



## Discapacidad Mental

- La edad de la persona no necesariamente dice relación con su capacidad de comprensión.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y déle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: entienda más de lo que usted cree.

## Discapacidad Psíquica

- Es probable que no resulte evidente al momento de atenderla, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Si eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: entienda más de lo que cree.

## Recomendaciones Generales para la Atención Inclusiva

**Desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el año 2008, hemos asumido un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad su plena inclusión social.**



### **Discapacidad Física**

- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.



### **Discapacidad Auditiva**

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Modular con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- Si se utiliza el sistema de números o llamado a viva voz, recuerde que a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, ubíquela en donde pueda verla y advierta al resto del personal de apoyo.
- En caso de realizar videollamadas, se recomienda utilizar plataformas que permitan la traducción simultánea.
- Puede utilizar otros servicios para lograr una mejor comunicación, como por ejemplo, mensaje de texto, SMS, WhatsApp, etc.
- En caso de ser necesario, utilice mascarilla transparente para facilitar la lectura de labios.



### **Discapacidad Visual**

- Preséntese e identifíquese.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al usuario cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabú.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Si acompaña a la persona mientras camina, no la tome del brazo, él o ella se apoyará en usted.