

Recomendaciones generales



– UTILIZAR EL TÉRMINO ADECUADO: PERSONA CON DISCAPACIDAD

No referirse a la persona como “discapacitado/a”. Evitar eufemismos como persona con necesidades o capacidades diferentes o especiales. No definir a la persona por la deficiencia (ciegos/as, sordos/as, no videntes, etc.).

– HABLAR DIRECTAMENTE

Dirigirse siempre a la persona con algún impedimento. Los/as asistentes personales, acompañantes terapéuticos/as, familiares o intérpretes son sólo de referencia o apoyo (a menos que ella no pueda comunicarse de ningún modo).

– PREGUNTAR ANTES DE OFRECER AYUDA

No dar por hecho que una persona necesita ayuda sólo porque tenga una discapacidad. Se debe evitar la imposición o la sobreprotección. La ayuda será oportuna sólo si se la requiere y en este caso es conveniente preguntar a la persona cómo ayudar. Hacerlo de manera discreta y simple “¿Puedo ayudarte de alguna manera?”

– SER CAUTO/A CON EL CONTACTO FÍSICO

Algunas personas con discapacidad dependen de sus brazos para mantener el equilibrio. Evitar dar palmadas a las

personas en la cabeza o tocar su silla de ruedas, andador o bastón ya que éstas consideran que los elementos son parte de su espacio personal.

– NO DAR NADA POR SENTADO

Las personas con discapacidad saben mejor que nadie lo que pueden o no hacer. No decidir por ellas acerca de su participación en cualquier actividad.

– RESPONDER CON GENTILEZA A LAS SOLICITUDES

Cuando las personas con discapacidad piden un lugar o una adaptación en el establecimiento, no se están quejando, sino pidiendo que se respete su derecho. Sea paciente con el tiempo que le lleve actuar o hablar. Deje que ellas manejen ese tiempo y le facilitará la comunicación.

– BRINDAR INFORMACIÓN VERAZ

La información es fundamental. Cuando indique un lugar a una persona con discapacidad, adviértale sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar. Informe correctamente horarios y lugares de atención. Incluso indique el nombre de alguna persona en particular para que recepcione su trámite o consulta.



www.derechoshumanos.uns.edu.ar

ddhh@uns.edu.ar

[Subsecretaría de Derechos humanos.UNS](#)

[ddhh_uns](#)



+54 291 512-9882

4595000 (Int. 1096)

AV. COLÓN 80 | PISO 3



Buenas Prácticas
para la atención
de personas
con discapacidad

Recomendaciones en particular



Personas con discapacidad visual

- Acompañar a la persona para que pueda reconocer el espacio en el que se va a participar y prever la accesibilidad.
- Permitir que la persona se tome de su brazo u hombro, y caminar por delante anticipando el paso y los desniveles del suelo. Si se encuentra frente a una escalera indique si sube o baja.
- Identificarse y asegurarse que la persona sepa quién es su interlocutor. Cuando se dirija a ella debe hacerlo por su nombre, ya que de otra manera no puede saber que le están hablando.
- No ausentarse sin avisar.
- Mantener el entorno ordenado y los elementos del lugar siempre en el mismo sitio como bancos, escritorios, etc.
- Favorecer la autonomía con pequeñas modificaciones ambientales: buena iluminación, contraste, algún sonido indicador, etc.
- No sustituir el lenguaje oral por gestos. Se sugiere ser precisos y específicos en el mensaje.

- Evitar usar términos como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”; es preferible decir “a tu izquierda” “detrás tuyo”, etc. Puede ser útil conducir su mano, previo aviso, hacia el objeto e indicarle de lo que se trata.
- Facilitar la información en distintos soportes según los requerimientos de la persona (sistema Braille, textos digitalizados con criterios de OCR para lector de pantalla, etc.) Si ofrece materiales con imágenes recuerde hacer una breve descripción.
- Si la persona lleva un perro guía debe permitir que acceda con él.

Personas con discapacidad auditiva

- Situarse en un lugar donde la persona pueda verle con claridad: hablar de frente, a su altura, con el rostro iluminado y evitando tapar la boca con las manos.
- Hablar con naturalidad, ni muy rápido ni muy despacio. Vocalizar bien, sin exagerar ni gritar. Se puede ayudar con gestos naturales (sin sobreactuar) u ofreciendo información e instrucciones por escrito.

- Ofrecer otros medios de comunicación a través de códigos visuales (subtítulos; carteles, rótulos, señales, etc.) o intérprete LSA.
- Formular consignas claras para evitar confusiones. Si no entiende, repita el mensaje o constrúyalo de otra forma con palabras de significado similar.
- Evitar comunicarse de forma rudimentaria, en argot o con palabras sueltas.

Personas con discapacidad física

- Poner las cosas a su alcance u ofrecer ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas, ventanas, usar ascensores u otro tipo de equipos.
- Ajustar el paso en caso de estar en compañía de una persona que camina despacio, usa bastones, andador u otro medio para movilizarse.
- Preguntar a la persona usuaria si requiere alguna ayuda técnica con el uso de su silla de ruedas, teclados especiales, andador, etc.
- Si conversa con una persona durante un paseo, procurar no situarse detrás de la silla sino a un costado, dentro de su campo visual.

Personas con discapacidad mental o intelectual

- Tener en cuenta que este grupo de personas responde a perfiles muy heterogéneos.
- Ofrecer un trato igualitario y acorde con la edad. Comuníquese de forma natural, con respeto y discreción.
- Propiciar la participación plena en actividades comunes.
- Adaptar el lenguaje a la persona. Puede acompañar las explicaciones con material gráfico, signos y señas para facilitar la comprensión.
- Respetar los tiempos de respuesta, los silencios y el espacio vital.
- Mantener una escucha atenta sin juzgar. Sea paciente, flexible y muestre siempre apoyo.
- Tener en cuenta y valorar sus opiniones y preferencias.
- Favorecer la autonomía. Ofrecer acompañamiento y orientación para que pueda desenvolverse de manera autónoma.