



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSPORTES
Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

Puertos del Estado



GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL SISTEMA PORTUARIO DE INTERÉS GENERAL

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA	4
1.1. Introducción	6
2. QUÉ ES LA DISCAPACIDAD	7
2.1. Igualdad y No discriminación	8
2.2. Cifras de la discapacidad	12
3. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE ACCESIBILIDAD Y DISCAPACIDAD	13
4. PAUTAS GENERALES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	15
4.1. Las reglas básicas	17
4.2. Lenguaje y comunicación	20
5. PAUTAS DE ATENCIÓN SEGÚN LOS DIFERENTES TIPOS DE DISCAPACIDAD	24
5.1. Personas con discapacidad Física	24
5.1.1. Barreras que encuentran las personas con discapacidad física	24
5.2. Discapacidad Visual	31
5.2.1. Obstáculos que encuentran las personas con discapacidad visual	32

5.2.2. Cómo comunicarse con las personas con discapacidad visual	33
5.2.3. Cómo mantener una conversación con una persona con discapacidad visual	34
5.2.4. Seguridad y organización del entorno	35
5.2.5. Técnica de guía vidente	37
5.3. Discapacidad Auditiva	41
5.3.1. Principales barreras que encuentran las personas con discapacidad auditiva	42
5.3.2. Ayudas técnicas para la audición y la lengua de signos	45
5.4. Discapacidades del Desarrollo	46
5.4.1. Principales ejemplos de discapacidad intelectual	47
5.4.2. Atención a personas con discapacidad intelectual	48
5.5. Trastornos de la salud mental	50
5.5.1. Principales tipos de trastornos de la salud mental	50
5.5.2. Atención a personas con un trastorno de la salud mental ..	51
6. DISCAPACIDAD ORGÁNICA	53
7. PAUTAS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS MAYORES	53
8.RESUMEN	56

1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

El Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible en el marco de sus competencias, pone a las personas como centro de gravedad de las políticas de transporte que debemos desarrollar en nuestro país, asegurando su derecho a disfrutar de una movilidad segura, sostenible, conectada e inclusiva, y garantizando de este modo la igualdad de derechos y oportunidades para todos los ciudadanos, que, emanando desde la propia Constitución, consagra nuestro ordenamiento jurídico vigente.

Y es que dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, el Objetivo 11 “ciudades inclusivas, seguras, resistentes y sostenibles” promulga que se debe proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos, con especial atención a las necesidades de las personas en situaciones vulnerables, mujeres, niños, personas con discapacidad y mayores.

Alineado con estas políticas de transporte, recientemente se ha aprobado un nuevo Marco Estratégico del Sistema Portuario de interés general con horizonte 2030, en el que se pone en un primer plano la dimensión social de nuestra actividad, que dentro de la estrategia portuaria se pone en pie de igualdad junto a la tradicional dimensión económica y la imprescindible dimensión ambiental, poniendo a las personas en el centro: puertos por y para las personas.

Dentro de este compromiso con las personas, Puertos del Estado ya desde el año 2014, tiene vigente un acuerdo de colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) en materia de mejora de la accesibilidad en el ámbito portuario. El objetivo fundamental de este acuerdo es servir de base y aunar esfuerzos para, desde el marco de competencias que ostenta cada uno, impulsar iniciativas, proyectos y actuaciones destinadas a mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad en el entorno portuario.

Esta iniciativa que tengo el honor de prologar, la ‘Guía de atención a las personas con discapacidad en el Sistema Portuario de Interés General’, debe verse como un paso más en esta línea de trabajo asociada a nuestro compromiso social. En este caso, abordamos una iniciativa que pretender servir de ayuda a las personas que trabajan en los puertos en su interacción con todos nuestros usuarios, brindando de este modo el mejor servicio posible a la sociedad en su conjunto, a la cual servimos y a la que nos debemos en última instancia. Así, se incluyen aspectos sobre cómo proporcionar información accesible, capacitación del personal y concienciación en materia de discapacidad, así como mejoras en la comunicación con las personas que presentan alguna discapacidad. Se trata por tanto de una herramienta que servirá de apoyo a las personas involucradas en la prestación de servicios al transporte de pasajeros en nuestros puertos, para que los puertos sean de verdad puertos para todas las personas

Álvaro Rodríguez Dapena

Presidente de Puertos del Estado

1.1. Introducción

Al hablar de personas con discapacidad tendemos a imaginarnos automáticamente a una persona que se desplaza en silla de ruedas o a una persona ciega que utiliza un bastón blanco. Pero existen también otros tipos de discapacidad que no son tan evidentes o cuyos productos de apoyo no distinguimos a simple vista. Pueden ser discapacidades orgánicas, de salud mental o de otros tipos, que se conocen como “discapacidades invisibles”.

Sea de una u otra forma, es importante trabajar para derribar los obstáculos que puedan encontrar en su camino y facilitar el desarrollo de su vida diaria y su acceso a entornos, bienes y servicios. Tan importante como derribar barreras físicas o digitales, lo es también tener una atención y trato adecuado hacia estas personas.

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidades y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.¹

Además de las personas con discapacidad reconocida mediante un certificado oficial, existen muchas personas que tienen dificultades a la hora de moverse, orientarse y comunicarse para cuya atención también son válidas las pautas que se plantean en esta Guía.

Es el caso, por ejemplo, de las personas mayores, personas que puedan tener alguna incapacidad temporal, mujeres embarazadas, padres y madres con carritos o incluso los menores.

Además de las personas con discapacidad reconocida mediante un certificado oficial, existen muchas personas que tienen dificultades a la hora de moverse, orientarse y comunicarse para cuya atención también son válidas las pautas que se plantean en esta Guía.

1. Convención Internacional de Personas con Discapacidad. 2006.

Es el caso, por ejemplo, de las personas mayores, personas que puedan tener alguna incapacidad temporal, mujeres embarazadas, padres y madres con carritos o incluso los menores.

En la actualidad, el aumento del envejecimiento de la población es una realidad. Y es una tendencia que seguirá al alza en la mayoría de los países occidentales debido a la prolongación de la esperanza de vida. A partir de ciertas edades, el número de personas mayores con dificultades físicas, sensoriales, cognitivas y mentales, asociadas o no con la discapacidad, se ha visto incrementada notablemente en los últimos años.

Esta Guía brinda información y asesoramiento destinado a ayudar a los diferentes gestores y proveedores presentes en las instalaciones de Puertos del Estado, en su relación y prestación de servicios dirigidos a las personas con discapacidad, y también, en el entorno laboral, siempre teniendo en cuenta la diversidad de todas las personas para favorecer una mejor inclusión de las personas con discapacidad.

2. QUÉ ES LA DISCAPACIDAD

El concepto “persona con discapacidad” se define como *“aquella que sufre algún menoscabo físico, mental o sensorial que le limita la capacidad de llevar a cabo las actividades cotidianas, y que es causado o agravado por condiciones sociales y ambientales”*. En este caso, además de la situación personal, la discapacidad se define por las barreras del entorno o actitudinales.

Cuando todas las barreras de acceso sean removidas, la relación de desventaja pasará a ser parcial o completamente abolida. Así, el tema de la discapacidad no solo interesa al individuo que tiene una limitación temporal o permanente, es una cuestión de relevancia social y de interés público.



A pesar de la dificultad de establecer categorías, se han dividido las diferentes discapacidades en los siguientes grandes grupos: física, visual, auditiva, intelectual y de salud mental (o carácter psicosocial).

La población con discapacidad es heterogénea, pero tiene en común que, en mayor o menor medida, necesita garantías suplementarias para participar en igualdad de condiciones que el resto en la vida económica, social y cultural.

Todos podemos tener o adquirir una discapacidad en el transcurso de la vida. En función del momento de aparición, se distingue entre discapacidad congénita (de nacimiento) o sobrevenida. También hay múltiples consecuencias funcionales: diversidad en los grados de afectación, en las áreas afectadas, en la repercusión para desarrollar su vida cotidiana con mayor o menor autonomía, etc.

Posteriormente hablaremos, de forma general, sobre los distintos tipos de discapacidad con el fin de conocer un poco más sobre cada una de ellas.

2.1. Igualdad y No discriminación

Los derechos de las personas con discapacidad han sido objeto de atención por las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales desde hace algunas décadas.

En 1975, la ONU aprueba la *Declaración de los Derechos de los Impedidos* en la que se comienza a introducir la Accesibilidad en su punto 5: “*El impedido tiene derecho a las medidas destinadas a permitirle lograr la mayor autonomía posible.*”

En 1981, se redacta el *Programa de Acción Mundial para los Impedidos* en el que se subrayaba el derecho de las personas con discapacidad a disponer de las mismas oportunidades que los demás ciudadanos y la necesidad de disfrutar de las mejoras en las condiciones de vida resultantes del desarrollo económico y social.

Posteriormente, en 1993, las Naciones Unidas adoptaron las *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*, en las que se destaca que “*los Estados deben reconocer la importancia global*

de las posibilidades de acceso dentro del proceso de lograr la igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad. Para las personas con discapacidades de cualquier índole, los Estados deben: establecer programas de acción para que el entorno físico sea accesible y adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y la comunicación.”

Además, la Unión Europea, que desde hace décadas considera la lucha para la igualdad de oportunidades y contra cualquier discriminación como una de sus prioridades, adoptó los principios establecidos por las Normas Uniformes de las Naciones Unidas y ha producido documentos oficiales que demuestran este interés:

- En 1999, Europa, en el *Tratado de Ámsterdam* en el artículo 13, afirma la posibilidad de tomar acciones adecuadas contra la discriminación por motivo de discapacidad.
- En el 2000, la *Carta de los derechos fundamentales de la UE* prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad, entre otros, y reconoce explícitamente los derechos de las personas con discapacidad y la necesidad de garantizar su autonomía, integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad.
- En 2003 se declaró *Año europeo de las personas con discapacidad* destinado a impulsar acciones de sensibilización y refuerzo del compromiso político a favor de medidas que fomenten la cooperación entre todas las partes implicadas, la reflexión y el debate sobre las medidas necesarias para promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en Europa.

El 13 de diciembre de 2006 la Asamblea General de la ONU aprobaba la *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* que avanza hacia una generalización del modelo social en todos los ámbitos. Fue ratificada por España en abril de 2008, entrando en vigor en nuestro ordenamiento jurídico en mayo de ese mismo año, y ha influido sobre la legislación y las políticas públicas en el conjunto de España y sus Comunidades Autónomas.

Posteriormente, se publica la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención internacional sobre los derechos de las personas con Discapacidad.

En el ámbito de las personas con discapacidad, los artículos 9.2, 14 y 49 de la Constitución Española destacan el mandato hacia los poderes públicos para fomentar la igualdad y el desarrollo individual de las personas, el impulso de la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, religiosa, cultural y social, la eliminación de los obstáculos que dificultan su plenitud y la facilitación de la accesibilidad a todos los ciudadanos mediante políticas de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad, lo cual se proyecta desde una perspectiva competencial de las comunidades autónomas, que durante el artículo 148 se las otorga competencias en materia de ordenación del territorio, urbanismo, vivienda y asistencia social. Así, la mayor parte de las Comunidades Autónomas han establecido normativa que garantiza la accesibilidad en las ciudades, las edificaciones, el transporte y la comunicación.

En la trayectoria normativa en accesibilidad y discapacidad, España tiene al menos tres hitos legislativos de gran importancia:

- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad (LISMI).
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU).
- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Sin embargo, el mandato contenido en la disposición final segunda de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* desemboca en el **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad

y de su inclusión social. Con esta ley se armoniza la diversidad normativa existente y regula las condiciones de accesibilidad que deben reunir los distintos ámbitos protegidos por la Ley para garantizar unos mismos niveles de igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos con discapacidad, así como las medidas de acción positiva dirigidas a apoyar el ejercicio del derecho a la vida independiente.

No es simplemente una compilación normativa, sino que actualiza el cuerpo jurídico en el campo de los derechos de las personas con discapacidad incorporando los cambios producidos en las últimas décadas. En esta ley, destaca:

- Las personas con discapacidad son titulares de derechos, y los poderes públicos están obligados a garantizar su ejercicio pleno.
- Se rige por los principios de respeto a la dignidad, a la vida independiente, la no discriminación, el respeto a la diferencia y la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal, la normalización, el diseño universal, la participación e inclusión, plenas y efectivas, el diálogo civil, el respeto a la personalidad y la transversalidad de las políticas.
- Se refuerza la protección jurídica de las personas con discapacidad con un Título dedicado a sus derechos en todos los ámbitos (salud, atención integral, educación, vida independiente y accesibilidad, trabajo y empleo, protección social y participación en los asuntos públicos).
- Se regula una definición de la discapacidad acorde con la Convención.
- Se incluye el concepto de discriminación, en el que se entenderá que se vulnera el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad cuando, por motivo o razón de discapacidad, se produzcan discriminaciones directas o indirectas, discriminación por asociación, acosos, incumplimientos de las exigencias de accesibilidad o ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva legalmente establecidas.
- Respecto del derecho a la educación, se asegura un sistema educativo inclusivo.

- En materia de trabajo y empleo, la Ley ordena los tipos de empleo a través de los que las personas con discapacidad pueden ejercer su derecho al trabajo.
- En cuanto al derecho a la vida independiente y accesibilidad, se sistematizan y regulan las condiciones de accesibilidad que deben reunir los distintos ámbitos: Telecomunicaciones y sociedad de la información, espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación, transportes, bienes y servicios a disposición del público, relaciones con las administraciones públicas, administración de justicia, etc.

2.2. Cifras de la discapacidad

Más de mil millones de personas en el mundo viven con alguna discapacidad. Esto es casi una sexta parte de la población mundial.

De acuerdo con las estimaciones de la Encuesta sobre Ingresos y Condiciones de Vida, en Europa, una de cada cuatro personas de 16 o más años experimentan alguna limitación en sus actividades habituales debido a problemas de salud (25,4% en 2015). Estas limitaciones son graves en el 8,1% de la población y moderadas en el 17,3%. En términos absolutos, esto supone que en el conjunto de la Unión Europea habría unos 108 millones de personas de 16 o más años con limitaciones en la actividad, de las cuales alrededor de 34 millones experimentarían limitaciones severas.

En España, la principal fuente estadística sobre discapacidad es la Encuesta sobre *Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia* (EDAD 2020), que acaba de publicarse. Según esta encuesta:

- Alrededor de 4,38 millones de personas en España reconocen tener algún tipo de discapacidad (en torno al 9% de la población).
- Las dificultades de movilidad son el tipo de discapacidad más frecuente.
- Más del 75% son personas de 55 o más años.

- Tres de cada 5 personas con discapacidad son mujeres.
- Las personas con discapacidades que afectan a su interacción comunicativa y relaciones interpersonales son las que afirman vivir más casos de discriminación.

3. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE ACCESIBILIDAD Y DISCAPACIDAD

Discapacidad (definición de la Real Academia de la Lengua Española actualizada recientemente): *“Situación de la persona que por sus condiciones físicas o mentales duraderas se enfrenta con notables barreras de acceso a su participación social”.*

Persona con Discapacidad (definición según la Convención de la ONU de los Derechos de las Personas con Discapacidad): *“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.*

Movilidad reducida (definición genérica): se consideran personas con movilidad reducida aquellas que, temporal o permanentemente, tienen limitada su capacidad de desplazarse.

Accesibilidad Universal. El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, define la accesibilidad como *“la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.*

La accesibilidad universal es la característica de los espacios, del mobiliario, de la información o de cualquier otro elemento que observa y acata los principios del diseño universal o diseño para todos.

No se limita a la accesibilidad física, a las barreras arquitectónicas, sino que hace referencia también a la accesibilidad cognitiva, a la accesibilidad a la comunicación y a la atención al cliente. Tiene que ver, y bastante, con la eliminación de las barreras culturales, sociales y mentales.

Tampoco se limita a ciertos establecimientos o servicios, sino que debe de estar presente en todos los elementos que conforman la estructura social: los medios de transporte, las infraestructuras generales (puertos, aeropuertos, estaciones de tren, de autobuses), los edificios públicos, museos, espacios naturales, centros históricos de las ciudades, áreas rurales, oficinas, alojamientos, los medios audiovisuales, los medios de comunicación social, etc.

Productos de apoyo. Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a:

- Facilitar la participación.
- Proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades.
- Prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación.

Barreras. Las barreras son, como su propio nombre indica, obstáculos que dificultan que todas las personas puedan moverse, participar y/o usar libremente diferentes productos, servicios o entornos. Pueden existir barreras que limitan la capacidad de movimiento, el acceso o uso de herramientas de comunicación o fuentes de información y que impiden la comprensión final de los mensajes.

Utilizando cualquiera de las definiciones que existen, se llega a la conclusión de que la falta de accesibilidad implica dificultad o imposibilidad de realizar una serie de actividades y, por lo tanto, exclusión y pérdida de calidad de vida para

cualquier persona. Es obvio, igualmente, que algunas personas se verán por lo tanto más excluidas que otras. Pero también es evidente que, para luchar contra esa exclusión y pérdida de la calidad de vida, al igual que se actúa para mejorar las limitaciones funcionales de las personas, habrá que actuar sobre las barreras.

El enfoque de esta guía toma como referencia la Norma UNE 170.001-1:2007 de Accesibilidad Universal, de acuerdo con los criterios DALCO (Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n, Comunicaci3n):

- **Deambulaci3n**

Hace referencia a la capacidad de la persona para llevar a cabo actividades asociadas con el movimiento de un lugar a otro.

- **Aprehensi3n**

Hace referencia a la destreza y habilidad de los movimientos corporales, incluidas las habilidades manipulativas.

- **Localizaci3n**

Hace referencia a dificultades para la orientaci3n, identificaci3n y localizaci3n de lugares y objetos.

- **Comunicaci3n**

Hace referencia a la capacidad de la persona para generar, emitir, recibir y comprender mensajes.

4. PAUTAS GENERALES DE ATENCI3N A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La calidad en la prestaci3n de servicios es una herramienta de diferencia competitiva y de fidelizaci3n. Para ello, es fundamental que la atenci3n a las personas con discapacidad se adecúe a sus expectativas y sus necesidades y ello se consigue, principalmente, prestando servicios específcos que cumplan, de manera adecuada, las formalidades propias de estos procesos.

De la misma forma que se personaliza la atención a una persona extranjera que no entiende el idioma o a una familia con niños, es necesario prestar servicios específicos e individualizados según las necesidades y demandas de las personas con discapacidad.

Esta Guía ofrece las herramientas necesarias para conocer cuáles son las pautas de atención a las personas con discapacidad, de manera que se puedan superar estas situaciones y adquirir la confianza suficiente para sentirse cómodos ofreciendo un servicio adecuado o mejorar los procesos de inclusión laboral en los que se incorporan a la empresa compañeros/as con discapacidad.

Es necesario recalcar que no existe un prototipo de persona con discapacidad, puesto que cada persona es diferente. Si bien algunas pueden compartir similares condiciones físicas, cognitivas o sensoriales, cada persona tiene unas características propias y, por lo tanto, no se debe generalizar ni pensar que las medidas que puedan requerir serán siempre las mismas, al contrario, tienen que poder ejercer sus derechos como el resto de los ciudadanos.

Es primordial escuchar a la otra persona para conocer de primera mano cuáles son exactamente sus necesidades o requerimientos para optimizar esa interacción o comunicación.



Recuerde:

- La discapacidad no es siempre evidente.
- No existen prototipos de personas con discapacidad. Todas las personas con discapacidad son diferentes y tienen necesidades diferentes.
- El número de personas con discapacidad aumentará en los próximos años del 8,5% actual a un 10%.
- Hay una mayor frecuencia de pasajeros que, sin tener discapacidad reconocida oficialmente, presentan necesidades específicas por cuestiones físicas, intelectuales, mentales o sensoriales.
- Seguir unas pautas adecuadas de trato y atención a todas las personas facilita y mejora la inclusión laboral.

4.1. Las reglas básicas

Lo más importante a la hora de relacionarse con las personas con discapacidad es recordar que hay que **prestar atención a la persona**, no a su situación de discapacidad.

Existen unas “reglas de oro” que ayudarán a ofrecer una atención adecuada:

PREGUNTE ANTES DE AYUDAR

Tan solo porque alguien tiene una discapacidad, no deberíamos asumir que necesita ayuda. **Si el entorno es accesible**, las personas con discapacidad generalmente pueden desenvolverse con autonomía.

Las personas adultas que tienen una discapacidad prefieren ser tratadas como personas independientes. Por tanto, es interesante considerar que debemos

ofrecer nuestra ayuda solo si la persona realmente la necesita. En general, las personas con discapacidad nos solicitarán ese apoyo cuando lo necesiten.

Si finalmente requieren que les ayudemos, previamente es importante **preguntar de qué manera podemos serles útiles.**

SEA RESPETUOSO

Cuando vaya a iniciar una conversación, **hable siempre directamente a la persona**, no a su acompañante, asistente o a su intérprete de Lengua de Signos. Hable con él como lo haría con cualquier otra persona, con respeto, pero, sobre todo, con naturalidad.

NO HAGA SUPOSICIONES

Las personas con discapacidad son conscientes de lo que pueden o no pueden hacer. **No tome decisiones por ellos** y no cuestione que puedan o no participar en alguna actividad. Debemos **poner siempre el acento en las capacidades** de las personas y no en sus presuntas limitaciones.

ATIENDA A SUS REQUERIMIENTOS

Cuando una persona con discapacidad advierte de una situación que podría limitar sus libertades y/o derechos (de movilidad, de participación, de atención, etc.), en general, no deberíamos entenderlo solo como una queja.

En realidad, se está poniendo de manifiesto una **oportunidad para mejorar** en todos aquellos aspectos que hacen que cualquier persona se sienta lo suficientemente cómoda para participar en igualdad de condiciones.

ORDENE LOS ESPACIOS

Los ambientes caóticos o espontáneos tienden a acumular obstáculos no controlados que dificultarán el acceso y la deambulacion en el entorno.

CONCRETE Y SIMPLIFIQUE

Trataremos de comunicarnos de manera clara, sencilla y precisa. Hay que evitar el uso de tecnicismos, metáforas y/o jergas, y siempre eliminar aquella información innecesaria y que no aporta nada nuevo a la información.

RESPETE LA DIFERENCIA

Debemos entender lo diferente como diverso y, por tanto, enriquecedor.

RECUERDE

- Pregúntele a la persona cuál es la mejor forma de ayudar.
- Si existe una barrera arquitectónica en un edificio, por ejemplo, unas escaleras que preceden a la puerta principal e impide que una persona pueda acceder al mismo con su silla de ruedas, la limitación realmente la impone el edificio. Son esas escaleras las que provocan una barrera que condiciona la capacidad de movilidad de esa persona.
- Sea respetuoso y adaptable a diferentes situaciones y necesidades.
- A veces dar un apoyo a una persona con discapacidad puede llevar algo de tiempo, pero lo importante es garantizar que sus necesidades se satisfagan adecuadamente y esté satisfecho con su servicio o atención.
- Escuche a la persona y haga que se sienta cómoda.
- Afronte situaciones diferentes de manera calmada y positiva.

4.2. Lenguaje y comunicación

El uso de un lenguaje inclusivo es una parte fundamental a la hora de establecer una conversación basada en el respeto entre los interlocutores.

Es preferible usar términos que aseguren un trato digno hacia cualquier persona, en detrimento de otros conceptos lesivos, en desuso y que limitan nuestra identidad individual.

Un lenguaje inclusivo favorece la no discriminación y la integración e inclusión de todas las personas, evitando los tópicos, estigmas o caer en terminologías inapropiadas.

En cualquier caso, no hay que tener miedo si no se está seguro de qué palabras debería usar, es muy sencillo, tan solo pregúntele a la persona.

Respecto al uso del lenguaje inclusivo, es interesante mencionar que muchas personas con discapacidad tienen sus propias preferencias. De hecho, algunas no son partidarias de promover el uso de términos eufemísticos tales como “persona con capacidades diferentes”, “persona con diversidad funcional”, etc., y prefieren directamente que se use el término persona con discapacidad. Cada uno tiene sus propios argumentos y motivaciones para usar una u otra terminología. Lo que sí debemos tener claro es que siempre se ha de destacar a la “persona” como el centro de la interlocución o el mensaje.



En este sentido, en la actualidad, según nuestra normativa vigente y atendiendo a lo dictado en la *Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006)*, el término correcto en uso es el de “persona con discapacidad”.

Como normal general, es importante que tratemos de dirigirnos siempre a las personas por su NOMBRE, dejando a un lado cualquier etiqueta o estereotipo asociado a su posible condición. Podemos ser altos, bajos, rubios, morenos, etc., tener o no una discapacidad, pero ante todo somos personas.

Podemos expresarnos de manera adecuada usando siempre el concepto “persona” por delante del atributo que queramos destacar, evitando otros términos obsoletos tales como “discapacitados”, “inválidos”, etc.

En 2021 se aprobaba en el Consejo de Ministros del Gobierno de España la reforma del artículo 49 de la Constitución Española para cambiar “disminuidos” por “personas con discapacidad” siguiendo esta línea de no usar un lenguaje peyorativo o hiriente y apostando por un lenguaje adecuado y correcto.

Es preferible decir “persona con movilidad reducida”, o “persona que usa una silla de ruedas”, en lugar de “persona confinada en una silla de ruedas” o “persona limitada a una silla de ruedas”. La silla de ruedas es un producto de apoyo que permite a la persona moverse y participar en la sociedad: es liberador, no limitador. Los términos que tengan connotaciones negativas están totalmente desaconsejados: “persona que sufre una discapacidad”.

Expresiones tales como “persona con discapacidad física”, “persona con parálisis cerebral”, “persona con esquizofrenia”, etc., son comúnmente aceptadas dentro del colectivo de personas con discapacidad

Es correcto decir...	Es incorrecto decir...
Persona que “tiene”....	Persona que sufre, padece, está afectado o afectada....
Persona con discapacidad.	Minusválido, impedido, disminuido, inútil, incapacitado, discapacitado.
Persona con discapacidad física/ orgánica/motriz. Persona con movilidad reducida.	Cojo, parálítico, inválido.
Persona usuaria de silla de ruedas.	Postrado en una silla de ruedas.
Persona de talla baja.	Enano.
Persona con discapacidad congénita o de nacimiento.	Defectuoso de nacimiento.
Persona con discapacidad auditiva. Persona con sordera.	Sordomudo.
Lengua de signos.	Lenguaje de signos.
Audífono/Implante coclear.	Sonotone.
Persona con discapacidad visual. Persona con ceguera.	Invidente.
Persona con discapacidad intelectual.	Deficiente, retrasado, subnormal.
Persona con síndrome de Down.	Mongólicos.
Persona con autismo/TEA (trastorno del espectro autista).	Autista.

Es correcto decir...	Es incorrecto decir...
Persona con discapacidad mental o persona con problemas de salud mental.	Enfermo mental, perturbado, psicópata, demente, loco.
Persona con esquizofrenia. Persona que tiene depresión. Persona que tiene esquizofrenia.	Esquizofrénico, maníaco, anoréxico, psicótico.

IMPORTANTE

Tener una discapacidad no me convierte en una persona “minusválida”, ni menos válida.

Para evitar equívocos, es preferible usar “persona con...” en lugar del adjetivo. De esta manera, se hace énfasis primero en la persona y luego en la discapacidad. Por ejemplo, es preferible decir “persona con parálisis cerebral” que “paralítico cerebral”, o decir “una mujer ciega”, o “un hombre con ceguera”, que “un/a invidente”.

Cuando hablamos con “personas ciegas”, o “personas con déficit visual” (baja visión), utilizar expresiones tales como “¿viste ayer la película?”, o “te veo luego”, son completamente válidas, de hecho, ellos mismos usan estas expresiones todo el tiempo y con naturalidad. En este sentido, **no hay palabras tabúes** a la hora de hablar.

Dentro del colectivo de las personas sordas, muchos eligen comunicarse mediante la Lengua de Signos, otros utilizan la lengua oral, y otros ambas. En cualquier caso, todos ejercen su derecho a comunicarse con otros individuos. Por tanto, debemos tener en cuenta que el término “sordomudo” está totalmente en desuso y es inadecuado. Como ejemplo, sería correcto decir “Juan es Sordo”.

En resumen, debemos **evitar el uso de palabras que tengan una connotación negativa** y desalentadora, y no caer en la conmisericordia y/o en la condescendencia hacia las personas con las que nos relacionamos. Simplemente debemos tratar a los demás tal y como nos gustaría ser tratados, con naturalidad y respeto, esa es la clave.

5. PAUTAS DE ATENCIÓN SEGÚN LOS DIFERENTES TIPOS DE DISCAPACIDAD

5.1. Personas con discapacidad Física

5.1.1. Barreras que encuentran las personas con discapacidad física

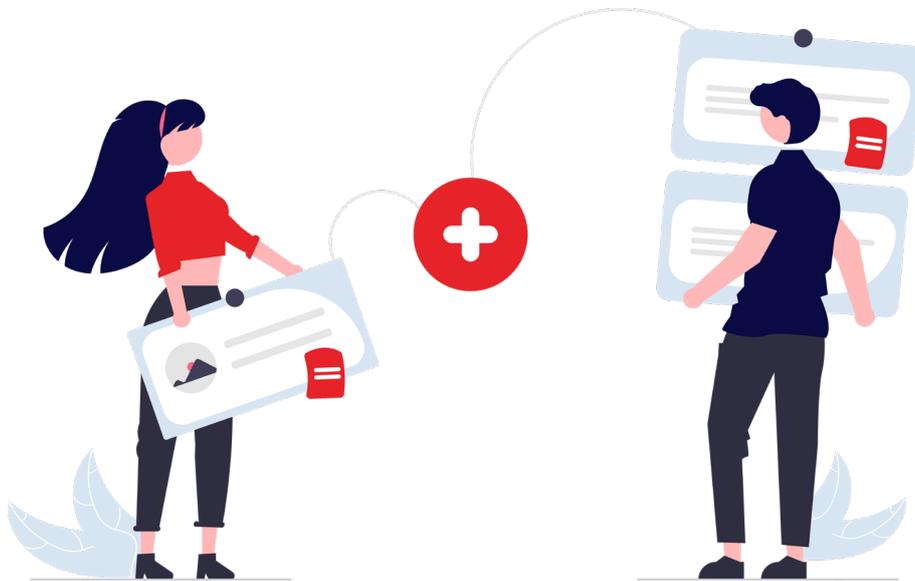
En este apartado se exponen algunas de las dificultades más frecuentes que tienen las personas con discapacidad cuando realizan actividades.

Existe un primer grupo de personas que utilizan para andar, de forma ocasional o permanente, diferentes elementos de apoyo, como pueden ser bastones, muletas u otros productos de apoyo a la movilidad, y se ha de tener en cuenta que, por las características del entorno, corren el riesgo de sufrir caídas.

Las principales dificultades que afectan a este grupo de personas son:

- Dificultades para superar desniveles y escaleras.
- Dificultades para completar largos trayectos sin descanso.
- Dificultades en el tránsito por espacios estrechos y senderos irregulares.
- Dificultades para abrir y cerrar puertas, en especial si éstas cuentan con mecanismos de retorno y no se accionan mediante sistema de palanca.
- Dificultades para el accionamiento de mecanismos que necesitan de la utilización de ambas manos a la vez.

El segundo grupo es el de personas que, de forma temporal o permanente, necesitan de una silla de ruedas para llevar a cabo sus actividades diarias.



Las principales dificultades que afectan a este grupo de personas son:

- Imposibilidad para superar escaleras y desniveles bruscos
- Peligro de vuelco en terrenos irregulares
- Imposibilidad o dificultad para superar tramos con pendientes importantes, ya sean longitudinales o transversales.

- Dificultades causadas por la falta de espacio suficiente, que no permite realizar maniobras de giro, abrir y cerrar puertas, y transitar por lugares estrechos, etc.

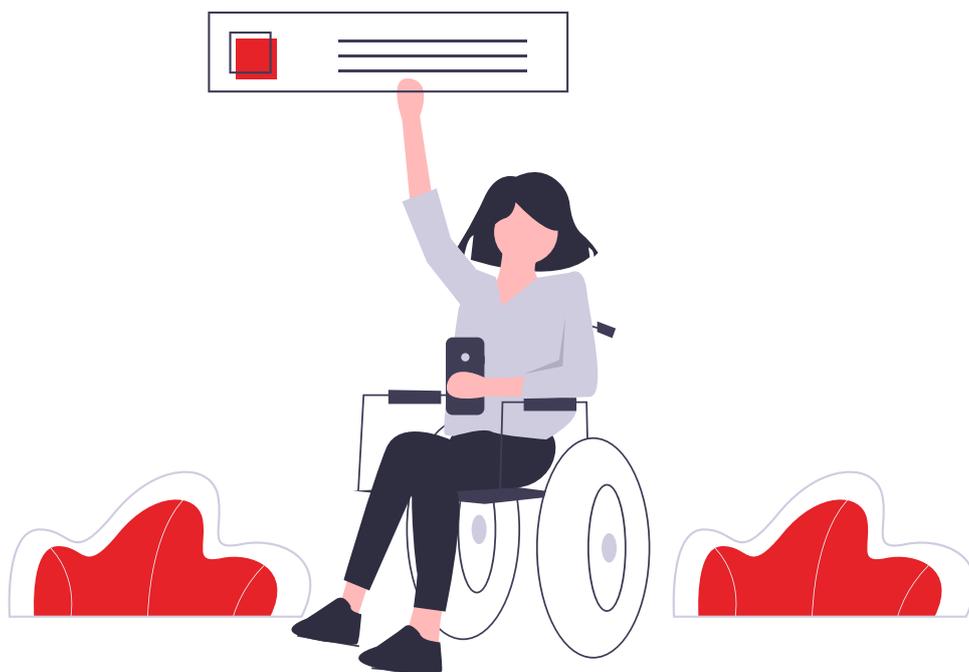
Pautas de atención a personas usuarias de silla de ruedas

Como ya hemos indicado, los usuarios de sillas de ruedas se encuentran habitualmente con una serie de barreras urbanísticas, arquitectónicas y en el transporte que dificultan en gran manera sus desplazamientos.

Existen unas reglas elementales para el trato con las personas usuarias de silla de ruedas:

- No dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas. En definitiva, se está tratando con una persona que, simplemente, está sentada.
- En el momento de iniciar la conversación, deberemos adoptar una separación suficiente, de al menos un metro, de manera que permita a la persona usuaria de silla de ruedas **mantener una posición visual relajada y cómoda**, sin tener que forzar una inclinación excesiva y continuada de su cabeza; si la conversación se va a mantener durante un tiempo prolongado es aconsejable tomar asiento y posicionarnos a su nivel.
- No empuje ni toque la silla de ruedas, ya que **es parte de su espacio personal**; es preferible **preguntar antes de realizar esta acción**. Por ejemplo, si se dispone a ayudar a una persona usuaria de silla de ruedas a bajar un bordillo sin esperar instrucciones, podría tirarlo de la silla.
- Controlar y empujar lentamente la silla, sobre todo en pendiente.
- Algunas sillas de ruedas permiten ser plegadas, abatir los asideros, los laterales e incluso los reposapiés, no obstante, siempre es mejor preguntar al usuario antes de realizar la manipulación de cualquiera de estos elementos.
- Mantenga siempre los accesos, puertas y espacios de deambulación libres de obstáculos. **Cualquier elemento mal ubicado** podría convertirse en una barrera que restará autonomía a la persona.

- Sea consciente de cuáles son los límites de alcance de la persona. A fin de facilitar esta circunstancia, se ha de colocar tantos elementos como sea posible a su alcance. En la medida de lo posible, debemos garantizar el acceso y uso del mobiliario existente (estantes, expositores, máquinas de venta de productos, etc.).



- Si el mobiliario no reúne las condiciones adecuadas para un uso adecuado (por ejemplo, un mostrador demasiado alto que impide que una persona usuaria de silla de ruedas pueda ver a su interlocutor con comodidad), es recomendable adaptar la situación para brindarle una mejor atención, incluso abandonando el mostrador para que no haya interferencias en la comunicación.
- Adaptar la señalización existente en el entorno, indicando cuáles son las vías accesibles para acceder o deambular en el mismo. Además, ha de informar sobre los puntos de interés que deban ser tenidos en cuenta por los usuarios, contemplando también las necesidades de las personas que usan bastones o muletas; en este sentido, destacar que la señalización ha de mostrarse en formatos accesibles y facilitar la localización de los elementos de comunicación vertical existentes: escaleras, ascensores, plataformas elevadoras, sillas salva escaleras, etc.

En caso de que fuera necesario manejar la silla de ruedas del usuario, esta se llevará a cabo siguiendo estas pautas:

- Lo más importante: seguir las instrucciones del usuario, ya que es quien mejor sabe cómo se debe manejar la silla y cómo quiere ser conducido.
- No dar sacudidas, acelerones, ni frenazos. Marchar suave y controladamente.
- Caminar despacio.
- Poner el freno cuando se detenga la marcha. En ocasiones no apreciamos la pendiente de un terreno y la silla podría deslizarse sola.
- Cuando haya que levantar la silla, o apoyarse en ella, agarrar sólo los tubos o empuñaduras que son elementos fijos, nunca los desmontables.

Si hay que subir o bajar aceras o peldaños aislados, han de seguirse unas pautas y procedimientos muy experimentados:

- Para subir, es necesario empujar la silla hasta que las pequeñas ruedas delanteras toquen el borde del peldaño. A continuación, se bascula la silla hacia atrás pisando sobre una de las barras que se encuentran en la parte posterior y se ponen las ruedas delanteras en el plano superior, se acercan las traseras al borde del escalón, se iza la silla levemente y se empuja levemente hacia delante.



Figura 1: Esquema de maniobras para subir un escalón con una silla de ruedas

- Para bajar, se empuja la silla hasta el borde del peldaño o acera y se inclina la silla hacia atrás y, con suavidad, se bajan las ruedas grandes hasta el plano inferior y a continuación se apoyan con suavidad las ruedas delanteras.

La subida y bajada de escaleras con la silla de ruedas requiere también una cierta técnica para que el ejercicio sea seguro y eficaz. Esta es una operación que debe hacerse entre dos o mejor tres acompañantes:

- Para subir, se acerca la silla marcha atrás hasta que las ruedas traseras tocan el peldaño, se bascula lentamente hacia atrás y se iza con lentitud, subiendo escalón a escalón. Mientras tanto, el otro acompañante, desde delante toma los tubos fijos del reposapiés y ayuda a subir la silla.
- Para bajar las escaleras, se procede como ya se indicó para bajar aceras, pero sujetando fuertemente la silla en cada escalón que se desciende.



Figura 2: Esquema de maniobras para bajada de escalón

En caso de que fuera necesario realizar una transferencia de una persona en silla de ruedas a otro asiento u espacio, es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Colocar los pies en el suelo retirando los reposapiés.
2. Colocar a la persona borde de la silla lo máximo posible.
3. Flexionar rodillas y colocar nuestros brazos en los omoplatos.
4. Incorporarse y girar el cuerpo hacia la silla.
5. Flexionar de nuevo las rodillas y sentar a la persona en la silla.

Pautas de atención a personas con movilidad reducida

- Las personas que usan bastones o muletas necesitan sus brazos para mantener el equilibrio, y por esta razón, es preferible que no las agarremos. Incidir nuevamente en la idea de que **debemos siempre preguntar** antes de ofrecer nuestra ayuda.
- Si queremos ofrecer asiento a una persona que tiene movilidad reducida, se recomienda el uso de **sillas que tengan reposabrazos y que dispongan de respaldo y de un asiento más alto** (preferiblemente, graduable en altura).
- A fin de evitar los riesgos de caídas, es importante situar señales de advertencia visibles cuando el suelo está mojado, fregado, o cuando los días son muy lluviosos. También se recomienda la colocación de alfombras encastradas, que favorecen a mantener la superficie seca y no genera tropiezos.
- Las personas con dificultades para caminar agradecen que adaptemos nuestro paso al suyo en longitud y rapidez, también es recomendable que les ofrezcamos ayuda para subir y bajar escaleras o entrar y salir de los vehículos, ayudarles a llevar paquetes u objetos pesados, ofrecerles un asiento para no permanecer un largo rato de pie, etc.
- En el caso de que tratemos con personas que utilicen bastones o muletas, además de lo dicho, no hay que olvidar que estos “productos de apoyo” son muy importantes para quienes los usan y no deben alejarse de la persona porque constituyen un medio imprescindible para desplazarse con autonomía.
- Precisamente porque tienen dificultades para desplazarse, lo adecuado será evitar que caminen de más. Lo mejor será situar a estas personas en lugares cercanos a las escaleras o de los ascensores, para que no tengan que recorrer pasillos de manera innecesaria. Además, esto facilitará su acceso y salida, incluso si por cualquier motivo o por seguridad hay que desalojar el edificio.

- Algunas personas tienen un uso limitado de sus brazos, manos o muñecas, en este caso debemos estar preparados para ofrecer nuestro apoyo para alcanzar, coger o mover objetos, abrir puertas, manipular máquinas expendedoras y otros equipos, etc.

Atención a personas con otras discapacidades físicas

Es necesario considerar que habrá personas cuya discapacidad física no influya en la deambulaci3n, como es el caso de las personas con discapacidad en los miembros superiores. Estas personas pueden presentar mayor dificultad en el alcance, aprehensi3n y manipulaci3n de objetos, por lo que tambi3n es tambi3n es recomendable que les ofrezcamos ayuda para subir y bajar escaleras o entrar y salir de los veh3culos, ayudarles a llevar paquetes u objetos pesados.

Por ejemplo, **una persona con una afecci3n respiratoria o card3aca podr3a tener problemas para caminar largas distancias o a un ritmo alto.** En este sentido, es importante implementar zonas de descanso se3alizadas (bancos, sillas, etc.) para que estas personas puedan sentarse y descansar cuando lo requieran.

5.2. Discapacidad Visual

Dentro del colectivo de personas con discapacidad visual encontramos dos grupos principales:

- Personas con deficiencias visuales, que presentan una disminuci3n visual significativa, pero con suficiente visi3n como para ver la luz, orientarse por ella y usarla con prop3sitos funcionales.
- Personas con ceguera que tienen una ausencia total o una percepci3n m3nima de la luz que impide su uso funcional.

En ambos casos y con las ayudas adecuadas, pueden realizar las funciones laborales de manera aut3noma.

5.2.1. Obstáculos que encuentran las personas con discapacidad visual

Dependiendo del grado y el tipo de afectación, se podrán encontrar con diferentes obstáculos.

En algunos casos, podrán tener dificultades a la hora de leer letras pequeñas, escribir, reconocer caras, realizar actividades de la vida diaria (coser, manualidades, ver televisión, leer paneles informativos, ver los nombres de las calles, leer los números de autobuses, anomalías en la visión de los colores, etc.)

Igualmente, circunstancialmente podrán tener dificultades con los desplazamientos, el cálculo de distancias, la detención de obstáculos y los desniveles.

Por otro lado, también podrán tener dificultades para diferenciar objetos, sobre todo en objetos poco contrastados, en los colores (los ven menos saturados), y posibles problemas con las letras y objetos pequeños (deben acercarse para poder verlos con claridad).

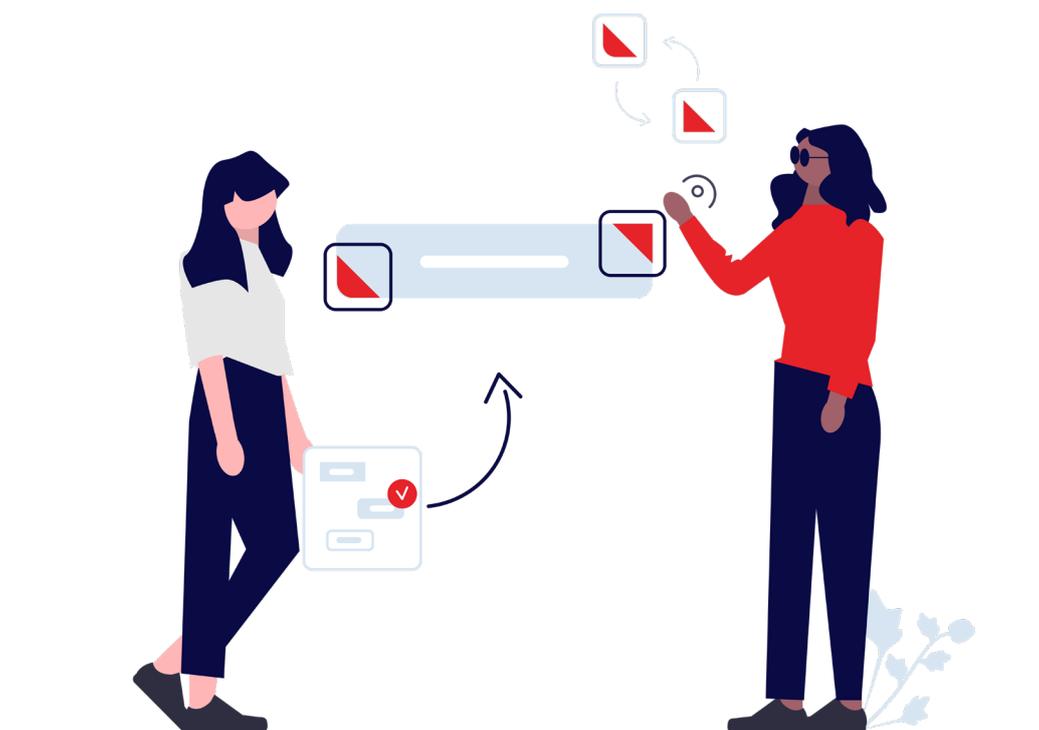
Cada individuo es único y la capacidad visual debe ser considerada como una característica o condición más de esa persona. Además, las diferencias individuales en cuanto a grado de capacidad visual, aptitudes personales, nivel de autonomía, etc., hacen que cada persona tenga niveles diferentes de funcionamiento. Por eso, el respeto a la persona con discapacidad visual se debe reflejar entre otras cosas en:

- Preguntar antes de ofrecer ayuda; el hecho de que una persona tenga una discapacidad visual no debe llevarnos a suponer que necesita obligatoriamente nuestra ayuda.
- No forzar a prestar una ayuda no necesaria; en muchos casos, cuando una persona solicita una ayuda puntual, nos empeñamos en imponer nuestra ayuda más allá de lo que la persona necesita.

- Evitar la sobreprotección; la sobreprotección viene mediatizada por la valoración que en el ámbito subjetivo hacemos del “sufrimiento” y de las “necesidades” de la persona con discapacidad visual.

5.2.2. Cómo comunicarse con las personas con discapacidad visual

A la hora de comunicarnos con una persona ciega o con discapacidad visual, es importante no generalizar. El comportamiento de una persona con discapacidad visual no tiene por qué ser igual al de otra: unos pueden no necesitar o necesitar mínimamente nuestra ayuda y, en cambio, otros la necesitarán en un mayor número de ocasiones.



- Hablar en un tono normal, despacio y claro. No gritar o elevar la voz, las personas con deficiencia visual, en general, oyen perfectamente.
- Saludar y presentarnos con nuestro nombre.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos, pues estos, en muchos casos, no podrán ser percibidos por la otra persona.

- Ser específico y preciso en el mensaje, a fin de no confundir o saturar a la persona con información innecesaria.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello”, etc., ya que van acompañadas con gestos que posiblemente no puedan ser vistos por la persona. En estas situaciones es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda de la mesa”, “a tu derecha”, “delante de la puerta”, “detrás de ti”. En ocasiones, puede ser también útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de lo que se trata.
- Utilizar normalmente las palabras “ver”, “mirar”, etc., no considerarlas como términos tabúes, pues las propias personas con ceguera y discapacidad visual las utilizan normalmente en sus conversaciones.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad a la persona, tales como “¡ay!”, “cuidado”, etc. Cuando veamos un peligro, por ejemplo, una puerta abierta, o un obstáculo en el camino, etc.). es preferible emplear una exclamación más formativa, como “alto”, con el fin de evitar que siga avanzando y explicarle después, verbalmente, el peligro o ayudarle para que pueda evitarlo.

5.2.3. Cómo mantener una conversación con una persona con discapacidad visual

- Hablar dirigiendo nuestra mirada a su cara.
- Dirigirse directamente a la persona para saber lo que quiere o desea, y no al acompañante.
- Utilizar el nombre de la persona, si se conoce, para que tenga claro que nos estamos dirigiendo a ella.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, podemos agarrar la suya para hacerle saber que queremos saludarle.

- Avisar a la persona cuando nos vamos o abandonamos la habitación, de lo contrario puede dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos con ella. Igualmente, si regresamos es conveniente indicarle nuestra vuelta.
- Indicarle si hay otra u otras personas presentes.
- Comunicar, si fuera necesario, qué se está haciendo o qué se va a hacer (por ejemplo, “un momento, estoy llamando al encargado”). La vista es un sentido primordial para obtener información. Cuando entramos a un lugar esperamos para obtener una información, o un servicio, etc., por tanto, de la misma manera una persona con discapacidad visual necesitará una información verbal para saber si va a ser atendido, e incluso saber si hay alguien a quien se pueda dirigir.

5.2.4. Seguridad y organización del entorno

Cuando nos relacionemos con una persona con discapacidad visual es recomendable que sigamos los siguientes consejos:

- Describir el área en el que se encuentra la persona.
- Explicar la forma del lugar, edificio, etc., con figuras sencillas (rectángulos, círculos, etc.).



- Mostrar tangiblemente dónde se encuentran los objetos.
- Contraste: las personas con resto visual se pueden beneficiar, además, si al ofrecerles las cosas o indicarles su situación, utilizamos fondos que presenten un gran contraste con ellos.
- Mantener el entorno ordenado. Cuando se conoce la ubicación de las cosas es más fácil encontrarlas y disminuye el riesgo de golpes o choques fortuitos con ellas, por lo tanto, es recomendable que todos los objetos se mantengan en el orden habitual, y, si se altera ese orden, informar de ello.

Para prevenir los golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, o por ser inesperados, se convierten en obstáculos peligrosos es aconsejable seguir las siguientes recomendaciones:

- Las puertas y ventanas deberán estar totalmente abiertas o cerradas.
- Las sillas deberán estar colocadas debajo de las mesas o bien pegadas a la pared, nunca dispersar por la habitación.
- Las puertas de los armarios o cajones deberán igualmente estar cerradas.

En resumen, si de forma esporádica u ocasionalmente nos relacionamos con personas con discapacidad visual que necesita nuestra ayuda para sortear un obstáculo, acceder a un edificio, a unas escaleras, etc., hay cuatro recomendaciones que resultan suficientes para que esta ayuda sea eficaz y nos encontremos cómodos con la situación:

- Preguntar antes de ofrecer ayuda.
- No forzar a prestar una ayuda no necesaria.
- Si vamos a acompañarle, nos colocaremos delante de la persona y le ofreceremos nuestro brazo para que se agarre a él. Nunca deberemos situarnos detrás de ella y agarrar su brazo, y menos aún su bastón, para empujarle hacia delante.

- Si, por el contrario, se trabaja frecuentemente con personas ciegas o simplemente se quiere conocer una manera más completa de ayudar en el desplazamiento hay que utilizar la “Técnica de guía vidente”.

5.2.5. Técnica de guía vidente

La técnica guía es un código de señales corporales, apoyado por indicaciones verbales, que permite a la persona con ceguera o deficiencia visual:

- Desplazarse con seguridad y eficacia con una persona vidente en distintos entornos y en diversas condiciones.
- Desempeñar un papel activo mientras se desplaza y comportarse con naturalidad en cualquier situación habitual mediante el empleo de indicadores no verbales.
- Desarrollar las destrezas y la preparación necesarias para desplazarse independientemente.

Esta técnica permite a su vez, al guía vidente, que en la mayoría de los casos es habitualmente algún miembro de la familia, llevar una postura relajada cuando se desplaza con la persona con deficiencia visual y le evita la ansiedad que normalmente se experimenta por la seguridad de la persona a la que guía.

Posición del guía

Situarse siempre delante de la persona con deficiencia visual (medio paso), para permitir que ésta se coja de nuestro brazo. La indicación para que la persona con deficiencia visual se sujete puede ser verbal o no verbal, simplemente tocando su brazo con el dorso de nuestra mano.

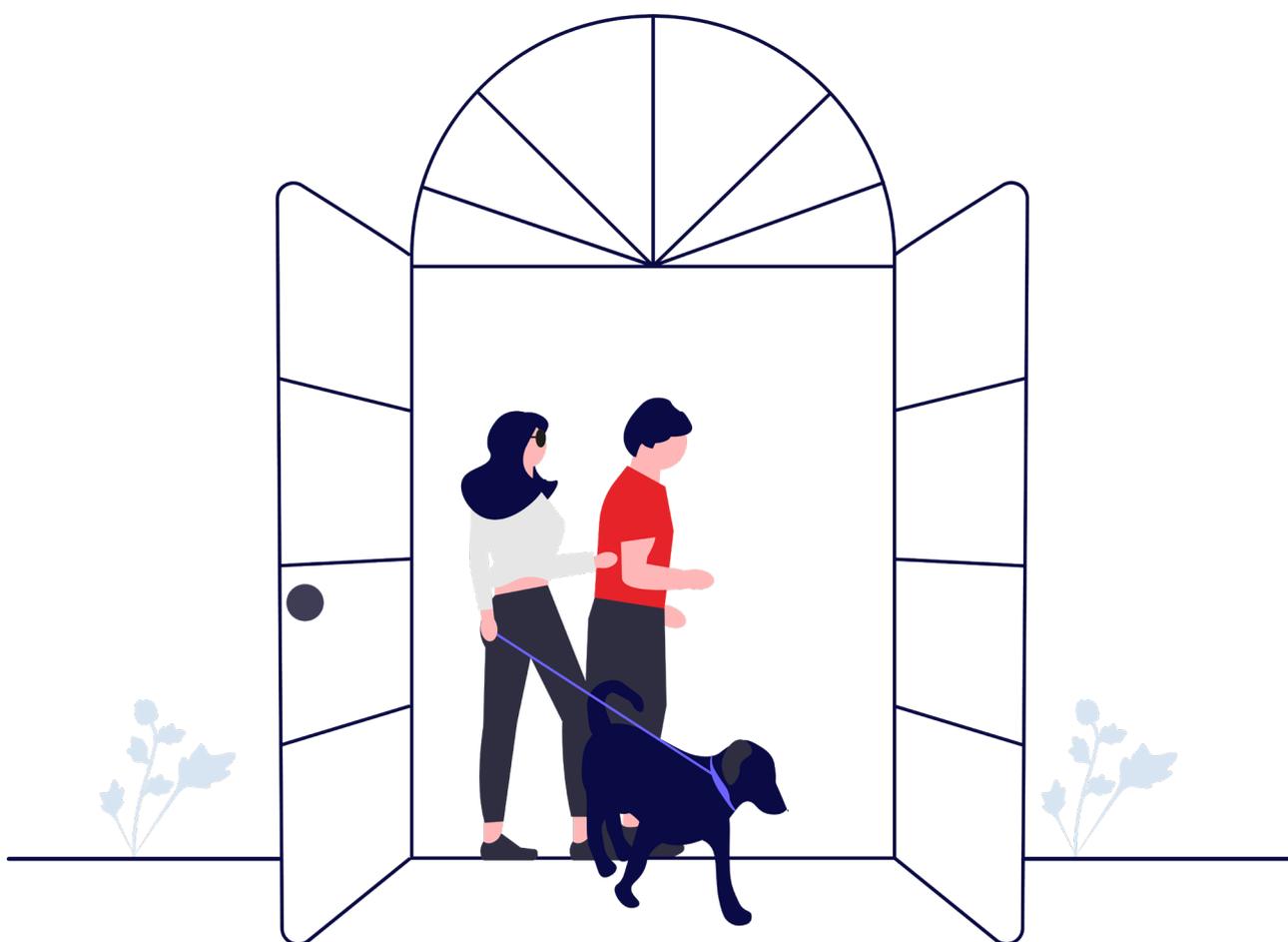
Algunas personas con deficiencia visual prefieren caminar sin cogerse al guía, en



cualquier caso, debemos ir delante ya que nuestros movimientos le servirán de referencia de las características del terreno.

Posición del brazo

No existe una posición rígida, sin embargo tanto el guía como la persona con deficiencia visual deberán llevar el brazo próximo al cuerpo para transmitir y recibir la información adecuadamente. El guía deberá llevar el brazo lo más relajado posible y sólo en el caso de personas con problemas de equilibrio o muy mayores se debe mantener éste en una postura determinada.



Agarrarse al guía

La persona con deficiencia visual deberá coger el brazo del guía justo por encima del codo colocando el dedo pulgar en la parte lateral interna del brazo del guía mientras los otros cuatro dedos se cierran sobre la parte lateral externa. La sujeción debe ser lo suficientemente firme para mantener el contacto pero evitando que le resulte incómoda al guía.

Deben evitarse y corregirse si es necesario:

- La posición incorrecta de la mano. La muñeca de la persona con deficiencia visual no debe ir girada respecto al brazo.
- El estiramiento excesivo del brazo.
- El separar el brazo del cuerpo.

Caminar en técnica guía

- Cuando se camina en técnica guía la persona con deficiencia visual irá medio paso por detrás del guía para poder reaccionar adecuadamente a la información que le trasmite el guía.
- El guía deberá adaptar su paso a las características de la persona con deficiencia visual y del medio por el que se desplazan para que ésta camine cómodamente y con seguridad.
- Mientras caminan el guía puede ir dando información sobre el ambiente o la ruta por la que se desplazan.
- El guía debe colocarse usualmente en el lado opuesto en el que la persona lleva el bastón.
- No se debe coger en ningún caso el bastón o la ropa para guiarlo ni empujarlo por detrás.

Variaciones de la técnica guía con determinadas poblaciones

- Si la persona a la que acompañamos es bastante más alta que nosotros, seguramente preferirá apoyarse en nuestro hombro. En este caso indicarle verbalmente el paso por puertas o sitios estrechos.
- Si es bastante más baja que nosotros, puede resultarle más cómodo agarrarse a nuestra muñeca, en el caso de niños es preferible cogerlo de la mano.
- Las personas con problemas de equilibrio o muy mayores irán más seguras si se apoyan en nuestro brazo, en este caso nuestro brazo deberá ir doblado en ángulo (aproximadamente de 90°) para permitirle un mayor agarre.

- A una persona que va con perro-guía hay que preguntarle primero si quiere agarrarse a nosotros o prefiere dar la orden al perro de que nos siga. En caso de agarrarse a nosotros, tener en cuenta que debemos ofrecerle el brazo izquierdo, ya que el perro va a su izquierda.

Paso por lugares estrechos o puertas

- El guía debe colocar el brazo, al que va sujeto la persona con deficiencia visual, hacia atrás a la parte media de su espalda para indicar de una manera no verbal el paso por lugares estrechos o puertas.
- La persona con deficiencia visual debe extender el brazo con que se sujeta al guía para colocarse justo detrás de él.
- Una vez pasada la puerta o estrechamiento el guía volverá a colocar su brazo en la posición normal lo que indicará a la persona con deficiencia visual que ya puede volver a colocarse en la posición normal.
- Si la persona con deficiencia visual no conoce la técnica puede ser necesario indicarle verbalmente que se sitúe detrás de nosotros.

Subir, bajar escaleras o escalones

- El guía deberá aproximarse siempre al borde de la escalera o escalones en perpendicular.
- El guía se detiene brevemente antes de iniciar la subida o bajada.
- El guía iniciará la subida o bajada e irá siempre un escalón por delante de la persona con deficiencia visual.
- Una vez finalizada la subida o bajada el guía se detendrá brevemente antes de reanudar la marcha normal, para indicar que los escalones han finalizado. La pausa se realizará una vez que el guía se halla asegurado que la persona con deficiencia visual también ha finalizado la subida o bajada.

NOTAS

- En general, no es necesario avisar si son de subida o bajada, ya que la persona lo percibirá por nuestro movimiento.

- Si tenemos que parar sin haber finalizado la escalera, explicaremos verbalmente a la persona con deficiencia visual esta situación a fin de evitar que interprete nuestra parada erróneamente con el fin de la escalera.
- En escaleras mecánicas es preferible que una vez situados al inicio de la escalera coloquemos la mano de la persona sobre el pasamanos y permitamos que aborde ella sola la escalera. En este caso el guía deberá ir delante si la escalera es de bajada y detrás si es de subida.
- En algunos casos, personas con problemas de equilibrio, miedo a las escaleras, personas mayores, etc., se debe situar a la persona con discapacidad visual junto al pasamanos al que deberá agarrarse al mismo tiempo para una mayor seguridad.

Indicar un asiento

- Guiar a la persona hasta la silla o asiento.
- Cuando nos acercamos por el respaldo colocar su mano sobre él.
- Cuando nos acercamos de frente guiarlo hasta que sus rodillas toquen el asiento o bien indicarle verbalmente que el asiento está situado frente a él.
- En una fila de butacas, colocar su mano en el respaldo de la fila anterior, para que le sirva de guía y avisarle verbalmente cuando haya llegado a su asiento.

5.3. Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva es la pérdida parcial (hipoacusia) o total (sordera) de la audición:

- Se considera leve si la pérdida auditiva es inferior a 35 dB.
- Moderada si la pérdida auditiva es entre 35 y 60 dB.
- Profunda, si la pérdida auditiva es entre 60 y 90 dB.
- Total, si la pérdida auditiva es superior a 90 dB.

Por un lado, se distinguen la sordera de transmisión, que afecta al conducto auditivo externo (oído externo), el tímpano, la caja del tímpano y la cadena de huesos (oído medio), y las sorderas de percepción, que corresponden a una lesión de la cóclea o del nervio auditivo (oído interno).

Por otro lado, atendiendo al momento de aparición de la sordera, es decir, si el momento en el que aparece la sordera es antes o después de haber desarrollado la facultad del lenguaje, se distingue:

- Sordera prelocutiva o congénita (momento anterior).
- Sordera perilocutiva (momento simultáneo).
- Sordera postlocutiva (momento posterior).

Esta última tipología es clave para saber cómo van a influir en la persona los factores educativos, comunicativos, sociales etc.

Muchas discapacidades auditivas son genéticas. Dentro de las causas postnatales de sorderas, ocupa un lugar importante las infecciones: la meningitis bacteriana, las otitis medias... y los traumatismos producidos por ruidos de alta intensidad.

5.3.1. Principales barreras que encuentran las personas con discapacidad auditiva

- Identificar las señales sonoras, ya sean de aviso, de emergencia...
- Comunicarse con personas que no conocen la lengua de señas o no conocen técnicas de atención a personas con sordera.
- Mayores dificultades para disfrutar de audiovisuales, conferencias, exposiciones sonoras, etc.
- Dificultades para leer textos que utilicen lenguaje técnico o complicado de difícil comprensión.

- Las dificultades que encuentra una persona sorda para desenvolverse en su vida cotidiana pueden ser superadas por la aplicación de medidas accesibles en materia de comunicación: ayudas técnicas, atención personalizada a través de servicios específicos y medidas de señalización, entre otras, que faciliten la orientación espacial y utilización de los recursos que ofrece el entorno.

Al inicio de la conversación

- Llamar la atención:
 - Antes de establecer la comunicación, las personas sordas tocan a la persona con la que desean hablar
 - Lo más habitual es tocar suavemente el hombro para llamar la atención a una persona sorda que esté de espaldas. No debe tocarse la espalda, la cadera o la cabeza por los sobresaltos que puede provocar
 - Otras maneras de llamar la atención son: mover el brazo dentro del campo visual de la persona con la que queremos contactar, golpear el suelo o encender y apagar las luces
- Al introducirnos en una conversación debemos pedir disculpas y preguntar si podemos decirle algo a una de las personas con las que están conversando
- Buscar una zona iluminada, ya que la persona sorda va a percibir la información de forma visual

Durante la conversación

- No gritar, no nos va a oír mejor por mucho que gritemos. Incluso puede que consigamos el efecto contrario, pues al gritar, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro se crispa y es esto lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.
- Hablar con un ritmo medio. No es operativo un discurso lento pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.
- Vocalizar correctamente sin hacer muecas ni distorsionar la articulación de las palabras.

- Mirar a los ojos a nuestro interlocutor.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos: apartaremos de la boca cualquier objeto, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc., que pueda dificultar nuestra vocalización.
- Permanecer quieto mientras hablamos. No daremos la espalda ni giraremos la cabeza, ni nos agacharemos.
- Ayudarnos con la mímica. Apoyando nuestro mensaje oral con gestos y señas sencillas.
- Ayudarnos de la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.
- Agarrar las manos es un acto agresivo equivalente a tapar la boca a alguien cuando está hablando.
- Asegurar la conversación, es decir, preguntar “¿Comprendes?” para cerciorarnos de que todo lo que expresamos queda claro.

En todo caso hay que tener en cuenta que:

- Una persona con discapacidad auditiva que lleve prótesis auditiva no es como un oyente.
- Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para la persona con discapacidad auditiva, por lo que sus niveles de atención oscilarán a lo largo de la misma.

Si tratamos con una persona sorda que acude a hablar con un intérprete de lengua de signos tendremos en cuenta las siguientes pautas:

- Permitir al intérprete situarse delante de la persona sorda. En algunos casos esto significa dejar un espacio para la colocación del intérprete detrás de la mesa de despacho.
- Mirar directamente a la persona sorda y no al intérprete. Su labor tiene que pasar lo más desapercibida posible.

- Tenga en cuenta que la interpretación a la lengua de signos puede llevar un poco de retardo debido a que se inicia más tarde el proceso de interpretación.

5.3.2. Ayudas técnicas para la audición y la lengua de signos

Dentro de la discapacidad auditiva podemos encontrar personas que tiene preferencia por formas diferentes de comunicación (oral o lengua de signos) aunque ambos grupos comparten las mismas barreras de comunicación.

En primer lugar, están las personas con discapacidad auditiva o hipoacusia que prefieren comunicarse de forma oral.

Es frecuente que utilicen ayudas técnicas como audífonos o implantes cocleares que faciliten su comunicación con las personas y con el entorno, sin embargo estas ayudas no perfecciona del todo su audición lo que tiene que ser considerado a la hora de establecer una comunicación.

Es cada día más frecuente el uso e implantación de ayudas técnicas como los bucles de inducción magnética en los entornos de comunicación (salas de reuniones, taquillas, recepción, etc.). El bucle magnético es un sistema que transforma la señal de audio, que todos podemos oír, en un campo magnético que es captado por los audífonos dotados de posición 'T'. El resultado es que



el usuario recibe un sonido limpio, nítido, perfectamente inteligible y con un volumen adecuado.

Otras personas sordas prefieren comunicarse mediante la lengua de signos y gracias a esa lengua constituyen una comunidad lingüística y cultural.

La comunidad sorda está compuesta por personas sordas y/o hipoacúsicas que se relacionan entre sí y comparte objetivos. También se pueden incluir personas oyentes que aceptan estos mismos objetivos.

Las asociaciones de personas sordas son los colectivos de personas donde se concretan y se materializan los ideales de la comunidad sorda. En ellas conviven y expresan su propia cultura. Son vitales para la vida social de las personas sordas así como para la defensa de sus derechos.

La Lengua de signos se caracteriza por ser una lengua natural de las personas sordas signantes y una lengua visual. Se produce con las manos y elementos no manuales (labios, músculos faciales, de los hombros y de la cabeza).

Esta lengua no es universal, cada país ha desarrollado su propia lengua de signos y constituye una lengua viva, por lo cual se puede decir que está en constante evolución.

5.4. Discapacidades del Desarrollo

Las discapacidades del desarrollo son las que afectan la capacidad del individuo para adquirir, manifestar o expresar los conocimientos y las habilidades sociales. Implican limitaciones en áreas relevantes de la vida como el lenguaje, la movilidad, el aprendizaje, el autocuidado y la vida independiente.

La discapacidad intelectual, los trastornos del espectro de autismo (TEA), la parálisis cerebral, y otras situaciones relacionadas con la discapacidad intelectual (Daño Cerebral Adquirido, Inteligencia Límite, Síndrome de Down, etc.), también son discapacidades del desarrollo, pero debemos tener en cuenta que hay personas con parálisis cerebral o con autismo que no tienen una discapacidad intelectual.

La discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa que implica una limitación en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder en distintas situaciones y en lugares (contextos) diferentes.

En entornos inclusivos, las personas con discapacidad intelectual pueden desarrollar muchas habilidades.

5.4.1. Principales ejemplos de discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual generalmente es permanente, es decir, para toda la vida, y tiene un impacto importante en la vida de la persona y de su familia caracterizado por tres factores:

- Limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual de la persona.
- Limitaciones significativas en su conducta adaptativa.
- La edad de aparición de estas limitaciones ha de ser inferior a los 22 años.

Causas de las discapacidades intelectuales:

- Factores genéticos, como en el caso del síndrome de Down.
- Errores congénitos del metabolismo, como la fenilcetonuria.
- Alteraciones del desarrollo embrionario, en las que se incluyen las lesiones prenatales.
- Problemas perinatales, relacionados con el momento del parto.
- Enfermedades infantiles, que pueden ir desde una infección grave a un traumatismo.
- Graves déficits ambientales, en los que no existen condiciones adecuadas para el desarrollo cognitivo, personal y social.

5.4.2. Atención a personas con discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual se expresa cuando una persona con limitaciones significativas interactúa con el entorno. Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene el entorno.

En este sentido, a la hora de plantearnos la atención a personas con discapacidad intelectual deberemos adaptar el contexto de manera que la discapacidad se exprese de una manera más mitigada.

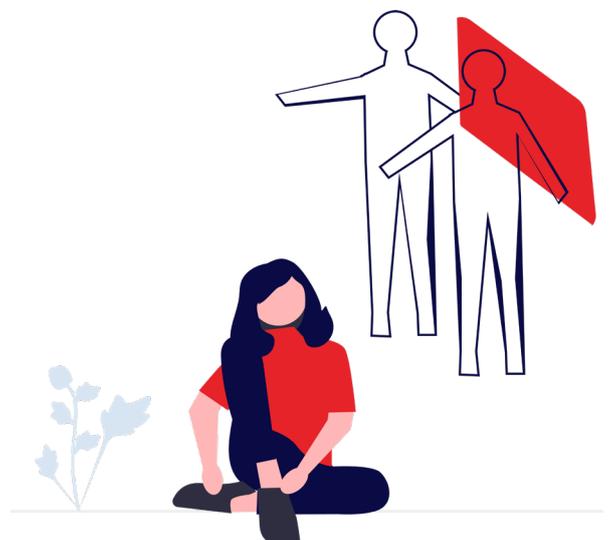
A las personas con discapacidad intelectual les cuesta más que a los demás aprender, comprender y comunicarse, por lo tanto, la primera premisa será la de actuar con naturalidad y paciencia para permitir que la comunicación sea fluida.

Como norma general, además la información que brindemos ha de ser siempre concreta y veraz, ajustada a la realidad y evitando jergas, metáforas y/o cualquier información innecesaria que pueda confundir nuestro mensaje

Pautas de atención a personas con discapacidad intelectual:

- Seamos naturales y sencillos en nuestra manera de hablar.
- Dar instrucciones concretas utilizando un lenguaje sencillo.
- Responder a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido.
- Trátemosle de acuerdo con su edad.
- Limitemos la ayuda a lo necesario, procurando que la persona con discapacidad intelectual se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Facilitar su relación con otras personas.
- Mantener el orden en la conversación.
- Aplicar refuerzos verbales positivos.

- Aceptar a las personas con discapacidad intelectual tal y como son:
 - Respetar las diferencias.
 - Percibir el perfil de cada persona.
 - Una discapacidad intelectual no es una enfermedad.
 - Quieren y pueden decidir.
 - Cada cual tiene su ritmo.
 - Son ciudadanos con preocupaciones parecidas a los demás.
- Cuando preguntan ayudarles a concretar:
 - La información, cuanto más clara mejor.
 - Para su propia preparación necesitan estar informados.
 - Cuando sea posible informarles con antelación.
 - Hablarles de forma clara y pausada.
 - Escucharles también de la misma forma.
- Las personas con discapacidad intelectual necesitan tiempo para pensar:
 - No debemos mentirles de manera gratuita.
 - A veces necesitan ayuda... pero no para todo.
- Evitar situaciones de estrés.
- Utilizar material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades.
- Ubicarles en áreas donde se limiten las posibilidades de distracción sin que ello suponga aislar a la persona.



- Procurar situarlos en espacios o con grupos de personas en los que sea más fácil que se integre.

Recapitulando

- Dar siempre instrucciones concretas y sencillas.
- Evitar posibles distracciones.
- Relacionarnos con naturalidad, orden y tranquilidad.

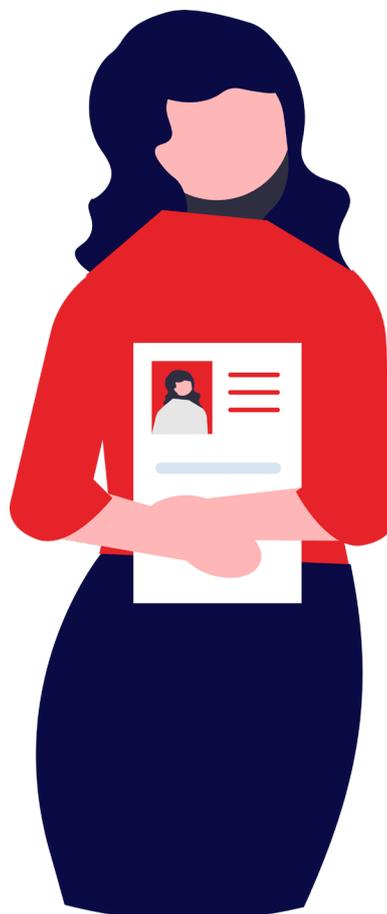
5.5. Trastornos de la salud mental

Cuando una persona tiene un trastorno de la salud mental presenta una alteración en sus procesos cognitivos y afectivos (emocionales) respecto a los que pueden ser considerados normales respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo. Esta alteración se manifiesta en trastornos del razonamiento, del comportamiento, de la facultad de reconocer la realidad y de conducta o adaptación a las condiciones de la vida.

Se considera que una persona tiene un trastorno de la salud mental que deriva en una discapacidad cuando este trastorno en el comportamiento se prevé permanente.

5.5.1. Principales tipos de trastornos de la salud mental

Los trastornos de la salud mental pueden tener un origen biológico (genético, neurológico,...), ambiental (relacional, familiar, psicosocial,...) y psicológico (cognitivo, emocional,...). Estos factores tienen



un peso fundamental en la presentación del trastorno, en su desarrollo y en su tratamiento.

Existe otro tipo de alteraciones como los trastornos transitorios de la salud mental, que pueden darse debido al estrés, depresión o similares. Estos trastornos se asocian cada vez con más asiduidad con los entornos laborales y pueden provocar diversas alteraciones:

- Del ánimo.
- Del pensamiento.
- De las percepciones.
- De la concentración y la atención.
- De la conducta.

En cuanto a los ejemplos de trastornos de la salud mental, podemos citar:

Esquizofrenia: Se caracteriza por los trastornos del pensamiento: alucinaciones y sentimiento de estar controlado por fuerzas extrañas. Y lenguaje incoherente y desorganizado.

Trastorno Bipolar y grupo de los trastornos afectivos mayores:

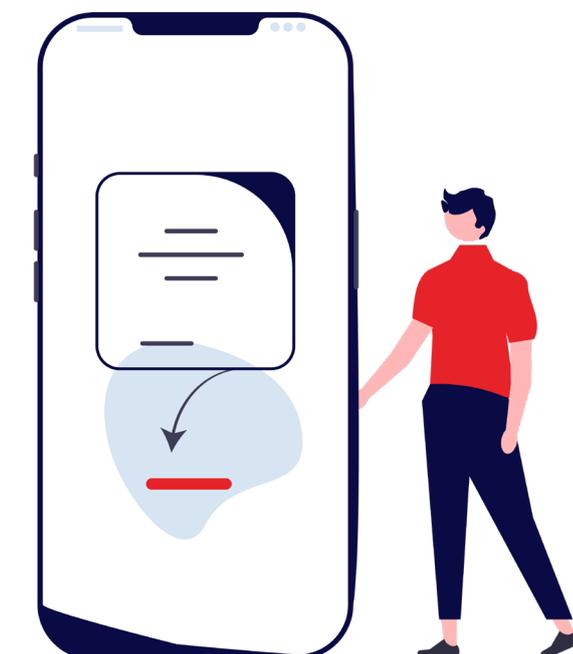
Se caracteriza por las fases de alteración severas del ánimo (euforia -depresión). Su causa probablemente es un desequilibrio químico en unas moléculas del cerebro llamadas neurotransmisores. El afectado oscila entre la alegría y la tristeza de una manera mucho más marcada que las personas que no padecen esta patología.

5.5.2. Atención a personas con un trastorno de la salud mental

Las personas con un trastorno de la salud mental deben afrontar una doble dificultad: la enfermedad en sí y los prejuicios y discriminaciones que recibe por padecerla. Es el estigma social, una carga de sufrimiento que incrementa innecesariamente los problemas de la patología y constituye uno de los principales obstáculos para el éxito del tratamiento y de la recuperación. Por este motivo es imprescindible tratar de eliminar las “etiquetas” que categoricen a

una persona con un trastorno de la salud mental y tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Eliminar prejuicios y miedos infundados.
- Partiendo del conocimiento de la discapacidad.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades de relación.
- Aplicar refuerzos verbales positivos, importante para mejorar su autoestima (el sistema educativo premio-castigo es muy negativo para estas personas).
- Tener en cuenta las posibles limitaciones para mantener un razonamiento ordenado.
- Utilizar material escrito: ayuda a estructurar el pensamiento y le sirve como recordatorio de datos importantes.
- Ubicarlo en áreas donde se limiten las posibilidades de distracción sin que ello suponga aislar a la persona.
- Eliminar exceso de estímulos perceptivos. (mezcla de sonidos, señales, olores, etc.).
- En el caso de dar instrucciones, éstas deben ser concretas, utilizando un lenguaje sencillo.
- Repetir las instrucciones sin mostrar desagrado, hacerlo despacio.
- Evitar situaciones de estrés (discusiones, críticas gratuitas, etc.) y de urgencia temporal.



6. DISCAPACIDAD ORGÁNICA

La discapacidad orgánica se origina cuando está dañado algún órgano interno, por eso a veces no es perceptible.

Puede deberse a enfermedades congénitas o adquiridas a lo largo de la vida, como por ejemplo, personas que padecen fibrosis quística, que han sido trasplantadas de riñón o pulmón, que sufren una cardiopatía, etc.

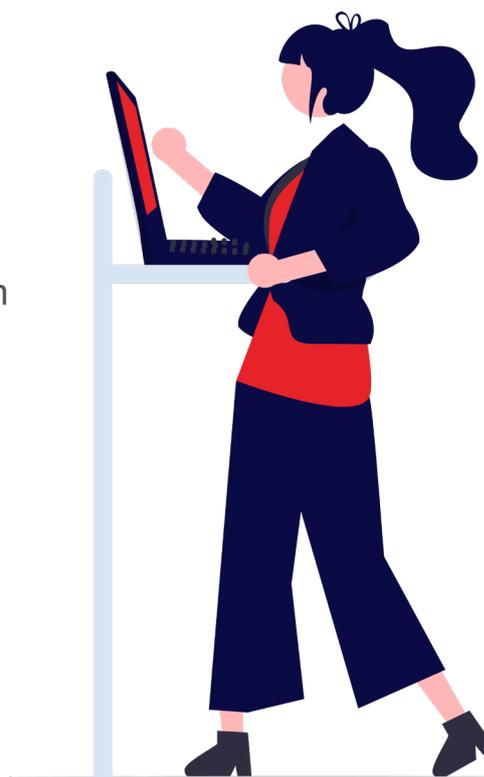
Las dificultades para la vida diaria que tienen las personas con discapacidad orgánica dependen del órgano que esté afectado, pero puede suceder que estas personas se cansen más y también que por las consecuencias de su enfermedad o por la aplicación de un tratamiento deban ausentarse de sus puestos de trabajo. Las soluciones accesibles e inclusivas ante estas situaciones podrían ser: flexibilidad horaria, teletrabajo, etc.

7. PAUTAS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS MAYORES

Incluimos en esta guía también algunas recomendaciones o pautas de atención al tratar con personas mayores.

Consideramos que se pueden seguir algunos requerimientos para que el trato y atención que reciban mejore su experiencia, ya visiten los Puertos como viajeros que van a realizar un viaje o como clientes en los espacios de restauración.

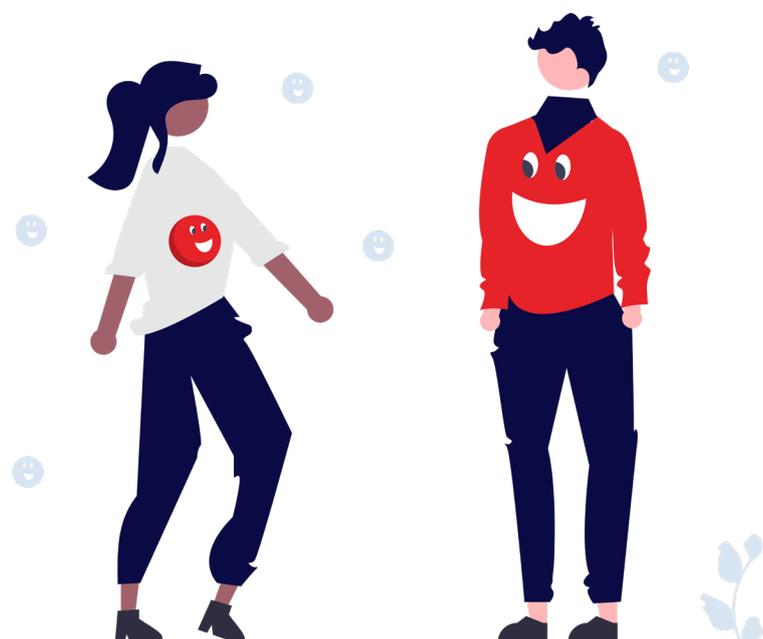
Indicar que según el informe publicado en 2020 por Envejecimiento en Red bajo el título “Un perfil de las personas mayores en España”, en 2019 había más de 9 millones de personas mayores de 65 años en España.



Esto representa alrededor del 19% de la población, una cifra que va en aumento, y por lo que es importante que se habiliten soluciones y medidas para mejorar su calidad de vida.

A continuación, detallamos algunas de las recomendaciones para efectuar un trato adecuado:

- Primero de todo, al comenzar la interacción, presentarse para mostrar cercanía y sobre todo educación.
- Fomentar la escucha activa. Interesarse por sus necesidades o consultas y dar respuesta y solución a las mismas.
- Actuar con empatía, poniéndonos en su lugar, y amabilidad.
- Expresarse con claridad y en un tono adecuado. Por ejemplo, no gritar al dar una respuesta dando por hecho que la persona no escucha lo que le van a decir, sino usar un volumen adecuado y estar atentos para saber si está entendiendo lo que se dice. Si no consultar a esa persona para saber si tiene alguna dificultad al recibir el mensaje y hablar pronunciando mejor y dando un mensaje claro.
- Hablar de frente y manteniendo contacto visual.
- No usar un tono o mensaje infantilizado.
- No usar términos que se consideran más amigables como “abuelo/a” porque puede que esa persona sea mayor, pero no haya sido abuelo, o términos ya obsoletos como “tercera edad” o incluso peyorativos como “senil”. Usar siempre un lenguaje adecuado y que responda a sus necesidades.



- Si necesita consultar algo, haga la pregunta de forma clara, y espere el tiempo adecuado para que la persona pueda reflexionar y responder.
- Si se les va a dar una información de forma oral, es mejor también poder ofrecérsela por escrito, para que tengan una referencia de consulta. Ese texto impreso debe tener un formato de letra grande y claro.
- Asegurarse siempre mediante qué vía prefieren la comunicación con ellos (teléfono, correo electrónico, etc.).
- Si se dirige a una persona mayor que pueda tener alguna alteración de carácter cognitivo, que presente dificultad para comunicar y/o comprender la información que le estamos brindando, es conveniente que puedan requerir el apoyo de una tercera persona, ya sea un familiar u otra persona de confianza.
- Si va a interactuar con una persona mayor con discapacidad visual puede seguir los consejos que se han dado en el espacio dedicado a la discapacidad visual, tales como estar en un lugar con luz suficiente, evitar deslumbrarle, confirmar si la persona necesita gafas y las tiene para leer un documento, por ejemplo, etc.
- En el caso de iniciar una conversación con una persona mayor que tiene una pérdida de audición significativa, se pueden usar algunas recomendaciones dadas para personas con discapacidad auditiva. Recordamos, por ejemplo, situarnos frente a la persona, hablar despacio y claro.
- Si la persona presenta cierta dificultad para reconocer las letras y los números se puede proporcionar un contexto para facilitar la comprensión del documento. Se aconseja por ejemplo, decir uno por uno cada número por separado (números de teléfono).

8. RESUMEN

Para resumir todo lo que se ha planteado en este documento lo concretaremos en los siguientes principios:

- **Diversidad.** No todas las personas con discapacidad son iguales, las necesidades y requerimientos de cada cuál variarán como las de cualquier persona sin discapacidad.
- **Independencia.** Es necesario actuar de manera que la persona con discapacidad pueda actuar y trabajar de forma autónoma sin depender de otros compañeros
- **Respeto.** No hay mejor forma de actuar con una persona con discapacidad que desde el respeto y la omisión de estereotipos.
- **Seguridad.** En cualquiera de las situaciones, se debe garantizar la seguridad de las personas, tanto en las situaciones de deambulación como en las de comunicación.
- Si tenemos en cuenta estos principios, además de las técnicas y recomendaciones mencionadas, seremos capaces de crear entornos plenamente inclusivos.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

Puertos del Estado



GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL SISTEMA PORTUARIO DE INTERÉS GENERAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSPORTES
Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

Puertos del Estado



Avenida del Partenón 10, - 28042 Madrid - España - Tel: +34 915 245 500

www.puertos.es