

Atención Inclusiva centrada en la persona

DISCAPACIDAD

La Ley 20.422 (Chile - 2010) establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, define a las personas con discapacidad como aquel grupo que, teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensorial, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ven impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

El **concepto de discapacidad** nace del vínculo entre alguna deficiencia de la persona, como parte de la diversidad del ser humano, y su interacción con las barreras sociales, arquitectónicas, económicas, culturales, educativas o laborales, las cuales se oponen fuertemente a la vida independiente y de participación activa en la sociedad. Estos motivos obligan a trabajar para eliminarlas con el fin de lograr que los entornos, productos y servicios puedan ser usados por todas las personas.

Poner en práctica las recomendaciones que a continuación se señalan, es una forma sencilla de hacer que las personas o clientes con discapacidad se sientan cómodas y reciban la atención que precisan.

ACTITUDES BÁSICAS GENERALES

La atención al usuario, en el marco del concepto de calidad, se refuerza por la actitud de quien atiende público, siendo fundamental una atención personalizada que incluya actitudes positivas, respeto por el usuario y generación de vínculos de confianza que permitan fluidez en la comunicación expresada mediante las siguientes acciones:



SALUDAR: Sintonizar con una actitud cordial y de colaboración mutua.

Si corresponde, el colaborador puede usar preguntas como: ¿En qué puedo ayudarle? o ¿qué necesita?, de manera que el usuario exprese su requerimiento.



MIRAR DIRECTAMENTE A LA PERSONA: Implica reconocer que el usuario se encuentra presente en su condición de persona, digno de ser atendido y merecedor de nuestro respeto. Dirijase a la persona que necesita el requerimiento, un acompañante puede ser un apoyo y no necesariamente el interlocutor de la atención.



COMUNICACIÓN GESTUAL: Durante toda la interacción, es importante que la comunicación no verbal sea coherente con la verbal. La atención puede verse igualmente afectada si se envían mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, postura corporal o la expresión facial.





ENTREGAR LA INFORMACIÓN: De la manera más precisa, honesta y clara posible, lo que exige estar al día en la información sobre servicios y beneficios ofrecidos por la entidad.



NO GENERAR FALSAS EXPECTATIVAS: En la atención confluyen peticiones y acuerdos, por lo que hay que estar conscientes de lo que se compromete al usuario para que se ajuste a la realidad de lo que el colaborador puede hacer.



DESPEDIRSE: Concluya la atención con una despedida como puede ser: “que tenga un buen día”.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

► DISCAPACIDAD FÍSICA

Se produce a partir de una deficiencia en el aparato locomotor, es decir, en la ejecución del movimiento. Pueden ser usuarios de silla de ruedas o requerir de ayudas técnicas para el desplazamiento (bastones, andadores, etc.). Algunas personas se desplazan con dificultad, pueden tener problemas de equilibrio, complicación para subir o bajar peldaños o cansarse con facilidad, como también la necesidad de un asiento para descansar cada cierto tiempo por falta de energía. En esta clasificación se considera también el déficit visceral que afecta las funciones y órganos internos del cuerpo (corazón, pulmones, riñones, piel, etc.)



► DISCAPACIDADES SENSORIALES

Se produce a raíz de un déficit de uno o más sentidos. Los más representativos son la visión y la audición:

► **Personas con discapacidad visual:** Hace referencia a la pérdida o disminución de la visión, con distintos grados de severidad. A través del sentido de la vista se obtiene el 80% de la información del mundo exterior. Requieren información auditiva y táctil para la comunicación, comprensión de información y para el desplazamiento.



► **Personas con discapacidad auditiva:** Se define como la pérdida de funcionalidad del sistema auditivo con la consecuente dificultad para oír. Esto implica dificultades en el acceso al lenguaje y el habla. Requieren de señales e información visual para la comunicación.



► DISCAPACIDADES INTELECTUALES Y DEL DESARROLLO

Existen limitaciones en áreas que pueden no resultar evidentes a simple vista. Las limitaciones pueden coexistir en una ó más áreas de habilidades tales como la comunicación, auto dirección, auto cuidado, habilidades cognitivas y sociales.



El lenguaje ha evolucionado conjuntamente con la vida activa de las personas con discapacidad. El término correcto para referirse a la condición de la persona es “persona con discapacidad”.

|  CORRECTO |  INCORRECTO |
|---|--|
| Persona con discapacidad | Discapacitado, Deficiente, Enfermito, Incapacitado, Personas con capacidades diferentes o especiales |
| Persona con discapacidad física | Lisiado, Minusválido, Inválido, Paralítico, Mutilado, Cojo, Tullido |
| Persona con discapacidad intelectual | Mongólico, Mongolito, Retrasado Mental |
| Lengua de señas | Lenguaje de señas |
| Discapacidad congénita Persona con discapacidad congénita | Defecto de nacimiento, malformado |
| Persona con discapacidad visual, Persona ciega Persona con baja visión, Persona con deficiencia visual | “El ciego”, Cieguito, Invidente, No vidente, Corto de vista |
| Persona con discapacidad auditiva, Persona sorda (Las personas con discapacidad auditiva no son mudas) | “El sordo”, Sordito, Sordomudo |
| Persona que usa silla de ruedas, Persona que se traslada en silla de ruedas | Relegado a una silla de ruedas, Confinado a una silla de ruedas |
| Persona con discapacidad psiquiátrica Persona con discapacidad intelectual | Demente, Loco, Trastornado, Esquizofrénico |
| Persona con discapacidad... (tipo de discapacidad) No referirse a una persona sin discapacidad como “normal” respecto a una persona que sí la tiene. | Anormal |
| Persona que tiene discapacidad, Estudiante con discapacidad, Adulto con discapacidad, Trabajador con discapacidad, etc. | Padece discapacidad, Sufre discapacidad, Víctima de...(parálisis, autismo, etc), Afectado por...(parálisis, autismo, etc.) |
| Adulto mayor, persona mayor, mayores | Viejos, ancianos, “abuelito” (cuando no son parientes) |

- ▶ Respetar la autonomía, preferencias y voluntad de las personas con discapacidad.
- ▶ No siempre la discapacidad es evidente o visible. Debemos estar atentos a las que no son perceptibles a simple vista y considerarlo en nuestra acción de atención.
- ▶ Los perros de asistencia están autorizados por ley para ingresar a todo lugar de uso público incluyendo los medios de transporte. No es una mascota, está trabajando, no lo acaricie ni lo distraiga.
- ▶ Cuando atienda a una persona con discapacidad que va acompañada, cualquiera sea su deficiencia, siempre diríjase a ella y no a su acompañante. Comuníquese siempre con un lenguaje claro y fácil. Si das instrucciones manuscritas, procura realizarlas con letra grande y clara, prefiere letra impresa.
- ▶ La atención preferente para personas con discapacidad es necesaria en especial para esperas prolongadas. Si esto no es posible, ofrecer un asiento hará la espera más llevadera.



RECOMENDACIONES PARA INTERACTUAR CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD DE ORIGEN MOTOR O FÍSICO



Se presenta en distintos grados de movilidad y de destreza. Se limitan algunas funciones como el desplazamiento y manipulación de objetos con los dedos. Algunas personas no pueden descargar su peso de pie o levantarse desde una silla de ruedas, otros pueden tener dificultades para utilizar los brazos y manos. Algunas pueden caminar distancias cortas necesitando lugares de descanso cada cierto tramo. Pueden requerir de silla de ruedas, muletas, bastones, aparatos ortopédicos, andadores, etc.

- ▶ Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo hacerlo, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso de que la respuesta sea afirmativa, es la persona con discapacidad quien le debe indicar cómo poder ayudarla. Evite ser invasivo.
- ▶ Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, procure sentarse frente o al lado de ella, o bien, inclínese, si eso no es posible, quédese de pie pero guarde cierta distancia, de modo que la persona no tenga que forzar el cuello para mantener contacto visual con usted.
- ▶ No asuma lo que la persona puede o no hacer. No piense por ella.
- ▶ La silla de ruedas es parte del espacio personal de una persona con discapacidad, por lo tanto, no se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso.
- ▶ Pregunte primero si necesita ayuda ante un obstáculo. Algunas partes de la silla son desmontables, por lo que al agarrarla de una parte inadecuada podría provocar una caída. Permita que ella lo guíe o le explique sobre donde es mejor tomar la silla.
- ▶ Las personas que usan bastones o muletas necesitan los brazos para equilibrar a sí mismos, por lo que nunca debe agarrarlos.
- ▶ Hay personas que no tienen una discapacidad visible a simple vista y pueden tener necesidades relacionadas con su movilidad. Por ejemplo, una persona con una enfermedad respiratoria o cardíaca puede tener problemas para caminar largas distancias o caminar rápidamente. Asegúrese de que el lugar cuente con asientos de preferencia con apoya brazos para que puedan sentarse y descansar antes de reanudar la marcha.



DISCAPACIDAD AUDITIVA, PERSONA SORDA Y BAJA AUDICIÓN

Las personas sordas no escuchan sonidos, utilizan mayoritariamente su propio idioma para comunicarse, cuyas formas lingüísticas se basan en movimientos y expresiones a través de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo y se le llama lengua de señas chilena (LSCh).

- ▶ Entre las personas con baja audición (hipoacusia) existe una amplia variedad de preferencias y estilos de comunicación. Pueden depender de algún tipo de dispositivo de asistencia auditiva y de observar los labios de quien habla para comunicarse con eficacia.
- ▶ Antes de hablar a una persona sorda o con baja audición, asegúrese de que está atento.
- ▶ Según sea el caso, puede llamar su atención agitando la mano o tocarla en el hombro.
- ▶ Diríjase a la persona cara a cara, en lo posible que la suya esté iluminada. Ella necesita ver sus labios para complementar la información que le está transmitiendo (evite mascar chicle, fumar o taparse la boca mientras habla).
- ▶ Debe modular con naturalidad. En caso de utilizar gestos, no exagere.
- ▶ Utilice un lenguaje simple y directo.
- ▶ No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- ▶ Si la persona no comprende algo que haya dicho, repita la información o expréselo de otra manera.
- ▶ Verifique si la persona puede leer, este medio facilita la entrega de información.
- ▶ Una persona que utiliza audífono no significa que escuche claramente, ni tampoco que deba hablar más alto o gritar para que le escuche, un mayor volumen de lo normal al hablar provocara distorsión en el dispositivo, module bien y hable lento.
- ▶ No suba el tono de tu voz, a menos que la persona lo solicite.
- ▶ Tenga presente que seguir una conversación para una persona sorda es un esfuerzo. La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegúrese que está siguiendo la conversación, o bien explíquelo de qué se está hablando en forma clara y modulada.
- ▶ Si una organización atiende de manera frecuente a personas sordas, solicita a la jefatura la capacitación en Lengua de Señas o medios remotos de comunicación.
- ▶ Si su organización utiliza el sistema de números o de llamado a viva voz para la atención de público, recuerde que a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, por lo tanto, compruebe que se sitúe donde pueda verla e informe al personal de apoyo.
- ▶ Si su organización realiza videos corporativos, o cualquier otro medio visual de difusión, asegúrese de que estos sean subtítulos y utilizar un recuadro con interpretación en lengua de señas.



DISCAPACIDAD VISUAL, PERSONA CIEGA Y BAJA VISIÓN



Las Personas ciegas o con baja visión desarrollan formas para orientarse y circular en la ciudad. Están en condiciones de desplazarse sin asistencia, usando un bastón o un perro guía. Una persona puede tener una discapacidad visual o baja visión que no sea obvia, por lo que intente no prejuzgar el grado de visión de las personas. Esté preparado para ofrecer asistencia, por ejemplo en la lectura cuando se lo pidan.

- ▶ Intente no prejuzgar el grado de visión de las personas ya que muchos usuarios de bastón son personas de baja visión.
- ▶ Identifíquese antes de interactuar con ella, dígame su nombre y razón por la que se comunica, utilice un tono de voz adecuado y evite gritar.
- ▶ Para saludar a personas ciegas o de baja visión, puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo. Evite agarrar o dar tirones a esa persona.
- ▶ En caso que sea necesario, comuníqueme que hay otra o más personas, y presénteme a los demás miembros del grupo para que no se sienta excluida.
- ▶ Comuníqueme a la persona qué está haciendo o qué vas a hacer, por ejemplo: “un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un instante”. De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- ▶ Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.
- ▶ Avise a la persona cuando usted se ausente de la habitación, aunque sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella.
- ▶ No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues no podrán ser percibidos por la persona.
- ▶ Evite utilizar palabras tales como: “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona, utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: “a la izquierda de la mesa”, “a su derecha”, “delante de la puerta”, “detrás de usted. Es preferible decirle: “alto, no siga”, con el fin de evitar que continúe avanzando y explicarle después, lo que sucedió. En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.
- ▶ Si está orientando a alguien, sea específico y ofrézcale información no visual. En vez de decir, “Doble a la derecha cuando llegue a los artículos de oficina”, que presupone que la persona sabe dónde están los artículos de oficina, diga: “Avance hasta el final de este pasillo y doble a la derecha”.
- ▶ Utilice normalmente las palabras “ver” o “mirar”, las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus conversaciones.
- ▶ Si va a acompañar a una persona ciega mientras camina, ofrézcale su brazo u hombro para que se guíe, pero no la tome del brazo porque pierde estabilidad. También puede guiar su mano hacia un pasamano o hacia el respaldo de una silla para ayudarla a llegar a una escalera o asiento.

- ▶ El bastón es parte del espacio individual de las personas, evite tomarlo y también tomar a la persona del brazo en que lleva el bastón y si interviene con la circulación avísele.
- ▶ Ofrézcase para leer información escrita, tales como, menú, etiquetas de artículos, estado de cuenta, y a ayudar cuando se lo piden.
- ▶ Cuente el cambio de dinero en voz alta y entrega uno a uno los billetes para que sepa cual billete es cual.
- ▶ Si le sirve alimentos, hágale saber dónde ha dispuesto cada alimento en el plato, en sentido horario (las doce en punto es la referencia más alejada de la persona, las seis en punto la más cercana a ella). Retire del plato los adornos y todo lo que no sea comestible. Algunos clientes pueden pedir que le corte la comida; puede hacerlo en la cocina del restaurante antes de llevar el plato a la mesa.
- ▶ Considerar que el material impreso sea con letras grandes (mínimo tamaño 12), fuentes nítidas sin adornos, espacios intermedios holgados y usar colores de letras contrastantes con el fondo para facilitar la legibilidad. A la mayoría de las personas con baja visión les resulta más fácil leer letras blancas gruesas sobre fondo negro.
- ▶ Proporcionar buena iluminación, en especial en los sectores donde sea necesario leer o escribir.



DISCAPACIDAD DEL HABLA

Son varias las patologías que afectan o dejan como secuelas afecciones del habla, resultando difícil para el interlocutor comprender lo que la otra persona quiere transmitir. Si se enfrenta a esta situación:

- ▶ Preste atención a la persona, no la interrumpa ni termine las oraciones por ella.
- ▶ Si no comprende bien, pídale que repita.
- ▶ Si no está seguro de haber comprendido bien, repita lo que entendió para verificar el mensaje o pídale que escriba o que sugiera otra forma de facilitar la comunicación.
- ▶ La capacidad de comunicarse con eficacia y ser tomado en serio son muy importantes para todos. Apreciará su esfuerzo por escuchar lo que tiene que decir.



DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO



Personas que tienen un aprendizaje más lento en algunas áreas y que por lo general les resulta difícil aplicar lo que han aprendido a un contexto o situaciones diferentes. Estas limitaciones pueden coexistir en una o más de las siguientes áreas de habilidades de adaptación: comunicación, cuidado propio, vida en el hogar, habilidades sociales, uso de la comunidad, autonomía, salud y seguridad, contenidos escolares funcionales, ocio y trabajo.

- ▶ Las personas con discapacidad intelectual pueden ser niños, jóvenes o adultos, trátelos como tal!
- ▶ Es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta.
- ▶ Tener paciencia y buena disposición hacia la atención es clave para lograr una buena comunicación.
- ▶ En algunos casos, puede que la persona tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita, solo necesita tiempo para ser escuchada y no ponerse nerviosa.
- ▶ Entregue la información con oraciones claras, utilizando expresiones simples y conceptos concretos. Divida una idea compleja en partes más pequeñas para facilitar su comprensión de manera, sencilla y lenta.
- ▶ Asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

PERSONAS MAYORES



La etapa de adulto mayor en el ser humano (de 60-65 años en adelante) conlleva una disminución gradual de capacidades físicas, sensoriales y cognitivas a medida del paso de los años. Estas características son muy variables y diferentes para cada persona en particular.

Pueden existir afecciones físicas o emocionales, muchas veces por la pérdida de sus capacidades y destrezas, dolores crónicos, deterioros en la coordinación, falta de equilibrio y de organización, etc. o simplemente su actuar puede tener un ritmo menor y más lento que el promedio.

Es muy importante ser conscientes de estas disminuciones y dificultades progresivas al momento de interactuar con personas mayores en esta etapa de la vida y practicar algunas sugerencias de buena atención:

- ▶ Favorecer la escucha con paciencia ya que en esta etapa algunos viven solos y están ansiosos de poder comunicarse.
- ▶ Mantenernos alerta de sus necesidades por si requiere ayuda.
- ▶ Evitar suplir o ayudar en cosas que ellos puedan hacer por sí mismos.



La **Ley 20.584 (Chile)** garantiza algunos derechos preferentes de las personas con discapacidad en el ámbito la salud:

*“Las personas mayores de 60 años y las personas con discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser **atendidos preferente y oportunamente** por cualquier prestador de acciones de salud, con el fin de facilitar su acceso a dichas acciones, sin perjuicio de la priorización que corresponda aplicar según la condición de salud de emergencia o urgencia de los pacientes, de acuerdo al protocolo respectivo.”*

La accesibilidad universal permite incluir a las personas con discapacidad entregando los medios que les permiten desenvolverse con comodidad y la mayor autonomía posible.

Si el establecimiento se encuentra en proceso de obtenerla, esta ausencia transitoria de accesibilidad puede ser compensada mediante una buena actitud, que responda y refleje la intención de encontrar soluciones oportunas a las dificultades que manifiesten los usuarios.

Bibliografía: *DISABILITY ETIQUETTE Tips On Interacting With People With Disabilities*



OTROS TÍTULOS DE LA COLECCIÓN FICHAS TEMÁTICAS ACCESIBLES:

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---|------------------------|-------------------------------------|------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|------------------------|---|------------------------|--|
| 1 ciudadaccessible | ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL | 2 ciudadaccessible | VÍAS PEATONALES ACCESIBLES | 3 ciudadaccessible | ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES | 4 ciudadaccessible | BAÑOS ACCESIBLES | 5 ciudadaccessible | RAMPAS Y CIRCULACIONES VERTICALES | 6 ciudadaccessible | COMERCIO Y SERVICIOS ACCESIBLES |
| 7 ciudadaccessible | DEPARTAMENTOS Y VIVIENDA ACCESIBLE | 8 ciudadaccessible | TURISMO ACCESIBLE | 9 ciudadaccessible | ALOJAMIENTO TURÍSTICO ACCESIBLE | 10 ciudadaccessible | EVENTOS Y ESPECTÁCULOS ACCESIBLES | 11 ciudadaccessible | ACCESIBILIDAD EN OFICINAS DE ATENCIÓN | 12 ciudadaccessible | ACCESIBILIDAD EN CENTROS DEPORTIVOS |
| 13 ciudadaccessible | PLAZAS Y PARQUES URBANOS ACCESIBLES | 14 ciudadaccessible | PARADEROS Y REFUGIOS ACCESIBLES | 15 ciudadaccessible | ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO LABORAL | 16 ciudadaccessible | CRITERIOS DE EVACUACIÓN ACCESIBLE | 17 ciudadaccessible | PATRIMONIO ACCESIBLE | 18 ciudadaccessible | SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN ACCESIBLES |
| 19 ciudadaccessible | ATENCIÓN INCLUSIVA | | | | | | | | | | |

