



“GUÍA PARA UN TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO”

AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA



OBJETIVO DE LAS GUÍAS

- El objetivo de la guía es unificar consejos y recomendaciones para mejorar la **comunicación** entre el personal del Ayuntamiento de València y las personas con discapacidad, adaptándonos a sus necesidades, sea cuál sea su discapacidad, para proveerlas de una mejor asistencia y comunicación.

PAUTAS GENERALES

- Dirígete siempre a la persona, independientemente de su discapacidad, salvo que sea evidente que la persona no pueda llegar a entenderte, entonces deberemos dirigirnos a la persona que lo 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.

PAUTAS GENERALES

- 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.

PAUTAS GENERALES

- 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, de opinión y conocen mejor que tú cuáles son sus necesidades de atención, respétalas.

DISCAPACIDAD SENSORIAL



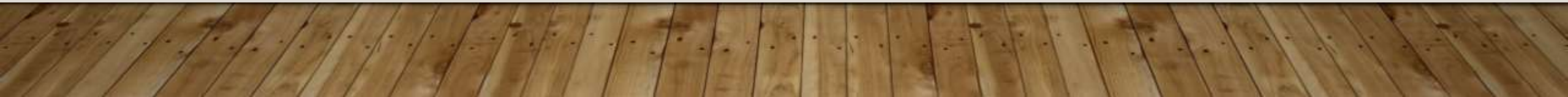
PROTOCOLO DE PERSONAS CIEGAS O DE BAJA VISIÓN



Conoce a la persona

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, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta, herramientas informáticas, etc., y cada uno adaptado a sus necesidades.



APROXIMACIÓN A LA REALIDAD DE LAS PERSONAS CIEGAS Y DEFICIENTES VISUALES

Las personas con ceguera o deficiencia visual es un grupo muy heterogéneo

Algunas personas son totalmente ciegas.

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.

Otras tienen un resto visual útil que les permite ver objetos, letras, reconocer caras, etc.



APROXIMACIÓN A LA REALIDAD DE LAS PERSONAS CIEGAS Y DEFICIENTES VISUALES

FACTORES QUE INCIDEN EN LA AUTONOMIA

Relacionado con la patología

Simulación

Pérdida de agudeza visual

Pérdida de campo central

Pérdida de campo periférico

•

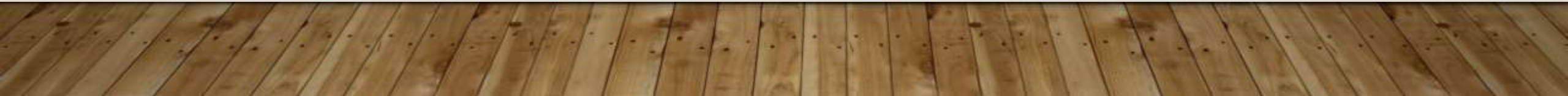
Recomendaciones para su comunicación

Identifícate siempre al entrar en la habitación.

Informar siempre de lo que vamos a hacer, ser concreto/a.

Hable siempre despacio y con claridad, procurando no gritar.

Procurar colocarse siempre en un lugar donde la persona pueda vernos.



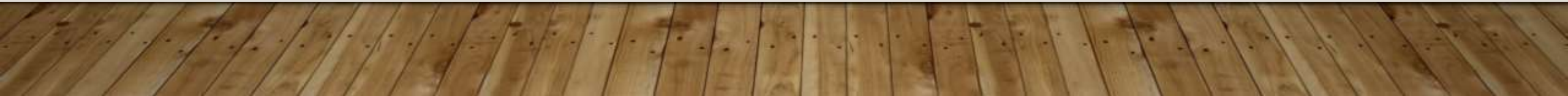
Recomendaciones para su comunicación

Conteste detalladamente todas sus preguntas.

Si cree que no le oye, tóquele el brazo o la mano para llamar su atención.

No salga de la habitación sin comunicarse.

Situarles en el tiempo



Recomendaciones para su comunicación

Observar el comportamiento y adaptar la ayuda al nivel de autonomía

Nunca predisponer que la persona va a necesitar uno u otro tipo de ayuda

Recomendaciones para su comunicación

- ✓ Respetar el orden de sus cosas y no cambiarlas de su sitio, si se tiene que cambiar, informar a la persona.
- ✓ No dejar cosas en medio.
- ✓ Puertas y ventanas siempre abiertas o cerradas.
- ✓ Las sillas deberán estar colocadas debajo de las mesas, nunca dispersas por la habitación



Recomendaciones para su comunicación

No dudar en utilizar palabras como “ver”, “mirar”, “observar” así como las referencias a los colores.

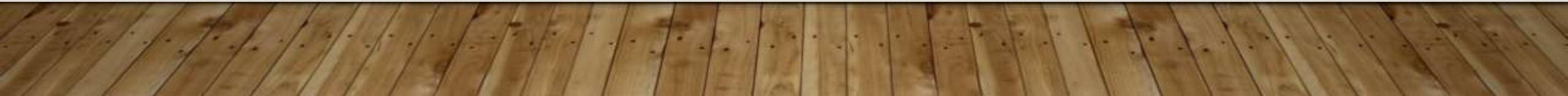
**NO DEBE EXISTIR
LENGUAJE TABÚ**

Recomendaciones para su comunicación

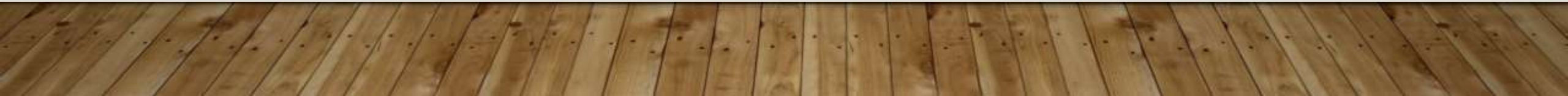
Evitar palabras que no tienen ningún significado como: AQUÍ, ALLÍ, ESTO.

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”..

Ser precisos al dar la información y dar explicaciones globales para no saturar a la persona con excesiva información sobre el ambiente.



PROTOCOLO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA



Conoce a la persona

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 mujeres y niñas sordas 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.



Conoce a la persona

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.

Recomendaciones para su comunicación **ANTES DE LA CONVERSACIÓN**

Asegúrate de conocer la modalidad comunicativa de la mujer y niña con discapacidad

No empezar a hablar a la mujer y niña con discapacidad auditiva, sin que te esté mirando.

Llama su atención con una discreta señal antes de hablar.



Recomendaciones para su comunicación ANTES DE LA CONVERSACIÓN

Facilitar la labiolectura poniéndose directamente frente a la mujer y niña con discapacidad auditiva en un lugar bien iluminado.

Sitúate a su altura (si se trata de una niña con mayor motivo).

Pedir a la persona que sugiera estrategias para mejorar la comunicación (p. ej. hablar hacia el mejor oído y moverse a una zona bien iluminada).



Recomendaciones para su comunicación **DURANTE LA CONVERSACIÓN**

Evita ambientes ruidosos a la hora de comunicarte.

Evita comunicarte a más de 1 m 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.



Recomendaciones para su comunicación DURANTE LA CONVERSACIÓN

Evitar una forma de hablar infantil y las expresiones exageradas.

Mientras le hables, 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.



Recomendaciones para su comunicación DURANTE LA CONVERSACIÓN

Verificar 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, bien con gestos naturales, que el sirvan de apoyo, bien con alguna palabra escrita



Recomendaciones para su comunicación DURANTE LA CONVERSACIÓN

Si la mujer o niña va acompañada de otra persona es necesario respetar los turnos entre las personas interlocutoras.

Recuerda quién es la mujer o niña con discapacidad y quién es la persona acompañante, la conversación debe ir dirigida hacia a la mujer o niña con discapacidad.

Si el mensaje es breve y hay que comunicarle cifras, direcciones o nombres propios, pregúntele si los prefiere por escrito.



Recomendaciones para su comunicación DURANTE LA CONVERSACIÓN

En caso de entregar algún documento o impreso, cerciérate 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).



Recomendaciones para su comunicación **EN LA TOMA DE DECISIONES**

Facilitar la toma de decisiones de la persona, proporcionando información por escrito, clara y comprensible para la persona con discapacidad auditiva

Si son mujeres y niñas que utilizan la Lengua de Signos, la utilizará directamente para comunicarse, por lo que es importante que se cuente con la presencia de una persona profesional de la interpretación o mediación a la comunicación en lengua de signos.

Recomendaciones para su comunicación EN LA TOMA DE DECISIONES

No obligues a la persona sorda a prescindir de su derecho de poder comunicarse en lengua de signos.

Recomendaciones para su comunicación EN LA TOMA DE DECISIONES

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 visual.

En el caso de un servicio de urgencias sanitarias, desde el servicio del 112 gestionarán la presencia de la persona intérprete de lengua de signos y acuda lo antes posible.

Intentar, dentro de las posibilidades, dar preferencia a las atenciones de personas sordas acompañadas de intérpretes de lengua de signos para evitar retrasos y pérdida de recursos.



Recomendaciones para su comunicación EN LA TOMA DE DECISIONES

En el caso de niñas menores oyentes acompañadas del padre o la madre con discapacidad auditiva que sea usuario/a de lengua de signos, dirígete, como es habitual, al padre o la madre.

Cualquier aviso que haya que hacer a la persona con discapacidad auditiva, no hacerlo vía telefónica, utilizar medios escritos. (sms, email, whatsapp...)



Recomendaciones para su comunicación EN LA TOMA DE DECISIONES

Si la mujer o niña con discapacidad auditiva, se comunica con lengua de signos, y no va acompañada de un intérprete, pero sí de familiares, facilitar el acceso de los mismos para que la comunicación pueda llegar correctamente a la persona.

Si se habilita un teléfono de información/atención a la mujer o niña con discapacidad auditiva aplicar la adaptación similar al 016 (servicio de videointerpretación y chat SVISUAL)



PROTOCOLO DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA

Conoce a la persona

La SORDOCEGUERA es una discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), que genera en las mujeres y niñas que la padecen **problemas de comunicación únicos y necesidades especiales** derivadas de la dificultad para 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.

Conoce a la persona

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, no interrumpir a la persona profesional, que es un mero puente de comunicación, y dar tiempo a que la información llegue a la persona Sordociega.



Recomendaciones para su comunicación

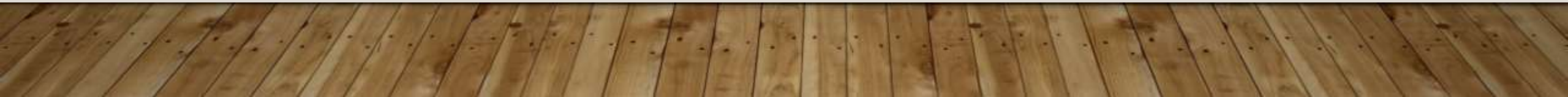
- Hacerle saber de tu presencia: con un ligero toque en el brazo, codo u hombro. Si la persona Sordociega está ocupada, mantener el contacto suavemente y esperar.
- Identificarse antes de iniciar la comunicación.
- Puede tener resto visual, por lo que tendremos en cuenta la iluminación y evitar deslumbramientos y ubicaciones a contraluz: debes situarte de cara a la luz para ser más visible.



Recomendaciones para su comunicación

Avisarla si sales del entorno comunicativo (por una interrupción, una salida al baño...). Ante estas ausencias o interrupciones explicarle la causa y dejar siempre a la persona Sordociega ubicada con puntos de referencia claros (como una mesa, una silla, una puerta o una pared).

Informar de todas las situaciones y cambios en el entorno.



Recomendaciones para su comunicación

Evitar tener objetos (carpetas, documentos, etc.) que dificultan el movimiento de las manos.

En el caso de que la persona Sordociega tenga resto visual, y un grado alto de comprensión lectora, facilitarle documentos que pueda ver.

En el caso de que la persona Sordociega tenga resto auditivo, situarnos cerca de ella y hablar en un tono de voz moderado, no excesivamente alto y vocalizando.



Recomendaciones para su comunicación

Evitar perfumes fuertes, tabaco, etc.

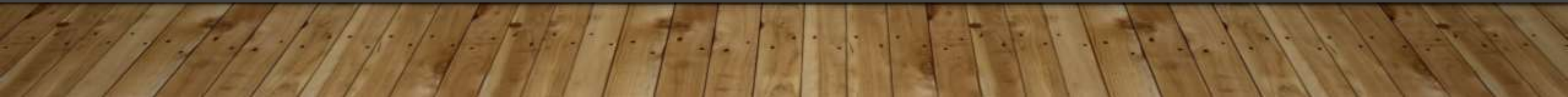
Y siempre, facilitar el espacio para una buena interpretación (higiene postural, sillas suficientes...)

Recomendaciones para su comunicación



Existen tablillas de comunicación en las que están impresas las letras mayúsculas en vista y relieve bien contrastadas sobre el fondo y debajo su transcripción en Braille, de forma que cogiendo el dedo de la persona Sordociega y haciéndola tocar las letras que componen el mensaje pueda comprenderlo.

DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA



PROTOCOLO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD ORGÁNICA

Conoce a la persona

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, personas con afectaciones en sus aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo, genitourinario, sistema endocrino- metabólico y sistema inmunitario se incluyen en esta categoría.

Ten en cuenta que las personas con discapacidad orgánica pueden adoptar comportamientos inusuales por motivo de su discapacidad.



Recomendaciones para su comunicación

Por ello, pueden necesitar sentarse, descansar o disminuir su actividad.

Pueden necesitar comer y beber con urgencia

Recomendaciones para su comunicación

Si notas que la persona puede estar sufriendo una crisis, un mareo o un desmayo, avisa rápidamente a un profesional.

CONOCIENDO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD ORGÁNICA

- Esther

<https://youtu.be/tuOusPvEYIs>

- Francisco

<https://youtu.be/rdlXBoJcjlC>

- Gabriel

<https://youtu.be/M6EprzFJZWg>

Muchas GRACIAS por vuestra participación

CERMI CV

Tlf.: 96 316 80 54/618 253 728

www.cermicv.es

cermi.cvalenciana@cermi.es



COCEMFE
Comunitat Valenciana



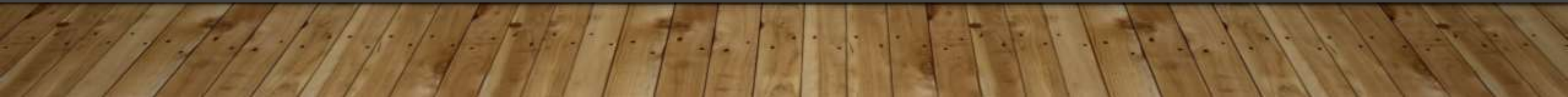


“GUÍA PARA UN TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO”

AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA



DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL

Conoce a la persona

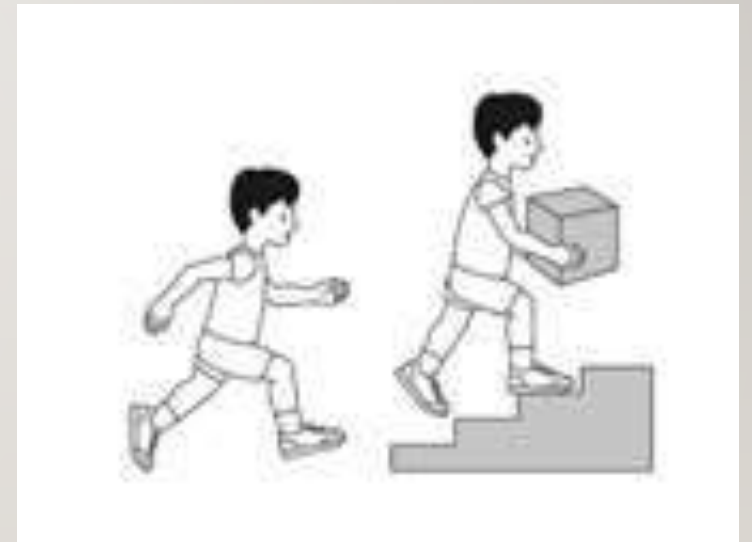
La parálisis cerebral describe un grupo de trastornos originados por una lesión en el cerebro que afecta a nivel físico al desarrollo del movimiento y la postura de la persona, limitando la actividad, y que puede ir acompañada de una discapacidad sensorial o intelectual. Resulta conveniente apuntar que hay distintos tipos de parálisis cerebral, y puede afectar en distinto grado a cada persona.

Clasificación de la movilidad funcional o limitación de la actividad en **cinco niveles de gravedad** respecto a la edad 6-12 años.

NIVEL I: Caminan en casa, en el colegio y en la comunidad.

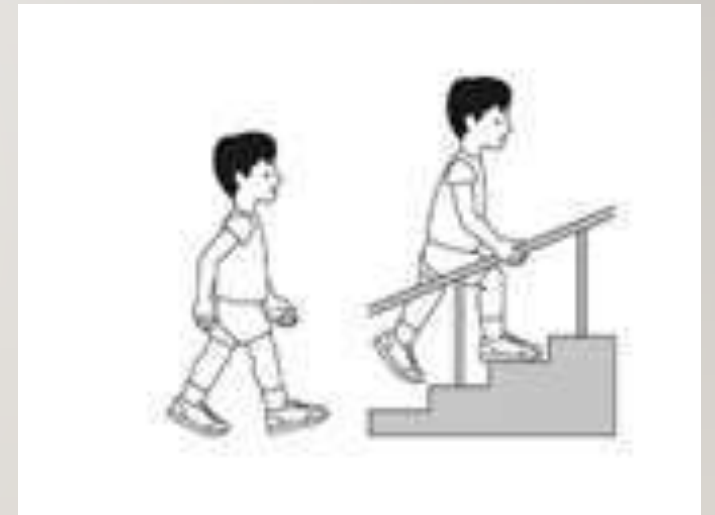
Pueden subir y bajar bordillos sin ayuda y subir escalaras sin sujetarse.

Los niños realizan habilidades motoras gruesas, por ejemplo correr y saltar pero la velocidad, el equilibrio y la coordinación están reducidos.



Clasificación de la movilidad funcional o limitación de la actividad en **cinco niveles de gravedad** respecto a la edad 6-12 años.

NIVEL II: Caminan en la mayoría de entornos, pueden presentar dificultades al andar largas distancias y con el equilibrio en terrenos irregulares, inclinados, en áreas llenas de gente o si cargan algún objeto.



Clasificación de la movilidad funcional o limitación de la actividad en **cinco niveles de gravedad** respecto a la edad 6-12 años.

NIVEL III: Caminan usando ayudas manuales de asistencia a la movilidad en la mayoría de los lugares interiores. Cuando se sientan necesitan apoyo lumbar para conseguir alineamiento pélvico. Para ponerse de pie desde un asiento o desde el suelo necesitan asistencia física de una persona o apoyarse en una superficie firme.



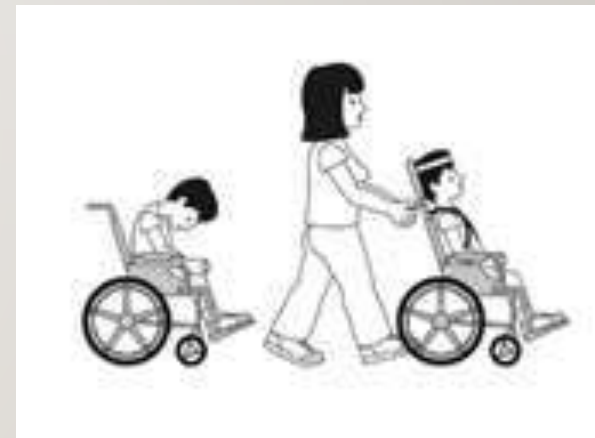
Clasificación de la movilidad funcional o limitación de la actividad en **cinco niveles de gravedad** respecto a la edad 6-12 años.

NIVEL IV: Usan métodos de movilidad que requieren ayuda física o propulsada en la mayoría de entornos. Necesitan asientos adaptados para el control del tronco y la pelvis y ayuda física para ser movilizados. En casa se mueven en el suelo (rodando, reptando o gateando) caminan pequeñas distancias con ayuda física o utilizan métodos propulsados.



Clasificación de la movilidad funcional o limitación de la actividad en **cinco niveles de gravedad** respecto a la edad 6-12 años.

NIVEL V: Se utiliza silla de ruedas para el desplazamiento en todos los lugares. Están limitados en su habilidad para el control antigravitatorio de la postura del tronco, la cabeza y el control de los movimientos de las piernas y los brazos.



Recomendaciones para su comunicación

Ofrécele un trato amable y cariñoso.

Crea un clima cálido de confianza.

Muestra una actitud empática.

Muestra interés y genera seguridad.

Respetar los tiempos de la persona con parálisis cerebral (para expresarse, descansar, beber agua, etc.)

Recomendaciones para su comunicación

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 a la hora de comunicarse, ya que comprende y entiende a la perfección.

Recomendaciones para su comunicación

Además, tenemos que tener en cuenta la **accesibilidad cognitiva**, en el caso de que la persona necesite apoyo para comprender algunos conceptos. Para ello, podemos apoyarnos con imágenes que ayuden a asociar a las personas los conceptos que queremos trasladar.



Recomendaciones para su comunicación

Un alto porcentaje de las personas con parálisis cerebral presentan DISARTRIA (**dificultad en la articulación de palabras**).

Y 1 de cada 4 carece de comunicación oral, por lo que, para comunicarse utilizan productos de apoyo:

- Sintetizadores de voz a través de Tablet/ordenador
- Cuadernos de pictogramas, etc.



Recomendaciones para su comunicación

Estos sistemas, estrategias y herramientas de comunicación que reemplaza/complementa al habla natural de las personas se conoce como **CAA**

Son las siglas de **Comunicación Aumentativa y Alternativa**



Recomendaciones para su comunicación

Comunicación Aumentativa: Tiene lugar cuando complementas tus discursos con otros elementos (signos, símbolos, tablero de letras, etc.)

Comunicación Alternativa: Tiene lugar cuando el discurso carece de entendimiento, o la persona no es capaz de hablar. Necesitas otra forma de comunicarte (otros sistemas como los sintetizadores de voz a través de ordenador / Tablet)



Recomendaciones para su comunicación

El desconocimiento de la CAA conduce a asimilar la dificultad comunicativa con la carencia de capacidad intelectual.

La mayoría de las personas con PC usuarias de la comunicación alternativa preserva capacidad intelectual plena.



**PROTOCOLO DE
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD FÍSICA.
MOVILIDAD REDUCIDA**

Conoce a la persona

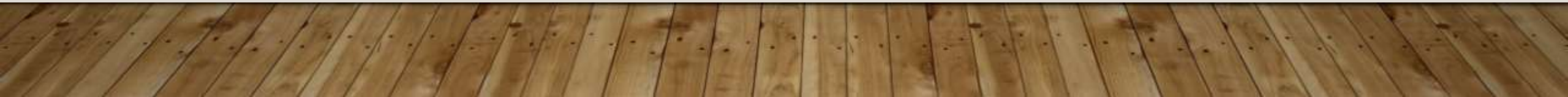
Una de las características importantes de las barreras arquitectónicas es que sólo se aprecian cuando tienes un problema físico. Cualquier accidente, la edad, una enfermedad nos puede llevar a descubrir un mundo repleto de limitaciones.



Recomendaciones para su comunicación

Ofrece tu ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.

En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, andador u otro sistema de apoyo, ajustemos nuestro paso al suyo.



Recomendaciones para su comunicación

Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales...), preguntémosle a la persona cómo ayudarlo.

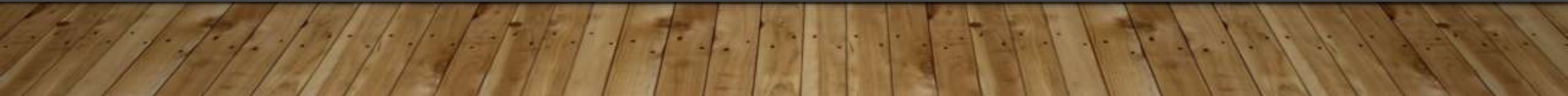
Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.



Veamos un ejemplo transferencia persona con movilidad reducida

DISCAPACIDAD
INTELECTUAL,

COGNITIVA Y PERSONAS
CON PROBLEMAS DE
SALUD MENTAL



PROTOCOLO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Conoce a la persona

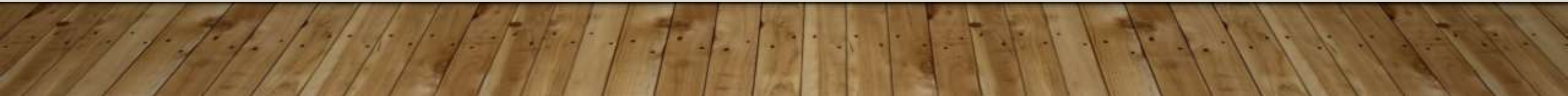
La discapacidad intelectual supone una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria.

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



Conoce a la persona

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 para su comunicación

Dirigirse a la mujer o niña con discapacidad intelectual y/o trastorno del desarrollo y no a la acompañante.

Hablar claro y pausado. Utilizar palabras sencillas y preguntarle si entiende lo que se está explicando.

Adaptar el ritmo de la explicación al nivel de comprensión de la persona.



Recomendaciones para su comunicación

Tener paciencia. Sino le entiendes, te lo volverá a repetir.

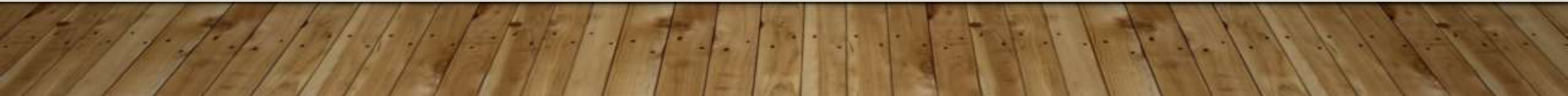
Si tenemos que explicarle algo, nos dirigiremos a la persona con explicaciones clara y concisas, acompañándolas si podemos, de modelos.

Recomendaciones para su comunicación

Que la información se ofrezca también de forma visual y escrita, cuanto más clara mejor.

Tratarle como una persona más y hablarle como una persona adulta.

Respetar su decisión.



HABLEMOS QUÉ ES LA LECTURA FÁCIL





LOGOTIPO LECTURA FÁCIL

Es muy importante que todas las personas puedan acceder a la información para que puedan ser más independientes y tomen sus propias decisiones.

Redactar un texto para su lectura fácil es redactar de manera sencilla.



LOGOTIPO LECTURA FÁCIL

Una redacción sencilla no significa una redacción infantil.

Si redactas un texto para su lectura fácil indícalo en el texto y con el logotipo oficial.

Siempre que puedas cuenta con una persona con discapacidad intelectual para redactar tu texto y saber cómo hablar de un tema.

¿QUÉ ES LA DISCAPACIDAD INTELECTUAL?

EN LECTURA FÁCIL

Qué es la discapacidad intelectual



Las personas con discapacidad intelectual tienen algunas limitaciones para funcionar en su vida diaria. A las personas con discapacidad intelectual les cuesta más aprender algunas cosas y saber como actuar en diferentes situaciones.

La discapacidad intelectual aparece antes de los 18 años.

La discapacidad intelectual no sólo tiene que ver con la persona.

También tiene mucho que ver con cómo se relaciona con el entorno.

El entorno es todo lo que tiene alrededor.

En entornos inclusivos las personas con discapacidad intelectual pueden desarrollar muchas habilidades, esto es que pueden hacer más cosas.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO (TEA)



Conoce a la persona

La estadística nos indica que existe una proporción 1 mujer por cada 4 varones diagnosticados. Los expertos están planteando que muchas mujeres levemente afectadas no han sido diagnosticadas, siendo el motivo que las mujeres han sufrido durante el tiempo mayor discriminación, se les da 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 padece.

Conoce a la persona

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).

Conoce a la persona

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.

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



Conoce a la persona

Características básicas de las personas con autismo que van a influir directamente en la atención a el/la paciente:

- Frecuentes alteraciones sensoriales.
- Frecuente polimedicación y efectos paradójicos de los tratamientos farmacológicos

Conoce a la persona

- Presencia de discapacidad intelectual en un alto porcentaje de casos.
- Presencia de otros trastornos asociados especialmente psiquiátricos (Ansiedad, Déficit de Atención e Hiperactividad, TOC, Tourette epilepsia, síndrome de X Frágil, esclerosis tuberosa, síndrome de Prader-Willi...).

Conoce a la persona

Las características propias de los TEA 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 su malestar, la intensidad de los síntomas o el tiempo transcurrido desde su aparición. La familia o el equipo profesional que conocen a la persona con TEA pueden inferir que su estado de salud no es el adecuado.

Conoce a la persona

- 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, por ejemplo, mediante cambios conductuales paradójicos.



Conoce a la persona

- Frecuente hiposensibilidad al dolor que puede provocar que pasen desapercibidos los primeros síntomas de la enfermedad.
- Hipersensibilidad a determinados estímulos sensoriales (por ejemplo, al contacto físico, olores, ruidos, iluminación, productos, instrumentos, etc.)

Conoce a la persona

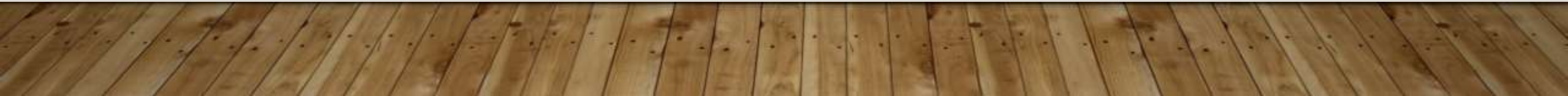
- Frecuentes episodios de ansiedad o conductas desafiantes ante los cambios de contexto, entornos, personas de referencia, situaciones o modificación de horarios debido a la incomprensión de las claves contextuales por las que se producen estos cambios y sus limitaciones para adaptarse a situaciones nuevas.

Recomendaciones para su comunicación

Es importante qué sistema de comunicación utiliza, en algunos casos se necesitará el apoyo de la persona acompañante.

Atención preferente y evitar o reducir al máximo la parte de la espera, así como ubicar a la persona con TEA en un entorno tranquilo.

Estar siempre ***en compañía de un familiar y pedirle ayuda a éste en todo momento.***



Recomendaciones para su comunicación

Premiar el intento de realizar la conducta que se le está pidiendo, aunque no lo consiga desarrollar totalmente e ignorar los comportamientos problemáticos. (contar con algún tipo de recompensa, por ejemplo: alguna golosina, galleta o refresco...)

Recomendaciones para su comunicación

Explicar los procedimientos utilizando imágenes que muestran lo que sucederá y lo que se espera. Conviene utilizar los pictogramas que la persona conoce y usa habitualmente.

Recomendaciones para su comunicación

Ofrecer diferentes alternativas para que la persona con TEA elija a la hora de realizar determinadas exploraciones. Por ejemplo, “¿Qué vemos primero, tu ojo derecho o tu ojo izquierdo?”

Utilizar la imitación para ayudarle a comprender lo que va a pasar (fase de anticipación). Por ejemplo, se pueden utilizar muñecos para representar al paciente y al equipo médico

Recomendaciones para su comunicación

Petición de tareas fáciles primero y difíciles después. Por ejemplo, “señala dónde tienes la boca” y, después, “abre la boca y saca la lengua”.

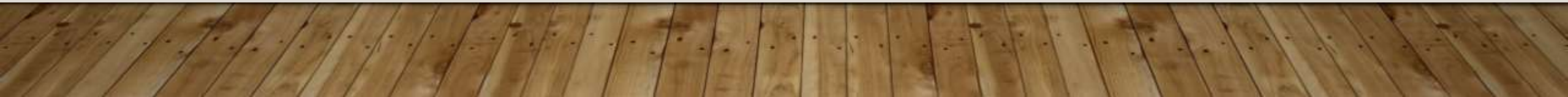
Adaptar el entorno físico siempre que sea posible (por ejemplo: **disminuir las luces** o reducir los ruidos).

Recomendaciones para su comunicación

Utilizar un lenguaje sencillo y ***no esperar ningún contacto visual.***

Respetar su espacio personal y ***evitar el contacto físico.***

Permitirle que toque el equipamiento y el material, siempre que sea posible.

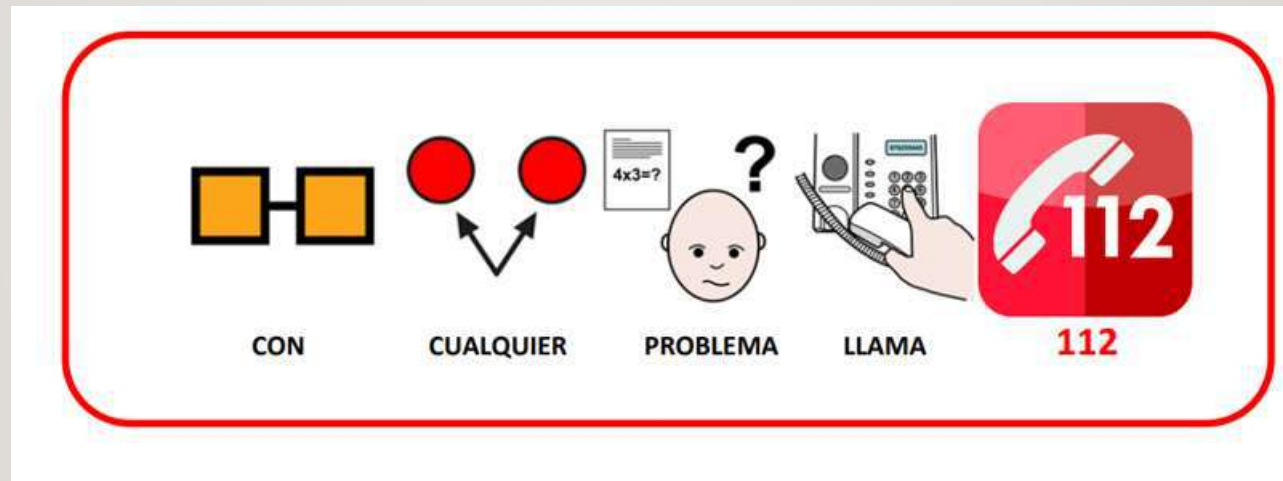


Recomendaciones para su comunicación

PICTOGRAMAS EJEMPLOS



Recomendaciones para su comunicación



Recomendaciones para su comunicación



PROTOCOLO DE PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL

Conoce a la persona

La salud mental es un estado de bienestar en el que el individuo 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.



Conoce a la persona

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 su comunicación

Recordar su condición de PERSONA por encima de su enfermedad, respetando su dignidad.

Tratar a una persona con problemas de salud mental de forma igual que al resto de las personas: de forma natural, con respeto y discreción.

Respetar sus silencios, su ritmo y su espacio vital, como con cualquier otra persona.

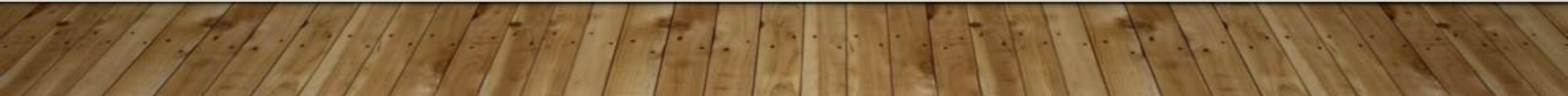


Recomendaciones para su comunicación

Escuchar a las personas y no juzgarlas, estando a su lado, y aceptando las diferencias, como con cualquier otra persona.

Comprender que, como en otras discapacidades, la enfermedad no es algo que se elige, sino que llega sin pedir permiso.

Intentar ponerse en el lugar de estas personas y reflexionar sobre cómo nos gustaría ser tratados en una situación de este tipo.



Recomendaciones para su comunicación

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.

**PROTOCOLO DE
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD
COGNITIVA POR DAÑO
CEREBRAL ADQUIRIDO.**

Conoce a la persona

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.

Conoce a la persona

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, por ejemplo, falta de iniciativa, inflexibilidad, impulsividad, perseverancia, irritabilidad, o falta de conciencia de la discapacidad, entre otras.



Recomendaciones para su comunicación

Preséntese y dígame su nombre, indicándole a qué se dedica (ej. Soy policía, Trabajadora Social, etc).

Ser pacientes y no perder jamás el respeto. Evite las prisas.

Pregúntele su nombre y compruebe que está orientada (ej. puede preguntarle la fecha, el lugar donde está, etc.)



Recomendaciones para su comunicación

Ambiente tranquilo y relajado, libre de ruidos. Evitar hablar varias personas interlocutoras a la vez.

Asegurarse de que nos están prestando atención, por ejemplo, diciendo su nombre (sabremos que lo hacen porque, por ejemplo, nos miran).

Utilizar frases o preguntas cortas y claras, asegurándonos de que nos ha entendido (observar su conducta, preguntarle acerca de lo hablado o pedirle repita lo que hemos dicho).



Recomendaciones para su comunicación

Evitar infantilizar. Si es una persona adulta, háblele como a una persona adulta.

Utilizar tono normal, como a cualquier otra persona con o sin discapacidad.

Ordenar y secuenciar de forma clara la información.

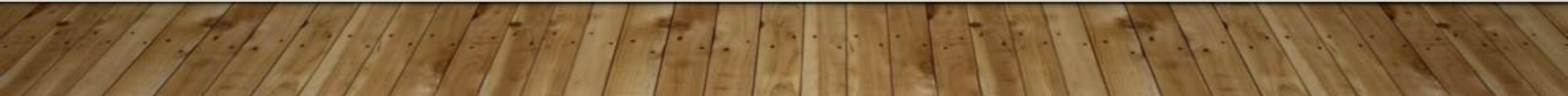


Recomendaciones para su comunicación

Repetir la información o preguntas realizadas las veces que sea necesario.

Acompañar la comunicación verbal con la comunicación no verbal (gestos, imágenes, dibujos, etc.).

Dar tiempo para pensar y responder, permitiendo que termine las frases por ella misma.



Recomendaciones para su comunicación

Evitar dar por supuesto que sabe o se acuerda de cosas que pasaron hace un día o hace 5 minutos.

Tener en cuenta que puede tener lagunas de memoria y tender a rellenar esas lagunas con fabulaciones aunque no sea de manera intencional, para ello es importante, en casos así, poder contrastar la información en la medida de lo posible.

Evitar utilizar frases o preguntas con doble sentido.

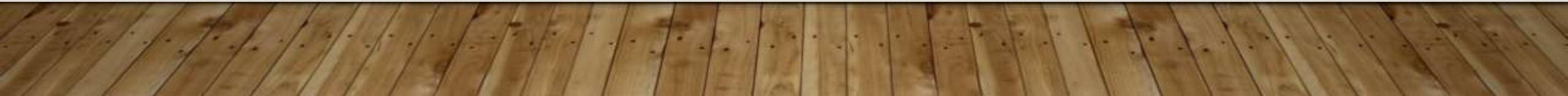


Recomendaciones para su comunicación

Ofrecer pequeños periodos de descanso.

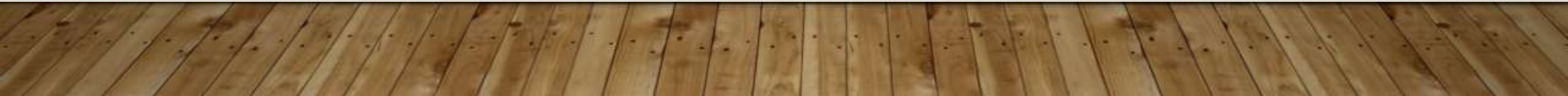
Evitar interrumpir mientras habla, intenta hacerse comprender o recordar, etc.

Hacer un resumen de lo hablado. Si es necesario, darle lo más importante anotado de forma breve, clara y concisa.



Recomendaciones para su comunicación

Ante comentarios descontextualizados o inoportunos, evitar reírse o seguir la corriente. Así como ante conductas o discurso perseverante (repetitivo).
reconducir la conversación.



CONOCIENDO A PERSONAS CON DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO

<https://www.youtube.com/watch?v=5zraSMjcN3s>