

RECOMENDACIONES GENERALES DE ATENCIÓN INCLUSIVA

¿ POR QUE ES IMPORTANTE LA ATENCIÓN INCLUSIVA ?

Está centrada en el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

Fomenta su autonomía e independencia.

Permite la inclusión social
Erradica el asistencialismo

DISCAPACIDAD FÍSICA

Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente ante la presencia de barreras arquitectónicas. En caso de necesitar ayuda, él o ella es quien debe dirigir.

No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle antes.

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.

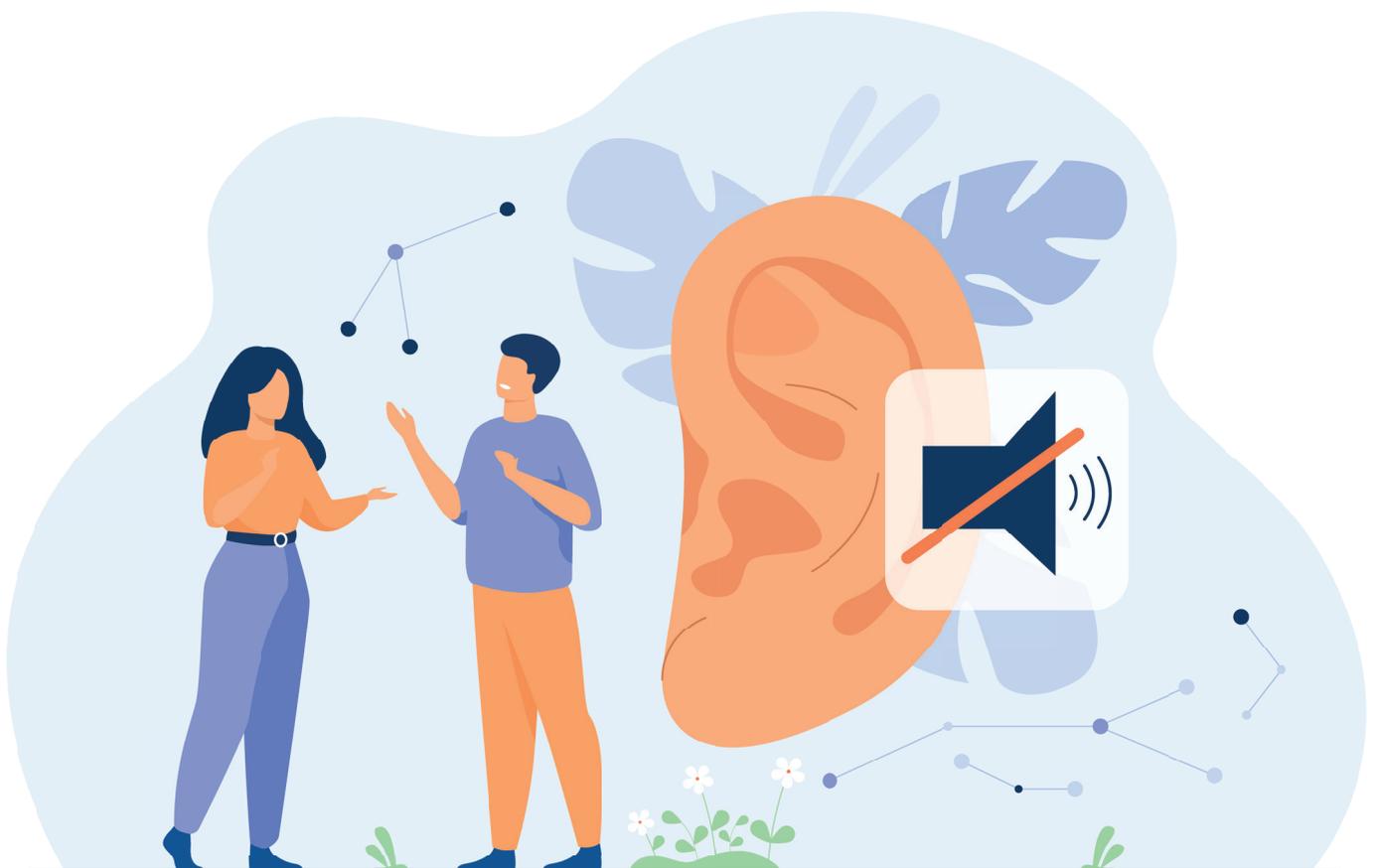
Repita las indicaciones o la información si es necesario.

No alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.

Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.

Por el solo 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.



DISCAPACIDAD VISUAL

Preséntese e identifíquese.

Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede tomar la suya para hacerle saber que quiere saludarle.

Indíquele si hay otra u otras personas presentes.

Avisar al usuario cuando se ausenta.

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.

Si se acompaña a la persona mientras camina, no la tome del brazo, él o ella se apoyará en usted, siempre es preferirle cederle su antebrazo.



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: entiende más de lo que cree.



DISCAPACIDAD INTELECTUAL

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 información entregada. Entregue la información de manera sencilla y lenta.

No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: entiende más de lo que usted cree.

