

Recomendaciones generales para la **Atención Inclusiva**



El Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, entrega algunas recomendaciones para que servicios públicos y privados entreguen una atención inclusiva a personas con discapacidad, centrada en los derechos y en asegurar el acceso a la información en igualdad de condiciones.

Atención Inclusiva

Discapacidad Auditiva



- ✔ Sitúese de forma 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 debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- ✔ Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- ✔ El usar audífono, no significa que la persona escuche 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, ubíquela donde pueda verla y advierta al resto del personal de apoyo.
- ✔ En caso de realizar videollamadas, se recomienda utilizar plataformas que permitan la traducción simultánea.
- ✔ Puede utilizar otros servicios para lograr una mejor comunicación, como, por ejemplo, mensaje de texto, WhatsApp, etc.

Atención Inclusiva

Discapacidad Física



- ✓ Pregúntele si necesita ayuda y cómo puede apoyarlo.
- ✓ Al iniciar la atención, busque el espacio para conversar a la misma altura de la persona.
- ✓ La silla de ruedas es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

Atención Inclusiva

Discapacidad Visual



- ✓ Preséntese e identifíquese.
- ✓ Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- ✓ Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- ✓ Avisar al usuario cuando se ausenta.
- ✓ No utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello".
- ✓ Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como "a su izquierda", "a su derecha", etc.
- ✓ No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- ✓ Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como "¡ay!", "¡uf!" o "cuidado", cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- ✓ Si acompaña a la persona mientras camina, no la tome del brazo, él o ella le indicará cómo apoyarlo.

Atención Inclusiva

Discapacidad Psíquica



- ✓ Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente. Tenga paciencia y responda las consultas de forma sencilla.
- ✓ 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.
- ✓ Destine el tiempo necesario para la atención. 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.

Atención Inclusiva

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 otórguele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- ✓ Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- ✓ Utilice un lenguaje claro y sencillo.