

PAUTAS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS

▪ RECOMENDACIONES GENERALES PARA TODAS LAS PERSONAS

- Naturalidad y Normalidad
- Preguntar antes de ofrecer ayuda y cómo hacerlo, priorizando su autonomía. Respetar la respuesta: No es no y Sí es sí
- Dirigirnos directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante
- Evitar exceso de protección, el trato infantil y el uso de diminutivos (*estará cansadito del viaje, que monas sus maletas, etc.*)
- Respeto y sentido común
- Trato personalizado
- Educación y amabilidad
- Asegurarnos de que hemos entendido el mensaje y, a su vez, que nos han comprendido
- Evitar términos anticuados y peyorativos como “inválido” o “minusválido”, etc.
- Ofrecer una información clara, detallada, descriptiva, actualizada y fiable.
- No mostrar impaciencia, respetando los tiempos de respuesta en la acción y toma de decisión. Tranquilidad.
- Evitar la segregación.
- Conocer otras técnicas que faciliten la comunicación.

▪ RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

✓ **Personas con discapacidad física:**

- Si utiliza muletas, ofrecer el brazo y ajustar nuestro paso al suyo
- Ayudémosle si tiene que transportar objetos o paquetes
- Facilitarle una silla en puntos de espera o atención al cliente
- Si es una persona usuaria de silla de ruedas, para hablarle, situémonos de frente y a la misma altura
- No apoyarse en la silla de ruedas de una persona usuaria de la misma, ya que es parte de su espacio corporal.
- Si nos requiere ayuda para conducir la silla, seguir sus indicaciones, pero como regla general, al bajar algún peldaño: colocar la silla de espaldas al escalón, de manera que bajen primero las ruedas traseras. Para subirlo, pondremos la silla de frente al escalón de manera que suban primero las ruedas delanteras.
- En caso de una rampa, para bajarla, la silla irá de espaldas a la rampa, de manera que se irá hacia atrás. Para subir, la silla estará de frente a la rampa.
- Conocer el nivel de accesibilidad de los espacios para ofrecer información clara y sencilla
- Las zonas de paso deben estar despejadas
- Facilitar en su caso, productos de apoyo: cubiertos especiales, tabla transferencia, etc.

✓ **Personas con discapacidad sensorial auditiva:**

- Hablar siempre de frente con naturalidad
- No gritar, no hablar ni deprisa ni despacio, ni en zona oscura
- Utilizar frases cortas y sencillas
- Mantener la boca limpia de “obstáculos” (bolígrafo, caramelos, cigarrillos, etc.)
- Llamar su atención con una discreta señal antes de hablar
- Escribir si no te entiende o construir de nuevo el mensaje con palabras similares y si es posible utilizar dibujos o sinónimos
- No hablar en modo rudimentario o en argot. No usar palabras sueltas
- Cuando te hablen no tratar de aparentar que has entendido si no es así y pedir que lo repitan
- Repetir la información si nos es solicitada.
- Disponer de un intérprete de lengua de signos
- Tener en cuenta productos de apoyo como teléfono de texto, subtulado, sistemas de aviso y alarmas visuales o vibratorios, etc.
- En grupos, respetar el turno de palabra

✓ **Personas con discapacidad sensorial visual:**

- Preguntar antes de ofrecer ayuda y evitar la sobre protección.
- Al dirigirse a la persona, identificarnos. Si conocemos su nombre, utilizarlo para que sepa que estamos hablando con ella.
- Tocarle (mano, hombro) para llamar su atención
- Informarle si abandonamos la estancia o conversación durante la interacción.
- La información en soporte gráfico, debe tener el tamaño y contraste adecuados. Acompañala con transcripción braille y canal sonoro.
- No utilizar palabras como “aquí , allí, esto...” , sí términos como “a tu derecha, izquierda, delante o detrás de ti...” o referencias horarias como “a tus tres” ...
- Prescindir de gestos y aportar información descriptiva y verbal
- Hablar en un tono normal, despacio y claro, evitar elevar el tono de voz
- Si solicita el acompañamiento, ofrecerle el brazo y caminar ligeramente delante, en el lado opuesto al bastón (blanco para persona ciega/ rojiblanco para persona sordo ciega) o perro guía
- Durante el acompañamiento, informar de dónde vamos, describiendo e indicando obstáculos
- No ausentarse sin avisar
- No seguir a una persona ciega sin decírselo, se dará cuenta y le generará inseguridad.

✓ **Personas con discapacidad cognitiva:**

- Hablar de forma clara y pausada
- Transmitir confianza
- Ser organizado

- Emitir frases concisas y sencillas, asegurarnos de su comprensión
- Evitar el trato infantil, hacerlo de acuerdo a su edad
- Acomodarte a su ritmo, tener paciencia y respetar su tiempo
- Facilitar su relación con otras personas
- Proporcionar fotos, símbolos o diagramas e imágenes como alternativa a las palabras
- Si tenemos que explicar algo, utilizar otros modelos de acción (indicar con la mano, apoyarse con gestos y demostraciones, etc.)