A stylized globe with a teal and light green checkered pattern. Several colorful arrows (yellow, orange, red, blue) are drawn in a circular, swirling pattern around the globe, suggesting a continuous cycle or process.

# Manual de buenas prácticas

**en la interacción**  
con las  
personas con  
discapacidad



# Índice

Introducción	<b><u>4</u></b>
Personas con discapacidad auditiva	<b><u>7</u></b>
Personas con discapacidad intelectual, trastornos del desarrollo o del neurodesarrollo	<b><u>10</u></b>
Personas con discapacidad física	<b><u>14</u></b>
Personas con discapacidad orgánica	<b><u>18</u></b>
Personas con discapacidad visual	<b><u>21</u></b>
Personas con problemas de salud mental y discapacidad psicosocial	<b><u>26</u></b>
¿Qué es CERMIN?	<b><u>27</u></b>
Glosario	<b><u>28</u></b>

# Introducción



## Persona/as con discapacidad

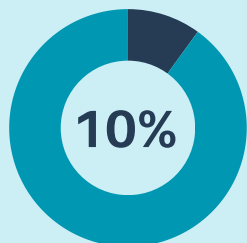
La discapacidad, como circunstancia en la vida de las personas, es un elemento más que refleja la diversidad y la riqueza de los seres humanos. La discapacidad no es una realidad estanca, sino que forma parte del crisol de la sociedad.

El respeto a la dignidad de las personas con discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos, añadiendo la equidad, **accesibilidad universal** y la igualdad, implica reconocer un espacio en el que asuman el poder de decisión sobre sus propias vidas y participar de forma **plena en la esfera política, económica, social y cultural de su comunidad**, siempre desde la equiparación de oportunidades e igualdad de derechos.

Existe una variedad de términos para designar a las personas con discapacidad, pero actualmente, existe una forma generalizada y con amplio consenso, incluso normativo, que se considera correcta: “Discapacidad” y “Personas con Discapacidad”. Debiendo, por ello, tener que erradicar otras terminologías como: minusvalía, diversidad funcional, minusválido/a, discapacitado/a, retrasado/a, especial, incapaz, etc.

## ¿Por qué este manual?

La creación de este manual responde a la necesidad de promover una **sociedad más inclusiva y respetuosa**. Proporcionar orientaciones claras que faciliten una comunicación e interacción adecuada con las personas con discapacidad. Con este manual se busca eliminar barreras actitudinales y fomentar un entorno de igualdad, donde se reconozcan la dignidad, los derechos y las capacidades de todas las personas.



Cerca de un **10% de la población tiene una discapacidad** y es necesario implementar medidas de accesibilidad según sus características personales. Ya sea una persona con discapacidad sensorial, física, orgánica, intelectual, con problemas de salud mental o psicosocial. Las necesidades de accesibilidad son distintas en cada una de ellas y en gran medida éstas vienen determinadas por el contexto al que se pretende acceder o comunicar. Así mismo, existe una gran diversidad dentro de cada una de las discapacidades.

**Es importante tener en cuenta las siguientes premisas que están relacionadas con las necesidades, en general, de las personas con discapacidad:**



Prestar atención a las necesidades o requerimientos de la persona, anticiparnos y preguntar, pero sin presuponer que la persona va a necesitar apoyo siempre.



Tener en cuenta las medidas de accesibilidad o los productos de apoyo existentes.



Dirigirnos directamente a la persona y no al acompañante (en caso de que lo hubiera).



Interactuar con las personas adultas como tales, no infantilizando y, a su vez, dando credibilidad a sus testimonios.



Evitar el uso de expresiones como "sufrir" o "padecer" que tienen una connotación negativa y pueden dar lugar a una concepción, errónea y ya superada, de la discapacidad como enfermedad.



Ver a la persona desde la igualdad.

Para garantizar el acceso universal a determinados entornos, bienes y servicios, es preciso contemplar las necesidades y demandas de los distintos colectivos con el fin de garantizar su participación en igualdad de condiciones al resto de la ciudadanía. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad tendrán menos dificultades, y por ello, su autonomía será mayor.

Este documento pretende hacer una serie de recomendaciones básicas con el fin de **facilitar conductas y actitudes que garanticen la participación de las personas con discapacidad**. Tiene como base la *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas*, así como la propia experiencia de las personas con discapacidad.

Además, las prácticas que se desarrollan a lo largo de este manual están basadas en un enfoque de Derechos Humanos y en las reivindicaciones de las propias personas con discapacidad, lo que permite poder desarrollarse en plenitud como cualquier otra persona. Por ello, en la interacción, hay que tener en cuenta sus decisiones y su autonomía para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos.



# Personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva constituyen un colectivo muy heterogéneo que se comunica mediante **lengua oral y/o lengua de signos**, por lo que habrá que individualizar la respuesta en función de cada persona.

Las personas con discapacidad auditiva pueden encontrar dificultades a la hora de decodificar mensajes, anticipar hechos y manejar símbolos que se sustentan en la estructura del lenguaje verbal. Esto se puede agravar en situaciones con mala acústica que dificulten la recepción de los mensajes (ruido de fondo, distancia entre las personas que se están comunicando, etc.).

Cuando estemos con personas **sordas o hipoacúsicas**, intentaremos facilitarles los apoyos necesarios para una comunicación efectiva. Para ello es necesario:



Prestar atención a las necesidades de las personas sordas en cuanto a las **medidas de accesibilidad o los productos de apoyo existentes** (**ILSE, guías intérpretes, subtitulado, Mini Mic, bucle magnético, FM...**) ya que son elementos que favorecen el acceso a la información y la comunicación.

Es muy importante señalizarlo en una **zona visible en los diferentes espacios y lugares**. También conviene informar sobre la falta de las mismas.

# ¿Cómo interactuamos con las personas con discapacidad auditiva?



**Hablaremos de frente.** Evitando taparnos la cara y cerca de la persona para facilitarle la labiolectura (2,5 o 3 metros).

Mientras hablemos, es necesario que no tengamos nada en los labios, ni en la boca. Asimismo, **evitaremos poner las manos delante de nuestra boca.**



**Vocalizaremos bien, pero sin exagerar, ni elevar el volumen de voz.**

Hablaremos siempre con un **tono natural**, evitando hablarle de prisa o demasiado despacio y asegurándonos de que comprende la conversación.

Apoyaremos la comunicación con **gestos naturales, sin sobreactuar.** También podemos usar, si fuera necesario, palabras escritas o dibujos.

“ — Si no nos entiende, repetiremos el mensaje. Construiremos la **frase de**  
— ” **manera sencilla y correcta**, con palabras de significado similar.

Si estamos en grupo, es necesario respetar los turnos a la hora de hablar e indicar previamente quién va a intervenir. Además, es necesario ofrecerle o dejarle un sitio en el que pueda visualizar a todas las personas o al máximo número de ellas.



**Mientras caminemos, será preferible no hablar.**...



En caso de querer hablarle, le avisaremos, indicándole el **tema de conversación** y, cada vez que varíe, se lo haremos saber.

Llamaremos su atención con un **ligero toque en el brazo o en el hombro**, (no es conveniente tocar la cabeza ni la espalda por respeto y por el sobresalto que puede causar), o con una discreta señal antes de hablar.

**Nos situaremos a su altura, sobre todo si son niños y niñas o si van en silla de ruedas.**



Darle **información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo** (músicas de fondo, mensajes por megafonía, instrucciones verbales al grupo...). Eso les permite entender mejor las reacciones de otras personas y adecuar su comportamiento de un modo más eficaz.

Si utiliza la **lengua de signos** es necesario mirarle cuando está signando, de lo contrario se considera falta de interés o de respeto. Además:

- Si va acompañada de intérprete de lengua de signos u otra persona, le **miraremos a ella o él aunque sea su acompañante quien hable.**



# Personas con discapacidad intelectual, trastornos del desarrollo o neurodesarrollo

Dentro de esta discapacidad nos encontramos con personas que, aún teniendo algunos rasgos comunes, derivados de su limitación cognitiva, responden a **perfiles muy heterogéneos**.

Teniendo en cuenta que las personas con discapacidad intelectual, o trastornos del desarrollo o del neurodesarrollo, pueden tener algunas dificultades de comunicación oral, para una interacción adecuada, debemos tener presentes las siguientes consideraciones:



En personas con dificultades de comprensión hay que prestar atención a las necesidades que puedan tener o expresar y, por tanto, tener en cuenta las **medidas de accesibilidad o los productos de apoyo existentes** (pictogramas, lectura fácil, etc.). Es muy importante atender a las condiciones de **accesibilidad de los diferentes espacios** y lugares para hacer saber a las personas las medidas de accesibilidad que tiene ese lugar o la falta de las mismas para que lo tengan en cuenta.

## Importancia del entorno

Pueden tener **dificultades para concentrarse** y, por ello, pueden distraerse con mayor facilidad.



Es aconsejable que se **coloquen a nuestro lado** para que su concentración sea más consistente.

Reducir, a ser posible, la **estimulación sensorial y las interrupciones**.



**Retirar el material** que no se vaya a emplear.

## Importancia del lenguaje

- Conviene utilizar **frases cortas y claras** para su comprensión. Comunicándonos siempre de la forma más simple y clara posible. Es decir, emplear un lenguaje accesible y cotidiano, evitando el lenguaje abstracto o el uso de tecnicismos.
- Son de gran ayuda comunicativa las **comparaciones, ejemplos o referencias vivenciales** significativas para ellas.
- Emplear un lenguaje asertivo.
- Debemos **utilizar material escrito** como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Adaptar el lenguaje a la persona: si tiene dificultades para comunicarse mediante el lenguaje oral, se pueden acompañar las explicaciones con **material gráfico, signos y señas** para facilitar la comprensión.
- Tener en cuenta que pueden tener **dificultades para comprender el tiempo**, por lo que debemos asegurarnos que entienden los calendarios y otras herramientas de planificación temporal.
- Debemos tender a emitir respuestas lo más accesibles posible.

# ¿Cómo interactuamos con las personas con discapacidad intelectual, trastornos del desarrollo o neurodesarrollo?



Hay que tener en cuenta que pueden tener **dificultades relacionales** (o para relacionarse con las personas).



En la **interacción social** es conveniente el uso de elementos que apoyan al lenguaje oral, como son los **gestos, las sonrisas, la proximidad, la mirada o el tono de voz**, entre otras cosas, ya que permiten crear un marco de seguridad y tranquilidad, generando un clima de confianza.



Para fomentar su confianza, además, puede ser útil tratar un tema de su interés, si es una persona adulta, o hacer algún juego que le guste, si es una niña o un niño.



La interacción debe ser **acorde a su edad cronológica** y, por tanto, el lenguaje que utilicemos también, **evitando así infantilizar** a través de nuestro lenguaje y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.



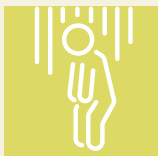
Es conveniente que consideremos que algunas personas con discapacidad intelectual o trastornos del desarrollo viven con **incomodidad el contacto físico**. Como norma general, nuestra relación en este sentido ha de tener un planteamiento equivalente al que seguimos con cualquier persona.



Se recomienda **normalizar la situación** tratando de no prestar demasiada atención a aquellos comportamientos que puedan parecer extraños (por ejemplo, vocalizaciones o gestos inusuales).

# Tener en cuenta su opinión

- Hay que **tener en cuenta sus comentarios y propuestas**, sin devaluarlas.
- Cuando una persona con discapacidad intelectual quiere decir algo es muy importante dejarle que termine, **evitando finalizar las frases por ella**.
- Es fundamental respetar sus tiempos y **adaptarnos a su ritmo**, dándole el tiempo que necesite y respetando sus silencios. Ante cambios e imprevistos es recomendable anticipar información, esto es verbalizar por adelantado lo que va a suceder, con el fin de aumentar su capacidad de adaptación.



# Personas con discapacidad física

Las personas con discapacidad física, suelen presentar alteración en la marcha y requerir apoyos para su movilidad aunque la discapacidad física se puede centrar también en los miembros superiores.

En ocasiones, pueden presentar asociadas necesidades que afectan a su capacidad manipulativa, a circunstancias propias de su autocuidado o a su competencia comunicativa. A la hora de establecer una relación con ellas en cualquier entorno, tenemos que considerar los siguientes aspectos:



En personas con movilidad reducida prestar atención a las necesidades que puedan tener o expresar y, por tanto, tener en cuenta las **medidas de accesibilidad o los productos de apoyo existentes** (rampas y ascensores, sillas de ruedas y bastones, etc.). Es muy importante atender a las condiciones de accesibilidad de los diferentes espacios y lugares para **hacer saber a las personas dichas medidas de accesibilidad con las que cuenta** ese lugar o la falta de las mismas para que lo consideren.

- Al dirigirnos hacia la persona, hacerlo siempre por delante, **cara a cara**, es decir, ponernos a su altura o a una distancia adecuada si es usuaria de silla de ruedas. Siempre nos identificaremos y evitaremos dirigirnos por la espalda o tocarles por detrás para evitar sustos o espasticidades. Tendremos especial cuidado en **poner las cosas a su alcance y adecuar la altura de textos o mensajes escritos**.

# Usuario/a de silla de ruedas

- A la hora de colaborar en sus desplazamientos con silla de ruedas, **esperar a su petición de ayuda**. Nuestro apoyo será oportuno sólo si lo requiere. No dar por hecho que la persona va a requerir algún tipo de apoyo siempre, sino preguntárselo primero.

Cuando una persona con discapacidad física tenga también una discapacidad intelectual y no nos pueda indicar, explicándole anticipadamente siempre hacia dónde vamos.

- Ante una explicación o cuando hay que observar algo, es conveniente que **se coloquen en primera fila** para que el resto de personas no les dificulten la percepción visual y/o auditiva.
- Si nos paramos en algún lugar, comprobaremos que la **silla esté bien colocada**, frenada y en posición integradora en el grupo.
- En espacios estrechos, debemos prestar atención a que las **manos y pies no choquen** contra puertas, paredes u otros elementos del entorno.



## Si nos encontramos un escalón

- Para subir, **pondremos la silla de frente al escalón** de manera que primero subirán las ruedas delanteras y luego las traseras. Nos colocaremos detrás por seguridad. Muchas sillas presentan una barra trasera que nos permite hacer palanca con el pie para disminuir el esfuerzo y hacer más suave las subidas.

- Para bajar, **colocaremos la silla de espaldas** al escalón de manera que bajan primero las traseras. Aquí también nos colocaremos detrás por precaución.





## Si nos encontramos con una rampa

- Para subir, la **silla estará de frente a la rampa**. Una vez subida, nos cercioraremos de que la silla ha superado por completo la pendiente y queda frenada.
- Para bajar, la **silla irá de espaldas a la rampa** de manera que se irá hacia atrás. Una vez abajo, comprobaremos que está bien colocada.



## Otras necesidades asociadas a la discapacidad física a tener en cuenta son:

- El **traslado en vehículos** (taxis adaptados, furgonetas, autobuses...) son momentos en los que estas personas se sienten más vulnerables. Para evitarlo nos tenemos que asegurar de que su silla está bien anclada y tienen colocados todos los cinturones de seguridad.
- En las personas con capacidad ambulatoria con apoyo es preferible **ofrecer el brazo o el hombro** en lugar de cogerles y ejercer fuerza. Es muy importante, además, adaptarnos al ritmo de las personas.
- Tengamos en cuenta que apagar una silla eléctrica es una medida de sujeción que debemos evitar.
- Dependiendo de la lesión, algunas personas con discapacidad física pueden encontrar **dificultades en la manipulación de determinados objetos o prendas**. En las situaciones en las que esté llevando a cabo un manejo manipulativo, respetaremos su iniciativa y el ritmo con el que ejecuta la acción, sin interferir en la misma.



- Algunas personas tienen alterada su capacidad verbal, por lo que les resulta más difícil hacerse entender. Debemos escucharles sin prisas, hasta el final, aunque intuyamos lo que quieren decir.

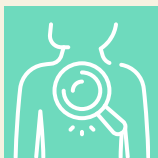
**Evitaremos completar sus frases o terminar su mensaje.** Si no lo hemos entendido, hacérselo saber y escuchar nuevamente con calma y atención sin caer en interpretaciones. Servirnos también de los apoyos técnicos o tecnologías que tenga la persona para favorecer su comunicación (tablets, **tableros de comunicación...**).



- No obligar a las personas a participar si no quieren. Respetar sus decisiones.
- Respecto a los **baños adaptados**, tendremos perfectamente localizada la ubicación de los mismos para poder orientar a quien pueda preguntarnos por ellos. Si la pregunta se produce, describiremos claramente el itinerario a seguir para llegar hasta el que se encuentre más cercano. Es positivo, a la hora de organizar actividades, la información previa acerca de la adaptación de los baños cercanos.

- Para ayudar a las personas en el **vestido y desvestido** muchas de ellas muestran espasticidad ante situaciones en las que se sienten inseguras o nerviosas. La anticipación de nuestras acciones y el tranquilizar antes disminuye esta **espasticidad** y facilita estas labores.

- Algunas personas con discapacidad física no tienen control de esfínteres o requieren apoyo para las actividades de aseo diarias. En estos casos hay que **salvaguardar la intimidad de las personas** al realizar estos apoyos y respetar su autodeterminación preguntándoles sus preferencias, siempre que sea posible, y en los casos en los que no las puedan manifestar observando su respuesta positiva o negativa a los distintos estímulos.



# Personas con discapacidad orgánica

Son personas cuya **discapacidad no es visible** en la mayoría de los casos, ya que afectan a los órganos o sistemas principales internos del organismo (cardiopatías, cronicidades renales, neurológicas, reumatológicas, medulares, circulatorias, fibromialgia, fibrosis quística, etc.) que no en todos los casos tienen sintomatología evidente o manifestaciones externas.

Suelen tener una importante repercusión en la movilidad pero también pueden afectar cognitivamente o sensorialmente por las complicaciones derivadas de la discapacidad o cronicidad de una patología de origen. Así pues, en muchos casos deriva en una discapacidad física. Algunas pautas a considerar son:



Prestar atención a las necesidades que puedan tener o expresar y, por tanto, tener en cuenta las **medidas de accesibilidad o los productos de apoyo existentes** (baños ostomizados, alimentos texturizados, etc.) en personas con discapacidad orgánica.

Es muy importante atender a las condiciones de accesibilidad de los diferentes espacios y lugares para hacer saber a las personas las medidas de accesibilidad con las que cuenta ese lugar o la falta de las mismas para que lo tengan en cuenta.

Alguna **discapacidad orgánica** puede generar dificultades para la comunicación oral. En estos casos, son personas con dificultades en el habla, personas que no pueden hablar o lo hacen con voz diferente (esofágica, con laringófono, con prótesis fonatoria, parálisis cerebral, enfermedades neurodegenerativas) por motivos fisiológicos (extirpación de laringe, faringe, cuerdas vocales) pero que oyen y comprenden sin dificultades.

## ¿Cómo interactuamos con las personas con discapacidad orgánica con dificultades de comunicación?



Tener en cuenta los **apoyos que pueda necesitar para facilitar la comunicación**. Ofreceremos papel y bolígrafo y cualquier otra posibilidad de comunicación escrita (tablet, teléfono móvil, tableros de comunicación, etc.).



Procuraremos **situarnos frente a la persona** con discapacidad del habla para oír y entender mejor.



Buscaremos un **lugar con poco ruido**, si es posible.



**Respetaremos los turnos de palabra** y los tiempos que necesite cada persona. A las personas con este tipo de discapacidad les cuesta más empezar a hablar.



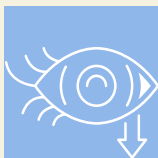
Le escucharemos sin prisas y hasta el final y, aunque intuyamos lo que quiere decir, **evitaremos completar sus frases** o terminar el mensaje por ella.



Si no entendemos, **pediremos que nos repita el mensaje**. No fingiremos haber comprendido si no ha sido así.

## Otras necesidades asociadas a la discapacidad orgánica:

- En caso de necesitar apoyo ante un incidente en la calle, **preguntar qué le ocurre para saber cómo actuar**, en ningún caso “tocar sin saber” y contactar con servicios de urgencia si no hay respuesta.
- Algunas personas con una **pronunciada movilidad reducida** en ocasiones las limita a la hora de estar mucho tiempo de pie o realizar un desplazamiento caminando, lo que puede requerir, descansos o paradas frecuentes.
- Evitar utilizar términos, como son: **“vago/a”, “cojo/a”, “enano/a”, “quejica”**, etc., ya que son términos que pueden resultar ofensivos ante una realidad no visible por las personas que les rodean.
- Validar a la persona y **dar credibilidad**. Si la persona tiene dolor es muy importante creerle puesto que se cuestiona en mayor medida el dolor cuando la discapacidad no es visible.
- A la hora de realizar sus desplazamientos, con o sin productos de apoyo, **esperar a su solicitud de ayuda**.



# Personas con discapacidad visual

La **discapacidad visual** es una carencia, disminución o defecto de la visión. Por eso, a la hora de comunicarnos debemos tener presente algunas pautas de interacción:



Prestar atención a las necesidades que puedan tener o expresar y, por tanto, tener en cuenta las **medidas de accesibilidad o los productos de apoyo existentes**, como: bandas de color en cristales, puertas y escaleras, **Código Navilens**, bastones, etc.

Es muy importante atender a las **condiciones de accesibilidad de los diferentes espacios y lugares** para hacer saber a las personas las medidas de accesibilidad con las que cuenta ese lugar o la falta de las mismas para que lo tengan en cuenta

- Indicar quienes **somos**.
- Hablar directamente a la persona **mirándole a la cara**.
- **Dirigirnos directamente a la persona** para saber lo que quiere o desea y no a su acompañante (en caso de que lo hubiera).
- **Avisar a la persona cuando nos vamos a ir**, ya que de lo contrario puede actuar como si estuviéramos allí. Igualmente, si regresamos, es conveniente indicárselo.

# Importancia del lenguaje

- Evitaremos el uso de palabras poco precisas como: **"aquí", "allí", "esto", "aquello"...**; es preferible utilizar términos más orientativos como: "a tu izquierda", "debajo", "detrás de ti", etc.
- En ocasiones, puede ser también útil **conducir su mano**, previo aviso, hacia el objeto e indicarle de lo que se trata.
- Podemos utilizar normalmente las **palabras "ver", "mirar"**. No tenemos que considerarlas erróneas, pues las propias personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.
- Hablar en **tono normal**, despacio y claro evitando gritar o elevar la voz.



## Ante un riesgo

(puerta entreabierta, obstáculos en la ruta...)

Eliminaremos exclamaciones que puedan provocar ansiedad, tales como **"¡ay!", "¡cuidado!"**.

Emplearemos **exclamaciones más informativas** como **"¡alto!"**, con el fin de evitar que siga avanzando.

Le explicaremos después, verbalmente, el peligro o le ayudaremos para que pueda evitarlo.



## Cuando tengamos que movernos por el espacio

- Le informaremos de lo que nos vamos a ir encontrando en cada espacio a los que vamos accediendo. Preguntaremos si necesita apoyo antes de ofrecérselo.
- Cuando el apoyo requerido sea de carácter puntual, ajustaremos nuestra colaboración a esa circunstancia y procuraremos no prolongarlo más de lo necesario.



## Si la persona solicita nuestra ayuda

- Nos colocaremos **delante de la persona ciega** (a un paso más o menos), en el lado contrario al bastón en caso de que hubiera.
- Ofreceremos nuestro brazo para que se agarre a él. **Nos cogerá el brazo justo por encima del codo.** Nuestro brazo ha de estar relajado y transmitir naturalidad. Debemos evitar el estiramiento excesivo de su brazo y que tenga que separarlo demasiado de su cuerpo. Tiene que **sentir cómodo su brazo** y su codo ha de ir flexionado.
- Debemos **evitar colocarnos detrás de ella** y agarrar su brazo o su bastón para empujarle hacia delante.
- Es imprescindible que la persona con discapacidad visual **sienta que está gestionando el apoyo** que recibe por nuestra parte y no tiremos de ella.
- **Adaptaremos nuestro paso** a sus características y al medio por el que nos desplazamos para que camine cómodamente.



En los desplazamientos o paradas, nos posicionaremos en el lado contrario al que ocupa el animal.

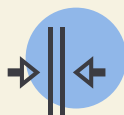
Debemos entender que se trata de un elemento de apoyo para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta.

Evitaremos interactuar con el perro-guía. Procuraremos no hablarle ni contactar físicamente con él.



## Si hay que subir o bajar escaleras, escalones o rampas

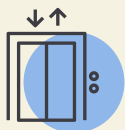
- Le **anticiparemos verbalmente** que se acerca un desnivel y nos aproximaremos al borde de la escalera o escalón perpendicularmente al mismo.
- Nos detendremos brevemente antes de iniciar la subida o bajada.
- En las **escaleras mecánicas**, es preferible que una vez al inicio de la misma, le ayudemos a colocar su mano sobre el pasamanos y que aborde ella sola la escalera. En este caso, iremos delante si la escalera es de bajada y detrás si es de subida.
- Nos colocaremos siempre una escalera por delante.
- Una vez finalizada la subida o bajada, **nos pararemos brevemente antes de reanudar la marcha normal**, para hacerle saber que las escaleras o escalón han terminado. La pausa terminará cuando nos hayamos asegurado de que la persona también ha finalizado.



## Si estamos en lugares estrechos o puertas

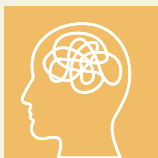
- Colocaremos el brazo al que va sujeta la persona hacia atrás (a la parte media de la espalda) para **indicarle de una manera no verbal**, el paso por lugares estrechos o puertas.
- La persona con discapacidad visual debe extender el brazo con que se sujeta para **colocarse justo detrás de quien le guía**.
- Una vez pasada la puerta o estrechamiento, volveremos a colocar **nuestro brazo en la posición normal**, lo que indicará que ya puede volver a colocarse en la posición anterior.





## Si estamos en un ascensor

- Guiaremos a la persona con discapacidad visual hasta llegar al ascensor según las indicaciones facilitadas para los desplazamientos.
- Si el ascensor cuenta con **numeración en Braille**, se lo comentaremos para su conocimiento y posible uso.
- Le avisaremos cuando la puerta ya está abierta. Una vez haya entrado, accederemos y nos colocaremos a su lado. Si las puertas son automáticas, verbalizaremos el momento en que ya se hayan abierto y accederemos al interior.



# Personas con problemas de salud mental o discapacidad psicosocial

Debido a que, todavía existen prejuicios y estigma asociado a los problemas de salud mental o discapacidad psicosocial, cuando se conoce que una persona tiene un problema de salud mental, se tiende a hacer un trato diferenciado, basado en dichos prejuicios y estigma.

Como orientación podemos tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La interacción debe ser la misma que con cualquier persona, es decir, de igual a igual, de **forma natural, con respeto y discreción**. Y acorde a la edad cronológica, contemplando con respeto las opiniones y puntos de vista.
- **Desecharemos estereotipos**, e individualizaremos la manera de interactuar adaptándola a cada persona.
- Un problema de salud mental y discapacidad psicosocial **no implica un déficit de inteligencia**, por lo que el tipo de interlocución será el mismo que mantendríamos con otra persona.

# ¿Qué es CERMIN?



CERMIN es el **Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra** y se constituyó en el año 2001 con la finalidad de participar plenamente en la vida social de la Comunidad Autónoma de Navarra para defender los derechos e intereses de las personas con discapacidad y sus familias.



## MISIÓN

---

La misión del CERMIN es articular el **movimiento social de la discapacidad en Navarra** para la representación y la defensa de los derechos e intereses de las personas con discapacidad y de sus familias, con el objetivo último de mejorar sus condiciones de vida.

Actualmente el CERMIN aglutina la mayoría de las entidades sociales sin ánimo de lucro que atienden a personas con discapacidad en Navarra, agrupando a todas las discapacidades (sensorial, física y orgánica, intelectual y psicosocial).

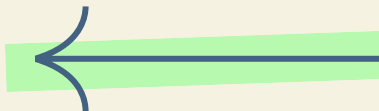


## VALORES

---

Los valores que rigen la actividad de CERMIN se basan en la unidad, la cohesión interna, funcionamiento democrático, transparencia, independencia y neutralidad política e ideológica, igualdad entre mujeres y hombres, respeto a la diversidad, comportamiento ético y solidaridad social.

# Glosario



En este apartado se presentan **definiciones de términos** que han sido mencionados a lo largo del manual. Este glosario tiene el propósito de aclarar su significado y fomentar un uso adecuado del lenguaje en el ámbito de la discapacidad.

## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, objetos y dispositivos, **para que todas las personas, independientemente de sus características, las puedan usar** y entender de la forma más segura, cómoda y autónoma posible.

La **accesibilidad universal** es un derecho humano que garantiza que todas las personas puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones. Debe aplicarse en todos los ámbitos de la vida. Hay varios tipos: **accesibilidad física, sensorial y cognitiva.**

## BAÑOS OSTOMIZADOS

Son baños adaptados a las necesidades de las personas que tienen una **ostomía**. Una ostomía es el resultado de una operación quirúrgica en la que se abre una cavidad en el abdomen para dar salida a sustancias orgánicas de desecho, como por ejemplo materia fecal.

Estos desechos salen a una bolsa que hay que vaciar y enjuagar en condiciones de higiene, comodidad y seguridad. Por eso, estos baños cuentan con mobiliario específico como, por ejemplo, un **lavabo-inodoro a la altura de la cintura**, entre otros elementos para su correcta higiene y limpieza.

## BUCLE MAGNÉTICO

---

Es una **medida de accesibilidad auditiva** que se utiliza en entornos que hay ruido de fondo. Por ejemplo: teatros, auditorios, salas de reuniones, ventanillas de atención al público, visitas guiadas, etc.

Facilita la comunicación y acceso a la información de personas sordas que usan audífonos o implantes, porque permite que la persona reciba un sonido más limpio y nítido, más claro de entender y con un volumen adaptado a sus necesidades.

Es un sistema que transforma los sonidos en señales magnéticas. Estas señales son captadas por las prótesis auditivas por lo que el sonido llega sin interferencias ni reverberaciones.

## CÓDIGO NAVILENS

---

Es una **medida de accesibilidad visual** que ayuda a las personas con discapacidad visual a orientarse en espacios desconocidos más fácilmente u obtener información sobre un producto o servicio.

Puede aportar información locutada de lo que pone en un cartel o una señal, o puede ayudar a localizar donde se encuentra una para de autobús, oficina, etc.

Funciona a través de unos códigos de colores que no necesitan ser escaneados con precisión. Estos códigos son detectados a larga distancia por medio de una aplicación previamente descargada en el dispositivo móvil.

## ESPASTICIDAD

---

Es una alteración en el sistema nervioso que provoca una **contracción involuntaria de los músculos**, haciendo que estén más tensos y rígidos. Esto puede generar mayores dificultades para caminar, moverse, hablar, etc.

## FM

---

Es una **medida de accesibilidad auditiva** y de apoyo a la comunicación oral que se utiliza en entornos que hay ruido de fondo.

Los **sistemas FM** funcionan mediante un micrófono inalámbrico que capta la voz del hablante y la transmite por ondas de radio FM a un receptor que usa la persona con discapacidad auditiva. Este receptor puede estar integrado en un audífono, un implante coclear o en dispositivos específicos.

## LECTUR FÁCIL

---

Es una medida de **accesibilidad cognitiva**. Es una forma de crear contenido más fácil de entender. Tiene en cuenta el texto, diseño, ilustraciones, etc.

Se utiliza un lenguaje sencillo, frases cortas y bien estructuradas, así como un diseño claro y apoyos visuales cuando es necesario. Su propósito es facilitar el acceso a la información y garantizar que más personas puedan entender y utilizar los contenidos de manera autónoma.

## LENGUA DE SIGNOS

---

La lengua de signos es un **sistema lingüístico de carácter visual, especial, gestual y manual** utilizado por algunas personas sordas, con discapacidad auditiva y/o sordoceguera. Se basa en el uso de las manos, la expresión facial y la postura corporal para transmitir significado.

Cada país o comunidad tiene su propia lengua de signos, con gramática y estructura propias, al igual que cualquier lengua oral.

## MINI MIC

---

Es un medio de apoyo a la comunicación oral. Tiene un micrófono inalámbrico diseñado para mejorar la accesibilidad auditiva de personas usuarias de audífonos o implantes cocleares. Captura la voz de quien habla y la transmite directamente al dispositivo auditivo de la persona usuaria, reduciendo el ruido ambiental y mejorando la claridad del sonido.

## PICTOGRAMAS

---

Son **representaciones gráficas simples y visuales** que se utilizan para comunicar ideas, conceptos o instrucciones de manera clara y accesible. Están compuestos por imágenes o símbolos que sustituyen palabras, facilitando la comprensión, especialmente para personas con dificultades de comunicación, discapacidades cognitivas o personas que no dominan un idioma determinado.

## PRODUCTOS DE APOYO

---

Son dispositivos, herramientas o tecnologías diseñados para facilitar la vida diaria de las personas con discapacidad, ayudándolas a realizar actividades que, de otro modo, podrían resultar difíciles o imposibles.

Estos productos incluyen una amplia variedad de elementos, como **audífonos, sillas de ruedas, prótesis, software de accesibilidad, ayudas para la movilidad**, entre otros. Su propósito es mejorar la autonomía, la calidad de vida y la participación activa de las personas.

## TABLERO DE COMUNICACIÓN

---

Es una herramienta visual utilizada por **personas con dificultades para hablar o comunicarse verbalmente**. Consiste en una superficie (generalmente un tablero o dispositivo) que contiene símbolos, imágenes, palabras o letras, que permiten a la persona señalar o apuntar para expresar sus necesidades, pensamientos o deseos.



Aralar, 3. 31002, Pamplona - Iruña  
**cermin@cermin.org**  
948 21 27 87

Financiado por:

