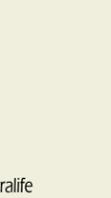


BUENAS PRÁCTICAS y protocolo de atención para PERSONAS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA



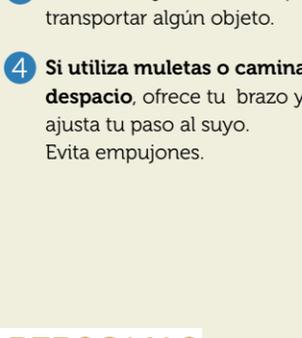
RECOMENDACIONES GENERALES...

SIEMPRE... PARA TODAS LAS PERSONAS...

- 1 **Naturalidad y Normalidad.**
- 2 **Educación**, amabilidad, respeto y sentido común.
- 3 **Evita el uso de términos inadecuados** y peyorativos como "inválido", "minusválido", "retrasado", etc.
- 4 **Dirígete directamente a la persona con discapacidad**, no a su acompañante.
- 5 **Pregunta antes de ofrecer ayuda y cómo hacerlo**, priorizando su autonomía. Respeta la respuesta: No es no y Sí es sí.
- 6 **Ofrece un trato personalizado**, no generalices. Ten en cuenta sus necesidades.
- 7 Ofrece una **información clara, detallada, descriptiva, actualizada y fiable.**
- 8 **Evita la sobre protección** y el trato infantil.
- 9 **Evita preguntar sobre la causa de su discapacidad.**
- 10 Asegúrate de que hemos **entendido el mensaje** y, a su vez, que nos han comprendido.
- 11 **No muestres impaciencia**, respeta los tiempos de respuesta en la acción y toma de decisión. Tranquilidad.
- 12 **Evita la segregación.**

PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

- 1 Conoce el nivel de accesibilidad de los espacios para **ofrecer información clara y sencilla.**
- 2 **Despeja** las zonas de paso.



- 3 **Ofrece tu ayuda** si tiene que transportar algún objeto.
- 4 **Si utiliza muletas o camina despacio**, ofrece tu brazo y ajusta tu paso al suyo. Evita empujones.

Facílitale una silla en puntos de espera. Identifica áreas de descanso.

- 5 Si es una **persona usuaria de silla de ruedas**, procura sentarte y hablarle de frente.

- 6 **Si nos requiere ayuda para conducir la silla, sigue sus indicaciones.** Pero como regla general, **al bajar algún peldaño:** coloca la silla de espaldas al escalón, de manera que bajen primero las ruedas traseras. **Para subirlo**, pondremos la silla de frente al escalón de manera que suban primero las ruedas delanteras. En caso de **una rampa**, para bajarla, la silla irá de espaldas a la rampa, de manera que se irá hacia atrás. Para subir, la silla estará de frente a la rampa. **Nunca te apoyes en la silla de ruedas**, es parte de su espacio corporal.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA

- 1 Habla siempre **de frente** con naturalidad.
- 2 **No grites**, no hables ni deprisa ni despacio. Evita hacerlo en zona oscura.
- 3 Utiliza **frases cortas y sencillas.**
- 4 **Mantén la boca limpia de "obstáculos"** (bolígrafo, caramelos, cigarrillos, etc.).
- 5 **Llama su atención** con una discreta señal **antes de hablar.**
- 6 **Escribe si no te entiende** o construye de nuevo el mensaje y si es posible utiliza dibujos o sinónimos.
- 7 **No hables en modo rudimentario** o en argot, ni uses palabras sueltas.

- 8 **No trates de aparentar que has entendido** si no es así y pide que lo repitan.

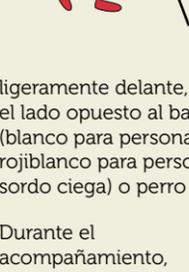
- 9 Si viene con un intérprete de lengua de signos, **procura mantener el contacto visual con la persona con discapacidad** y háblale directamente a ella y no al intérprete.



- 10 Ten en cuenta **productos de apoyo** como teléfono de texto, subtítulos, sistemas de aviso y alarmas visuales o vibratorios, etc.
- 11 En grupos, **respetamos el turno de palabra.**

PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL

- 1 **Preséntate y di tu nombre.**
- 2 **Para llamar su atención** tócale la mano o el hombro o dirígete por su nombre.
- 3 Habla en **un tono normal, despacio y claro**, evitando elevar el tono de voz.
- 4 Si dispone de un perro guía, **no lo acaricies** ni te dirijas al mismo sin su autorización.
- 5 Prescinde de gestos y aporta **información descriptiva y verbal.**
- 6 **No utilices palabras como "aquí, allí, esto..."**, si términos como "a tu derecha, izquierda, delante o detrás de ti..." o referencias horarias como "a tus tres"...
- 7 **Si solicita el acompañamiento, ofrécele el brazo** y camina



ligeramente delante, en el lado opuesto al bastón (blanco para persona ciega/rojiblanco para persona sordo ciega) o perro guía.

- 8 Durante el acompañamiento, **informa de dónde vamos**, describiendo e indicando obstáculos.
- 9 La información en soporte gráfico, debe tener **el tamaño y contraste adecuados.** Acompañaala con transcripción braille y canal sonoro.

- 10 Para **ayudarlo a sentarse**, coloca su mano en el respaldo de la silla e invítalo a que se siente.
- 11 **No te ausentes sin avisar.**

PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- 1 Habla de forma **clara y pausada.**
- 2 Trasmite **confianza.**
- 3 **Responde a sus preguntas.** Comprueba que te han entendido.
- 4 Emite **frases concisas y sencillas**, evitando palabras complejas y tecnicismos.
- 5 **Evita el trato infantil**, hacerlo de acuerdo a su edad.
- 6 Acomódate a su ritmo, ten paciencia y **respetamos su tiempo.**
- 7 **Facilita su relación con otras personas.**
- 8 Proporciona fotos, símbolos o diagramas e imágenes como **alternativa a las palabras.**

- 9 Si tenemos que explicar algo, en caso necesario, **utiliza otros modelos de acción** (indicar con la mano, apoyarse con gestos y demostraciones, etc.)

- 10 Si se trata de una persona con alteraciones del comportamiento, **evita las discusiones o las críticas.**



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA



Colabora



Escuela de la Alhambra
HIGH ADVANCED STUDIES AND RESEARCH



Fundación ONCE