

ATENCIÓN AL CLIENTE



ATENCIÓN INCLUSIVA

PRESENTACIÓN

La integración y la normalización de las personas con discapacidad no pueden hacerse realidad si no se genera en primer lugar un cambio de mentalidad en el ciudadano. Aunque existan unas bases legislativas que aseguran la igualdad de derechos y oportunidades para todos, la verdadera igualdad no se hace efectiva hasta que cada ciudadano percibe y trata al otro como su igual.



La persona que por circunstancias de la vida no ha tenido la oportunidad de relacionarse con personas que tienen alguna discapacidad, no sabe en muchas ocasiones cómo dirigirse a ellas, cómo comunicarse o incluso cómo ofrecerles ayuda, especialmente con aquellas que tienen una discapacidad sensorial.

Con la publicación de este manual el Ayuntamiento de Ávila, a través de la Concejalía de Accesibilidad, persigue el objetivo de proporcionar a los ciudadanos, especialmente a aquellos que trabajan en puestos de atención al cliente, unas pautas básicas para dirigirse, comunicarse y prestar ayuda a las personas con discapacidad, ofreciéndoles un trato normalizado e inclusivo y facilitando que puedan ejercer como clientes con plenos derechos.

Este documento se estructura en cuatro partes: introducción, la atención al cliente con capacidades diferentes y pautas generales, una parte específica que abarca las diferentes discapacidades: física, visual, auditiva, intelectual, enfermedad mental y personas con otras capacidades diferentes y un último apartado al que hemos llamado "para saber más" y en el que incluimos unas nociones básicas sobre cómo manejar una silla de ruedas, cómo hacer de guía vidente, recomendaciones a camareros para servir una mesa en un restaurante y la importancia de la correcta información y señalética.

Con este trabajo damos un paso más hacia la no discriminación y la igualdad de oportunidades y atendemos las demandas de estos ciudadanos en el ánimo de hacerles partícipes de una forma de vida en la que sus derechos individuales quedan garantizados según los principios de accesibilidad, diversidad, autonomía, dignidad e integración.

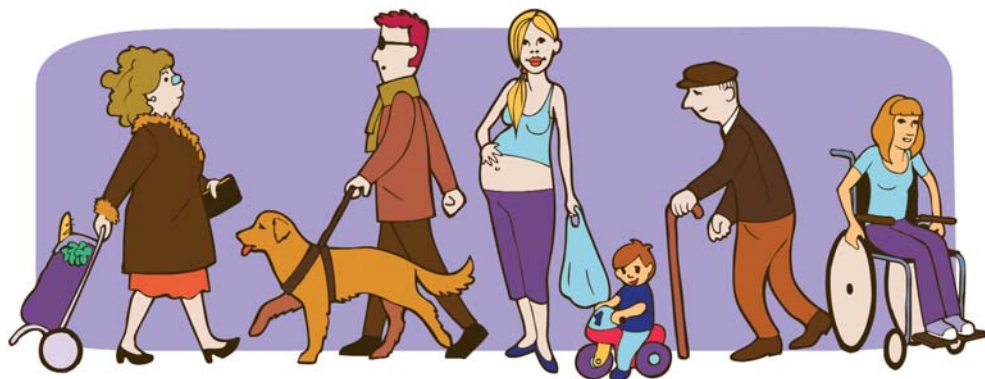
Esperamos, con este manual, avanzar para conseguir una sociedad más inclusiva, en la que no existan prejuicios que aislen a las personas con capacidades diferentes. En definitiva, queremos conseguir una ciudad más de todos y para todos.

ATENCIÓN AL CLIENTE CON CAPACIDADES DIFERENTES

ATENCIÓN PARA TODOS

Para ofrecer cualquier tipo de servicio con ciertos parámetros de calidad, es fundamental conocer previamente cuáles son las necesidades del cliente con el fin de satisfacer sus expectativas.

diferentes pero iguales



Actualmente existe un grupo de personas que tiene unas necesidades especiales por tener unas capacidades, habilidades o destrezas diferentes al ciudadano estándar. Éstos no pueden gozar en igualdad de condiciones de los diferentes entornos, productos y servicios que constituyen la oferta.

Dentro de este grupo de personas con necesidades especiales, están las personas con discapacidad. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), son aquellas que por la discapacidad que presentan, tienen alguna deficiencia, limitación en la actividad o restricción en la participación social. En este sentido, el Foro Europeo de la Discapacidad de 2007 estima que en Europa se encuentran en esta situación más de 50 millones de personas.

A la hora de hablar de los clientes con capacidades diferentes, a pesar de los múltiples estereotipos que existen, se hace alusión a todas las personas que, por circunstancias transitorias o permanentes, se encuentran en una situación que precisa de una atención especial adecuada a las nuevas necesidades que presenta, lo que además pone de manifiesto que cualquiera de nosotros, en algún momento, puede formar parte de este grupo.

Estas capacidades diferentes, en múltiples ocasiones generan situaciones de desigualdad social, ya que la atención ofrecida, las infraestructuras y los equipamientos existentes no reúnen unas condiciones adecuadas e impiden o dificultan el disfrute de los mismos.

Hoy en día, la oferta de servicios -como el comercio, el ocio o el turismo- es un aspecto fundamental en la vida cotidiana, ya que juega un importante papel en la integración social de los individuos y se desarrolla en su tiempo libre. Pero un número importante de personas, por diferentes motivos como son la discapacidad, la edad u otras razones, no puede acceder a ellos o lo hace con grandes dificultades, vulnerando así su derecho de libertad de elección.

La propuesta a llevar a cabo para generar un oferta accesible es diseñar entornos, productos y servicios que puedan ser utilizados por la gama más amplia de personas y no estén sólo basados en el ciudadano estándar. Esta proposición está basada en el concepto de "Diseño para Todos"¹, acuñado por el Trace Center de la Universidad de Wisconsin en 1996.

¹ "Diseño para Todos" es el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles.

ATENCIÓN A PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES

Las personas con discapacidad tienen reconocidos los mismos derechos que el resto de ciudadanos, pero se enfrentan a diario con múltiples situaciones que dificultan la garantía en el cumplimiento de los mismos.

A nivel internacional, europeo y nacional, existen diferentes documentos normativos que velan por la garantía de la igualdad de todos los ciudadanos y en especial de las

personas con discapacidad. Concretamente en España existen referencias normativas a este ámbito en la Constitución Española y en dos leyes específicas:

Ley 13/1982 de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido (LISMI).

Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal (LIONDAU).

La Ley 51/2003 LIONDAU surge por la persistencia en la sociedad de desigualdades y por los cambios operados en la manera de entender el fenómeno de la discapacidad. Aparece un nuevo enfoque que pone de relieve la necesidad de diseñar estrategias de intervención que operen simultáneamente sobre las condiciones sociales y ambientales de las personas con discapacidad. Se trata de una estrategia de lucha contra la discriminación y de aplicación de la accesibilidad universal.



Se define **accesibilidad universal** como aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

La "no accesibilidad" constituye una forma de discriminación indirecta que genera desventajas sociales (LIONDAU, 2003) y es una infracción que está regulada en la Ley 49/2007 de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Pero a nivel general, hay una serie de principios que es preciso tener en cuenta cuando atendemos a clientes con capacidades diferentes. Estos principios son los siguientes:

Diversidad: hay que considerar y respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.

Autonomía: cada cliente debe ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.

Dignidad: las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a las personas con discapacidad.

Seguridad: cualquier solución debe velar por la integridad de quienes la utilizan.

Integración: debe garantizar la integración de todos los clientes y evitar crear guetos de personas con discapacidad.



Pautas generales de atención a personas con capacidades diferentes

El objetivo principal es conseguir la **integración** y la **normalización** en el trato y la atención a los clientes con discapacidad en todos los ámbitos de la vida.



Lo importante es la **naturalidad**, tratar a la persona con discapacidad evitando prejuicios que impidan o dificulten una adecuada relación.

Hay que **dirigirse** siempre a la persona con discapacidad, no a su acompañante, guía o intérprete de lengua de signos.

Antes de ayudar hay que **preguntar** si necesitan o quieren ayuda y de qué forma podemos hacerlo mejor.

Es fundamental, por parte del propietario y de los trabajadores, **conocer** el nivel de accesibilidad que reúne su establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad y **saber describirlo** para transmitir la información de forma clara y precisa.

Se debe favorecer la **integración** en el grupo de la persona con discapacidad.

Si existen **dificultades en la comunicación**, debemos asegurarnos de que hemos entendido el mensaje y, a su vez, que la persona con discapacidad nos ha comprendido y dejar el **tiempo necesario** para que ésta se exprese.

No existen **palabras tabú**. Es natural decir a una persona ciega "nos vemos luego" o a otra en silla de ruedas "anda más deprisa".

Hay que evitar la **sobreprotección** y tratar a las personas como corresponde a su edad y necesidades.

Hay que ser **prudentes** con el contacto físico y evitar tocar a las personas y a sus ayudas técnicas (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento, ya que estas herramientas forman parte de su espacio personal.

Debemos evitar **términos anticuados y peyorativos** como "inválido", "minusválido", "discapacitado", etc. y hablar siempre de "persona con discapacidad".

No hay que mostrar **impaciencia** cuando una persona, por sus necesidades especiales, requiere más tiempo para llevar a cabo cualquier acción o proceso comunicativo.

Si el cliente solicita un lugar o una adaptación en la empresa que presta el servicio, no es una queja, sino una necesidad a la que hay que **responder** de manera positiva.

Es importante tomar conciencia de que la **falta de participación** de las personas con discapacidad no depende tanto de su actitud como de la respuesta que demos el resto de las personas.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Las personas con discapacidad física son aquellas que presentan una disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución o incoordinación del movimiento, a trastornos en el tono muscular o a trastornos del equilibrio.

Existen diferentes discapacidades físicas pero en múltiples ocasiones comparten situaciones similares como:

- ◆ Problemas de movilidad.
- ◆ Trastornos urinarios e intestinales.
- ◆ Mayor sensibilidad al frío y al calor.
- ◆ Espasmos musculares.
- ◆ Deficiencia respiratoria.
- ◆ Tensión descompensada.
- ◆ Pérdida de sensibilidad, etc.

Estas personas utilizan para caminar o moverse, de manera ocasional o permanente, diferentes ayudas técnicas como bastones, muletas o sillas de ruedas.

A menudo encuentran múltiples barreras físicas en el entorno, tanto urbanísticas como en la edificación o en los transportes y tienen que solventar las siguientes dificultades:

- Realizar trayectos largos.
 - Superar escalones superiores a 2 cm y trayectos con pendientes pronunciadas.
 - De maniobra para acceder a los espacios y moverse en el interior.
 - Para el alcance, la aprehensión y la manipulación de objetos.
 - Mantener el equilibrio.

Pautas de atención a personas con discapacidad física

♦ Es importante tener en cuenta que muchas personas con discapacidad física se desplazan con un perro de asistencia que, según la legislación española, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad. Nunca debe tocarse a un perro de asistencia, excepto cuando no está trabajando; incluso entonces debemos pedir permiso a su dueño.



♦ Es fundamental, por parte del propietario y de los trabajadores, conocer el nivel de accesibilidad que reúne su establecimiento. Una puerta estrecha o un escalón aislado pueden impedir el acceso al mismo.

♦ Las zonas de paso deben estar siempre despejadas para facilitar el tránsito de los clientes.

♦ La ley establece que la altura del mostrador debe tener una zona de menor altura para que las personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura puedan utilizarlo (0,75-0,85 metros). Si el mostrador no cumple este requisito, es necesario acercarse a la persona en silla de ruedas para atenderla. Si la consulta se va a prolongar, hay que sentarse para que el cliente se encuentre más cómodo y a la misma altura. Es recomendable que los asientos sean altos y con reposabrazos para facilitar la incorporación de la persona con movilidad reducida.



◆ La estructura de las mesas debe permitir que la persona con silla de ruedas pueda introducir sus piernas debajo de las mismas sin encontrar ningún obstáculo. Además debe haber suficiente espacio entre las patas para que pueda acercarse con comodidad. Según establece la legislación vigente, este espacio debe tener una altura y una anchura mínimas de 0,70 metros.

◆ Entre el mobiliario debe haber un pasillo central que deje un espacio libre $\geq 0,90$ metros para facilitar los desplazamientos.

◆ Los objetos que estén a disposición del cliente, deben estar colocados a una altura aproximada de 1,20 metros para que las personas usuarias de silla de ruedas puedan alcanzarlos de forma autónoma.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Las personas con deficiencias visuales son aquellas que presentan una disminución visual significativa, pero con suficiente visión como para ver la luz, orientarse por ella y usarla con propósitos funcionales.

Las personas con ceguera son aquellas que tienen una ausencia total o una percepción mínima de la luz que impide su uso funcional.

Las principales dificultades que encuentran son:

- ◆ De percepción en la identificación de personas, objetos o espacios.
- ◆ Para leer textos que no tengan tipografía adecuada, transcripción en braille o información sonora adicional.
- ◆ Para detectar obstáculos.
- ◆ De orientación en espacios nuevos.

Pautas de atención a personas con discapacidad visual

La relación con el cliente con discapacidad visual debe basarse en el respeto, la comunicación o uso del lenguaje y la interacción con el medio que le rodea.

Hay que tener en cuenta las siguientes pautas:

Trato individualizado a la persona

◆ No se debe seguir a una persona ciega sin decírselo, pues ella se dará cuenta de que le siguen y le creará inseguridad.

◆ Si estando con la persona nos tenemos que ausentar momentáneamente, debemos situarle en un punto concreto (junto a una mesa, una pared,...), nunca en un espacio abierto sin referencias.



◆ Si se leen documentos, debemos esperar a que sea la persona quien lo solicite, y hacerlo textualmente, sin dar interpretaciones subjetivas.

◆ La puntualidad es muy importante, ya que el tiempo se le hace más largo y tiene menos recursos para entretenerse en la espera.

Comunicación

◆ Al dirigirse a la persona identificarse y si se conoce su nombre utilizarlo para que sepa que estamos hablando con ella.

◆ Para saludar, si la persona no extiende la mano, podemos coger la suya para que sepa que queremos saludarle. Si existe confianza y queremos abrazarle o besarle en el saludo, es fundamental que se le avise antes de hacerlo para que no se asuste.

◆ Tocarle, la mano o el hombro, para llamar su atención.

◆ Comunicar, si es necesario, qué se está haciendo o qué se va a hacer.

◆ Si nos alejamos, decírselo expresamente, sobre todo cuando estamos en grupo.

◆ Hablar despacio y claro, pero sin gritar, mirándole siempre a la cara.

◆ Durante una conversación, sobre todo si estamos en grupo, debemos decir su nombre para demostrarle que esperamos su respuesta.

◆ Colocarse donde la persona pueda vernos, especialmente si tiene visión funcional.



- ◆ Contestar a sus preguntas.

- ◆ Para facilitar la comunicación con las personas con discapacidad visual se recomienda que todos los documentos escritos de su establecimiento estén transcritos al braille.

Uso del lenguaje

- ◆ No existen palabras tabú, podemos utilizar con naturalidad términos relacionados con la vista como “nos vemos, mira,...”

- ◆ No utilizar palabras indeterminadas como “esto, aquello, aquí, allí,...” ya que suelen ir acompañadas de gestos que no van a percibir. Se debe puntualizar con expresiones que tengan valor como “a tu derecha, delante,...” que indiquen una posición concreta y son interpretables.

- ◆ Ser precisos y concretos a la hora de dar información, usando explicaciones globales y no saturando con muchos datos ya que pueden llegar a confundir.

- ◆ Eliminar gesticulaciones, sobre todo para describir el tamaño de las cosas, ya que la persona ciega no puede verlas. Si se realizan debemos complementar la información con descripciones verbales que pueda entender. (Ejemplo: “La mesa era así de grande” es erróneo, deberíamos decir: “La mesa era la mitad que la de tu comedor”, “la mesa era cuadrada, de 1 metro por 1 metro”).

no existen palabras tabú



◆ Otra forma de evitar gestos para dar estas explicaciones, es la de guiar sus manos o sus brazos y ofrecerle un modelo corporal diciéndole “déjame tus manos que voy a explicarte cómo es.”

◆ Adecuar el lenguaje a la persona, es decir, ante situaciones de riesgo no se deben utilizar palabras como “¡ay!, ¡cuidado!...”, sino hacer uso de palabras como “¡alto!, ¡quieto!...”, para evitar que la persona siga avanzando. Inmediatamente debemos explicarle el peligro de forma verbal y ayudarle si es necesario.

Interacción con el medio

◆ Las personas con discapacidad visual necesitan que todos los objetos estén bien colocados y siempre en el mismo sitio, ya que se sirven de distintas referencias para poder orientarse. Por eso es importante que no haya objetos que interrumpas las zonas de paso, que las puertas y ventanas estén siempre totalmente abiertas o cerradas y que si se cambia algo de lugar se comunique a las personas con discapacidad visual.

◆ No cambiar las cosas de lugar constantemente.

◆ Al llegar al establecimiento, si el cliente lo considera oportuno, se le puede explicar la organización del mismo y si está interesado se puede realizar una visita exploratoria para que pueda orientarse y transitar autónomamente.

no interrumpas las zonas de paso



◆ Las zonas que impliquen algún riesgo, por ejemplo las escaleras, deben estar bien iluminadas, evitando grandes contrastes de luz. También los huecos bajo escalera deberán estar protegidos.

◆ Hay que prestar especial atención a los establecimientos en los que se ofrezca servicio en mesa como restaurantes, oficinas, etc. Encima de la mesa sólo deben estar los objetos indispensables retirando los accesorios y todos aquellos que impliquen algún riesgo. Las sillas deberán colocarse debajo de la mesa o junto a la pared.

◆ Cuando la persona con discapacidad visual esté sentada en una mesa o en un mostrador y se le vaya a ofrecer documentación u objetos, podemos acercárselos a su mano para que la persona lo coloque en el lugar que le sea más cómodo o bien indicarle en qué lugar de la mesa lo ponemos.

◆ Los perros guías, según la legislación española, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad visual. Nunca debe tocarse a un perro guía, excepto cuando no está trabajando; incluso entonces debemos pedir permiso a su dueño.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Las personas con discapacidad auditiva son aquellas que tienen un déficit total o parcial de la percepción auditiva; esta discapacidad afecta fundamentalmente a la comunicación.

Este grupo de personas es muy heterogéneo debido a sus características individuales: tipo y grado de sordera, edad en la que apareció y en la que se diagnosticó la misma, tipo de intervención logopédica recibida, actitud y apoyo familiar, y del sistema de comunicación empleado: lengua oral y lengua de signos.

Las personas con discapacidad auditiva encuentran múltiples barreras de comunicación que dificultan la libertad de acceso y comunicación y la capacidad de relacionarse con el entorno mediante la audición y la lengua oral. Estas barreras pasan desapercibidas y son invisibles para las personas oyentes.

La discapacidad auditiva puede repercutir en los siguientes aspectos:

- ◆ Función de alerta, tienen que sustituir el oído por la vista.
- ◆ Localización de los acontecimientos: genera desorientación e inseguridad.
- ◆ Estructuración espacio-temporal.
- ◆ Disminución de la conexión con el entorno.
- ◆ Problemas de comunicación: dificultades para escuchar mensajes hablados en entornos ruidosos.
- ◆ Problemas de lectura comprensiva cuando no se tiene suficiente competencia oral.

busca la mejor manera de comunicarte conmigo



Pautas de atención a personas con discapacidad auditiva

- ◆ Tocar el hombro de la persona sorda o hacerle una seña antes de hablar con ella, para cerciorarse de que está atendiendo.
- ◆ Comunicarse en una zona bien iluminada, para que se pueda percibir con mayor facilidad el lenguaje no verbal.
- ◆ Hablar de frente y nunca de espaldas o con movimientos y giros bruscos.
- ◆ No hablar con las manos u otros objetos delante de la boca, ni mascando chicle, ya que esto influye en la claridad de la vocalización y dificulta la comprensión del mensaje a las personas con discapacidad auditiva que leen los labios.
- ◆ Hablar a un ritmo medio y no gritar, utilizando mensajes cortos.
- ◆ Para mejorar la comprensión de las personas que hacen lectura labial, se debe ofrecer información breve y concisa, ya que habitualmente estas personas sólo reciben el 40% del mensaje.
- ◆ Si no comprendemos el mensaje que nos quiere transmitir la persona con discapacidad auditiva hay que hacérselo saber por todos los medios. Podemos ayudarnos mediante gestos y con escritura.
- ◆ En el caso de ir acompañado por intérprete de lengua de signos, hay que dirigirse siempre a la persona con discapacidad, no al intérprete.



ella sólo es mi voz,
debes hablarme a mí



◆ En las zonas de atención al cliente o en las salas de reuniones se recomienda la instalación de bucles magnéticos que permitan mejorar la comunicación a las personas que llevan audífonos y/o implantes cocleares, ya que reducen las interferencias ambientales sonoras.

◆ En el caso de que una persona con discapacidad auditiva se quede encerrada en el

aseo, ascensor u otro lugar, es conveniente pasarle una nota por debajo de la puerta para que sepa que conocemos su situación, ya que su gran miedo es no saber si se ha descubierto su estado.

◆ Es fundamental que el sistema de alarma del establecimiento sea sonoro y visual con ráfagas de color (a modo de sirena de bomberos).

◆ Toda la información que se ofrece de forma oral, debe estar complementada por escrito. En este sentido se recomienda tener paneles informativos que indiquen la ubicación de las diferentes estancias del establecimiento con textos cortos o pictogramas normalizados.

◆ Si hay que enviar alguna información al cliente, hay que hacerlo mediante un mensaje de texto a su móvil o un correo electrónico.

◆ Hay que tener en cuenta que si se organizan en un establecimiento actos a los que vayan a asistir personas con discapacidad auditiva, se debe contratar a dos intérpretes de lengua de signos, para que se vayan turnando cada media hora.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Según la definición de la Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (AAIDD), la discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa en habilidades prácticas, sociales y conceptuales. Esta discapacidad se origina antes de los 18 años.

Como contempla el Código Ético de la Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS), “la persona lo es; sin más, siempre y en toda circunstancia. Y nunca deja de serlo, ni parcialmente, por el hecho de disponer de mayor o menor competencia”.



Dependiendo del grado de discapacidad, las personas con discapacidad intelectual pueden tener diferentes dificultades:

- ◆ Reconocer a personas, objetos y orientarse espacio-temporalmente.
- ◆ Recordar acontecimientos e información ocurridos en un espacio corto o prolongado de tiempo.
- ◆ Asimilar, interpretar y retener mensajes o situaciones.
- ◆ Entender y ejecutar órdenes y/o realizar tareas.
- ◆ De integración social debido a las barreras existentes.

Pautas de atención a personas con discapacidad intelectual

Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes. Por ello, a la hora de tratar con clientes con esta discapacidad, hay que tener en cuenta:

- ◆ Hablar claro y pausado. Ofrecer información cuanto más clara mejor.
- ◆ Intentar explicarse de otra manera si el cliente no entiende nuestro mensaje.
- ◆ Ofrecer un trato acorde a su edad. Sus necesidades van cambiando y evolucionando como las de cualquier otra persona.
- ◆ Tener paciencia y darle tiempo para pensar. Cada cual tiene su ritmo.

◆ Ante una situación de estrés o dificultad, responder con paciencia y esperar a que se calmen, pues las personas con discapacidad intelectual tienen más dificultades para controlar su conducta.

◆ Señalizar el establecimiento con pictogramas sencillos y de fácil identificación.

◆ No terminar las palabras que se esfuerza por pronunciar.

◆ Respetar las decisiones que haya tomado. NO es NO y SÍ es SÍ.



ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL

Las personas con enfermedad o trastorno mental, como considera la Organización Mundial para la Salud, son aquellas que tienen una alteración de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento. En esta alteración quedan afectados procesos psicológicos básicos, como son: emoción, motivación, cognición, conducta, percepción, memoria, lenguaje, etc. lo que dificulta su adaptación al entorno cultural y social en que vive, y crea alguna forma de malestar subjetivo.

Las causas de la enfermedad mental están determinadas por múltiples factores entre los que se cuentan lesiones cerebrales y consumo de sustancias y otros que integran elementos de diferente índole como biológico, ambiental y psicológico.

Las principales dificultades que encuentran las personas con trastorno mental son:

- ◆ De integración laboral.
- ◆ De interacción social.
- ◆ De desenvolvimiento en situaciones cotidianas.
- ◆ Barreras sociales: estigmas y rechazo social.
- ◆ De adaptación ante situaciones nuevas.

Pautas de atención a personas con enfermedad mental

◆ A pesar de los estereotipos existentes, es necesario saber que la mayoría de las personas no son violentas y uno de los mayores obstáculos que afrontan es la actitud de la sociedad ante su enfermedad.



- ◆ Evitar prejuicios y miedos infundados.
- ◆ Evitar situaciones de estrés y no ejercer presión sobre ellos en la toma de decisiones.
- ◆ Preguntar a la persona cómo se siente más cómoda y respetar sus manifestaciones, ya que algunos trastornos mentales impiden asimilar pautas socialmente aceptadas, otros son hipersensibles, etc.
- ◆ Adoptar una actitud comprensiva y paciente si presenta dificultades de comprensión.
- ◆ En una crisis permanecer tranquilo y ofrecer apoyo, como se haría con otra persona. Preguntar a la persona cómo ayudarla y a quién se puede recurrir.



ATENCIÓN A PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES

Existen además otras muchas discapacidades o personas que tienen capacidades diferentes y a la hora de atenderles también hay que tener en cuenta ciertas pautas.

Entre ellas se encuentran las personas con **enfermedades crónicas** como asma, reumatismo, cardiopatías y las **personas de la tercera edad**. Se recomienda que en las zonas donde haya que esperar para ser atendidos existan espacios para sentarse y descansar y que los asientos sean altos y tengan reposabrazos para facilitar su incorporación.

Incluimos también aquí a las personas de **talla baja**, con las que las pautas de comportamiento irán encaminadas a:

- ◆ Trato personal. Debemos evitar prejuzgarlas debido a su tamaño, ya que su coeficiente intelectual es el mismo que el de las personas de talla normal.

- ◆ Respeto. Existen en nuestra sociedad prejuicios culturales e históricos que asocian esta discapacidad a lo lúdico y lo cómico, lo que puede ser doloroso y traer consigo problemas vitales muy serios para estas personas.

- ◆ Poner las cosas a su alcance. Los objetos situados a una altura adecuada, 1,20 metros, permitirá su uso de forma autónoma.



◆ **Aminorar la marcha.** El tamaño de las piernas de una persona de talla baja puede impedirles caminar al ritmo de una persona de talla normal.

◆ **Preguntar siempre lo que necesitan.**

Otro grupo son las personas con **necesidades dietéticas especiales**, por lo que es importante que, en la carta de los restaurantes, se incluyan algunos platos o menús especiales para personas vegetarianas, diabéticas o celíacas. Estas últimas son aquellas que tienen intolerancia permanente al gluten de trigo, cebada, centeno y probablemente avena, debido a una reacción inflamatoria en la mucosa del intestino delgado que dificulta la absorción de nutrientes. En los menús para celíacos debemos tener en cuenta las siguientes indicaciones:

◆ **Eliminar de la dieta cualquier producto que lleve como ingrediente trigo, avena, cebada, centeno, espelta, kamut, triticale y/o productos derivados como almidón, harina, panes, pastas alimenticias, etc.**

◆ **Pueden tomar todo tipo de alimentos que no contienen gluten en su origen: carnes, pescados, huevos, leche, cereales sin gluten (arroz y maíz), legumbres, tubérculos, frutas, verduras, hortalizas, grasas comestibles y azúcar.**

◆ **Evitar freír alimentos sin gluten en aceites donde previamente se hayan frito productos con gluten.**

La lista de alimentos aptos para celíacos, está periódicamente actualizada en la página web de la Federación de Asociaciones de Celíacos de España, www.celiacos.org.



PARA SABER MÁS

CÓMO MANEJAR UNA SILLA DE RUEDAS

Antes de ayudar a una persona usuaria de silla de ruedas debemos preguntar si necesita o quiere ayuda y atender sus instrucciones, advertirle de la maniobra que se va a realizar y no realizarla con brusquedad.

Bajar un escalón:

- ▶ Inclinarse la silla hacia atrás empujando con el pie una de las barras de apoyo, (en caso de que las tenga).
- ▶ Empujar suavemente la silla hasta el borde del escalón.
- ▶ Bajar sobre las dos ruedas grandes.
- ▶ Apoyar con suavidad las dos ruedas pequeñas cuando el escalón esté salvado.
- ▶ En el caso de que el escalón sea alto, se recomienda bajarlo marcha atrás, dejando caer en primer lugar las ruedas traseras y seguidamente las delanteras suavemente.



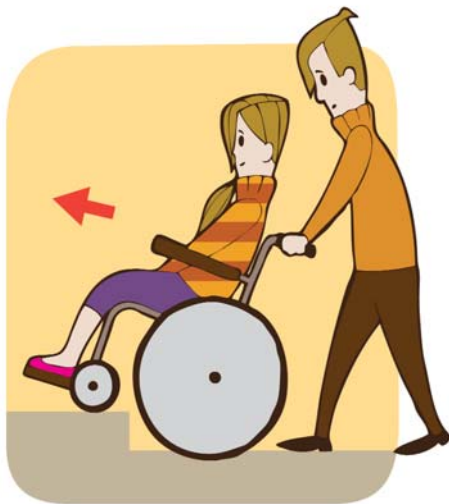
Bajar una escalera:

- ▶ Agarrar firmemente las empuñaduras
- ▶ Inclinarse la silla hacia atrás y aproximar las ruedas grandes traseras contra el borde del primer escalón.
- ▶ Avanzar las ruedas grandes sobre el borde del escalón.
- ▶ Hacer bajar la silla suavemente sobre cada uno de los escalones.
- ▶ Solicitar la ayuda de otra persona para realizar con seguridad esta maniobra.



Subir un escalón:

- ▶ Aproximar la silla de frente lo más cerca posible del escalón.
- ▶ Inclinar la silla hacia atrás para que las ruedas delanteras se eleven, dejándolas caer sobre el escalón con suavidad.
- ▶ Deslizar despacio la silla hacia delante, alzando las ruedas traseras con delicadeza.



Subir una escalera:

- ▶ Las manos de las personas con discapacidad no deben estar en las ruedas.
- ▶ Agarrar firmemente las empuñaduras.
- ▶ Inclinar la silla hacia atrás y aproximar las ruedas grandes traseras contra el borde del primer escalón.
- ▶ Colocar un pie en el primer escalón y el otro en el segundo.
- ▶ Elevar la silla sobre el primer escalón. El peso del que ayuda debe servir de contrapeso al de la silla y su ocupante.
- ▶ Subir el pie hasta el segundo escalón.
- ▶ Darse un respiro entre un pedáneo y otro.
- ▶ Solicitar la ayuda de otra persona para realizar con seguridad esta maniobra.

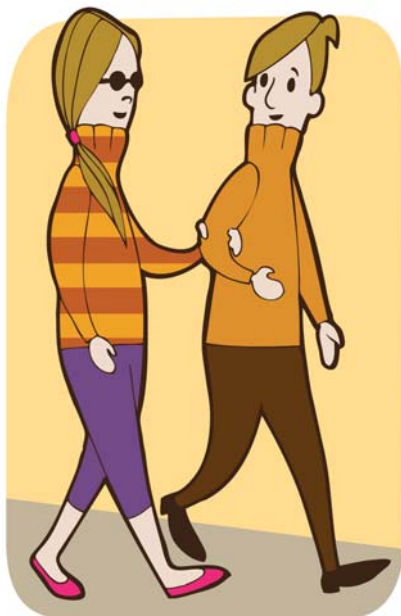


CÓMO HACER DE GUÍA VIDENTE

La técnica de guía vidente es un conjunto de señales apoyadas con indicaciones verbales que permiten a la persona con discapacidad visual desplazarse con seguridad y que capte información sobre el entorno a través del contacto con el brazo del guía. En ocasiones, habrá que adaptarse un poco a la persona que estamos guiando, en función de sus preferencias o necesidades.

Para hacer de guía vidente se deben seguir las siguientes pautas:

- ▶ Informar de dónde vamos, describir el trayecto e indicar los obstáculos que se van encontrando.
- ▶ Contactar situándose siempre un paso por delante de la persona para que ella coja nuestro brazo. Nunca debemos cogerle nosotros.
- ▶ La persona habitualmente cogerá al guía ligeramente por encima del codo; si es más alto, preferirá hacerlo por el hombro y en el caso de niños se recomienda cogerles de la mano.
- ▶ Colocarse en el lado opuesto al que la persona lleva el bastón o el arnés del perro guía.
- ▶ Caminar sin movimientos exagerados, salvo en alguna indicación especial.



- ▶ Controlar la velocidad y adaptar el paso al de la persona con discapacidad y al entorno por el que se circule para hacerlo con seguridad.
- ▶ Inversión de la marcha. Girarse hasta que las dos personas queden enfrente y ofrecer de nuevo el otro brazo para que la persona ciega lo coja. En caso de giro, hacerlo hacia la persona guiada para controlar mejor el espacio.
- ▶ Si se va a pasar por puertas o huecos de paso estrechos, se indica dejando el brazo ligeramente detrás del cuerpo y se debe comunicar si la puerta abre hacia el interior o el exterior.

▶ Cuando haya que subir o bajar una escalera, el guía informará de cuántos escalones hay y si son de subida o de bajada. El guía se colocará siempre delante de la persona con discapacidad visual e irá un escalón por delante. Cuando finalice la escalera se informará y se reanudará la marcha.



▶ Cambio de lado. Es importante que no se pierda el contacto mientras se cambia de brazo.

▶ Abordaje de asientos.

En sillas se mostrará el respaldo, colocando la mano sobre él y en asientos bajos, se indicará dónde sentarse para que contacte con la pierna y, de esta forma, se oriente.

▶ Abordaje de vehículos. Se le indicará dónde está la puerta del vehículo, dejando que toque la parte más saliente y, si es necesario, el techo.

SERVIR UNA MESA EN UN RESTAURANTE

Recomendaciones para CAMAREROS

► Aspectos a tener en cuenta antes de servir la mesa:

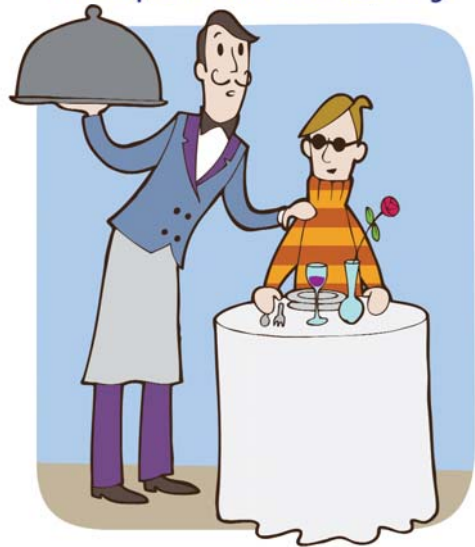
◆ **Preséntese y diga su nombre** a los comensales que va a atender, para que ellos puedan saber cómo dirigirse a usted personalmente.

◆ Facilite la comunicación indicando cuál es el **gesto** que deben realizar para demandarle sus servicios (el mejor será que simplemente levanten la mano hasta que usted se acerque y toque su hombro). Ya que ellos no pueden localizarle a usted, esté atento a los gestos convenidos.

◆ Informe a los comensales del **contenido**, si servirá en plato o desde bandeja y el lado por el que va a realizar el trabajo. Haga lo mismo antes de retirar el cubierto. Procure comenzar por alguna persona vidente o bien toque en el hombro a la persona por la que comienza para llamar su atención de una manera clara. Esté atento siempre; quizá algunas personas no le oigan y al no poder verle pueden ejecutar movimientos que provoquen incidentes.

► Si alguien le pide algo procure **confirmarle verbalmente que la petición** ha sido escuchada e informe si va a ser atendida en un espacio breve de tiempo o si tardará algunos minutos en llevarla a cabo. A su vez, debe realizar el servicio dirigiéndose a la persona que lo pidió informándole de dónde deja el pedido (Ejemplo: “en el centro de la mesa dejo la botella de agua que usted ha pedido”).

así sé que te comunicas conmigo



► En caso de que se produzca un incidente y **manche** a alguien debe informarle de lo sucedido para que la persona con discapacidad visual pueda enmendar la situación a tiempo; no hacerlo supone una grave falta de respeto ya que él no tiene la oportunidad de darse cuenta por sí mismo.



► **No sirva con prisa**, las personas con limitaciones visuales requieren mucha más concentración y tiempo para comer.

► Si le piden información sobre la disposición de la mesa, el plato, etc, procure **eliminar gestos** al describir porque no los van a poder ver, aporte descripciones verbales que se entiendan fácilmente (Ejemplo: la mesa es redonda y mide unos 2 metros de

lado a lado; la guarnición se la pongo al lado izquierdo del plato; la taza está a su derecha, la copa que le he servido es la primera de su fila empezando por la izquierda,...)

► Si le piden información sobre lugares, aseos, etc. sea conciso y **no utilice términos ambiguos** que se acompañen de señas como "aquí, allí". Procure informar utilizando expresiones que tengan valor como "a tu derecha, delante,..." que indican una posición concreta y son interpretables.

► No elimine de su conversación **términos relacionados con la vista** como "ver, mirar, observar" sepa que todos ellos significan "darse cuenta de, atender a"; empléelos con naturalidad.

LA IMPORTANCIA DE UNA CORRECTA INFORMACIÓN Y SEÑALÉTICA

- ▶ Una de las características de la información es que tiene que utilizar un lenguaje claro, sencillo y predominantemente visual.
- ▶ Todos los colores, símbolos y tipos de letra utilizados como información adicional, deben ser normalizados para mejorar su comprensión.



- ▶ Las flechas que acompañen al texto o a los símbolos no deben llevar a confusión, teniendo en cuenta que no existan espacios entre el símbolo o texto y la flecha y cuál es el mejor lugar para ubicar las flechas dependiendo de la dirección.
- ▶ Hay que tener en cuenta la distancia de lectura para determinar el tamaño de las letras o símbolos, ubicándolo a una altura adecuada e incluyendo caracteres en altorrelieve y sistema braille en aquellas señales donde el usuario pueda acercarse y tocarlas.

- ▶ Debe existir un buen contraste de las letras o símbolos con el fondo y de la señal en conjunto con el paramento sobre el que se instale.
- ▶ El material utilizado para las señales debe evitar el deslumbramiento. Para ello se utilizarán materiales de acabado mate y nunca superficies translúcidas.

Agradecimientos:

- ◆ **CONSEJO MUNICIPAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**
- ◆ **FEAPS**
- ◆ **PREDIF**



Ayuntamiento de Ávila

Concejalía de Accesibilidad



1985 - 2010

Colabora:



**Junta de
Castilla y León**



Consejo Municipal de
Personas con Discapacidad