

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



AGRADECIMIENTOS

Unión de Mutuas agradece su colaboración a todas las personas que han leído esta guía antes de su publicación y han aportado sugerencias.

ÍNDICE

Introducción	5
Cómo tratar a una persona con discapacidad: pautas generales	7
Cómo tratar a una persona con discapacidad física u orgánica	9
Cómo tratar a una persona con discapacidad auditiva	10
Cómo tratar a una persona con discapacidad visual	11
Cómo tratar a una persona con dificultades de comunicación o habla.....	12
Cómo tratar a una persona con discapacidad intelectual	13
Cómo tratar a una persona con una enfermedad mental	14

Introducción

En Unión de Mutuas partimos del interés y el respeto por las personas como horizonte ético para todas nuestras actuaciones. Nuestra vocación de servicio se caracteriza por un trato respetuoso, equitativo y cordial hacia todo nuestro equipo humano y hacia los trabajadores y las trabajadoras a quienes asistimos, actuando siempre de forma objetiva e imparcial. (Valor dignidad, Código Ético y de Buen Gobierno).

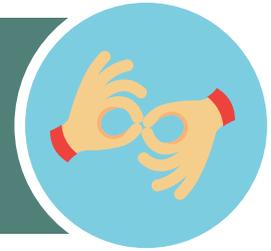
Unión de Mutuas promueve un trato igualitario, una manera de proceder objetiva e imparcial en relación con todas las personas, y entre ellas, las personas con discapacidad. La discriminación de esta parte de la sociedad continúa siendo una realidad. Un 52% de las personas con discapacidad, según los datos aportados por la Comisión Europea, se han sentido discriminadas. Por ello, en la lucha contra la discriminación y por la igualdad de oportunidades, es necesario trabajar en la sensibilización de la sociedad.

Cuando nos dirigimos o mencionamos a las personas con discapacidad lo hacemos utilizando, sin darnos cuenta, etiquetas, que destacan sus limitaciones o deficiencias, sobre su condición de persona. Centrarnos en las capacidades de este grupo social y no en sus limitaciones es una forma de mostrar una visión positiva de la discapacidad a toda la sociedad. Palabras anticuadas, inexactas o inapropiadas pueden servir para perpetuar imágenes sociales negativas y estigmatizar a personas o grupos de personas. Por ello cuando utilizamos términos peyorativos, como “minusválido”, “retrasado”, “ciego”, “sordomudo”... o “minusválida”, “retrasada”, “ciega”, “sordomuda”, se está vulnerando la dignidad de las personas con discapacidad al atribuirle nulo o reducido valor a su condición de persona. Por tanto, para la inclusión de las personas con discapacidad y combatir los estereotipos, es necesario que cuidemos nuestra forma de referirnos y dirigirnos a las personas con discapacidad.

De igual forma, este grupo de personas presentan necesidades adaptativas que hay que atender. Unión de Mutuas ha emprendido en los últimos años distintas acciones para facilitar la accesibilidad de sus centros. Ha mejorado las condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, recursos, bienes y servicios, así como los objetos, herramientas y dispositivos con el fin de ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de comodidad y seguridad, 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 Buen Gobierno. Por ello, esta guía, dirigida al personal de Unión de Mutuas, ofrece una serie de recomendaciones para tratar a las personas con discapacidad que visitan nuestros centros, con una actitud de respeto a la dignidad de las personas, y un trato humano y amable, además de igualitario.

Cómo tratar a una persona con discapacidad: pautas generales



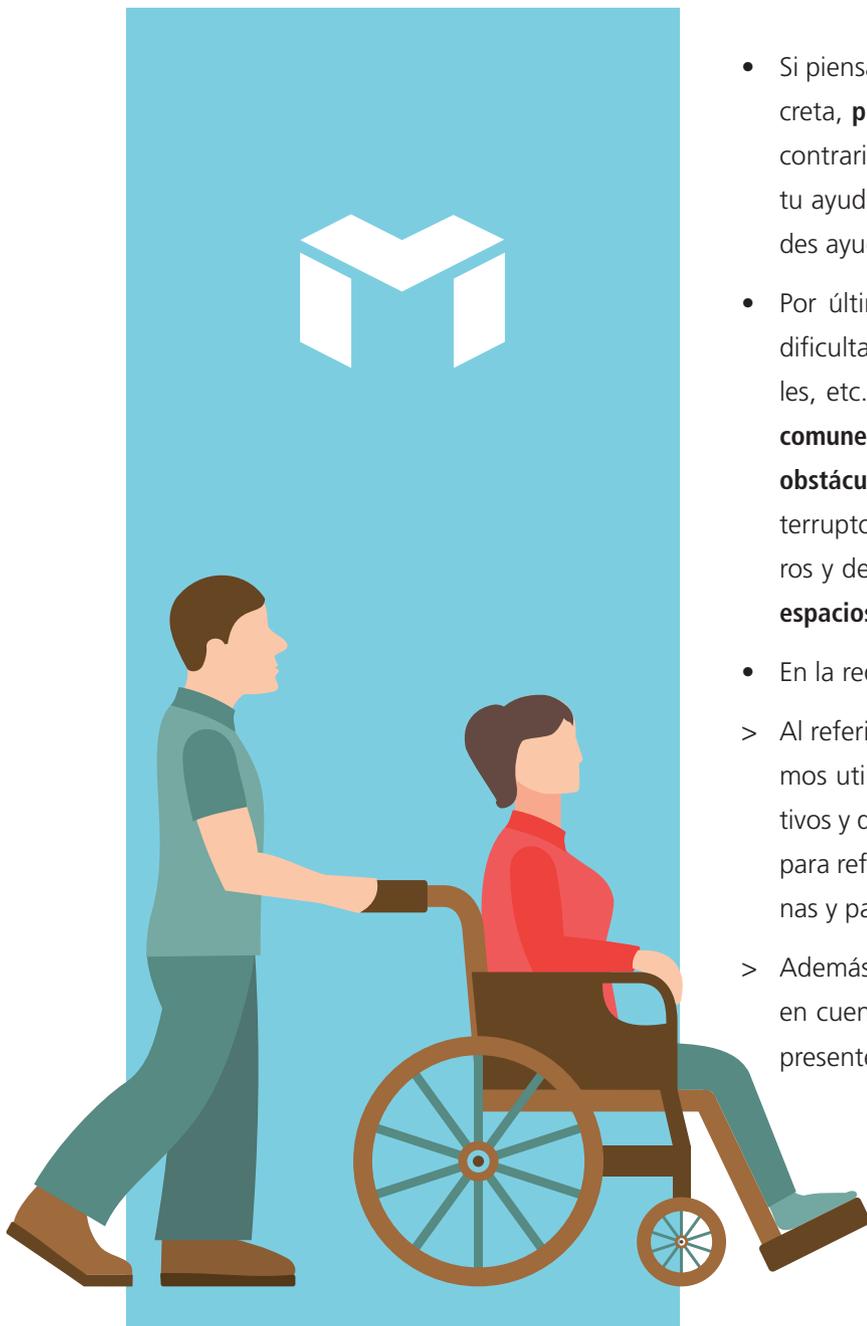
TODAS LAS PERSONAS SON DIFERENTES Y TODAS MERECE UN TRATO IGUALITARIO. Las personas con discapacidad son, como todas las demás, personas con sentimientos, con necesidades y con intereses, personas capaces de ser felices y de hacer felices a las demás, personas con derechos y deberes, personas que, con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

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 ayuda. 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:

> En el trato directo...

- **Actúa con naturalidad.** Cuando saludes a una persona con discapacidad, hazlo como cuando te diriges a cualquier otra persona de su edad. Después, sigue comportándote con naturalidad, huyendo de un excesivo proteccionismo, evitando actitudes proteccionistas o paternalistas (a nadie le gusta que le compadezcan), y con tranquilidad y paciencia, si es necesario.
- **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. Pregunta antes de ayudar y no des por sentado que necesita ayuda.
- **No subestimes ni prejuzgues a las personas con discapacidad.**



- 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. Si acepta tu ayuda, pregúntale sobre la forma en que la 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**.
- En la redacción de texto escrito:
 - > Al referirnos a las personas con discapacidad, podemos utilizar distintos sinónimos para no ser reiterativos y que están aceptados como lenguaje inclusivo para referirnos a ellas: grupo social, grupo de personas y parte de la sociedad.
 - > 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 discapacidad física u orgánica



La discapacidad física es la disminución o ausencia de funciones motoras o físicas; puede generar dificultad en la realización de movimientos o en la manipulación de objetos y puede afectar a otras áreas (por ejemplo, el lenguaje).

La discapacidad orgánica es la producida por la pérdida de funcionalidad de algunos sistemas corporales, que suelen relacionarse con los órganos internos o procesos fisiológicos. Es el caso de las enfermedades renales, hepáticas, cardiopáticas, metabólicas, inmunológicas, migrañas, trastornos del sueño, Parkinson...

Es importante tener en cuenta que este tipo de discapacidades pueden ser crónicas o temporales, de nacimiento o adquiridas a lo largo de la vida.

TRATO A 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.

TRATO A PERSONAS USUARIAS DE SILLAS DE RUEDAS

- Para hablar con una persona que esté en una silla de ruedas, **sítuate de frente a ella** y, en la medida de lo posible, a su misma altura (sentado o sentada).
- **Ofrece tu ayuda y/o acompañamiento durante su estancia** en el centro, ábrele puertas o ventanas y alcánzale o levántale objetos. Pon las cosas a su altura para que pueda acceder a ellas por sí misma.
- **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.

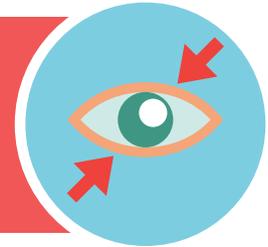
Cómo tratar a una persona con discapacidad auditiva



La discapacidad auditiva es la limitación sensorial o la ausencia total de la capacidad de oír que ocasiona dificultades importantes para escuchar y hablar y, por lo tanto, para comunicarse verbalmente.

- 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. Asegúrate de que te está mirando. Mientras caminemos, es preferible no hablar.
- **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, 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. Sé paciente en la comunicación.
- **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.
- **Dale información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo** (mensajes por megafonía, música de fondo...).

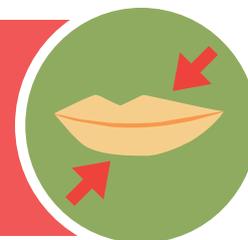
Cómo tratar a una persona con discapacidad visual



La discapacidad visual es la limitación sensorial o la ausencia de la capacidad de ver que ocasiona importantes dificultades para identificar visualmente, tanto a personas como a objetos, para orientarse, para ubicar el entorno y sus características.

- Antes de entablar una conversación con una persona con discapacidad visual o cieguera, **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 la deficiencia visual no comporta una deficiencia auditiva.
- **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.
- **Mantén el espacio ordenado evitando puertas entreabiertas, obstáculos en el camino...**
- **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



Las discapacidades comunicativas y las del lenguaje o el habla tienen como denominador común que provocan dificultad para comunicarse. Pueden estar derivadas por muchos motivos y causas, por ejemplo daños cerebrales, problemas del habla (cuerdas vocales, etc.) o problemas auditivos.

- Cuando te encuentres con una persona que tiene dificultades de comunicación o habla, actúa con naturalidad: **mírala a 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, y siempre adecuándolo a su edad.
- **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



La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en la vida diaria y que le permiten responder ante las distintas situaciones y lugares.

- **Procura ser natural, respetuoso y discreto** al hablar con una persona con dificultades de comprensión.
- **Trata a las personas con discapacidad de acuerdo con su edad.**
- **Con una persona adulta, utiliza un lenguaje sencillo, pero no infantil.** Si dudas si te ha entendido, pregúntale si tiene alguna duda.
- **Evita al máximo distracciones y ruidos**, y apóyate con todo aquello que pueda facilitar la comunicación.
- **Escúchala con paciencia y muéstrale tu apoyo**, asegurándote de que te entiende.
- Limita tu ayuda a lo necesario, **procurando que la persona se desenvuelva sola cuando sea posible.**

Cómo tratar a una persona con una enfermedad mental



La enfermedad mental es una alteración de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, el aprendizaje y el lenguaje, lo cual dificulta a la persona su adaptación al entorno cultural y social en el que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo.

- **Debe tratarse a una persona con enfermedad mental de igual a igual**, de forma natural, con respeto y discreción. No discrimines, porque tu actitud es una de las claves de su recuperación. deben recibir un trato basado en el respeto, igualdad y confianza en sus capacidades.
- **Les trataremos de acuerdo con su edad cronológica**, evitando infantilizar nuestro lenguaje si es mayor y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista. Evita conductas paternalistas que dificulten el desarrollo personal y proyecto vital individual.
- El trastorno mental no está asociado con comportamientos peligrosos ni violentos. **Prescinde de prejuicios** y actitudes estigmatizantes.
- **Respetar la intimidad de la persona** sobre su enfermedad mental. Si quiere hablar de ello, escucha atentamente. Evita realizar preguntas invasivas y/o morbosas sobre el desarrollo de su enfermedad.
- Mantén una actitud de apoyo, respetando su capacidad de decidir sobre los diferentes aspectos que le pueden influir en su vida.
- En muchos casos la falta de motivación o de energía y el desinterés por las cosas vienen dados por la propia enfermedad o por un efecto secundario de la medicación. **Evita culpabilizarles**.
- **Ante situaciones de malestar psíquico**, al tratarse de un problema de salud, orientaremos a la persona a acudir a su centro de salud y **solicitar apoyo especializado**.
- Si se produjeran situaciones de descompensación, como alucinaciones visuales o auditivas, no critiques ni discutas lo que ve, siente u oye, y explícale que no lo percibes. **Mantén un tono de voz calmado**. Cambia la conversación a otras temáticas que puedan cambiar el foco de atención.
- Antes de tomar una iniciativa que puede crear malestar en la persona, **pregunta cómo la puedes ayudar y qué necesita**.
- **Busca información en recursos especializados**. Si comprendemos lo que le pasa la podremos ayudar más y mejor.

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

