


Comité de Entidades Representantes de Personas con
Discapacidad de la Comunidad Valenciana
Apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible
Declarada de utilidad pública 05 de septiembre 2019



963 168 054 | @ 618 253 728
cermi.cvalenciana@cermi.es
Gran Vía Ramón y Cajal, 13
46007 València



TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

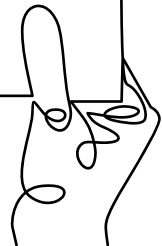
**CON ENFOQUE DE
DDHH Y
PERSPECTIVA DE
GÉNERO**

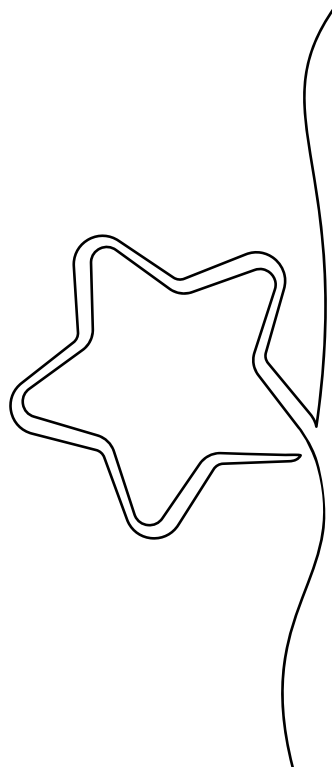
1ª edición 2024

Diseño y maquetación: Sanserif.es

Edición: Sanserif.es

Impreso en España





PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS

Índice

| | |
|-----------------------------------|----|
| Introducción (Entidades CERMI-CV) | 5 |
| Pautas generales | 12 |

A. Con Discapacidad Física y/u Orgánica

| | |
|---|----|
| A1. Con Discapacidad Física. Movilidad Reducida | 19 |
| A2. Con Discapacidad Orgánica | 20 |

B. Con Discapacidad Sensorial

| | |
|-------------------------------|----|
| B1. Con Discapacidad Auditiva | 23 |
| B2. Con Baja Visión o Ciegas | 30 |
| B3. Con Sordoceguera | 37 |

C. Con Discapacidad Intelectual, TEA y problemas de Salud Mental

| | |
|--|----|
| C1. Con Discapacidad Intelectual | 42 |
| C2. Con Trastorno del Espectro del Autismo (TEA) | 44 |
| C3. Con problemas de Salud Mental | 48 |

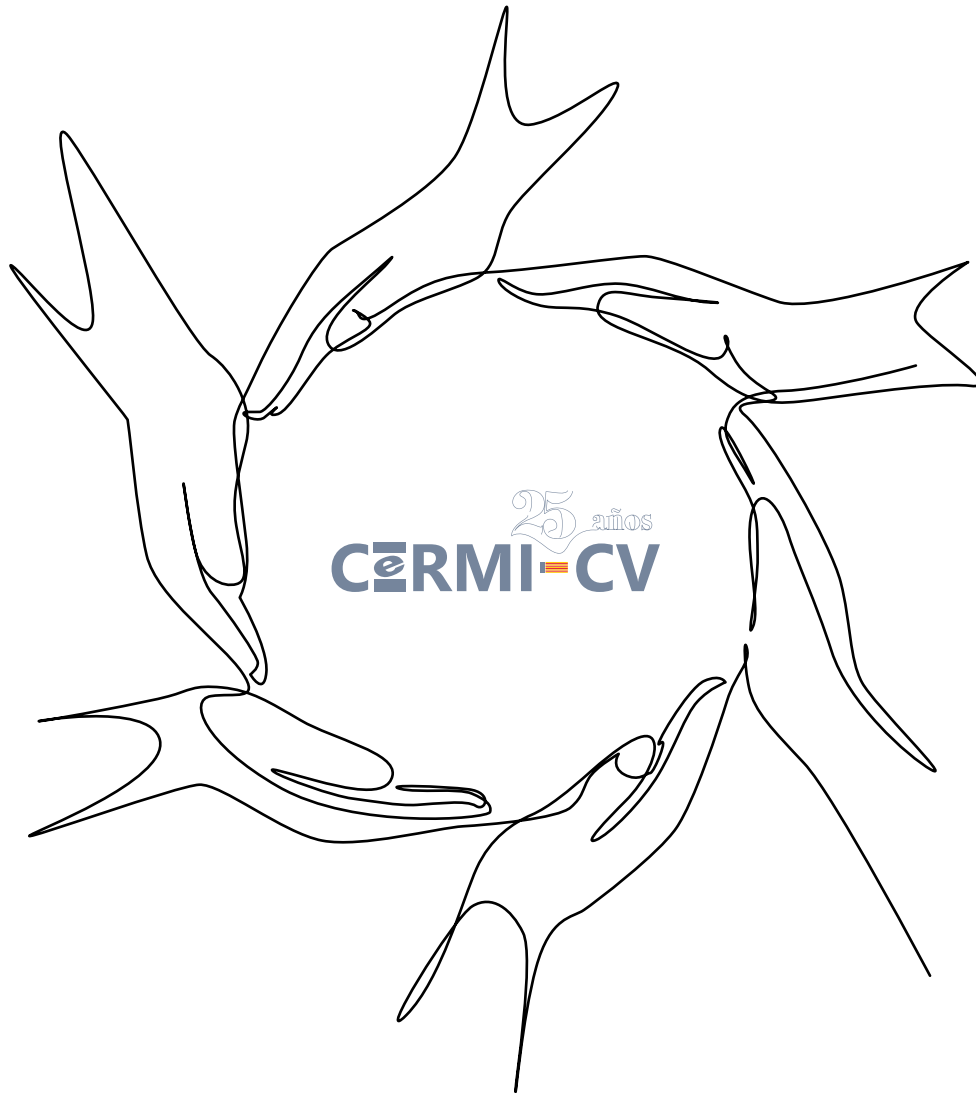
D. Con Parálisis Cerebral y Discapacidad Cognitiva por DCA

| | |
|--|----|
| D1. Con Parálisis Cerebral | 52 |
| D2. Con discapacidad cognitiva por Daño Cerebral Adquirido | 54 |

INTRODUCCIÓN

El Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad Valenciana (CERMI CV) es la máxima plataforma de representación, defensa y acción social de las diferentes discapacidades. En total, representa a las 496.000 Personas Con Discapacidad y a sus Familias que residen en la Comunitat Valenciana:

Forman parte de CERMI CV las siguientes Federaciones:



ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles)
96 380 02 11



COCEMFE CV (Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la C.V.)
96 383 25 34 - 96 326 23 02



FESORD CV (Federación de Personas Sordas de la C.V.)
96 384 60 55



Federació Salut Mental C.V.
96 353 50 65



IMPULSA IGUALDAD CV (Plataforma Representativa de Personas con Discapacidad Física de la C.V.) 632 98 80 16



ASOCIDE CV (Asociación de Personas Sordociegas de la C.V.)
96 528 86 69





ASPACE CV (Federación de Parálisis Cerebral de la C.V.)
96 360 44 37



PLENA INCLUSIÓN CV (Federación de asociaciones de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, y sus familias)
96 392 37 33



FEDER CV (Federación de Enfermedades Raras de la C.V.)
691 41 69 33



FEVADACE (Federación Valenciana de Daño Cerebral Adquirido)
613 08 86 97



HELIX (Federación por la integración del Sordo en la C.V.)
96 391 94 63



FAEB CV (Fundación Activa Espina Bífida de la C.V.)
96 348 28 66



FESA (Federación de Deportes Adaptados de la C.V.)
96 346 57 26



CALCSICOVA (Coordinadora de Asociaciones de VIH-Sida de la C.V.)
96 373 10 02 - 685 47 08 42



El Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad Valenciana (CERMI CV) se enorgullece en presentar la **Guía de Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad con Enfoque de Derechos Humanos y Perspectiva de Género**.

Esta guía nace con el propósito de unificar pautas y recomendaciones que permitan mejorar la atención y la comunicación entre los y las profesionales del ámbito de la Justicia y las personas usuarias con discapacidad.

En un contexto donde la igualdad y la dignidad de todas las personas son pilares fundamentales, es crucial que los servicios de Justicia sean accesibles y sensibles a las necesidades específicas de las personas con discapacidad.

Esta guía no solo aborda los aspectos técnicos y procedimentales del trato adecuado, sino que también se enmarca en los principios de los derechos humanos y la perspectiva de género, reconociendo la diversidad y la multiplicidad de identidades y experiencias.

Los derechos humanos establecen que todas las personas tienen derecho a ser tratadas con respeto y sin discriminación, independientemente de sus capacidades físicas, mentales o sensoriales.

Asimismo, la perspectiva de género, con un enfoque interseccional, nos invita a reconocer y atender las diferencias en las experiencias de vida de hombres y mujeres con discapacidad, asegurando que ninguna persona sea desatendida o discriminada en razón de su género.

Este enfoque interseccional es especialmente relevante para las mujeres con discapacidad, quienes pueden enfrentar múltiples formas de discriminación y exclusión social.

Con esta guía, CERMI CV quiere ofrecer una serie de recomendaciones, siguiendo protocolos de atención adecuados a cada tipo de discapacidad, para mejorar la calidad de la comunicación y la relación entre las personas con discapacidad y el entorno judicial.

Ha sido elaborada por las entidades del CERMI CV, que representan a cada tipo de discapacidad, asegurando así una visión inclusiva y comprensiva de las necesidades de todas las personas.

Nuestro objetivo es proporcionar herramientas prácticas y orientaciones claras que faciliten una interacción respetuosa y efectiva, promoviendo un entorno inclusivo y equitativo en el sistema judicial.

Confiamos en que esta guía será una herramienta esencial para todos los profesionales de la Justicia, ayudándoles a desempeñar su labor con mayor sensibilidad, comprensión y eficacia.

Al adoptar estas recomendaciones, contribuimos a construir una sociedad más justa y accesible para todos y todas, reafirmando nuestro compromiso con la defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad.

El contenido del derecho de acceso a la justicia es doble. En primer lugar, y desde un punto de vista estrictamente constitucional, dicho derecho significa el derecho a promover la actividad jurisdiccional que desemboque en una decisión judicial sobre las pretensiones deducidas.

Esto nos lleva a afirmar que el contenido no es, simplemente como puede indicar su etimología, “llamar a la puerta” de la Justicia, sino que significa algo más; el derecho a obtener una resolución completa e imparcial, que pueda ser efectiva en la práctica.

En este sentido, el acceso a la justicia determina que, si el ordenamiento reconoce la existencia de derechos a las personas, dicho ordenamiento debe conceder acción a los mismos para hacer valer esos derechos ante los órganos jurisdiccionales. Poca utilidad tiene que el Estado reconozca formalmente un derecho si su titular no puede acceder de forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho.

En segundo lugar, el derecho de acceso a la justicia abarca, además, la necesidad de facilitar a la ciudadanía la posibilidad de entrar en contacto con la administración de justicia en igualdad de condiciones, como servicio público y con la finalidad de lograr la cohesión social, por lo que, atendiendo a esta dimensión, el término acceso a la justicia cobra mayor protagonismo cuando hacemos referencia a colectivos que, por sus circunstancias determinadas de vulnerabilidad, pueden encontrar obstáculos específicos cuando pretenden acceder a la justicia.

Es el caso del colectivo de las personas con discapacidad, personas vulnerables frente a las que el derecho de acceso a la justicia tiene que ser garantizado en igualdad de condiciones al resto de las personas.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, la Convención), aprobada el 13 de diciembre de 2006, en la Sede de las Naciones Unidas de Nueva York, y ratificada por España en abril de 2008, constituye un instrumento esencial en la protección de las personas con discapacidad.

En su art.13, se refiere concretamente al acceso a la justicia. Dicho precepto establece la necesidad de que los Estados se planteen necesarios ajustes de procedimientos para garantizar el acceso a la justicia en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad, así como la necesaria formación del personal que trabaje habitualmente en los servicios de la Administración de Justicia.

Aunque demasiado genérico en su planteamiento, la importancia del art.13 de la Convención no radica en su concreto contenido, sino en la declaración de principios y la fuerza vinculante que el mismo tiene en los países que han ratificado la misma.

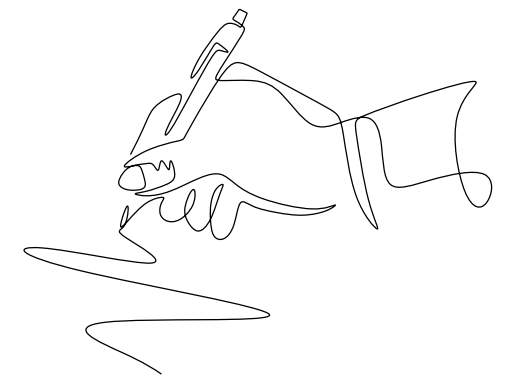
Para conseguir el objetivo planteado por la Convención en el citado precepto, es necesario actuar en un doble plano. Por un lado, estableciendo las reformas procesales necesarias que puedan potenciar el equilibrio de la efectiva tutela judicial de las personas con discapacidad y, por otro lado, impulsando políticas públicas de adaptación de las condiciones en las cuales “acceden a la justicia” dichas personas. Ambos planos interactúan entre sí, obviamente.

Muchos derechos procesales específicos para las personas vulnerables solamente serán efectivos si existen políticas públicas destinadas a garantizar su ejercicio.

Además, la equiparación de las condiciones de acceso a la justicia para las personas con discapacidad no se centra únicamente en ajustes de procedimiento, sino que abarca otros aspectos de carácter más funcional que también exigen políticas públicas que impulsen dichas reformas. Nos referimos, por ejemplo, a la mejora de las condiciones de accesibilidad universal o a la mejora de las condiciones de comunicación (accesibilidad actitudinal y comunicativa) con las personas con cualquier tipo de discapacidad.

Es necesario tener en cuenta que la mejora de las condiciones del acceso a la justicia de las personas con discapacidad implica abordar la cuestión de una manera global.

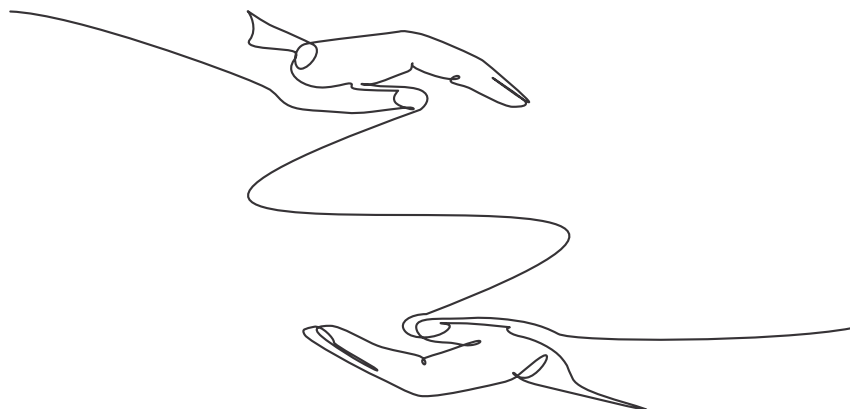
No se trata solamente de garantizar el acceso a la justicia del ciudadano con discapacidad que quiere hacer valer el derecho que le otorga el ordenamiento, sino también de garantizar la igualdad en el “acceso a la justicia” de las personas con discapacidad en contextos diferentes al ejercicio de una pretensión jurídica, como, por ejemplo, cuando estas personas con discapacidad puedan ser víctimas, testigos, investigadas en un proceso penal o incluso privadas de libertad por sentencia firme.



PAUTAS GENERALES

1. TODOS Y TODAS SOMOS IGUALES

- Si te encuentras con una persona con discapacidad, piensa primero que es una persona como tú.
- Recuerda su condición de **persona** por encima de su discapacidad y respeta su dignidad, aceptando las diferencias como con cualquier otra persona.
- Escucha activamente y actúa en consecuencia: trátala cómo te gustaría que te trataran a ti en una situación de este tipo.
- Trata a la persona con discapacidad de forma igual que al resto de las personas; con naturalidad y respeto.



2. POR ENCIMA DE TODO, UN TRATO RESPETUOSO Y EMPÁTICO

- Ten paciencia y evita las prisas. Respetar su ritmo de hacer las cosas.
- Ofrece un trato respetuoso, generador de un clima de confianza y seguridad. Muestra interés y una actitud empática.
- Respetar su espacio personal.
- No prejuzgues el nivel de autonomía de la persona en la primera toma de contacto.
- No olvides que las personas con discapacidad son personas con capacidad de decisión y de opinión, y conocen mejor que tú cuáles son sus necesidades de atención:
 - Respetar sus decisiones. Si dice NO, es NO; y si dice SÍ, es SÍ
 - Pregúntale cuáles son sus necesidades y si precisa de algún tipo de apoyo o adaptación: que sea la persona quien decida, es decir, no te apresures a proporcionar un apoyo, si no estás seguro de que lo necesita y/o lo desea.
 - Utiliza los productos de apoyo de los que se disponga. Si no sabes usarlos, pregúntale.

3. UNA COMUNICACIÓN EFICAZ Y EN IGUALDAD.

- Acércate sin miedo a la persona con discapacidad, sabiendo cómo tienes que comunicarte para que ambos os sintáis cómodos.
- Dirígete siempre directamente a la persona, salvo que tengas duda razonable de que pueda llegar a entenderte, entonces deberás dirigirte a la persona que la acompaña.
- Si no es un niño o una niña, no la infantilices: háblale como a una persona adulta.
- Evita preguntas incómodas que estén fuera de lugar, como harías con cualquiera. Contesta detalladamente a todas sus preguntas.
- Asegúrate de conocer la modalidad comunicativa de la persona con discapacidad.
- Pide a la persona que sugiera estrategias para mejorar la comunicación. Utiliza el sentido común y se flexible ante las peticiones que te haga para mejorar la comunicación.
- Emplea el tiempo que sea necesario en la comunicación y la atención, con la tranquilidad y la paciencia necesarias para garantizar su autonomía. Si el tiempo de atención con la persona se extiende, plantéale hacer una pausa para descansar y así mantener al máximo su atención.

- Vocaliza bien y habla pausadamente, mirándole a la cara y sin exagerar la gesticulación o elevar el tono de voz, es innecesario.
- Evita interrumpir mientras habla, intenta hacerse comprender o recordar, etc.
- Adapta el ritmo de la explicación al nivel de comprensión de la persona. Pregúntale si entiende lo que se le está explicando. Si no te entiende, repite el mensaje o construye la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar. Verifica que has entendido lo que te ha dicho o escrito antes de continuar.



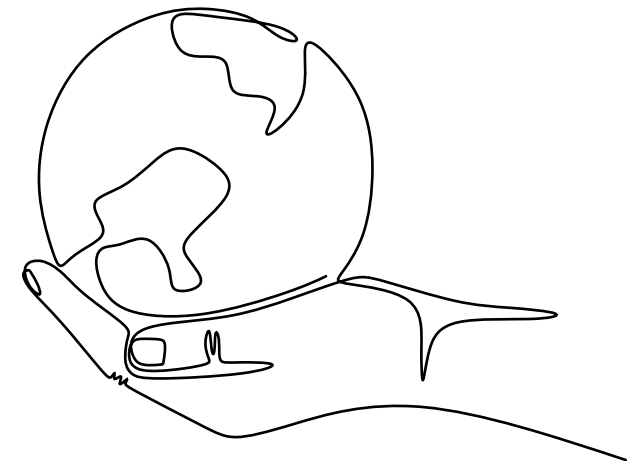
4. TEN EN CUENTA QUE EL ENTORNO JUDICIAL, DE POR SÍ, PUEDE RESULTAR INTIMIDANTE O COMPLEJO.

° Si has de facilitar mucha información, sería conveniente que además de lo anterior, que le ofrezcas un guión por escrito con los puntos clave (dónde dirigirse, plazo para hacer la gestión, documentación que debe aportar, etc.).

° Si lo crees oportuno en función del nivel de apoyo que la persona ha precisado para esa primera atención, puedes informarle de las garantías para el acceso a la justicia: la figura del personal facilitador, la posibilidad de solicitar audiodescripción, interpretación en lengua de signos (ILSE), subtítulo en las vistas/comparecencias, de notificación de resoluciones en lectura fácil, el libre uso de sus dispositivos de apoyo a la comunicación (tablets, comunicadores...) y/o cualquier otro apoyo o adaptación que esté a su disposición en la sede judicial y garantice el derecho a la accesibilidad universal.

° Estadísticamente, las mujeres y niñas o adolescentes con discapacidad están más expuestas a la violencia, la explotación y el abuso en general, incluyendo la influencia indebida. Por ello, la perspectiva de género y la interseccionalidad son esenciales, tenlo en cuenta cuando prestes esa primera atención.

° Y no olvidéis que el único enfoque admisible es el de los derechos humanos y que la discapacidad es en sí misma diversa, como veréis a continuación.



A.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON

DISCAPACIDAD FÍSICA Y/O ORGÁNICA



A1.

Con Discapacidad Física. Mo- vilidad Reducida

Recomendaciones:

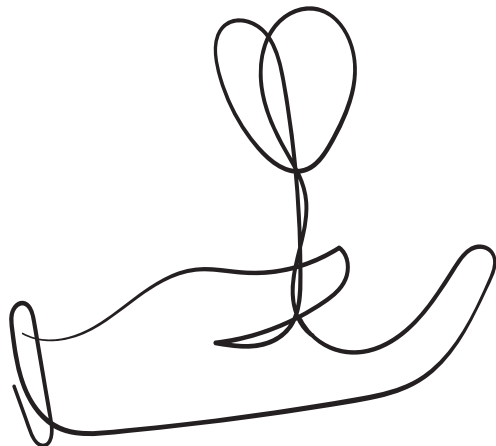
- Garantizar su autonomía e independencia. Las personas con discapacidad no deben ser separadas de sus productos de apoyo (sillas de ruedas, muletas, andadores, etc.). Sin ellos, se les resta autonomía e independencia, por lo que son más vulnerables y dependientes.
- Darle ayuda cuando la pida y, si no se conoce el manejo de la silla de ruedas, preguntarle cómo ayudar.
- Hay que adaptarse a su altura y a su ritmo.
- No ponerle obstáculos que le dificulten acceder a algún sitio.
- Que tenga problemas en el habla no quiere decir que tenga discapacidad intelectual.
- Posibilidad de estar acompañado en sus intervenciones judiciales por un facilitador judicial.

A2.

Con Discapacidad Orgánica

La discapacidad orgánica es un tipo de discapacidad física que puede pasar inadvertida al no ser visible en numerosas ocasiones. Se refiere a personas trasplantadas, con diabetes, cardiopatías, fibromialgia o fibrosis quística, entre otras.

En general, se trata de personas con afectaciones en su aparato respiratorio, cardiovascular, digestivo, genitourinario, sistema endocrino-metabólico y sistema inmunitario.



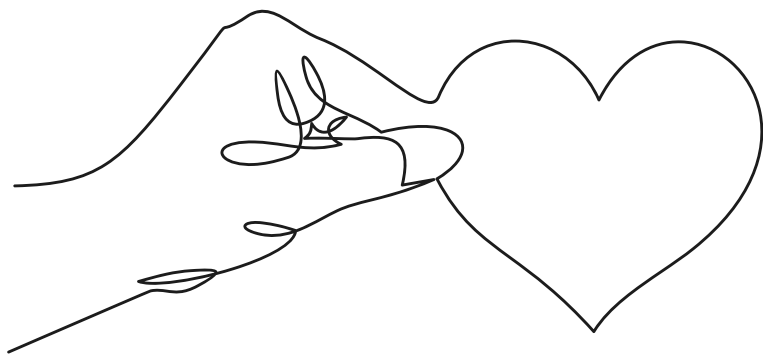
Recomendaciones:

- Necesidad de llevar consigo máquinas y/o materiales para sus tratamientos.
- Necesidad de comer y beber agua con urgencia.
- Necesidad de accesibilidad.
- Necesidad de mantener horarios estrictos.
- Comprender los efectos que el aislamiento puedan tener.
- Necesidad de descansar y disminuir la actividad.
- Flexibilidad en el sometimiento a plazos y tiempos ante los órganos judiciales.
- Posibilidad de estar acompañado en sus intervenciones judiciales por un facilitador judicial.

B.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON

DISCAPACIDAD SENSORIAL



B1.

Con Discapacidad Auditiva

Las personas sordas son un grupo heterogéneo y diverso en cuanto a comunicación, por eso es crucial tener una visión integral, no parcializada ni reduccionista. Hay que contemplar esta diversidad en todas las iniciativas que se llevan a cabo, garantizando la accesibilidad a la comunicación y a la información en cualquier situación, respetando sus derechos y libertades fundamentales.

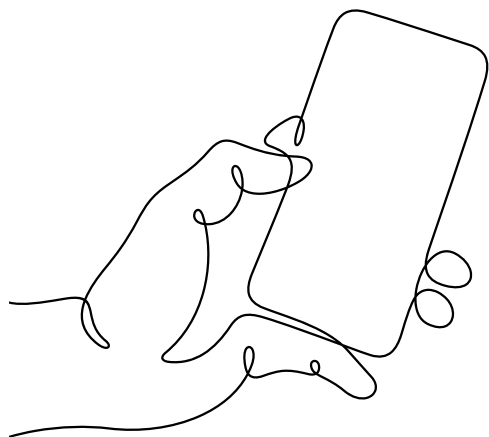
Esta diversidad afecta también a que no utilicen un único patrón comunicativo, que dependerá de su lengua de uso habitual y de la situación y el contexto en el que estén.

Dadas las características propias de las personas sordas pueden perder información de vital importancia, si no se toman las medidas adecuadas de accesibilidad para que la comprensión del mensaje llegue a su fin, especialmente en contextos donde el lenguaje es más técnico.

En todo caso, sea cual sea su situación particular, todas y cada una de las personas sordas tienen una misma necesidad: acceder a la información y la comunicación de la forma y mediante los apoyos y modo en el que elijan ellas mismas.

Así, hay personas que utilizan la lengua oral, la lengua de signos o ambas, en función del contexto; personas que, con el uso de prótesis auditivas (audífonos, implantes, etc.), son funcionales en todas o ciertas situaciones auditivas; o que, a veces, necesitan alguna adaptación de apoyo a la audición o adaptación visual para la recepción de la información y la comunicación eficaz, así como ciertas estrategias y apoyos que facilitarán la accesibilidad a la información que se les está proporcionando.

Todo ello, hay que tenerlo muy presente en cualquier situación en la que una persona sorda vaya a recibir información o comunicarse en el ámbito judicial, garantizando su accesibilidad a la información que vaya a recibir y respetando su derecho a comunicarse en la lengua y forma elegida.



Recomendaciones:

° **B1.1.**

Antes de la conversación:

·Asegúrate antes de iniciar la conversación de conocer la modalidad comunicativa de la persona sorda y si necesita algún tipo de apoyo a la comunicación (uso de TICs -bucle magnético, emisora FM u otras-, herramientas o Apps de reconocimiento de voz a texto, intérprete de lengua de signos, mediador/a para la comunicación LS).

·Pide a la persona si quiere utilizar alguna estrategia para mejorar y apoyar su comunicación sea verbal o signada (apoyo escrito, Apps, lectura labial, hablar hacia el mejor oído, moverse a una zona bien iluminada, etc.).

·Si quieres llamar su atención, puedes utilizar las señales visuales preestablecidas para ello.

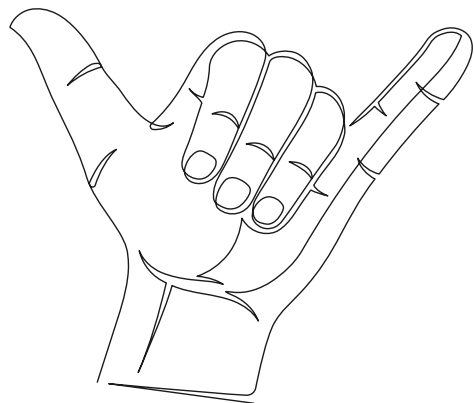
·Es posible que la persona sorda esté en una situación de especial vulnerabilidad por su situación física, cognitiva, social o psicológica, por lo que puede ir acompañada de un/a mediador/a para la comunicación o se requiera de su presencia.

·Si utiliza la lectura labial, facilita la labiolectura: ponte directamente frente a la persona sorda y en un lugar bien iluminado. No empieces a hablar a la persona, sin que te esté mirando.

·No obligues a la persona sorda a prescindir de su derecho de poder comunicarse en lengua de signos y facilita la entrada del intérprete de lengua de signos, si es presencial; o la conexión online, si es videointerpretación. Si no va acompañada de intérprete de lengua de signos ni de mediador/a para la comunicación LS, pero sí de familiares que van a apoyarle en la comunicación, facilita el acceso de los mismos para que la comunicación pueda llegar correctamente a la persona.

·No obligues a la persona sorda, ni a la persona intérprete/mediadora de lengua de signos, a que te mire a la cara mientras estás hablando, la lengua de signos es una lengua visual por lo que no pueden perder dicho contacto. Tiene que haber contacto visual para que haya una buena comunicación con la persona y con el/la intérprete de lengua de signos o mediador/a.

·Cualquier comunicación o aviso que haya que hacer a la persona sorda, no lo hagas vía telefónica de voz, utiliza medios escritos: SMS, email, mensajería visual, etc.



° B1.2.

Durante la conversación:

·Escucha con atención, permitiendo que la persona tenga suficiente tiempo para procesar la comunicación y responder.

·Utiliza las ayudas técnicas de las que se disponga (bucle magnético o sistema de FM).

·Si la persona va acompañada de otra persona, es necesario respetar los turnos entre las personas interlocutoras. Si la conversación es con intérprete de lengua de signos presencial u online, respeta el tiempo de retardo que supone la interpretación a otra lengua.

·Evita girarte a mitad de la frase para que la persona no pierda el contacto visual, y no a más de 1 metro de la persona. Mientras le hablas, evita poner las manos o cualquier objeto delante de la cara.

-Vocaliza bien, pero sin exagerar y sin gritar a la persona.

-Habla con naturalidad y a un ritmo normal.

-Verificar lo que se ha dicho o escrito utilizando la respuesta de la persona antes de continuar. Intenta no utilizar circunloquios, frases hechas, palabras muy técnicas o sólo las imprescindibles, asegurándote de que las comprende. Evitar los dobles sentidos y metáforas.

-Evita ambientes ruidosos a la hora de comunicarte.

-Si no te entiende, repite el mensaje o construye la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.

-Puedes ayudar a la comunicación verbal, con la comunicación no verbal (gestos, imágenes, dibujos, etc.) que le sirvan de apoyo.

-Si hay más de una persona en la comunicación verbal o signada, es imprescindible respetar los turnos de palabra.

-Si hay que comunicarle cifras, direcciones o nombres propios, pregúntale si las prefiere por escrito.

-En caso de entregar algún documento o impreso, cerciórate de su comprensión y da tiempo para que lo lea sin comunicación. Ten en cuenta que las personas sordas no tienen atención dividida, si están leyendo no pueden escuchar lo que les estamos diciendo o signando en ese momento.

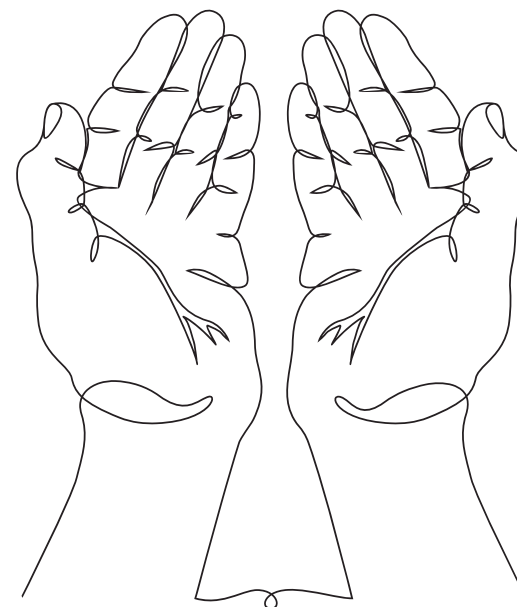
-Algunas personas sordas pueden presentar dificultades de comprensión lectora, ofrécele si quiere una explicación o aclaración de lo leído.

° B1.3.

En la toma de decisiones

·Facilita la toma de decisiones de la persona sorda proporcionando información por escrito, signada clara y comprensible.

·Asegúrate de que la toma de decisiones es siempre de la persona sorda, no de su familiar acompañante, amigo/a.



B2.

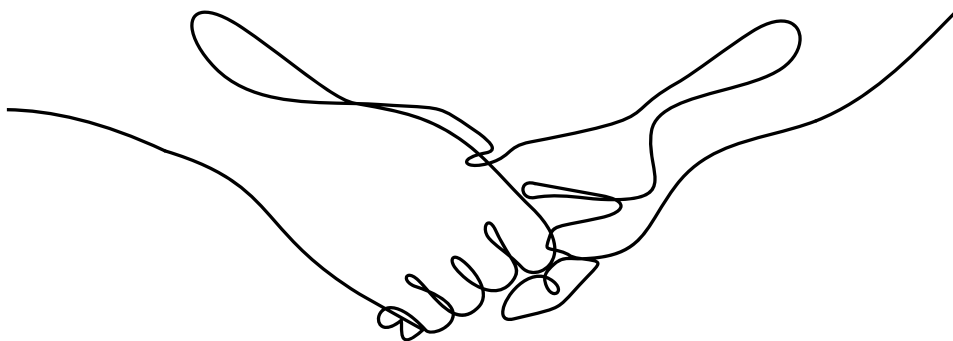
Con Baja Visión o Ciegas

Prueba un día a cerrar los ojos e intenta moverte por el mundo. Comprobarás la importancia que adquieren los sonidos, las palabras y los gestos. Descubrirás que hay muchas formas de ver las cosas.

Entre las personas con discapacidad visual existe una cierta diversidad en relación con lo que pueden ver:

1. Algunas son totalmente ciegas.
2. Otras tienen percepción de luz, es decir, son capaces de distinguir la luz de la oscuridad, pero no los contornos de los objetos o las personas.
3. Otras tienen un resto visual útil que les permite ver objetos, letras, reconocer caras, etc.

A esta diversidad se le añade el momento y el tipo de pérdida, por ejemplo: si es de nacimiento, de forma traumática, por enfermedad, pronóstico, etc.



Recomendaciones:

Algunas veces, las reacciones que mostramos ante una persona ciega o deficiente visual son de sobreprotección, lástima, ansiedad y/o evitación. Estas respuestas se producen por el desconocimiento de cómo comportarnos ante la persona ciega o deficiente visual. Por eso es importante conocer las pautas que debemos seguir para proporcionar una ayuda eficaz.

◦ B2.1.

Orden y seguridad:

- Respetar el orden de sus cosas y no cambiarlas de su sitio. Si se tiene que cambiar, informarle.
- Tener en cuenta que las puertas y ventanas deberán estar totalmente cerradas o abiertas.
- No dejar cosas en medio.
- Las sillas deberán estar colocadas debajo de las mesas o pegadas a la pared, nunca dispersas por la habitación.

◦ **B2.2.**

Reglas básicas de comunicación:

·Al ofrecer ayuda, preguntar siempre primero si la aceptan y cómo poder ofrecérsela.

·Tomar la iniciativa en los encuentros.

·Abordar a la persona de forma que no le quepa duda que se refiere a ella, utilizando su nombre, estableciendo un leve contacto con el brazo, etc.

·Identificarse lo antes posible.

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

·Hacer notar nuestra entrada o salida a una estancia en la que se halle una persona con deficiencia visual.

·No elevar la voz.

·No evitar el saludo.

·Al dar la mano, pedir sin reparos que nos la dé.

·Ante un gesto que no pueda percibirse, pensar cómo informar de él para que no se pierda el proceso de comunicación.

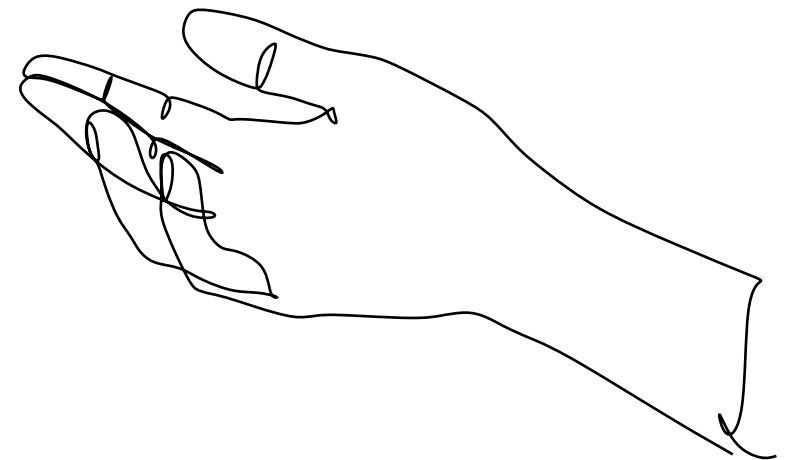
◦ **B2.3.**

Lenguaje a utilizar:

·No han de existir palabras tabúes como, por ejemplo, ver, mirar, ciego, invidente, etc. Únicamente puede requerirse mayor prudencia con personas ciegas cuando se perciba una insuficiente aceptación de su situación.

·Evitar los términos “cuidado” o “¡ay! ¡ay!”, cuando vemos un peligro para la persona. Utilizar “alto” o “stop” para evitar que siga avanzando y explicar verbalmente el peligro o ayudarlo.

·Dar explicaciones globales y no saturar a la persona con excesiva información sobre el ambiente.



◦ B2.4.

Cómo indicar dónde están las cosas y los objetos:

·Para mostrar un objeto, ponga éste al alcance de la persona y deje que explore libremente durante el tiempo que necesite. Se puede poner su mano sobre el objeto o el objeto sobre su mano.

·Existen palabras, como “ahí”, “allí”, “aquello”, etc., que necesitan apoyarse en un gesto para concretar su significado. Para indicarle “dónde” a una persona ciega, darle referencias como “a su derecha”, “delante”, “un metro a la izquierda”, etc.

En especial, hay una serie de aspectos específicos a tener en cuenta:

B2.4.1.

¿Cómo indicar un asiento?

B2.4.1.a. En una sala de espera (asientos con respaldo en pared):

- Acercar a la persona y decirle que delante está el asiento, incluso ponerle la mano en el mismo.
- Acercar a la persona hasta que toque con su pierna.

B2.4.1.b. Alrededor de una mesa de reuniones o delante de una mesa:

- Poner su mano en el respaldo indicando que la mesa está delante.

B2.4.2.

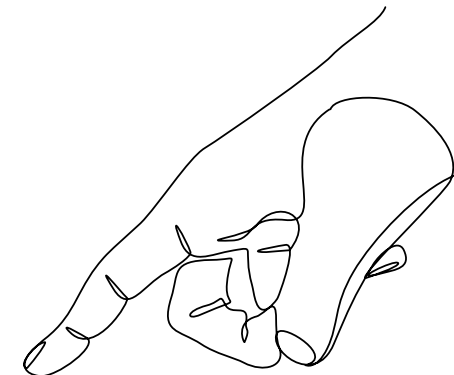
Firmar un documento

B2.4.2.a. ¿Cómo indicar o entregar el bolígrafo?

- Darle el bolígrafo directamente en la mano.
- Acercarle la mano al bote o viceversa.
- Indicar verbalmente dónde se encuentra el bote de bolígrafos, si este está a su alcance. Siempre se hace de forma egocéntrica, es decir, se indica dónde está ubicado el bote respecto a su persona: Delante de ti a la derecha como a medio metro.

B2.4.2.b. Cómo firmar en un punto concreto del documento.

- Poner la punta del bolígrafo en el sitio exacto donde hay que firmar, indicando que hacia su derecha.
- Colocar el dedo índice de la mano contraria en el lugar que hay que firmar, indicándole que hacia su derecha.



B2.4.3.

Códigos QR

- Los códigos QR pueden ser de gran ayuda para las personas ciegas o con discapacidad visual, ya que posibilitan acceder a la información disponible y mismos datos que el resto de la ciudadanía.
- El desarrollo de las nuevas tecnologías hace que se puedan incorporar en documentos de diverso tipo los llamados códigos QR.
- Las personas ciegas o con muy poco resto visual, en general, no pueden hacer uso del código QR porque no saben dónde está colocado y tienen muchas dificultades para enfocar y encuadrarlo.
- Para su localización en cualquier superficie por medio del tacto, es necesario incluir una marca táctil que permita identificar el lugar exacto en el que se encuentra, o bien señalización en relieve. Por ello, la Comisión Braille Española (CBE) recoge en estos documentos indicaciones para solventar esta circunstancia:
 - Documento técnico v4 de la Comisión Braille Española. Marcas táctiles para la correcta localización de códigos QR en documentos.
 - Documento técnico v4-1 de la Comisión Braille Española. Marcas táctiles para la correcta localización de códigos QR en documentos impresos en papel o cartoncillo.

B3.

Con Sordoceguera



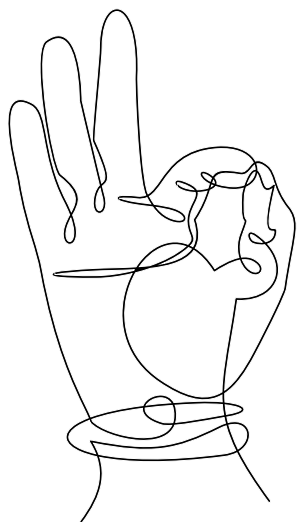
La sordoceguera es una discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), que genera problemas de comunicación únicos y necesidades especiales derivadas de la dificultad para percibir de manera global y, por tanto, interesarse y desenvolverse en su entorno. Tratándose de un colectivo muy heterogéneo, las barreras con las que se encuentran las personas sordociegas están relacionadas con la movilidad, el acceso a la información y, muy especialmente, la comunicación.

Hay que destacar la figura profesional de el/la guía intérprete de lengua de signos como recurso que facilita la total accesibilidad a las personas con sordoceguera.

Es importante destacar que los/las guías intérpretes de personas sordociegas deben ser profesionales debidamente formados y capacitados, para garantizar la calidad y la precisión de su trabajo. Esta figura hace de puente de comunicación entre la persona oyente y la persona sordociega, interpretando no sólo el contenido sino también lo que sucede alrededor, para contextualizar la situación de manera que la persona sordociega tenga toda la información relevante (contenido y contexto) para una total comprensión de la situación de cara a tomar decisiones, siendo el profesional en todo momento neutral y objetivo, no tomando decisiones por la persona sordociega.

Asimismo, deben cumplir con un código ético y conducta profesional que garantice el respeto a los derechos y la dignidad de las personas sordociegas, guiándose por principios como la objetividad, neutralidad y confidencialidad en su trabajo.

Por lo tanto; el apoyo global de guías intérpretes de personas sordociegas es esencial para garantizar el acceso efectivo y real a la justicia de las personas sordociegas, y para asegurar que puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones que el resto de la población.



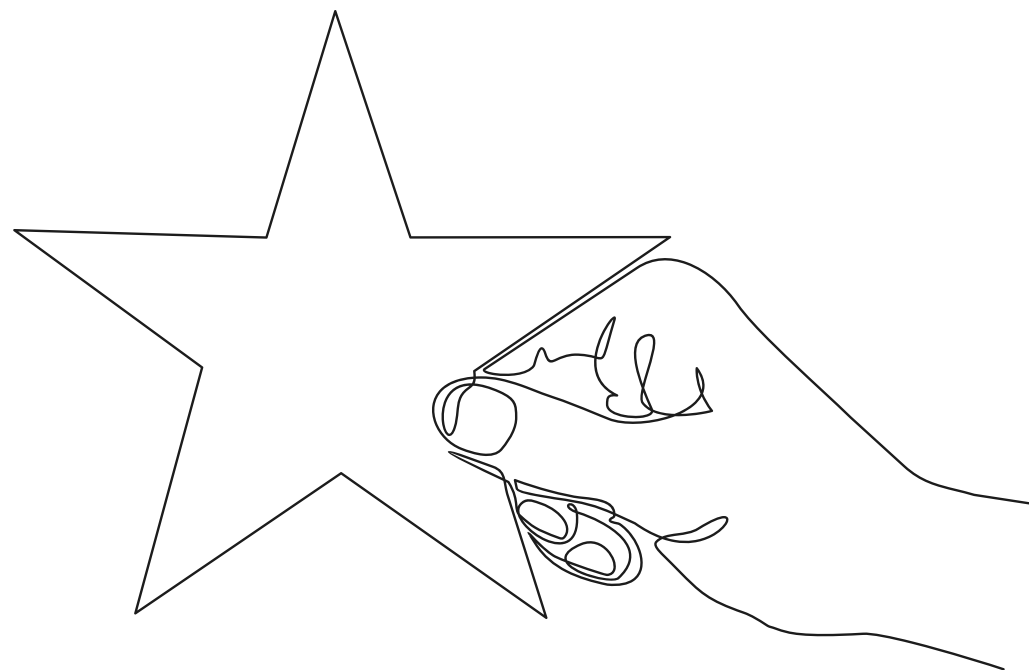
Recomendaciones:

- Hazle saber de tu presencia con un ligero toque en el brazo, codo u hombro.
- Si la persona sordociega está ocupada, mantén el contacto suavemente y espera.
- Identifícate antes de iniciar la comunicación.
- Ten en cuenta la iluminación y evita deslumbramientos o ubicaciones a contraluz. Sitúate de cara a la luz para ser más visible, ya que hay personas sordociegas que mantienen algo de resto visual.
- Avísala, si sales del entorno comunicativo por una interrupción, una salida al baño, etc. Ante estas ausencias o interrupciones, explícale la causa y deja siempre a la persona sordociega ubicada con puntos de referencia claros, como una mesa, una silla, una puerta o una pared.
- Informa de todas las situaciones y cambios en el entorno.
- Evita tener objetos como carpetas, documentos, etc., que dificulten el movimiento de las manos.
- En el caso de que la persona sordociega tenga resto visual y un grado alto de comprensión lectora, facilítale documentos que pueda ver.
- En el caso de que la persona sordociega tenga resto auditivo, sitúate cerca de ella y habla en un tono de voz moderado, no excesivamente alto y vocalizando.
- Evita perfumes fuertes, tabaco, etc.
- Garantizar acompañamiento y apoyo en el desplazamiento.
- Y siempre facilita el espacio para una buena interpretación (higiene postural, sillas suficientes, etc.), junto con los materiales de apoyo que pueda necesitar.

C.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A
LAS PERSONAS CON

DISCAPACIDAD
INTELECTUAL,
TRASTORNO
DEL ESPECTRO
AUTISTA (TEA) Y
PROBLEMAS DE
SALUD MENTAL



C1.

Con Discapacidad Intelectual

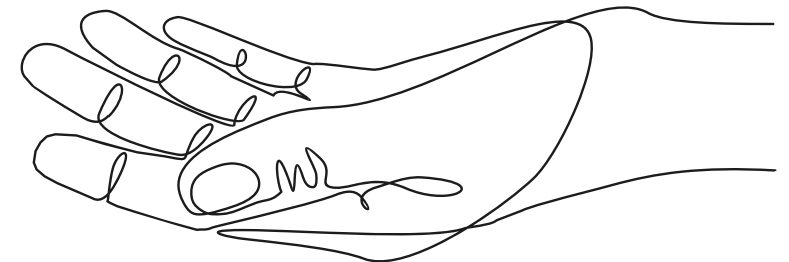
La discapacidad intelectual supone una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria.

Este tipo de discapacidad se expresa en la relación con el entorno y, por ello, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades y su autonomía será mayor. La discapacidad intelectual no es una enfermedad mental.

Las personas con discapacidad intelectual son ciudadanas de pleno derecho, cada una de ellas tiene sus capacidades, gustos, sueños, necesidades y particularidades como cualquier persona.

Recomendaciones:

- Habla claro y pausado. Utiliza palabras sencillas y pregúntale si entiende lo que se está explicando.
- Dale tiempo para pensar.
- Adapta el ritmo de la explicación al nivel de comprensión de la persona.
- Si tienes que dar información escrita, que sea clara: letras grandes, que sean fáciles de entender y con imágenes.
- Cuando tenemos que explicarle algo, nos dirigimos a la persona con indicaciones claras y concisas, acompañándolas, si podemos, de ejemplos.
- Puedes ayudar, si ves que le cuesta, pregúntale: ¿Te puedo ayudar?



C2.

Con Trastorno del Espectro del Autismo (TEA)

El Trastorno del Espectro Autista (TEA) es un trastorno del desarrollo que se manifiesta típicamente en los tres primeros años de edad y en diversos grados, e incapacita de por vida a quien lo presenta.

Es el resultado de un desorden neurológico que afecta al funcionamiento del cerebro, dando lugar a dificultades en la comunicación e interacción social, así como en la flexibilidad del pensamiento y de la conducta de la persona que lo presenta. Se acompaña de discapacidad intelectual en un alto porcentaje de casos.

Puede haber otros trastornos de salud mental asociados, como ansiedad, déficit de atención e hiperactividad, Trastorno Obsesivo Compulsivo (TOC), Tourette, epilepsia, etc.

Características propias de las personas que presentan TEA:

A nivel comunicativo, más del 50% no habla, ni lo compensa intencionalmente con la mirada, expresiones faciales o gestos; y quienes hablan suelen hacerlo de forma literal, sin matices, repitiendo palabras o frases, e ignorando a su interlocutor/a. Presentan frecuentes alteraciones sensoriales, por lo que les molestan el contacto físico, las luces, los sonidos, etc.



Estas personas tienen importantes dificultades para comprender el mundo que les rodea.

En el entorno de la atención que se les presta desde el ámbito judicial, estas dificultades pueden manifestarse como:

- Problemas para identificar estados físicos o emocionales y expresar su malestar.
- Dificultades para entender y seguir las instrucciones del profesional. Puede acompañarse de conductas de miedo debido a la incomprensión de las instrucciones.
- Poca o nula tolerancia a las situaciones de espera por su dificultad para el manejo de conceptos abstractos como el tiempo.
- Su literalidad, unido a las dificultades para interpretar las situaciones, puede hacer que contesten de forma perjudicial para ellos mismos. Por ejemplo, diciendo lo que creen que la otra persona quiere oír, aunque no sea cierto, o autoacusándose sin ser conscientes de las implicaciones.
- Les resulta muy difícil entender y adaptarse a los cambios del contexto, del entorno, a la modificación de horarios o a la ausencia de su persona de referencia, debido a la incomprensión de las claves contextuales por las que se producen estos cambios y sus limitaciones para adaptarse a situaciones nuevas. En estos casos, pueden aparecer episodios de ansiedad o conductas desafiantes e inadecuadas, que pueden interpretarse como desafíos a la autoridad.

Recomendaciones:

·Adapta el entorno físico siempre que sea posible. Por ejemplo, evitar la espera, disminuir las luces o reducir los ruidos.

·Utiliza un lenguaje sencillo y no esperes ningún contacto visual.

·Respetar su espacio personal y evita el contacto físico.

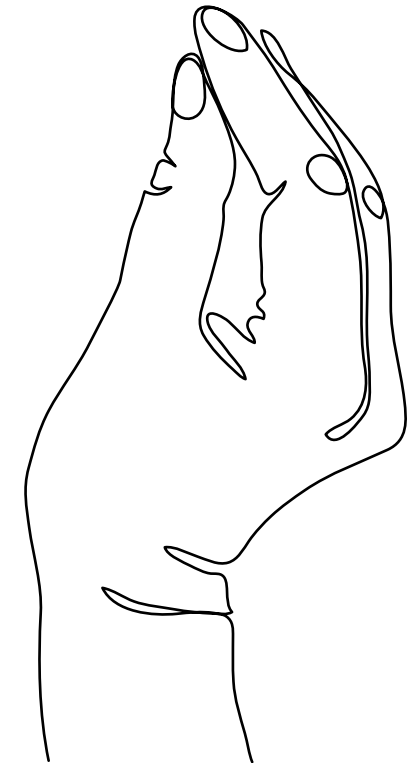
·Premia el intento de realizar la conducta que se le está pidiendo, aunque no lo consiga desarrollar totalmente, e ignora los comportamientos problemáticos.

·Es importante conocer qué sistema de comunicación utiliza habitualmente y que se le permita usarlo en todo momento.

·Explica los procedimientos que se van a seguir, utilizando imágenes que muestran lo que sucederá y lo que se espera de la persona con TEA, o textos adaptados a su nivel de comprensión.

·Permite que siempre que esté acompañado por su persona de referencia (familiar, monitor, etc.) y consúltale, cuando sea necesario, para disminuir su ansiedad y poder establecer el mayor nivel de comunicación posible.

·La presencia de un facilitador procesal, además de su persona de referencia, es imprescindible para que comprenda lo que ocurre.



C3.

Con problemas de Salud Mental

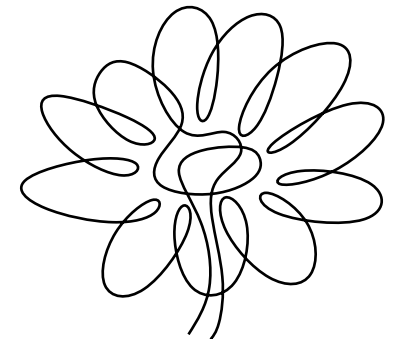
La salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades, supera el estrés normal de la vida y trabaja de forma productiva y fructífera, aportando a su comunidad.

Como en el resto de campos de la salud, pueden aparecer problemas en el ámbito de la salud mental. Definimos un problema de salud mental como una alteración puntual -no permanente- de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos, como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, el aprendizaje y el lenguaje. Todo esto dificulta la adaptación de la persona al entorno cultural y social en el que vive y crea de alguna forma malestar subjetivo. Las causas suelen ser una combinación de factores genéticos, del entorno social y de experiencias vividas.

No hay que olvidar que, como cualquier otra enfermedad, tiene tratamiento y que todos tenemos probabilidades de tener un problema de salud mental. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una de cada cuatro personas sufrirá un problema de salud mental a lo largo de su vida.

Recomendaciones:

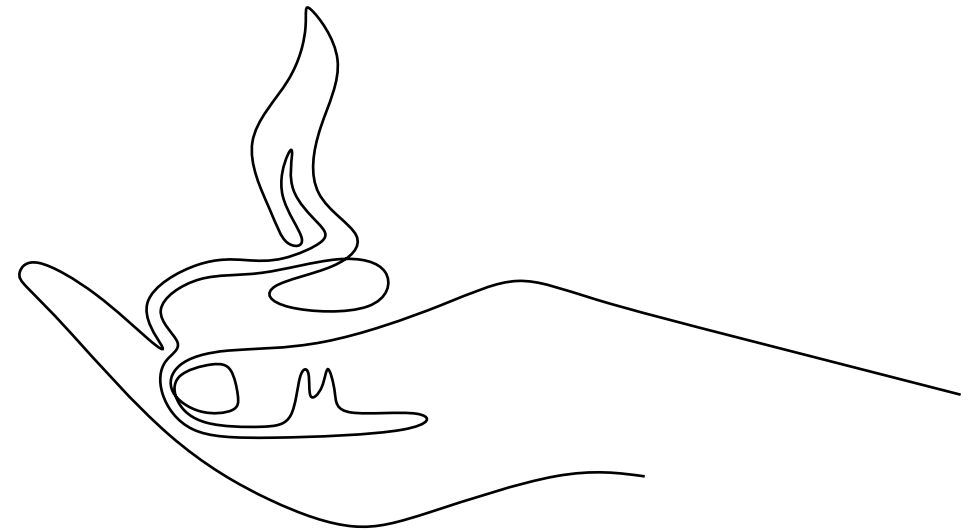
- Recuerda su condición de persona por encima de su enfermedad y respeta su dignidad.
- Respeta sus silencios, su ritmo y su espacio vital, como con cualquier otra persona.
- Escucha y no lo juzgues, estando a su lado y aceptando las diferencias, como con cualquier otra persona.
- Comprende que, como en otras discapacidades, la enfermedad no es algo que se elige, sino que llega sin pedir permiso. Intenta ponerte en el lugar de esta persona y reflexiona sobre cómo te gustaría ser tratado en una situación de este tipo.
- Fomentar la inclusión de las personas con problemas de salud mental en actividades normalizadas, contribuirá a su proceso de recuperación y mejorará el concepto social que el resto de la sociedad tiene de ellas.



D.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A
LAS PERSONAS CON

PARÁLISIS
CEREBRAL O
DISCAPACIDAD
COGNITIVA POR
DAÑO CEREBRAL
ADQUIRIDO



D1.

Con Parálisis Cerebral

La parálisis cerebral es el término que se usa para describir las alteraciones en las funciones o estructuras cerebrales encargadas de controlar y coordinar los músculos, el movimiento y la postura. Se habla de parálisis cerebral solo cuando esta lesión neurológica se ha producido durante el desarrollo fetal, en el parto o en los primeros años de vida, es decir, cuando el sistema nervioso está en desarrollo.

Es importante indicar que la parálisis cerebral no es una enfermedad (el daño cerebral no es progresivo), sino la consecuencia de una lesión. El resultado más inmediato es que la persona no tiene capacidad para controlar completamente los movimientos de su cuerpo y la coordinación de los músculos. Por ello, condicionan frecuentemente actividades motrices básicas para las personas, tales como mantenerse de pie, caminar, manipular objetos, hablar, deglutir, etc.

No se puede hablar, sin embargo, de patrones idénticos porque las dificultades psicomotoras pueden presentarse en cada persona de forma distinta, en diferentes grados y afectando a diferentes partes del cuerpo.

Es frecuente que, además de las estructuras cerebrales motoras, la lesión cerebral haya afectado a otras funciones o estructuras cerebrales, por lo que se pueden encontrar, añadidas, otras alteraciones ya sean sensoriales, perceptivas, de lenguaje o cognitivas. Algunas personas también pueden tener epilepsia.

·Presta atención a la comunicación: utiliza mi canal de comunicación, esto es, pregúntame si utilizo un sistema de comunicación diferente al lenguaje oral, como los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC). Hay diferentes sistemas que se adaptan a las necesidades de comunicación de la persona: gestos, lenguaje corporal, tablero de comunicación, comunicadores electrónicos con salida de voz, etc.

·Cree en mis posibilidades de comunicación. Observa mis señales, pueden tener carga comunicativa.

·Empatiza conmigo: Acércate, acompáñame y dame toda la información.

·Adapta espacios. Ten en cuenta que muchas personas necesitamos apoyos técnicos (silla de ruedas, andador, etc.), por lo que es fundamental proporcionar un entorno accesible a nivel físico para que podamos desarrollar nuestra vida de la manera más autónoma posible.

·Aplicar la accesibilidad universal en cualquier entorno, más allá de los espacios y actividades, teniéndola en cuenta también en cualquier trámite administrativo o de funcionamiento.

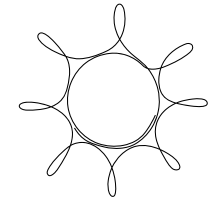
Recomendaciones:

D2.

Con discapacidad cognitiva por Daño Cerebral Adquirido

Una persona con discapacidad cognitiva por Daño Cerebral Adquirido (DCA) y/u otras enfermedades de origen neurológico es aquella que sufre de manera repentina, en cualquier momento de su vida, una lesión cerebral de cualquier origen (traumático, cerebro-vascular, tumor, infección o anoxia). Y, como consecuencia de ello, presenta un déficit prolongado, permanente o temporal, de tipo físico, psíquico, cognitivo, conductual o sensorial que condiciona una reducción en su capacidad funcional y calidad de vida previas. Estos déficits pueden aparecer conjuntamente y generar una discapacidad múltiple. De entre todos ellos, el cognitivo es uno de los que genera mayores problemas de comunicación.

La discapacidad cognitiva incluiría a personas con problemas de atención, concentración, memoria, enlentecimiento de comprensión y expresión, abstracción, planificación, fatiga mental, etc. Además de posibles limitaciones en la conducta. Por ejemplo, falta de iniciativa, inflexibilidad, impulsividad, perseverancia, irritabilidad, o falta de conciencia de la discapacidad, entre otras.



Recomendaciones:

- Comprueba que la persona está orientada. Ej.: Puedes preguntarle la fecha, el lugar donde está, etc.
- Procura un ambiente tranquilo y relajado, libre de ruidos. Evita hablar con varias personas interlocutoras a la vez.
- Asegúrate de que te está prestando atención. Ej.: Diciendo su nombre. Sabrás que lo hace porque te mira.
- Utiliza frases o preguntas cortas y claras, asegurándote de que te ha entendido. Ej.: Observa su conducta, pregúntale acerca de lo hablado o pídele que repita lo que has dicho.
- Ordena y secuencia de forma clara la información.
- Repite la información o preguntas realizadas las veces que sea necesario.
- Acompaña la comunicación verbal con la comunicación no verbal. Ej.: Gestos, imágenes, dibujos, etc.
- Da tiempo para pensar y responder, permitiendo que termine las frases por ella misma.
- Evita dar por supuesto que sabe o se acuerda de cosas que pasaron hace un día o hace 5 minutos.
- Ten en cuenta que puede tener lagunas de memoria y tender a rellenarlas con fabulaciones, aunque no sea de manera intencional. Para ello, es importante, en casos así, contrastar la información en la medida de lo posible.

- Evita utilizar frases o preguntas con doble sentido.
- Ofrece pequeños períodos de descanso.
- Evita interrumpir mientras habla, intenta hacerse comprender o recordar, etc.
- Haz un resumen de lo hablado. Si es necesario, dale lo más importante anotado de forma breve, clara y concisa.
- Ante comentarios descontextualizados o inoportunos, evita reírte o seguirle la corriente y reconduce la conversación.
- Ante conductas o discurso perseverante (repetitivo), reconduce la conversación.

