



RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PÚBLICOS

CON *DISCAPACIDAD*

Fundación
Serinclusivo



www.serinclusivo.cl



DISCAPACIDAD MOTORA O FÍSICA:

Pregunte a la persona si **necesita ayuda** y cómo puede ayudarlo.

Preocúpese de que las **vías de circulación de su espacio estén despejadas.**

Las sillas de ruedas, bastones, carros, entre otros son parte del espacio personal, por lo que **no se deben tocar ni mover sin autorización del usuario.**

Si la persona está en silla de ruedas **trate de ponerse a su altura** y facilitar que la persona lo pueda mirar.



DISCAPACIDAD AUDITIVA, PERSONA SORDA Y BAJA AUDICIÓN:

Apoye su comunicación verbal con gestos, movimientos, utilización de pizarras, entre otros. Tenga una libreta y lápiz a mano por si se lo solicitan.

Dirigirse a la persona directamente y de frente para asegurarse que vea sus labios.

Module con naturalidad y a una velocidad promedio para asegurarse que la persona le entendió. No es necesario hablar muy fuerte.

Es importante que el lugar en el que se atiende **tenga una señalización visual clara de los lugares.**





DISCAPACIDAD INTELECTUAL:

Siempre **dirigirse a la persona** y no a su acompañante.

Entregar **información clara, expresiones simples y cortas**.
Sea paciente y esté disponible a **repetir la información** de ser necesario.

Tener paciencia, buena disposición y darse el tiempo suficiente para **escuchar la consulta que la persona está realizando**.

Asegurarse que la persona entendió, se le puede **preguntar si entendió o pedir que lo repita**.



DISCAPACIDAD VISUAL:

Las personas con discapacidad visual generalmente usan un bastón de apoyo (**no se debe tomar ni cambiar de lugar**)

Nunca mover a una persona sin preguntarle antes, **esto puede hacer que la persona se desoriente espacialmente** y dificulte su experiencia.

Evite utilizar expresiones abstractas para dar indicaciones como “allá”, “acá”. De indicaciones utilizando, por ejemplo: “a su izquierda”, “a su derecha”.

Ofrecer apoyarse en uno de sus hombros para ser guiado al lugar a donde quiere llegar.



www.serinclusivo.cl