



Guía para el trato a personas con discapacidad en Unión de Mutuas



UNIÓN DE MUTUAS

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 267

AGRADECIMIENTOS

Unión de Mutuas agradece su colaboración a todas las personas que han leído esta guía antes de su publicación y han aportado sugerencias, en particular a la Asociación de Personas Sordas de Castellón (Apesocas) y a la Asociación Valenciana de Ayuda a la Parálisis Cerebral (Avapace).

ÍNDICE

Introducción	4
Cómo tratar a una persona con discapacidad: pautas generales	5
Cómo tratar a una persona con dificultades o limitaciones motrices.....	7
Cómo tratar a una persona con discapacidad auditiva o sordera.....	8
Cómo tratar a una persona con discapacidad visual o ceguera	9
Cómo tratar a una persona con dificultades de comunicación o habla	10
Cómo tratar a una persona con discapacidad intelectual	11

Introducción

Unión de Mutuas comprende la dignidad desde el reconocimiento y el respeto de las personas como horizonte moral para todas sus actuaciones. Nuestra vocación de servicio se caracteriza por un trato respetuoso, equitativo y cordial, actuando siempre de forma objetiva e imparcial. (Valor: dignidad. Código Ético y de Conducta de Unión de Mutuas).

Unión de Mutuas promueve un trato igualitario, una manera de proceder objetiva e imparcial en relación con todas las personas, y, entre ellas, las personas con discapacidad. Sencillamente porque las personas con discapacidad son personas como cualquier otra. Y esto, aunque parece obvio, a veces no lo es tanto.

Por un lado, en las menciones a las personas con discapacidad a menudo se usan etiquetas, destacando su limitación o deficiencia sobre su condición de personas, se utilizan palabras con una fuerte carga peyorativa, términos como “minusválido”, “retrasado”, “ciego”, “sordomudo”... o “minusválida”, “retrasada”, “ciega”, “sordomuda”, en contraposición a veces con las personas “normales”. ¿Por qué una persona con discapacidad ha de ser “menos válida” y una persona sin discapacidad “normal”? NO.

Cuidemos nuestra forma de referirnos a las *personas con discapacidad*, anteponiendo su condición de persona a cualquier otra: *una persona con discapacidad, una persona sorda, una persona ciega*... Y refirámonos a las personas sin discapacidad de este modo.

Por otro lado, las personas con discapacidad presentan necesidades adaptativas que hay que atender. Unión de Mutuas ha emprendido hace tiempo distintas acciones para facilitar la accesibilidad de sus centros, mejorando las condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, recursos, bienes y servicios, así como los objetos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de comodidad y seguridad, y de la forma más natural y autónoma posible.

Pero la atención a las necesidades de las personas con discapacidad no puede limitarse a la accesibilidad de centros y servicios. Debe ir acompañada de una actitud que refleje los valores recogidos en el *Código Ético y de Conducta* de la Mutua, una actitud de respeto a la dignidad de las personas, y un trato humano y respetuoso, además de igualitario. Esta guía ofrece las pautas para ello.

Cómo tratar a una persona con discapacidad: pautas generales



TODAS LAS PERSONAS SON DIFERENTES Y TODAS MEREcen UN TRATO IGUALITARIO. Las personas con discapacidad son, como todas las demás, personas con sentimientos, con necesidades y con intereses, personas capaces de ser felices y de hacer felices a las demás, personas con derechos y deberes, personas que, con las adaptaciones precisas, pueden desarrollar sus capacidades y participar en la sociedad como cualquier otra.

Con frecuencia, la primera reacción que se produce al observar que una persona presenta una discapacidad es prestarle ayuda, asociando la discapacidad con la necesidad de dependencia de otras personas. Sin embargo, esa asociación no es deseable ni recomendable, ya que lo deseable es que una persona con discapacidad alcance el mayor grado de autonomía posible. Además, deberá ser la propia persona la que solicite ayuda cuando lo considere necesario, puesto que puede no desear nuestra ayuda, no necesitarla, o necesitarla solo puntualmente.

Con carácter general, para tratar a una persona con discapacidad hay que seguir unas sencillas reglas:

- **Actúa con naturalidad.** Cuando saludes a una persona con discapacidad, hazlo como saludarías a cualquier otra: a un niño si es un niño, a un adulto si es un adulto. Después, sigue comportándote con naturalidad, huyendo de un excesivo proteccionismo, evitando sentir pena o lástima (a nadie le gusta que le compadezcan de forma continuada), y con la tranquilidad y paciencia que sean necesarias.
- **Evita situaciones de miedo o rechazo** hacia la persona de que se trate porque no sabes qué hacer: como a cualquier otra persona, le puedes formular las preguntas que resulten pertinentes.
- Si una persona con discapacidad va acompañada, **háblale directamente** a ella y no a quien la acompañe, incluso si se trata de una persona sorda acompañada de un intérprete.
- Ante una persona con discapacidad, **debes hacerte visible siempre para que la persona sepa que estás ahí** y que puede contar con tu ayuda, pero sin agobiarla, sin estar encima de ella constantemente.



- Si piensas que una persona necesita una ayuda concreta, **pregúntale primero si desea ayuda** y, en caso contrario, deja que se valga por sí misma, sin molestarte por ello. Si acepta tu ayuda, pregúntale sobre la forma en que puedes ayudar.
- Por último, para facilitar el paso de personas con dificultades para caminar, con deficiencias visuales, etc. hemos de **mantener en la Mutua las zonas comunes de nuestros centros y las rampas libres de obstáculos**, y procurar que resulten **accesibles** los interruptores de la luz, rociadores de la ducha, percheros y demás **elementos de uso en vestuarios** y otros **espacios de libre acceso**.

Además de estas pautas generales, hay que tener en cuenta otras, según el tipo de discapacidad que presente la persona a la que estamos atendiendo.

Cómo tratar a una persona con dificultades o limitaciones motrices



Personas con **dificultades para andar**

- En compañía de una persona que utiliza muletas o bastones, **ajusta tu paso al suyo**.
- **Evita posibles empujones o un contacto físico** mientras la persona se esté desplazando.
- Si parece que está en dificultades, **ofrécele tu ayuda** y, si la acepta, **pregunta cómo debes prestarla** para evitar actuar de forma inadecuada (al subir escaleras, por ejemplo).
- En desplazamientos largos, puedes preguntar a la persona si desea una **silla de ruedas como apoyo**.
- **En caso de caída, ofrece inmediatamente ayuda** y pregunta cómo puedes ayudar.

Personas usuarias de **sillas de ruedas**

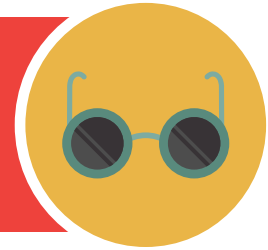
- Para hablar con una persona que esté **en una silla de ruedas, sitúate de frente a ella** y, en la medida de lo posible, a su misma altura (sentado o sentada).
- Si así lo desea, **acompañala durante su estancia en el centro**, ábrele puertas o ventanas y alcánzale o levántale objetos.
- **No cuelgues objetos en su silla ni te apoyes en ella**, ya que forma parte de su espacio corporal.
- **En ningún caso empujes la silla sin decírselo** primero a la persona usuaria de la misma.

Cómo tratar a una persona con discapacidad auditiva o sordera



- Antes de empezar a hablar con una persona con problemas de audición o sorda, **asegúrate de que haya suficiente luz, de forma que pueda ver bien tu cara** y ten cuidado de no cubrirla con las manos, bolígrafos y otros objetos (chicles, caramelos...).
- Una vez comprobado que te ve perfectamente, **háblale de cerca, de frente** (nunca de espaldas) y, si es posible, a su altura.
- **Mira a los ojos de tu interlocutor o interlocutora** porque así crearás un clima de confianza y te resultará más fácil saber si te comprende.
- **Habla con naturalidad, despacio y vocalizando claramente, sin exagerar ni gritar.** Ten en cuenta que al gritar el rostro se crispa y, en lugar de entender mejor, la persona sorda podría percibir hostilidad y aquella que tenga una pérdida parcial de audición probablemente entenderá peor, ya que al gritar la voz tiende a distorsionarse.
- **Asegúrate de que la persona te entiende, utilizando para ello términos claros y sencillos.** Si no te entiende, aclara con otras palabras, también sencillas, las primeras.
- **Si es necesario recurre al escrito**, sobre todo para facilitar información o datos importantes, pero, si lo haces, construye **frases simples** y usa **palabras sencillas y directas**.
- Cuando una persona sorda te hable y no tengas la seguridad de haber comprendido bien lo que ha dicho, **no pretendas que lo has entendido y pídele que lo repita**.
- Como una persona sorda no puede tener la atención dividida, es decir, no podrá ver lo que le dices mientras escribe o realiza cualquier otra acción, **espera a que finalice para que pueda centrarse en lo que le comunicas**.
- **Si la persona sorda va acompañada de un intérprete de lengua de signos, dirígete a la persona sorda y no al intérprete.** A la hora de facilitar información ten en cuenta que el intérprete no es un acompañante o un familiar. Respeta la comunicación entre la persona sorda y su intérprete.

Cómo tratar a una persona con discapacidad visual o ceguera



- Antes de entablar una conversación con una persona con discapacidad visual o ceguera, **identifícate como personal de Unión de Mutuas**, facilitando tu nombre y aportando, si procede, información sobre tu puesto de trabajo.
- **Si tienes que salir del espacio o habitación en que estés, comunícaselo para evitar que piense que sigues con ella**, anuncia tu vuelta a tu regreso y, si es necesario, explícale lo que estás haciendo o pretendes hacer (“Un momento, que voy a llamar a...”).
- **Al hablar, utiliza un tono normal**. No es necesario que eleves la voz, ya que las personas con deficiencia visual oyen, en general, perfectamente.
- **No sustituyas el lenguaje verbal por gestos** que, en muchos casos, no serán percibidos, ni utilices palabras que normalmente se acompañan de gestos, como “allí”, “eso”, “aquello”; en su lugar, usa términos que orienten a la persona en relación con el punto en que se encuentra: “a la izquierda de la mesa”, “detrás de ti”, etc. Evita también **exclamaciones que puedan alarmar** a la persona, como “¡cuidado!”, indicándole, con tranquilidad, que debe pararse.
- **Acompaña a la persona a la sala de espera, aseos, salón de actos o a cualquier otra estancia, informándole sobre el mobiliario de la misma**. Si el recorrido es complicado, ofrece tu brazo para que se agarre si lo desea (por el lado opuesto al del bastón, en su caso). Camina ligeramente por delante de la persona, procurando llevar un paso coordinado con ella, e indica la proximidad de los pasos estrechos por los que no quepan dos personas para que se sitúe detrás de ti, sin soltarse.
- **Para indicar dónde se encuentra un asiento, acompaña a la persona hasta este e indícale verbalmente su situación**. Si te aproximas por el respaldo, puedes colocar su mano en el mismo; si te acercas de frente, puedes hacer que sus rodillas toquen el asiento.
- **En ningún caso cojas el bastón de una persona ciega, ni tires de su ropa, ni la empujes por detrás**.

Cómo tratar a una persona con dificultades de comunicación o habla



- Cuando te encuentres con una persona que tiene dificultades de comunicación o habla, actúa con naturalidad: **mírala la cara, trátala como a un adulto y habla en un tono de voz normal.**
- **Limita al máximo distracciones y ruidos, y apóyate en escritos, imágenes y gestos** que puedan facilitar la comunicación.
- **Si tienes que formular preguntas, procura que sean cortas y sencillas;** si es posible, que tengan un sí o un no por respuesta.
- **En el caso de que tengas que dar alguna instrucción, intenta desglosarla en pasos pequeños y simples.**
- **Dale tiempo a la persona para responder a tus preguntas y comunicarse contigo.** Evita interrumpir, salvo que tengas que hacerle saber que no has entendido bien lo que ha dicho, y no corrigas su habla.
- **Asegúrate de que la persona te ha entendido, preguntádoselo directamente,** y evita, si va acompañada, dirigirte a quien la acompaña y preguntarle, por ejemplo, si aquella te entiende. Si es necesario, repite tus explicaciones, del modo más simple posible, pero siempre pensando que tienes delante a una persona adulta.
- **La empatía facilita la comunicación con quienes tienes dificultades de este tipo.** Prácticala e intenta evitar que la persona se sienta frustrada si se da cuenta de que no la entiendes, no te entiende o si no encuentra las palabras que busca.

Cómo tratar a una persona con discapacidad intelectual



- **Trata a las personas con discapacidad de acuerdo con su edad.**
- **Con una persona adulta, utiliza un lenguaje sencillo, pero no infantil.** No presupongas que no te va a entender y, en todo caso, confírmalo preguntándole si tiene alguna duda.
- **Evita al máximo distracciones y ruidos,** y apóyate con todo aquello que pueda facilitar la comunicación.
- **Escúchala con paciencia y responde a sus preguntas,** asegurándote de que te entiende.
- Limita tu ayuda a lo necesario, **procurando que la persona se desenvuelva sola cuando sea posible.**

RECUERDA QUE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD SON COMO LAS DEMÁS y, por tanto, lo mejor es tratarlas con naturalidad y ayudarlas en lo que necesiten, pero respetando y fomentando su autonomía.



Línea asistencial 24 h
900 100 692
Accede desde tu móvil

