



Guía de
**comunicación
y buen trato**
a personas con
diversidad
en el **Funcional**
ámbito sanitario



Guía de comunicación y buen trato a personas con diversidad funcional en el ámbito sanitario

..... Clarificación

Introducción ● 2

Objetivo general ● 3

Objetivos específicos

Conductas a evitar (Lo que NO se debe hacer) ● 4-5
10 Recomendaciones generales

Diversidad Funcional de tipo sensorial ● 6-9

- Visual
- Auditiva
- Visual y auditiva

Diversidad Funcional de carácter motriz ● 9-10

Diversidad Funcional relacionada con el aprendizaje y la aplicación del conocimiento ● 11-13

- Intelectual
- Trastornos del desarrollo neurológico

Diversidad Funcional derivada de enfermedad mental ● 14-15

Bibliografía ● 16



Introducción

El ámbito sanitario es un escenario donde confluye la diversidad de nuestra sociedad. En él se dan cita la extensa variedad de personas, grupos, principios y valores que la componen. Algunas de estas personas -atendiendo al marco conceptual del funcionamiento humano y al paradigma de los apoyos- se caracterizan por su diversidad funcional, no son distintas o diferentes, solo tienen otra manera de gestionar las situaciones a las que diariamente se enfrentan y necesitan los apoyos necesarios para igualar las oportunidades.

En este sentido, el presente documento pretende ser una guía para que el sistema sanitario se adapte a la diversidad que atiende, es decir a las diferentes personas según su forma de funcionar, derivada o no de su discapacidad.

Las personas con diversidad funcional presentan dificultades en determinadas competencias de la vida, que les hace necesitar acciones específicas en algunos ámbitos. En sanidad tenemos un compromiso con la inclusión y es importante que se interactúe con sensibilidad, teniendo en cuenta una serie de recomendaciones que generarán una mejor adaptación al entorno, mayor seguridad y un alto grado de satisfacción según las diversas necesidades de las personas.

Objetivo General

Crear un documento marco, de apoyo a los profesionales en su atención, asistencia e interacción con las personas que presentan una diversidad funcional, que recoja recomendaciones de buen trato con un enfoque inclusivo.

Objetivos Específicos

➤ Poner en marcha una herramienta que **Fomente la inclusión y la sensibilización** de los profesionales ante los usuarios con diversidad funcional.

➤ **Familiarizarnos con recomendaciones** para aplicar en la atención y trato, así como en la comunicación ante las diferentes diversidades funcionales que pueda manifestar una persona.

➤ **Facilitar la autonomía y la participación** en el ámbito sanitario de las personas que presentan alguna diversidad funcional.


➤ **Identificar las ayudas técnicas** que existen y de las que disponemos para personas con diversidad funcional.

➤ Visibilizar **la responsabilidad** que como profesionales públicos tenemos en conocer e informarnos del trato específico y respetuoso que requieren las personas que manifiestan diversidad funcional, al igual que cualquier usuario.





Conductas a evitar o 'Lo que NO se debe hacer'


Las personas que presentan una diversidad funcional derivada de una discapacidad no son “discapacitadas”, es el entorno a menudo el que las discapacita, el que pone barreras actitudinales y físicas que entorpecen el desarrollo pleno de estas personas y su igualdad de oportunidades en la sociedad. En el ámbito sanitario debemos establecer un trato inclusivo erradicando actitudes negativas como:

 Utilizar términos despectivos para referirnos a una persona como: *inválido, retraso mental, incapacitado, minusválido, paranoico, tartaja, ciegucecito, sordomudo, esquizofrénico...*

Naciones Unidas recomienda emplear la expresión **persona que manifiesta una discapacidad**, también podemos usar el término **diversidad funcional**.

 Etiquetar de manera genérica a los grupos, hay que poner el énfasis en la persona.

 Ignorar la diversidad funcional y no adaptar la atención y trato hacia la persona conforme a sus necesidades.

 Dirigirse al familiar o al acompañante en vez de a la persona que manifiesta discapacidad.

10 Recomendaciones generales



- ✓ 1 Presentarse e identificarse.
- ✓ 2 Prestar atención a la persona, no a la discapacidad. Llamarla siempre por su nombre cuando te dirijas a ella y hablarle directamente a ella, no a su acompañante.
- ✓ 3 Adecuarnos en el trato a su edad.
- ✓ 4 Respetar su intimidad y dignidad.
- ✓ 5 Es importante **inFormar con antelación de las acciones que vamos a llevar a cabo**, esto favorecerá su seguridad y nos permitirá planificar las posibles ayudas o necesidades que puedan surgir.
- ✓ 6 No subestimar ni prejuzgar a las personas con diversidad funcional.
- ✓ 7 Dejar que ellas hagan por sí mismas todo lo que puedan hacer. Fomentar su autonomía. Antes de ayudar preguntar si lo necesitan y cómo hacerlo. No dar por sentado que necesitan la ayuda.
- ✓ 8 Que sean ellas las que marquen el ritmo. Ser paciente, la persona con diversidad funcional puede tardar un poco más de tiempo en hacer algo o en desenvolverse ante una situación.
- ✓ 9 Actuar con naturalidad, sin exagerar.
- ✓ 10 Evitar las actitudes de proteccionismo, el paternalismo o la pena.



Diversidad funcional de tipo sensorial

Visual

Decimos que una persona tiene una discapacidad visual cuando presenta cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo manifestar una pérdida total o parcial de la visión, distinguiendo así entre ceguera o deficiencia visual.

A tener en cuenta: Presentan diferente percepción de la orientación que dificulta el desplazamiento y la movilidad. Tienen dificultad para percibir la información que se encuentra en soporte gráfico y visual. La presencia de contaminación acústica (ruido en cafeterías, espacios cerrados, etc.) origina pérdidas de información mayor ya que el oído es clave para facilitar su comunicación e interacción.

Buenas prácticas:

✓ **Saludar a una persona con discapacidad visual:** si es procedente, en el caso de que la persona no nos extienda su mano, se la cogeremos para hacerle saber que queremos saludarla. Siempre que sea nuestro primer contacto con la persona debemos presentarnos indicándole quién somos y qué hacemos. Comentarle también, si es oportuno, qué otras personas están presentes.

✓ **Sentarse:** es importante señalarle a la persona con discapacidad visual dónde debe sentarse. Si se trata de una silla colocaremos su mano en el respaldo y le indicaremos que la tiene delante, si es una camilla o cama le pediremos permiso para ayudarle y le indicaremos cómo necesitamos que se posicione.

✓ **Comunicación:** dirigirse directamente a la persona para saber lo que quiere o desea y no al acompañante. En este sentido ayuda llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.

No debemos elevar el tono de voz y tampoco debe darnos reparo usar palabras como: ver, mirar, etc. Lo que no debemos es gesticular sustituyendo así el lenguaje oral.

Si por algún motivo nos tenemos que marchar, avisaremos, lo mismo que cuando regresemos.

Evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad a la persona tales como “¡Cuidado!”, “¡Ay!”, “¡Uy!”...

Auditiva

Decimos que una persona tiene una discapacidad auditiva cuando presenta una pérdida total o parcial de la audición, que tiene como consecuencia inmediata una dificultad para oír.

A tener en cuenta: Presentan dificultades en la percepción de la información auditiva de su entorno, así como en el acceso a la información y comunicación oral y escrita. Igualmente, no pueden responder ante señales acústicas (de alarma, etc.) que no tiene asociada alarma o dispositivo de indicación visual.


Buenas prácticas:

✓ **Consideraciones espaciales y Físicas:** Es aconsejable situarse de frente, a su altura (sobre todo si es un/a niño/a) para que nos pueda mirar. No situar ningún objeto dentro o en la periferia de la zona de la boca, que pueda impedir la visibilidad de ésta, evitando, por ejemplo, colocar las manos o el bolígrafo delante de la boca, mascar chicle, etc. No dar la espalda, ni realizar movimientos oscilatorios que puedan obstaculizar el mensaje a transmitir, y procurar situarse en una zona iluminada. Es especialmente importante el canal visual en estos casos.

✓ **Comunicación:** Al comunicarnos con una persona con discapacidad auditiva tenemos que hablar claro, ni muy deprisa ni muy despacio, vocalizando, sin gritar ni exagerar, ya que esto puede distorsionar la transmisión de la información. Debemos establecer un ritmo uniforme e inteligible en la comunicación. Así pues, no utilizar metáforas o figuras lingüísticas con doble significado, centrar el tema de conversación, evitando giros del lenguaje, dobles sentidos o juegos de palabras. No interrumpir una conversación para iniciar otra nueva con otra persona sin comentar o aclarar el motivo de ello. Conviene ser conscientes de que algunas personas comprenderán a través de la lectura labial y otras no.

✓ Es aconsejable **ser asertivo** y mantener una predisposición abierta al entendimiento. Para ello es útil establecer un feed-back de la información y confirmar que el mensaje se ha entendido.

✓ Es muy importante no perder el **contacto visual**.




✓ Para llamar la atención de una persona con diversidad funcional de carácter auditivo podemos **usar gestos que nos servirán de apoyo** para indicarle más información.

✓ Es útil **apoyarse en la escritura y métodos aumentativos**. Resulta fundamental para estas personas la utilización de medios de información alternativos (visuales o gráficos) que sustituyan o apoyen la información emitida habitualmente por vía auditiva.

Visual y auditiva

Al dirigirnos a personas con discapacidad visual y auditiva vamos a tener en cuenta las mismas consideraciones explicadas anteriormente, aplicadas tanto a personas con discapacidad auditiva como con discapacidad visual. En estos casos, el tacto es de vital importancia como medio de comunicación.



Diversidad funcional de carácter motriz

Hablamos de que una persona manifiesta una diversidad funcional de carácter motriz cuando tiene dificultad para mantenerse en una postura, desplazarse, ejecutar movimientos, comunicarse, escribir, jugar, etc.

A tener en cuenta: Presentan dificultades para los desplazamientos y habitualmente tienen un ritmo más lento en algunos movimientos. Suelen manifestar dificultad para la realización de actividades básicas de la vida diaria (vestido, aseo, alimentación), lo que conlleva la necesidad de utilizar ayudas personales o técnicas. Asimismo, pueden tener dificultades para acceder a ciertos entornos (productos, bienes y servicios).

Buenas prácticas:

✓ **Consideraciones espaciales y físicas:** Mantener los dispositivos de ayuda técnicos (muletas, bastones, silla de ruedas...) cerca de la persona. A las personas con diversidad funcional de carácter motriz que emplean muletas o bastones no debemos apurarles el paso ni presionarlas. En el caso de que lleven algún peso, como una mochila o un bolso, debemos preguntarles si precisan ayuda para transportarlo.

✓ Utilizar siempre **instrumentos y dispositivos adaptados** para una adecuada atención sanitaria, respetuosa y no traumática. Antes de realizar cualquier técnica que suponga una maniobra, la comunicaremos para planificarla y evitar movimientos bruscos o potencialmente peligrosos para la persona.

✓ **Ofrecer asistencia y ayuda personal** en todas aquellas actividades para las que la persona no disponga de la suficiente autonomía (preguntándoles previamente si necesitan nuestra ayuda y cómo prefieren que les ayudemos).

Si no sabemos usar la silla de ruedas, dejaremos que lo haga un compañero experimentado o preguntaremos al propio usuario cómo ayudarlo. Pedir permiso siempre antes de mover la silla de ruedas.

✓ **Comunicación:** Al hablar con una persona que utiliza silla de ruedas, situarnos de frente y a la misma altura (evitar hablarle “desde arriba”). Asimismo, empujando a una persona sentada en silla de ruedas, si tienes que parar para hablar con alguien, debes volver la silla de frente para que la persona también pueda participar en la conversación. Si la conversación va a durar más de algunos minutos debemos sentarnos, pues es incómodo fijar la mirada hacia arriba por mucho tiempo.



Diverridad funcional relacionada con el aprendizaje y la aplicación del conocimiento

Diversidad Funcional de carácter intelectual

La diferente forma de adaptación y funcionalidad en referencia a la aplicación de los conocimiento es muy variada y multifactorial, pudiendo ser debida a una discapacidad intelectual en diferentes grados, a patologías con afectación cognitiva, a síndromes, o a enfermedades neurológicas, entre otros.

La discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta social y las habilidades adaptativas, conceptuales y prácticas. Esta discapacidad se origina antes de los 18 años.

A tener en cuenta: Manifiestan dificultades a la hora de comprender información muy técnica y en la comunicación de aspectos complejos o abstractos, así como para conocer y expresar su estado de salud. También presentan dificultades para adaptarse a situaciones nuevas.

Buenas prácticas:

- ✓ **Uso de un lenguaje sencillo**, adaptado a sus características, comprobando la comprensión por parte de la persona.
- ✓ Tratar siempre a la persona con **respeto**, no dirigirse a ella como a un/a niño/a. Evitar en este sentido, la infantilización a la hora de tratar o dirigirnos hacia esa persona (mediante el uso de diminutivos, etc.).
- ✓ **Facilitarle la información por adelantado y explicar de manera secuencial** todo lo que se va a hacer. A la vez que escuchar, tomar en consideración y respeto sus deseos, voluntad, intereses y preferencias, y ayudarle en la toma de decisiones.





- ✓ **Facilitar el acompañamiento** por su persona de referencia (familiar o acompañante) en todo momento.
- ✓ **Crear un clima de tranquilidad** estructurado, manteniendo una actitud paciente, adaptando los tiempos y haciendo partícipe a la persona en todo momento de la conversación y de los cuidados. Se les debe proponer, no imponer.
- ✓ Si la persona tiene un grado de afectación muy alto, **empatizar con su Familiar o acompañante** facilitando y prestando cuanta ayuda sea necesaria desde el respeto.

Diversidad Funcional relacionada con trastornos del desarrollo neurológico

Los trastornos del desarrollo neurológico son alteraciones o retrasos en el desarrollo de funciones vinculadas a la maduración del sistema nervioso central, que se inician en la infancia y siguen un curso evolutivo estable. Se pueden encontrar afectadas áreas del desarrollo como habilidades para la interacción social, la comunicación o la función ejecutiva.

Dentro de este tipo de diversidad funcional encontramos el trastorno del espectro del autismo, el trastorno por déficit de atención con o sin hiperactividad, los trastornos del lenguaje, etc.

A tener en cuenta: Presentan dificultades de adaptación a los espacios, personas, estímulos y situaciones nuevas o desconocidas, así como dificultades de atención, de comunicación y de comprensión de mensajes o información.





Buenas prácticas:

✓ **Dignificar y respetar.**

✓ **Procurar un ambiente tranquilo**, evitando el exceso de estímulos (ruidos, voces, luces...)

✓ Permitir a los padres, familiares o personas de referencia permanecer de manera continua en su compañía.

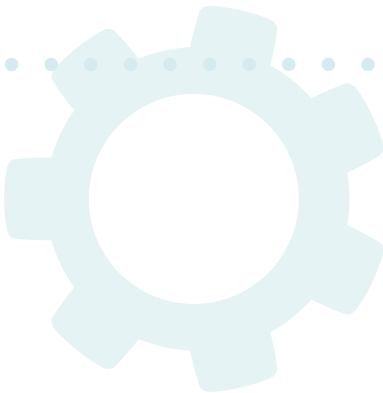
✓ Hay que ser pacientes, **saber escuchar**, estar abiertos a nuevas formas de comunicación, como la no verbal.

✓ **Secuenciar las actividades** que se van a llevar a cabo y explicarlas para que la persona esté situada y no se encuentre con sorpresas o situaciones que escapen a su control.

✓ Antes de realizar cualquier acto **preguntar** a sus familiares la mejor manera de afrontarlo y planificarlo de antemano, sobre todo si son niños o niñas.

✓ **Mantener una actitud paciente**, adaptando los tiempos a las necesidades de la persona (ya sea agilizando todo lo posible los cuidados y la atención, incluso dándoles preferencia, o tomándose todo el tiempo necesario para realizar alguna técnica, siempre en función de sus necesidades).

✓ **No caer en actitudes de paternalismo y sobreprotección.**





Diversidad funcional **relacionada con enfermedad mental**

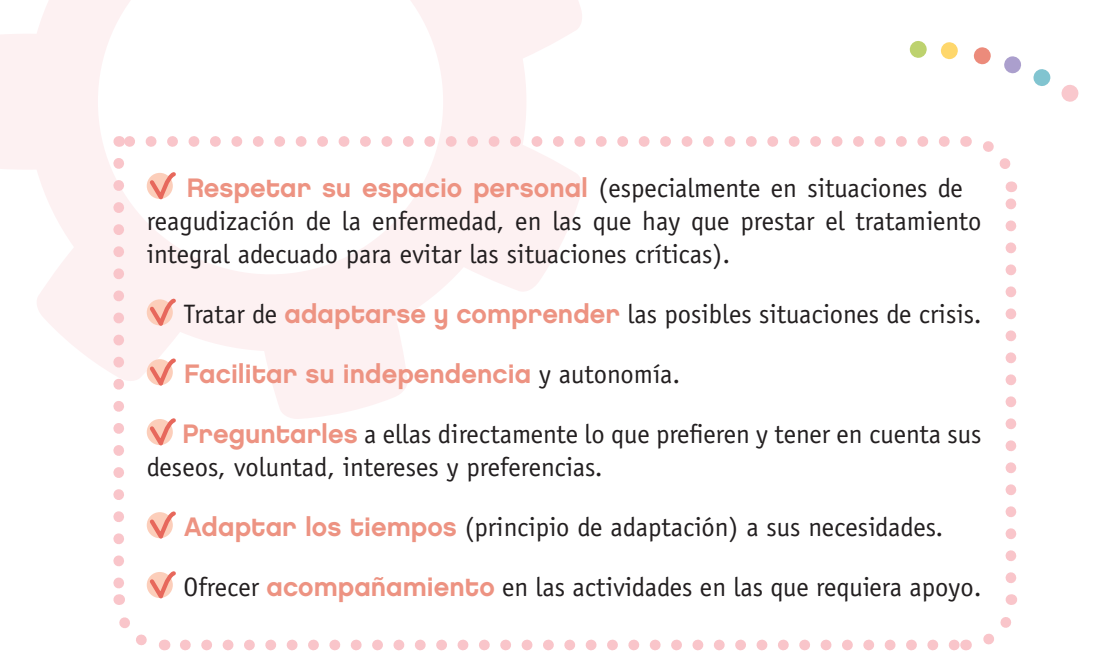
Podemos definir las enfermedades mentales como una alteración temporal o permanente, de tipo emocional, cognitivo o del comportamiento. Se ven afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje y el lenguaje. Todo esto dificulta a la persona para la adaptación normalizada con su entorno.

Existen distintos tipos de enfermedades mentales, como el espectro de la esquizofrenia y otros trastornos psicóticos; trastorno bipolar; trastornos depresivos; de ansiedad; obsesivo-compulsivo; relacionados con traumas y factores de estrés; disociativos; de síntomas somáticos; alimentarios y de la ingestión de alimentos; del sueño-vigilia; destructivos, del control de los impulsos y de la conducta; los relacionados con sustancias y trastornos adictivos, etc.

A tener en cuenta: En contra de lo que muchas veces se piensa, las personas con enfermedades mentales no tienen la capacidad intelectual afectada. Sin embargo, el tratamiento farmacológico que reciben puede menoscabar otros procesos superiores básicos como son la atención, la memoria o la concentración. Pueden presentar habilidades sociales deficitarias, lo que les impide relacionarse satisfactoriamente, así como dificultades de adaptación a situaciones nuevas que les provocan ansiedad, por ejemplo, a su llegada a un hospital.

Buenas prácticas:

- ✓ **Dignificar y respetar.** Normalizar su situación.
- ✓ Dar **instrucciones precisas**, comunicarse de manera clara y concisa.
- ✓ Crear **ambientes estructurados y estables**, de serenidad y confianza. Evitar, de este modo, las discusiones y las situaciones violentas, así como el lenguaje corporal amenazante o agresivo. Minimizar el estrés.

- 
- ✓ **Respetar su espacio personal** (especialmente en situaciones de reagudización de la enfermedad, en las que hay que prestar el tratamiento integral adecuado para evitar las situaciones críticas).
 - ✓ Tratar de **adaptarse y comprender** las posibles situaciones de crisis.
 - ✓ **Facilitar su independencia** y autonomía.
 - ✓ **Preguntarles** a ellas directamente lo que prefieren y tener en cuenta sus deseos, voluntad, intereses y preferencias.
 - ✓ **Adaptar los tiempos** (principio de adaptación) a sus necesidades.
 - ✓ Ofrecer **acompañamiento** en las actividades en las que requiera apoyo.
-



Bibliografía

1. American Psychiatric Association. DSM-5. Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5. Madrid: Editorial Médica Panamericana; 2013
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe mundial sobre la discapacidad 2011[Internet]. Ginebra: OMS; 2011[acceso 15/12/2016]. Disponible en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/
3. Fundación Autismo Diario. Autismo Diario [sede web]. Tenerife: Fundación Autismo Diario [acceso 15/12/2016]. Disponible en: <https://autismodiario.org>
4. Artigas-Pallarés J, Carbona J. coordinadores. Trastornos del neurodesarrollo. Barcelona: Viguera Editores; 2011
5. Navas Hernández RE. director. Guía de atención a las personas con discapacidad en emergencias y accidentes [Internet]. Madrid: Dirección General de Tráfico. Ministerio del Interior; 2014 [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2hzqeYw>
6. Guía de buenas prácticas en el acceso y atención de las personas con discapacidad en el sector sanitario privado español [Internet]. Madrid: Fundación Sanitas [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2hx2DKm>
7. Guía de atención a la diversidad y a la discapacidad [Internet]. Murcia: Universidad Católica de San Antonio [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2g0uV1Q>
8. Manual de buenas prácticas para el trato y la atención al público de personas con discapacidad. Uruguay: Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2h3TSnX>
9. Guía de orientaciones para la atención de personas con discapacidad en servicios públicos, privados y de interés social. Bolivia: Universidad Católica Boliviana "San Pablo" [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2g0v9WE>
10. Guía de buenas prácticas sobre personas con discapacidad para profesionales de la comunicación [Internet]: manual de estilo. Sevilla: Consejería de Salud y Bienestar Social, 2013 [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2hov50j>
11. Ribes Pérez R. Consejos para el trato con personas con discapacidad. [Internet]. [Madrid]: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e igualdad [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2hor78a>
12. Pautas de comunicación e interacción con personas ciegas y deficientes visuales [sede Web]. Madrid: ONCE, 2016 [acceso 14/12/2016]. Servicios Sociales. Discapacidad visual: aspectos generales. Disponible en: <http://bit.ly/2hRsWrr>
13. Guía de orientación al profesorado del alumnado con discapacidad de la Universidad de Málaga [Internet]. Málaga: Universidad de Málaga. Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad; 2007 [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2hJqvB>
14. Boo Paradela MC, Fernández Agrafojo J, Mayán Santos JM. Protocolos para la Integración en la Comunidad Universitaria. Lugo: Editorial Gárgola S.L. [acceso 14/12/2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2hzED7a>
15. Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) [Sede web]. Valencia: IBV [acceso 9 de marzo de 2017]. Cómo tratar a una persona con discapacidad: aspectos generales. Disponible en: <http://bit.ly/1f0t20o>
16. Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CORMIN). Manual buenas prácticas en la interacción con las personas con discapacidad [Internet]. Navarra: Departamento de Políticas Sociales; 2013 [acceso 9 de marzo de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/1yhbzAM>
17. Cómo interactuar con una persona con discapacidad sin meter la pata. EuropaPress. Miércoles 18 de enero de 2017; Sociedad [acceso 9 de marzo de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2jBS2i3>
18. Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, nº 141, (12-12-1998) [acceso 29 de mayo de 2017]. Disponible en: <http://juntadeandalucia.es/boja/1998/141/1>

