involucra a un tirador activo puede ser difícil. Es importante planificar con anticipación para aumentar la probabilidad de que las personas puedan usar su mejor juicio, evaluar una ruta de escape accesible e intentar evacuar las instalaciones.

Todos deben comprender que, al evacuar durante una situación que involucre a un tirador activo, las personas deben hacer lo siguiente:

- Evacuar el lugar independientemente de si otros están de acuerdo en seguirlo;
- Dejar atrás todas las pertenencias que no sean de salvamento;
- Ayudar a otros a escapar (si es posible, use el "sistema de compañeros");
- Evitar que las personas entren en un área donde pueda estar el tirador activo;
- Mantener las manos visibles;
- Seguir las instrucciones de las fuerzas del orden público o los socorristas; y
- No intentar mover a los heridos.

Gerencia del lugar de trabajo. Los gerentes tienen la responsabilidad principal de garantizar que su personal esté preparado para evacuar los lugares de trabajo en una emergencias. La gerencia tiene las siguientes responsabilidades:

- **Planificación de la evacuación.** La gerencia debe asegurarse de que el lugar de trabajo tenga preparación para emergencias o planes de evacuación. Los planes deben definir cómo el personal evacuará de

manera rápida, eficaz y segura. Los planes deben comunicarse a todo el personal y practicarse/ejercitarse con regularidad (incluidos ejercicios de simulación y ejercicios físicos). La gerencia debe asegurarse de que los miembros del personal estén familiarizados con las rutas de evacuación/salida de todas las áreas del edificio (es decir, cada piso de un edificio de varios pisos, incluidas las áreas comunes). Los planes deben integrar adaptaciones para las personas con discapacidades y otras necesidades funcionales o de acceso. Las adaptaciones podrían incluir dispositivos de asistencia, sillas de evacuación y mantener los pasillos libres de desorden o elementos que puedan impedir que los evacuados abandonen las instalaciones.

- **El sistema de compañeros.** La gerencia (o el personal líder de evacuación) debe coordinar estrechamente con el personal para comprender e incluir la asistencia/adaptación que pueden necesitar las personas con discapacidades y otras necesidades funcionales o de acceso durante una situación que involucre un tirador activo. Establecer un “sistema de compañeros” mediante el cual los colegas discapacitados y no discapacitados trabajen juntos para garantizar la evacuación segura de todos los trabajadores es un paso integral en el proceso de planificación para sobrevivir a un ataque de un tirador activo.
- **Conciencia situacional.** La gerencia debe asegurarse de que todos sean contabilizados dentro del lugar de trabajo, y fuera de él, en todo momento. Esto incluye a los visitantes, los teletrabajadores, los empleados que trabajan en la comunidad, etc. La gerencia debe asegurarse de que los miembros del personal estén capacitados para actualizar sus calendarios y mantener a los supervisores al tanto del tiempo fuera del lugar de trabajo (tiempo libre pagado, servicio de jurado, enfermedad, etc.). La gerencia debe trabajar para identificar las necesidades de adaptaciones e incorporar esas necesidades en los planes de emergencia.
- **Capacitación cruzada.** La gerencia debe implementar la capacitación cruzada como parte del proceso de gestión de emergencias de la organización para garantizar que tantos empleados como sea posible estén familiarizados y capacitados en los procedimientos de evacuación. Esto debe incluir al personal líder de evacuación, los guardias de piso, el equipo de las instalaciones y la gerencia de la propiedad.

Personas con una discapacidad o una necesidad funcional o de acceso Las personas con una discapacidad u otra necesidad funcional o de acceso son las más conscientes de sus necesidades específicas de evacuación. Como tal, la persona (asistida según corresponda por su representante, terapeuta conductual o asistente de cuidado personal) tiene las siguientes responsabilidades:

- Informar a la gerencia sobre cualquier brecha o necesidad de adaptaciones que existan en los planes de evacuación y preparación para emergencias de su organización;
- Informar a la gerencia cuando la persona estará ausente o fuera de la oficina por un tiempo prolongado para garantizar que se la tenga en cuenta durante los controles de seguridad y los pases de lista;
- Establecer un "sistema de compañeros" con sus compañeros de trabajo. Los "compañeros" deben educar a los colegas sobre las respectivas necesidades de asistencia física, psicológica y de comunicación para aumentar su seguridad durante un ataque de un tirador activo. Asimismo, se recomienda un sistema de compañeros de respaldo;
- Tener en mente una ruta de escape y un plan de seguridad específico para sus respectivas necesidades; y
- Practicar rutas de escape y planes de seguridad localizando salidas y cerrando oficinas y salas de conferencias antes y durante los simulacros y ejercicios.

Fuerzas del orden público y socorristas. Cuando las fuerzas del orden público lleguen al lugar del hecho, su principal responsabilidad será eliminar la amenaza. Una vez que se haya neutralizado al tirador activo, facilitarán la evacuación de los sobrevivientes y el tratamiento de los heridos con los socorristas. Durante la evacuación posterior al tiroteo, las fuerzas del orden público/los socorristas deben asegurarse de lo siguiente:

- Tener en cuenta las consideraciones de AFN al ingresar al edificio. Esto significa comprender que, según la necesidad funcional o de acceso de cada persona, es posible que no comprenda o no pueda seguir los comandos para mostrar las manos, tirarse al suelo o moverse según las indicaciones. Las personas pueden exhibir comportamientos que son contrarios a la intuición debido a que tienen una necesidad funcional o de acceso, como ponerse auriculares o reírse como una forma de hacer frente al estrés del entorno;

- Recordar que las personas que se acerquen a las fuerzas del orden público en busca de ayuda podrían no oír, tener una comprensión limitada de las circunstancias o necesitar un escolta;
- Preguntarles a las personas si tienen una discapacidad o alguna consideración de AFN que deban conocer y cómo pueden ayudarlas o adaptarse a sus necesidades durante la evacuación;
- Dar instrucciones claras y concretas; y
- Usar señales visuales o gestuales para ayudar a las personas con discapacidades y otras necesidades funcionales o de acceso durante la evacuación.

2. Esconderse

Cuando no es posible evacuar las instalaciones, las personas en una situación que involucre a un tirador activo deben esconderse por seguridad. Por lo general, debido a que las situaciones que involucran un tirador activo no duran más de 10 a 15 minutos, esconderse de los atacantes es un método muy eficaz para promover la seguridad individual. Comprender que, según dónde se encuentren las personas durante un ataque, puede haber o no muchos lugares para esconderse. Todos deben considerar lo siguiente al pensar en posibles áreas para esconderse:

- Los escondites deben estar fuera de la vista del tirador activo;
- Un escondite ideal implica que la persona no quede encerrada y pueda moverse; y
- El área debe brindar protección si los disparos se realizan en la dirección de la persona.

A fin de minimizar las posibilidades de que se encuentre el escondite de una persona, se debe hacer lo siguiente:

- Silenciar los teléfonos celulares (apagarlos o ponerlos en vibración);
- Apagar cualquier fuente de ruido (es decir, computadoras, radios, televisores, dispositivos de asistencia);
- Bajar las persianas o las cubiertas de las ventanas;
- Esconderse detrás de objetos grandes o duros (es decir, armarios, escritorios); y
- Permanecer tranquilo.

Para evitar que un tirador activo ingrese al escondite de una persona:

- Cerrar la puerta;
- Apagar las luces; y
- Bloquear la puerta con muebles pesados.

Gerencia del lugar de trabajo. La gerencia debe incluir el proceso para esconderse dentro de sus protocolos de capacitación de ataques de un tirador activo y brindar explicaciones y demostraciones al personal. La capacitación debe reiterar que ser capaz de esconderse con eficacia podría evitar lesiones o la muerte durante una situación que involucre a un tirador activo. La gerencia puede crear "salas seguras", capacitar al personal para identificar armas potenciales en esas áreas y alentarlos a pensar creativamente en formas de esconderse. Los protocolos para esconderse deben incluirse en el plan de preparación para emergencias.

Personas con una discapacidad u otra necesidad funcional o de acceso.

Según su discapacidad o situación específica, puede ser difícil para algunas personas esconderse. Por ejemplo, puede ser desafiante o imposible para las personas que usan sillas de ruedas esconderse debajo de un escritorio o en un armario. Debido a que cada persona sabe lo que funcionará o no para ellos, las personas con una discapacidad u otro tipo de necesidad funcional o de acceso (o según corresponda, si es necesario, su representante, terapeuta conductual o asistente de cuidado personal) deben hacer lo siguiente:

- Planificar con anticipación identificando áreas potenciales para esconderse en su lugar de trabajo antes de que ocurra un incidente;
- Coordinar con anticipación con la gerencia y los colegas/"compañeros" con respecto al tipo de asistencia que pueden brindar para ayudarlos a esconderse;
- Usar dispositivos de asistencia o equipo médico duradero para asegurar un escondite (como colocar sillas de ruedas pesadas frente a una puerta para bloquearla);
- Practicar técnicas para calmarse a fin de permanecer tranquilos y serenos; y
- Buscar armas improvisadas que puedan usarse con fuerza dentro de la capacidad de la persona.

Fuerzas del orden público y socorristas. Cuando llega el momento de que las personas abandonen sus lugares de escondite, las fuerzas del orden público/los socorristas deben proporcionar instrucciones concretas, claras, precisas y en voz alta que anuncien que es seguro que las personas salgan de sus escondites. Al hacerlo, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Es posible que algunas personas con una discapacidad o AFN no puedan escuchar o comprender las instrucciones verbales;
- Según su discapacidad o AFN, algunas personas pueden requerir asistencia física para salir de su lugar de escondite o estar sin ocultar;
- Las fuerzas del orden público/los servicios médicos de emergencia (emergency medical services, EMS) siempre deben preguntar a las personas con una discapacidad o AFN si necesitan ayuda y buscar instrucciones antes de agarrarlas o moverlas físicamente; y
- Las fuerzas del orden público/los EMS deben evitar separar a las personas con una discapacidad o AFN de su asistente de cuidado personal, animal de servicio, equipo médico duradero o dispositivos de asistencia.

3. Contraatacar (tomar acción contra el tirador activo)

Cuando no es posible evacuar las instalaciones, esconderse no es una opción y la vida de una persona está en peligro inminente, el último recurso debe ser abatir o incapacitar a los tiradores activos. Las personas que elijan tomar medidas y contraatacar deben comprometerse y actuar de la manera más agresiva posible contra los tiradores activos. Esta acción debe ser decisiva, sin vacilación y abarcar lo siguiente:

- Improvisar armas de elementos cercanos (p. ej., el extintor de incendios);
- Gritar y arrojar objetos;
- Luchar lo mejor que puedan dentro de su capacidad; y
- Tener una actitud de “hoy no” (decidir que hoy no es el día en que van a morir).

Gerencia del lugar de trabajo. Al capacitar al personal en situaciones que involucren a un tirador activo, es importante que la gerencia enfatice la importancia de pensar de forma creativa y comprometerse cuando se toman medidas físicas contra un tirador activo.

Personas con una discapacidad o necesidades funcionales o de acceso. Las personas con diferentes capacidades físicas, emocionales o de desarrollo pueden verse limitadas, total o parcialmente, en el grado en que pueden luchar contra un tirador activo. Sin embargo, las personas con discapacidad o necesidades funcionales o de acceso deben considerar el uso de equipos médicos duraderos o dispositivos de asistencia como armas improvisadas con las que atacar a un tirador activo. Por ejemplo, usar una silla eléctrica para embestir a un tirador activo; usar un bastón como bate; o golpear a un tirador activo con un yeso.

Fuerzas del orden público y socorristas. Las fuerzas del orden público y los socorristas que ingresan a un entorno con un tirador activo deben tomar nota para asegurarse de no confundir a alguien que toma medidas contra un tirador activo con un agresor.

Llegada de las fuerzas del orden público

El papel de las fuerzas del orden público es detener al tirador activo lo antes posible, lo que significa que los agentes procederán directamente al área en la que se escucharon los últimos disparos sin detenerse a ayudar a las personas heridas.

Por lo general, los agentes llegarán en equipos de cuatro y pueden usar uniformes de patrulla regulares o chalecos antibalas externos, cascos de Kevlar y otro equipo táctico. Pueden estar armados con rifles, escopetas y pistolas. Los agentes gritarán órdenes, proporcionarán instrucciones no verbales y pueden empujar a las personas al suelo por su seguridad. Las personas en una situación que involucre a un tirador activo pueden ayudar a las fuerzas del orden público durante su respuesta haciendo lo siguiente:

- Dejando cualquier objeto en sus manos (p. ej., un teléfono celular, bolsos, chaquetas);
- Si es posible, levantando de inmediato las manos y separando los dedos;
- Manteniendo las manos visibles en todo momento;
- Evitando movimientos rápidos hacia los agentes, como sujetarlos por seguridad;
- Evitando señalar, gritar o chillar; y
- Evitando pedir ayuda o indicaciones a los agentes.

Para no causar más miedo, estrés o tensión emocional, es fundamental que las personas con una discapacidad o AFN y sus compañeros de apoyo o sistema de compañeros estén al tanto de cómo responderán las fuerzas del orden público a un incidente que involucre a un tirador activo. Se debe garantizar que todos entiendan que esto es un proceso de colaboración entre la gerencia del lugar de trabajo, las personas con una discapacidad o una necesidad funcional y de acceso y los fuerzas del orden público.

Gerencia del lugar de trabajo. En la capacitación, es importante que la gerencia le explique al personal cómo responderán las fuerzas del orden público ante un incidente con un tirador activo. Como parte de la explicación, la gerencia debe indicar que durante una respuesta:

- Puede haber ruidos fuertes como golpes, gritos y sirenas;
- Puede haber agentes con equipo de estilo militar;
- Puede haber humo que obstruya la visión o irrite los ojos y la garganta; y
- Las personas pueden ser empujadas al suelo por las fuerzas del orden público por su seguridad.

Personas con discapacidad o AFN. Las personas con una discapacidad o una AFN deben comprender la importancia de hacer lo siguiente:

- Permanecer en calma;
- Quedarse quietos hasta que las fuerzas del orden público indican lo contrario;
- Utilizar técnicas de auto consuelo (si es necesario);
- Seguir las instrucciones de los agentes; y
- Usar un “sistema de compañeros” si es útil.

Fuerzas del orden público y socorristas. Cuanta más información tengan los socorristas antes de entrar en una situación con tirador activo, mejor. La conciencia situacional puede ser difícil de recopilar, pero los detalles importan, especialmente en lo que se refiere a quién está dentro del edificio. Saber de antemano si hay personas con una discapacidad o AFN en el lugar y qué tipo de discapacidad o AFN tienen puede ayudar a los agentes a garantizar una respuesta segura y eficaz.

Comunicación con las fuerzas del orden público

Gerencia del lugar de trabajo. Las personas con una discapacidad o una necesidad funcional y de acceso y las fuerzas del orden deben comunicarse antes, durante y después de un ataque de un tirador activo. Como parte de ser proactivos con su plan de preparación para emergencias, la gerencia de la propiedad o los administradores de las instalaciones deben comunicar sus planes de emergencia con los socorristas y las fuerzas del orden público con regularidad. Las fuerzas del orden público deben comunicarse para saber sobre la discapacidad y las necesidades relacionadas con una AFN dentro de las comunidades a las que sirven. La gerencia debe instituir un sistema de "pasar lista" en su plan de preparación para emergencias como un medio para dar cuenta de todo el personal una vez que hayan llegado a un lugar seguro o punto de reunión.

Personas con una discapacidad o una necesidad funcional o de acceso Las personas deben saber que, una vez que hayan llegado a un lugar seguro, las fuerzas del orden público las retendrán en esa área hasta que la situación esté bajo control y todos los testigos hayan sido identificados y entrevistados. Como tal, nadie debe irse hasta que las autoridades le hayan dado instrucciones para hacerlo.

Las fuerzas del orden público y la gerencia del lugar de trabajo también deben trabajar juntos para ayudar a garantizar que todos entiendan que, cuando sea posible, las personas en un incidente con un tirador activo deben comunicar la siguiente información a los operadores del 911:

Ubicación de los tiradores activos;

- Número de tiradores, en caso de ser más de uno;
- Descripción física de los tiradores;
- Cantidad y tipo de armas que tienen los tiradores;
- Número de víctimas potenciales en el lugar; e
- Identificación de cualquier consideración y ubicación de AFN.

Cómo comunicarse de forma eficaz durante una situación que involucre a un tirador activo

Al comunicarse con personas con una discapacidad u otra necesidad funcional o de acceso durante situaciones que involucren a un tirador activo, es importante siempre preguntarle a la persona cómo puede ayudar mejor. Preguntar a la persona antes de ayudar mantiene su seguridad, independencia y salud, ya que son los expertos en lo que respecta a sus necesidades individuales. Las situaciones que involucran a un tirador activo son sucesos rápidos y complejos, y familiarizarse con los consejos para una comunicación eficaz puede ayudar a garantizar una respuesta más segura y eficaz.

La siguiente sección describe consejos para comunicarse de manera eficaz con personas con una discapacidad u otra necesidad funcional o de acceso. Los consejos están adaptados y modificados del Centro de Estudios de Discapacidad de Texas.

Ciegos/problemas de visión

- Anuncie su presencia, hable, indique la naturaleza de la emergencia y luego ingrese al área.
- Evite gritar y hable directamente a la persona.
- Ofrezca ayuda, pero permita que la persona explique qué ayuda necesita y evite agarrarla o intentar guiarla sin pedir permiso primero.
- Al ayudar, ofrezca a la persona el brazo. Mientras camina, infórmele sobre cualquier obstáculo (es decir, escaleras, entradas, pasajes angostos, rampas, etc.).
- Si dirige a más de una persona, pídale que ayuden a guiar a la persona que está detrás de ellos.
- Una vez que haya llegado a un lugar seguro, brinde una breve orientación sobre dónde se encuentra la persona y pregunte si necesita más ayuda.

Discapacidades cognitivas

Señales a tener en cuenta que pueden indicar niveles elevados de estrés:

- Contacto visual fugaz;
- Comportamientos repetitivos o de autoestimulación (mecerse, aletear

con las manos; repetir palabras/sonidos/frases, mover los dedos delante de los ojos, girar/dar vueltas o saltar);

- Conductas autolesivas (bofetadas, golpes en la cabeza, mordeduras, tirones de cabello);
- Miedo/pánico;
- Falta de respuesta;
- Agresión;
- Huye; y
- Se cubre los oídos o chilla.

Para mejorar la comunicación en momentos de mucho estrés:

- Haga contacto visual;
- Sea paciente;
- Hable despacio, use lenguaje claro y concreto;
- Dé instrucciones de un paso: espere dos segundos y repita;
- Sea consciente de su lenguaje corporal (señales no verbales);
- No toque a la persona; y
- Modele la respuesta esperada (manos arriba, dedos separados, etc.).

Sordo o con problemas de audición

- Si es posible, encienda las luces al entrar en un área o habitación para llamar la atención de la persona.
- Establezca contacto visual con la persona, no con el intérprete o “compañero” si está presente.
- Use expresiones faciales y tenga gestos como señales visuales.
- Mantenga su rostro visible en todo momento y mantenga las instrucciones en tiempo presente usando vocabulario básico.
- Una vez que la persona esté en un lugar seguro, ofrézcale un lápiz y papel para que se comunique de forma escrita si no hay un intérprete o un “compañero” presente.

Salud mental/conductual

- Hable despacio y en un tono tranquilo.

- Mantenga la comunicación directa, clara y breve.
- Si la persona muestra confusión, evite dar múltiples órdenes. En su lugar, pregunte o diga un comando a la vez.
- Trate de evitar interrumpir a una persona que pueda estar desorientada; solo hágale saber que tiene que moverse con rapidez.
- Tenga una posición corporal inclinada hacia adelante para mostrar interés y preocupación.

Animales de servicio

- Evacúe al dueño y al animal juntos. Evite separarlos siempre que sea posible.
- Si un animal lleva arnés o chaleco, está de servicio. Si se le pide que tome al animal mientras ayuda a la persona, sostenga la correa y no el arnés (si corresponde).
- Los animales de servicio no están registrados y no hay pruebas de que el animal sea un animal de servicio. Si la persona le dice que es un animal de servicio, trátelo como tal. No obstante, si el animal está fuera de control o representa una amenaza para la persona o para los demás, retírelo del lugar.
- El animal no puede estar especialmente entrenado como animal de servicio. Las personas con discapacidades psiquiátricas y emocionales pueden tener un animal de compañía. Sea comprensivo y trate al animal como un animal de servicio.

Discapacidades físicas

- Pregúntele a la persona cómo puede ayudar antes de comenzar cualquier asistencia.
- Pregúntele a la persona si puede pararse o caminar usando un dispositivo de movilidad o sin él.
- Si la conversación va a durar más de unos minutos, siéntese o arrodílese para hablar con la persona a la altura de los ojos.

Embarazadas

- Si la futura madre goza de buena salud, se la puede incluir en los planes de evacuación.

- Debe permanecer lo más tranquilo posible, ya que las embarazadas pueden ponerse ansiosas durante las emergencias.
- Proporcione garantías de asistencia y satisfacción de las necesidades identificadas.
- Bríndele líquidos una vez que haya llegado a un lugar seguro.

Para obtener más información, visite el sitio web

www.caloes.ca.gov