

CASTELLANO



CeRMI-CV

**PROTOCOLO DE
ATENCIÓN A
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD
DESDE UNA
PERSPECTIVA
DE GÉNERO**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS

Con discapacidad física y orgánica

Con parálisis cerebral	12
Con discapacidad física. Movilidad reducida	14
Con discapacidad orgánica	15

Con discapacidad sensorial

Con sordoceguera	18
Con discapacidad auditiva	20
Ciegas o de baja visión	26

Con discapacidad intelectual, psicosocial y cognitiva

Con discapacidad intelectual	28
Con trastorno del espectro del autismo (TEA)	30
Con problemas de salud mental	36
Con discapacidad cognitiva por daño cerebral adquirido	38

Índice

Introducción (Entidades CERMI-CV)	5
Pautas generales	9

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. Representa al 95% de las más de 400.000 personas con discapacidad en nuestra comunidad. Forman parte de CERMI CV las siguientes Federaciones:



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



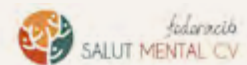
COCEMFE CV (Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la C.V.)
96 383 25 34



FESORD CV (Federación de Personas Sordas de la C.V.)
96 385 22 21



Federació Salut Mental C.V.
96 353 50 65



PREDIF CV (Plataforma Representativa de Discapacitados Físicos de la C.V.)
96 366 49 02



ASOCIDE CV (Asociación de Personas Sordociegas de la C.V.)
679 44 19 73





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.)
96 338 25 09



FEVADACE (Federación Valenciana de Daño Cerebral Adquirido)
664 21 29 47



HELIX (Federación de Asociaciones 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




Desde la Comisión de Mujeres y Niñas con Discapacidad del CERMI CV, formada por personas de todas nuestras entidades y en colaboración con la Fundación TEA Comunidad Valenciana, se ha elaborado la Guía “Un trato adecuado a personas con Discapacidad”, con el objetivo de unificar consejos y recomendaciones para mejorar la comunicación entre los y las profesionales que atiendan a mujeres y niñas víctimas de violencia de género de la Comunidad Valenciana.

Si te encuentras con una persona con discapacidad piensa primero que es una persona como tú, con sus características, limitaciones y ventajas. En segundo lugar, acércate sin miedo a ella, pero sabiendo cómo tienes que comunicarte, para que ambos os sintáis bien.

Con esta Guía CERMI CV quiere darte una serie de recomendaciones, siguiendo protocolos de atención a las personas con cualquier tipo de discapacidad, para poder así mejorar la calidad de la comunicación y la relación con los profesionales específicos relacionados con la atención en violencia de género.

PAUTAS GENERALES

- ° Dirígete siempre a la persona independientemente de su discapacidad, salvo que sea evidente o la persona profesional tenga duda de que pueda llegar a entenderte. Entonces deberás dirigirte a la persona que la acompaña.
- ° Sé respetuoso/a y cortés, al igual que serías con cualquier otra persona.
- ° Emplea el tiempo que sea necesario en la comunicación y la atención, con la tranquilidad y la paciencia necesaria para garantizar su autonomía.
- ° Pregúntale cuáles son sus necesidades y si necesita algún tipo de ayuda o adaptación. Que sea la persona quien decida.
- ° Asegúrate que entiende el mensaje.
- ° Utiliza el sentido común y sé flexible ante las peticiones que te haga la persona en el trato y la comunicación.
- ° 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. Respétalas.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA

PARÁLISIS CEREBRAL

La parálisis cerebral describe un grupo de trastornos originados por una lesión en el cerebro que afecta a nivel físico al desarrollo del movimiento y la postura de la persona, limitando la actividad, y que puede ir acompañada de una discapacidad sensorial o intelectual.

Resulta conveniente apuntar que hay distintos tipos de parálisis cerebral, y puede afectar en distinto grado a cada persona.

RECOMENDACIONES

- ° Ofrécele un trato amable y cariñoso.
- ° Crea un clima cálido de confianza.
- ° Muestra una actitud empática.
- ° Muestra interés y genera seguridad.

° Respeta sus tiempos para expresarse, descansar, beber agua, etc.

° Evita preguntas incómodas que estén fuera de lugar.

° Si la persona con parálisis cerebral presenta un alto grado cognitivo, necesita como cualquier otra persona que la persona profesional se dirija a ella, ya que la comprende a la perfección.

° Dirígete siempre a la persona independientemente de su discapacidad, salvo que sea evidente o la persona profesional tenga duda de que pueda llegar a entenderte. Entonces deberás dirigirte a la persona que la acompaña.

° Sé respetuoso/a y cortés, al igual que serías con cualquier otra persona.

° Emplea el tiempo que sea necesario en la comunicación y la atención a la persona, con la tranquilidad y la paciencia necesaria para garantizar su autonomía.

° Pregúntale cuáles son sus necesidades y si necesita algún tipo de ayuda o adaptación. Que sea la persona quién decida.

° Asegúrate que entiende el mensaje.

° Utiliza el sentido común y sé flexible ante las peticiones que te haga la persona en el trato y la comunicación, independientemente de los protocolos sanitarios establecidos.

° 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. Respétalas.

MOVILIDAD REDUCIDA

Una de las características importantes de las barreras arquitectónicas es que sólo se aprecian cuando tienes un problema físico.

Cualquier accidente, la edad o una enfermedad nos puede llevar a descubrir un mundo repleto de limitaciones.

RECOMENDACIONES

- ° Ofrece tu ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.
- ° En compañía de alguna persona que camina despacio y/o utiliza muletas, ajustas tu paso al suyo.
- ° Si desconoces el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales, etc.), pregunta a la persona cómo ayudarlo.
- ° Para hablar con una persona que se desplaza en silla de ruedas, siempre que sea posible, sitúate frente a ella y a su misma altura.

DISCAPACIDAD ORGÁNICA

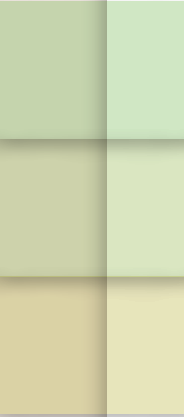
La discapacidad orgánica es un tipo de discapacidad física que puede pasar inadvertida al no ser visible en numerosas ocasiones. Se refiere a personas trasplantadas, con diabetes, cardiopatías, fibromialgia o fibrosis quística, entre otras.

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

RECOMENDACIONES

- ° Pueden adoptar comportamientos inusuales por motivo de su discapacidad.
- ° Pueden necesitar sentarse, descansar o disminuir su actividad.
- ° Pueden necesitar comer y beber con urgencia.
- ° Si notas que la persona puede estar sufriendo una crisis, un mareo o un desmayo, solicita rápidamente ayuda profesional.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL



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.

La importancia de la figura profesional de el/la GUÍA INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS.

El recurso más importante y valioso con el que cuentan las personas sordociegas para superar estas barreras es el/la guía intérprete de lengua de signos. Cuando una persona sordociega acude acompañada de este profesional hay que hablar directamente a la persona y no interrumpir al profesional, que es un mero puente de comunicación, y dar tiempo a que la información llegue a la persona sordociega.

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 y ubicaciones a contraluz. Sitúate de cara a la luz para ser más visible.
- ° 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.
- ° Y siempre facilita el espacio para una buena interpretación (higiene postural, sillas suficientes...)

AUDITIVA

Dadas las características propias de la discapacidad auditiva, este tipo de personas 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.

Las personas con discapacidad auditiva no responden a un único patrón comunicativo, por tanto, hay que respetar la heterogeneidad existente entre la población con sordera y contemplar la diversidad en todas las iniciativas que se adopten en favor de las personas con discapacidad auditiva.

Cuando utilizan lengua oral como vía de comunicación pueden entablar una conversación con su interlocutor/a de manera eficaz, no obstante, necesitarán ciertas estrategias y apoyos que le facilitarán la accesibilidad a la información, y mejorarán la relación con el/la profesional del centro de atención a víctimas de violencia de género.

ANTES DE LA CONVERSACIÓN:

- ° Asegúrate de conocer la modalidad comunicativa de la persona con discapacidad.
- ° No empieces a hablarle sin que te esté mirando.
- ° Llama su atención con una discreta señal antes de hablar.
- ° Facilita la labiolectura poniéndote directamente frente a la persona con discapacidad, y en un lugar bien iluminado.
- ° Sitúate a su altura.
- ° Pide a la persona que sugiera estrategias para mejorar la comunicación.

DURANTE LA CONVERSACIÓN:

- ° Evita ambientes ruidosos a la hora de comunicarte.
- ° Evita comunicarte a más de 1m. de la persona.
- ° Escucha con atención, permitiendo que la persona tenga suficiente tiempo para procesar la comunicación y responder.
- ° Evita girarte a mitad de la frase para que la persona no pierda el contacto visual.
- ° Evita una forma de hablar infantil y las expresiones exageradas.
- ° 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 siempre con voz clara.
- ° Habla con naturalidad.
- ° No le hables deprisa, ni demasiado despacio.
- ° Verifica lo que se ha dicho o escrito utilizando la respuesta de la persona antes de continuar.
- ° Intenta no utilizar palabras muy técnicas o sólo las imprescindibles asegurándote de que las comprende.
- ° Si no te entiende, repite el mensaje o construye la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.
- ° Ayuda a la comunicación, con gestos naturales que le sirvan de apoyo, o con alguna palabra escrita.
- ° Si va acompañada de otra persona es necesario respetar los turnos entre las personas interlocutoras.

- ° Si el mensaje es breve y hay que comunicarle cifras, direcciones o nombres propios, pregúntele si los prefiere por escrito.
- ° En caso de entregar algún documento o impreso, cerciórate de su comprensión. Las personas sordas pueden presentar dificultades de comprensión lectora.
- ° Utiliza las ayudas técnicas de las que se disponga (bucle magnético o sistema de FM).

EN LA TOMA DE DECISIONES:

- ° Facilita la toma de decisiones de la persona, proporcionando la información por escrito, clara y comprensible para la persona con discapacidad auditiva.
- ° Si utilizan la Lengua de Signos, la utilizará directamente para comunicarse, por lo que es importante que cuentes con la presencia de una persona profesional de la interpretación o mediación a la comunicación en lengua de signos.
- ° Es posible que esté en una situación de especial vulnerabilidad por su situación física, social o psicológica, por lo que puede ir acompañada de una mediadora a la comunicación en lengua de signos o se requiera la presencia de la misma.
- ° No obligues a la persona sorda a prescindir de su derecho de poder comunicarse en lengua de signos.
- ° 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.
- ° Desde el servicio del 112 gestionarán la presencia de la persona intérprete de lengua de signos para que acuda lo antes posible.
- ° Intenta, dentro de lo posible, dar preferencia a las atenciones de personas sordas acompañadas de intérpretes de lengua de signos para evitar retrasos y pérdida de recursos.
- ° Cualquier aviso que haya que hacer a la persona con discapacidad auditiva no lo hagas vía telefónica, utiliza medios escritos: sms, email, whatsapp...

° En el caso de cualquier tipo de prueba sanitaria en la que vaya a haber una comunicación, facilita el acceso del/la profesional en lengua de signos.

° Si no va acompañada de intérprete de lengua de signos, pero sí de familiares, facilita el acceso de los mismos para que la comunicación pueda llegar correctamente a la persona.

° Si se habilita un teléfono de información/atención a víctimas de violencia de género en la Comunidad Valenciana, aplica la adaptación similar al 016 (Servicio de videointerpretación y chat *SVISUAL).

CIEGAS O DE BAJA VISIÓN

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

No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información. Según su resto visual y sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta, herramientas informáticas, etc., y cada uno adaptado a sus necesidades.

RECOMENDACIONES

- Identifícate siempre.
- Dile siempre lo que vas a hacer, se concreto/a.
- Habla siempre despacio y con claridad, procurando no gritar.
- Procura colocarte siempre en un lugar donde la persona pueda verte.
- Contesta detalladamente todas sus preguntas.
- Si crees que no te oye, tócale el brazo o la mano para llamar su atención.
- No salgas de donde te encuentras sin comunicarlo.
- Sitúale en el tiempo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, PSICOSOCIAL Y COGNITIVA

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

- ° Dirígete a la persona con discapacidad y no al acompañante.
- ° Habla claro y pausado. Utiliza palabras sencillas y pregúntale si entiende lo que le estás explicando.
- ° Adapta el ritmo de la explicación al nivel de comprensión de la persona.
- ° Ten paciencia. Si no le entiendes, te lo volverá a repetir.
- ° Si tenemos que explicar algo, nos dirigimos a la persona con indicaciones claras y concisas, acompañándolas, si podemos, de ejemplos.
- ° Ofrece la información de forma visual y escrita, cuanto más clara mejor.
- ° Trátala como una persona más y háblale como una persona adulta.
- ° Respeta su decisión. Si dice NO, es NO. Y si dice SÍ, es SÍ.

TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO (TEA)

La estadística nos indica que existe una proporción 1 mujer a 4 en varones diagnosticados con este tipo de trastorno. Los espectros están planteando que muchas mujeres levemente afectadas no han sido diagnosticadas, siendo motivo para que las mujeres hayan sufrido durante el tiempo mayor discriminación, dándole menos importancia social. El Trastorno del Espectro Autista (en adelante TEA), es un trastorno del desarrollo que aparece típicamente en los tres primeros años de edad, 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 (Estrategia Española en TEA, 2015).

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, pero ignorando a su interlocutor/a.

Si logramos un entorno más fácil y accesible tendrán menos dificultades y su autonomía será mayor.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LAS PERSONAS CON AUTISMO

Influyen directamente en la atención al paciente:

- ° Frecuentes alteraciones sensoriales.
- ° Frecuente polimedicación y efectos paradójicos de los tratamientos farmacológicos.
- ° Presencia de discapacidad intelectual en un alto porcentaje de casos.
- ° Presencia de otros trastornos asociados especialmente psiquiátricos como: ansiedad, déficit de atención e hiperactividad, TOC, Tourette epilepsia, síndrome de X Frágil, esclerosis tuberosa, síndrome de Prader-Willi, etc.

CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE LAS PERSONAS QUE PRESENTAN TEA

Estas características motivan que estas personas tengan importantes dificultades para comprender el mundo que les rodea. En el entorno de la atención en cualquier tipo de servicio, puede manifestarse por las siguientes dificultades:

- ° Dificultades para identificar estados físicos o emocionales y expresar al personal sanitario su malestar, la intensidad de los síntomas o el tiempo transcurrido desde su aparición, así como dificultades para entender y seguir las instrucciones de dicho personal. La familia o el equipo profesional que conocen a la persona que presenta TEA pueden inferir que su estado de salud no es el adecuado.

- ° Conductas de miedo debido a la incomprensión de las instrucciones e incluso ansiedad y fobia al someterse a determinadas pruebas y exploraciones médicas, basadas en anteriores episodios desagradables.
- ° Enmascaramiento de síntomas debido a la diferente forma de manifestación del dolor o malestar, **Ej.:** Mediante cambios conductuales paradójicos.
- ° Frecuente hiposensibilidad al dolor que puede provocar que pasen desapercibidos los primeros síntomas de la enfermedad.
- ° Hipersensibilidad a determinados estímulos sensoriales presentes en el entorno sanitario. **Ej.:** Al contacto físico, olores, ruidos, iluminación, productos, instrumentos, etc.
- ° Dificultad para comprender la intervención médica y la finalidad curativa o paliativa del tratamiento médico.
- ° Frecuentes episodios de ansiedad o conductas desafiantes ante los cambios de contexto, entornos, personas de referencia, situaciones o modificación de horarios debido a la incomprensión de las claves contextuales por las que se producen estos cambios y sus limitaciones para adaptarse a situaciones nuevas.
- ° Ausencia o dificultad para percibir el peligro.
- ° Poca o nula tolerancia a las situaciones de espera y manejo de conceptos abstractos como el tiempo.

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN

- ° Es importante que el/la profesional informe de qué sistema de comunicación utiliza. En algunos casos se necesitará el apoyo del acompañante.
- ° Prioriza la atención en urgencias y evita o reduce al máximo la espera. Ubica a la persona que presenta TEA en un entorno tranquilo.
- ° Permanece en compañía de un familiar y pídele ayuda a éste en todo momento.
- ° Establece un protocolo de atención domiciliaria para la realización de determinadas pruebas, en casos imprescindibles. **Ej.:** Extracciones de sangre.
- ° Premia el intento de realizar la conducta que se le está pidiendo, aunque no lo consiga desarrollar totalmente, e ignora los comportamientos problemáticos.
- ° Explica los procedimientos utilizando imágenes que muestran lo que sucederá y lo que se espera del paciente que presenta TEA. Conviene utilizar los pictogramas que la persona conoce y usa habitualmente.
- ° Ofrece diferentes alternativas para que la persona que presenta TEA elija a la hora de realizar determinadas exploraciones. **Ej.:** “¿Qué vemos primero, tu ojo derecho o tu ojo izquierdo?”
- ° Establece un tiempo mayor para la realización de cualquier tipo de prueba diagnóstica, y utiliza la imitación para ayudarlo a comprender lo que va a pasar (fase de anticipación). **Ej.:** Utiliza muñecos para representar la paciente y al equipo médico.

° Pídele tareas fáciles primero y difíciles después.

Ej.: "Señala dónde tienes la boca", y después, "Abre la boca y saca la lengua".

° Preferiblemente aplica crema anestésica para las inyecciones.

° Adapta el entorno físico siempre que sea posible,

Ej.: Disminuye las luces o reduce los ruidos.

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

° Respeta su espacio personal y evita el contacto físico.

° Permítele que toque el equipamiento y el material, siempre que sea posible.

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 OMS, una de cada cuatro personas sufrirá un problema de salud mental a lo largo de su vida.

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN

- ° Recuerda su condición de PERSONA por encima de su enfermedad, respetando su dignidad.
- ° Trata a una persona con problemas de salud mental de forma igual que al resto de las personas: de forma natural, con respeto y discreción.
- ° Respeta sus silencios, su ritmo y su espacio vital, como con cualquier otra persona.
- ° Escucha a la persona y no la 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.

DISCAPACIDAD COGNITIVA POR DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO.

Una persona con discapacidad cognitiva por daño cerebral adquirido (DCA) y/o 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 como, **Ej.:** Falta de iniciativa, inflexibilidad, impulsividad, perseverancia, irritabilidad, o falta de conciencia de la discapacidad, entre otras.

RECOMENDACIONES

- ° Preséntate y dile tu nombre, indicándole a qué te dedicas.
- ° Ten paciencia y no pierdas jamás el respeto. Evita las prisas.
- ° Pregúntale su nombre y comprueba que está orientada.
- ° Procura un ambiente tranquilo y relajado, libre de ruidos. Evita que hablen varias personas interlocutoras a la vez.
- ° Asegúrate de que te están prestando atención. **Ej.:** Di su nombre.
- ° 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 hemos dicho.
- ° Evita infantilizar. Si es una persona adulta, háblale como a una persona adulta.
- ° Utiliza tono normal, como a cualquier otra persona con o sin discapacidad.
- ° Ordena y secuencia de forma clara la información.
- ° Repite la información o las 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 rellenar esas lagunas 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 seguir la corriente y reconduce la conversación.
- Ante conductas o discurso perseverante (repetitivo), reconduce la conversación.



Comité de Entidades Representadas 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



**GENERALITAT
VALENCIANA**

**DIPUTACIÓ DE
VALENCIA**

Bienestar Social y Calidad Democrática



**Agenda 2030
Desarrollo sostenible**