

cabify +  CAPAZ



Guía práctica para viajes de personas con discapacidad

Recomendaciones al volante



En Cabify creemos en una movilidad accesible para todas las personas.

Por eso, en alianza con la Asociación Capaz Perú, desarrollamos esta guía práctica para vos. Su contenido fue preparado por Capaz y validado por un comité de especialistas y personas con discapacidad, a partir de testimonios reales..

Nuestro objetivo es ponerte en las manos una herramienta simple y útil, que te ayude a saber cómo actuar y brindar un servicio seguro, respetuoso y accesible.

**Porque nos
movemos juntos
para mover
el mundo.**

5 reglas de oro para todos los viajes

- 1 Preguntá antes de ayudar: ¿Cómo puedo apoyarte durante el viaje?
- 2 Hablá directamente con la persona, no con su acompañante.
- 3 Nunca toques bastones, sillas, audífonos u objetos sin permiso. Recordá que estos son parte de su espacio personal.
- 4 Usá lenguaje respetuoso: Evitá expresiones como “discapacitado”, “inválido”, “sufre de”, “padece”, “mudo”, “minusválido”. Llamalos persona con discapacidad, persona ciega, persona sorda.
- 5 Sé paciente: algunas personas requieren más tiempo para subir, bajar o comunicarse.

Ejemplo real

“A veces me cancelan cuando digo que llevo silla. Me ven salir y se van. Eso duele más que una barrera arquitectónica.”



¡Recordá!



Cuando una persona que viaja tiene alguna discapacidad, vas a ver un ícono de accesibilidad en su foto de perfil en la app.

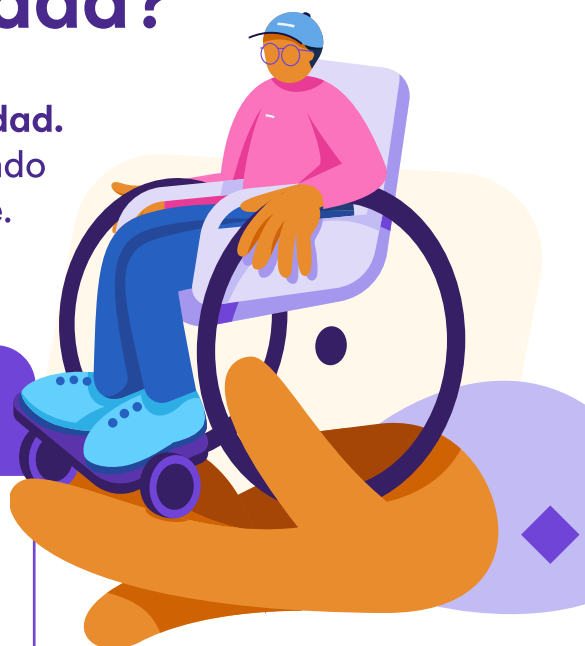


No todas las discapacidades se notan a simple vista. Algunas, como la ansiedad, la baja visión o el autismo, pueden no ser visibles o relacionarse con rasgos físicos.

Tu mejor herramienta es preguntar con respeto y actuar con empatía.

¿Cómo relacionarnos con la discapacidad?

Puede que no siempre sepas el tipo de discapacidad. Estas recomendaciones son orientativas para cuando identifiques señales o cuando la persona lo indique.



Movilidad reducida

- Estacionate lo más cerca posible.
- Preguntá si desea apoyo para silla, muletas o bastón.
- Da tiempo sin apuro para subir y bajar.



No toques la silla sin permiso.
Es una extensión del cuerpo.

Ejemplo real:

“El conductor solo me preguntó: ‘¿Cómo preferís que sea el viaje?’ y siguió mis indicaciones. Así de fácil.”

Visual

(persona ciega o con baja visión)

- Presentate:
“Hola, soy tu conductor Cabify”.
- Preguntá por qué lado prefiere bajar.
- Da descripciones claras:
“Hay un escalón al bajar”.



No hables al acompañante,
hablá directamente a la persona.

Ejemplo real

“No necesito que me griten, solo que me hablen normal. A veces me jalen sin preguntar.”

Auditiva

(persona sorda o hipoacúsica)

- Revisá las preferencias del pasajero o la pasajera.
- No insistas en llamar si la persona prefiere el chat de la app.
- Escribí mensajes cortos y claros: “Estoy frente al grifo”.

Ejemplo real

“Me llaman cinco veces. Cuando digo que soy sordo, me cancelan. Eso no es justo.”

¿Cómo relacionarnos con la discapacidad?

Psicosocial

(persona usuaria permanente del servicio de salud mental) Ej. ansiedad, bipolaridad

- Mantené la calma, sin juicios.
- Evitá frases como: “tranquilizate”, “estás medicado/a” o “no proceses”.
- Preguntá: “¿Querés que paremos un momento?”

Ejemplo real

“En una crisis, lo que más ayuda es que el conductor no entre en pánico y no me hable como si estuviera loca.”



Intelectual

- Usá frases simples y directas.
- Evitá instrucciones largas.
- Confirmá si se entendió lo que dijiste con frases como: “¿Me dejé entender?”, “¿Querés que lo repita de otra forma?”

Ejemplo real

“Una vez el conductor me habló con paciencia, sin tratarme como niña. Eso hizo que confíe.”

Neurodivergente

(autismo, TDAH, etc.)

- Evitá luces intensas, música fuerte o charla forzada.
- Permití el uso de audífonos o juguetes sensoriales.
- Respetá si prefieren silencio.
- Respetá sus modos de regularse.
- Puede necesitar evitar el contacto visual, hablar poco o mantener rutinas.

Ejemplo real

“Viajar sin que me hablen ni me juzguen por mis audífonos es lo mejor que me puede pasar.”

Condiciones invisibles

(dolor crónico, epilepsia, etc.)

- Nunca digas “pero no se te nota”.
- Escuchá lo que la persona necesita en ese momento.
- Brindá más tiempo para abordar o bajar del auto si es necesario.

Ejemplo real

“He tenido que justificar mi dolor a extraños. No quiero que un viaje en Cabify sea otra explicación más.”

Frase clave para todo viaje: **¿Cómo puedo apoyarte mejor durante el viaje?**

Persona con discapacidad visual

Confirma verbalmente la dirección antes de partir.

Frase sugerida:

“Estamos llegando, ¿quieres que te avise cuando estemos muy cerca?”

Persona con discapacidad psicosocial

Saluda con calma, sin invadir.

Frase sugerida:

“Hola, soy tu conductor. Si necesitas algo durante el viaje, me avisas, ¿sí?”

Evita infantilizar

Nunca digas “amiguita”, “campeón”. Evita la subestima o condescendencia.

Frase sugerida:

“Gracias por viajar conmigo. ¿Seguimos la ruta que indica la app?”

Persona sorda

Lee las notas del viaje. Usa el chat.

Frase sugerida por mensaje:

“Hola, estoy en camino. Si necesitas algo, me podés escribir por acá.”



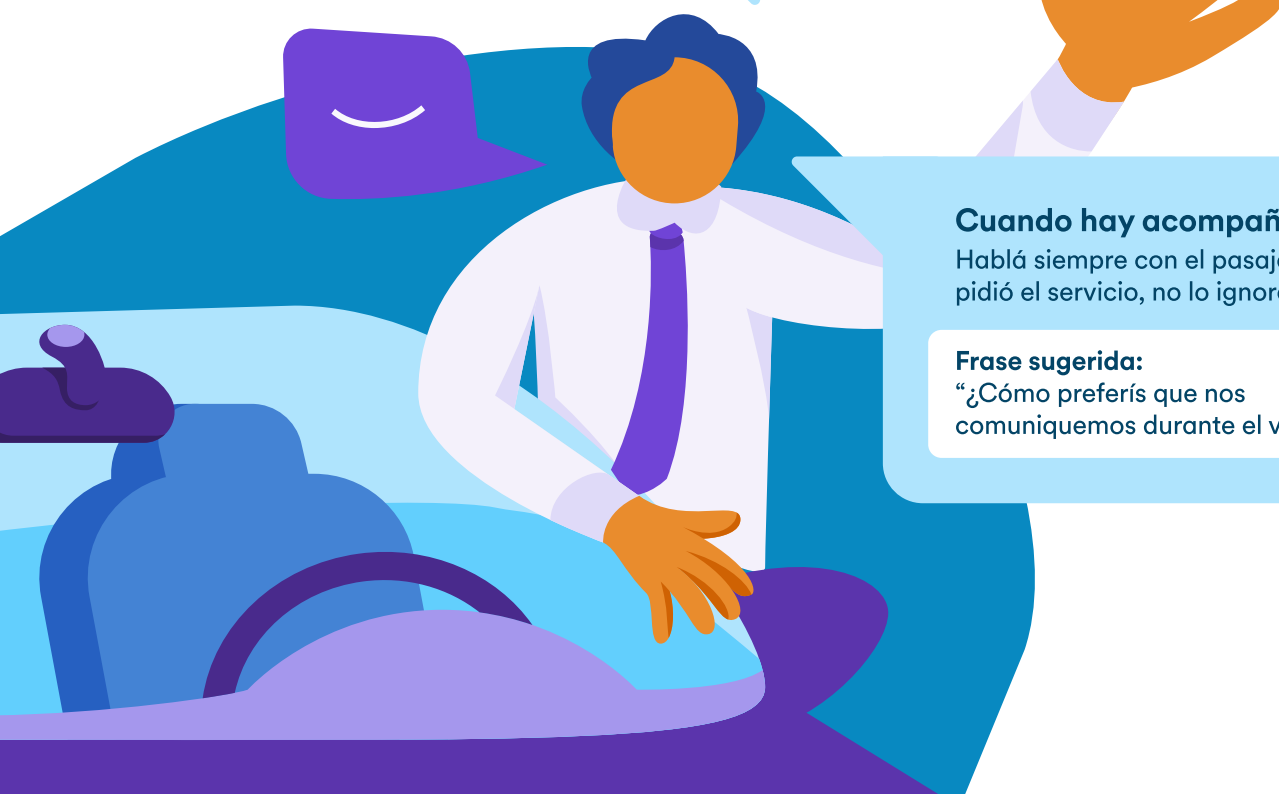
Mirá al hablar. Algunas personas leen los labios.

Cuando hay acompañantes

Hablá siempre con el pasajero que pidió el servicio, no lo ignores.

Frase sugerida:

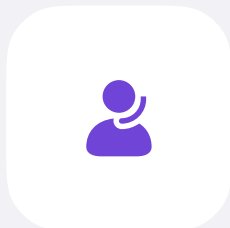
“¿Cómo preferís que nos comuniquemos durante el viaje?”



Usá emojis si hay dificultad de comunicación



Contactos clave en caso de discriminación o emergencia



Soporte Cabify
(en la app)



Línea de
emergencias 911

Conducir no es solo llevar a alguien de un punto a otro.
Es crear una experiencia segura y respetuosa para cada persona.



“No necesitás tener todas las respuestas, alcanza con estar dispuesto a hacer las preguntas correctas.”

Gracias a:



CAPAZ

Todo el contenido de esta guía fue elaborado y validado por
un comité de especialistas y usuarios con discapacidad.