

# Guía de trato adecuado a personas con discapacidad

**Edición en Lectura Fácil**



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
SAN CRISTÓBAL DE  
LA LAGUNA 

BIENESTAR SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA



Texto de Lectura Fácil



Texto de Lectura Fácil

Este logotipo identifica los materiales de Lectura Fácil que siguen las directrices internacionales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e Inclusion Europe en cuanto a lenguaje, contenido y forma, a fin de facilitar su comprensión.  
Lo otorga la Asociación Lectura Fácil ([www.lecturafacil.net](http://www.lecturafacil.net)).

# Índice

Introducción. Muestra siempre empatía y respeto .....	<b>2</b>
Personas con sordoceguera .....	<b>4</b>
Personas con discapacidad física o movilidad reducida .....	<b>8</b>
Personas con discapacidad auditiva .....	<b>12</b>
Personas con discapacidad visual .....	<b>16</b>
Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo .....	<b>20</b>
Personas con problemas de salud mental .....	<b>24</b>
Personas con discapacidad orgánica .....	<b>28</b>
Personas con daño cerebral adquirido .....	<b>32</b>
Personas con trastorno del espectro autista .....	<b>36</b>
Lenguaje inclusivo .....	<b>40</b>
Textos accesibles .....	<b>42</b>
Vocabulario inclusivo .....	<b>44</b>
Conclusión .....	<b>45</b>

# Introducción

Muestra siempre empatía y respeto



Cada día, diferentes personas, con distintos problemas, visitan el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna para hacer trámites o informarse.

Debemos tratarlas a todas con **empatía** y respeto para que se sientan valoradas y comprendidas.

El Ayuntamiento se preocupa por las personas y se esfuerza para que La Laguna sea una ciudad accesible, amable y cercana para todas, sin excepción.

Por eso, La Laguna es un referente internacional en **accesibilidad e inclusión**, y ha recibido muchos premios. Entre ellos:

- Primer Premio Ciudad Accesible 2024.
- Premio Bronce Capitales Europeas de la Diversidad y la Inclusión 2024.
- Reconocimiento CIVITAS 2025.
- Premio Solidario Canarias 2025.
- Premio Nacional CERMI 2022 a la Mejor Acción Local.

Estos premios se han logrado gracias al compromiso, la sensibilidad y la implicación del personal municipal, que hace que nuestra ciudad sea cercana, accesible y humana. Con sus gestos, su manera de atender y su actitud consiguen que la inclusión sea una realidad.

Esta **Guía de trato adecuado a personas con discapacidad** es una ayuda para que el personal municipal siga mejorando la atención al público.

Su objetivo es ofrecer un servicio municipal donde todos se sientan escuchados, comprendidos y respetados, sin importar sus capacidades, su edad o sus circunstancias.

La verdadera accesibilidad comienza con nuestra actitud: con la manera de mirar, de hablar y de relacionarnos con las personas.

Debemos tratarlas con empatía, comunicarnos con claridad y mostrar sensibilidad.

Porque una ciudad inclusiva se construye cada día, con cada palabra y cada gesto para mejorar la atención a todas las personas.

### **Empatía:**

situación en la que una persona se pone en el lugar de la otra y comparte sus sentimientos.

### **Accesibilidad:**

cualidad de una cosa que se puede usar con facilidad o de un espacio al que se puede acceder fácilmente.

### **Inclusión:**

situación en la que una persona disfruta de los mismos derechos que cualquier otro ciudadano y participa en la sociedad porque está dentro de ella.

## Personas con sordoceguera



La sordoceguera es una discapacidad que combina la pérdida de visión y de audición en distintos grados. Afecta a la manera cómo la persona percibe, comprende e interactúa con el entorno.

La persona necesita apoyos específicos para comunicarse, orientarse y acceder a la información.

Cada persona sordociega es diferente: puede conservar algo de visión, algo de audición o ninguna de las dos. También puede utilizar distintos sistemas de comunicación. Debemos respetar sus tiempos, observar los apoyos que usa y preguntarle cómo prefiere comunicarse.

Cuando la persona acude con guía-intérprete, recuerda que la persona sordociega es la protagonista. Dirígete a la persona sordociega, no a su acompañante. Su acompañante solo facilita la comunicación, no decide por ella.

## Cómo debes tratar a las personas sordociegas

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Informa la persona de tu presencia de manera amable: tócale suavemente el brazo, el hombro o el codo. Si está ocupada, mantén el contacto leve y espera a que termine antes de hablar.
- Preséntate con claridad y explica quién eres y quién te acompaña, si hay más personas.
- Identifícate antes de empezar, aunque ya te conozca.
- Evita el deslumbramiento: cuida la iluminación del espacio, no te pongas a contraluz y procura que te dé la luz en la cara para facilitar la lectura labial o visual.
- Adapta la manera de comunicarte: pregúntale cómo prefiere recibir la información. Puede ser por voz, lectura labial, lengua de signos, escritura en palma u otros medios. En los dos últimos casos, actuará la guía-intérprete.
- Si la persona oye un poco, colócate cerca de ella, vocaliza con claridad y mantén un tono moderado. Nunca le grites.
- Si ve un poco, utiliza textos con letra grande, con contraste alto, y mensajes escritos claros y breves.
- No pongas carpetas, documentos ni otros objetos cerca de sus manos mientras se comunica para no obstaculizar.
- Mantén el entorno ordenado y tranquilo: evita ruidos, movimientos bruscos o interrupciones innecesarias.
- Avísala siempre de los cambios en el entorno. Por ejemplo, si vas a salir de la sala o vas a cambiar de sitio algún objeto.

- Si vas a ausentarte un momento, deja puntos de referencia claros, como una silla, una mesa o una pared.
- Cuida los olores: evita perfumes fuertes, tabaco o productos con olores desagradables.
- Facilita el espacio para que la guía-intérprete trabaje de manera cómoda a una distancia adecuada y con una iluminación adecuada.
- Confirma siempre que la persona te haya comprendido antes de pasar al siguiente punto.



## Recuerda

La atención a una persona con sordoceguera requiere paciencia, empatía y flexibilidad.

Los pequeños gestos tienen mucha importancia.

Pregúntale antes de actuar, respeta su ritmo y garantiza que el entorno sea accesible.

Así, le ofrecerás una experiencia positiva, respetuosa e inclusiva.



## Personas con discapacidad física o movilidad reducida



La discapacidad física afecta al sistema motor y limita la capacidad de moverse por sí mismo.

Puede ser total o parcial.

A veces, también afecta a otros órganos y puede influir en la energía, el equilibrio o la resistencia.

Las personas con movilidad reducida no siempre necesitan silla de ruedas para desplazarse. Algunas caminan con muletas, bastones u otras ayudas. Otras solo necesitan más tiempo o apoyo.

No asumas las capacidades de nadie. Pregúntale con respeto, escucha lo que necesita y ofrécele ayuda solo cuando la requiera.

## Cómo debes tratar a las personas con discapacidad física o movilidad reducida

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Pregunta a la persona antes de empujar su silla de ruedas o de sujetarla del brazo: «¿Puedo ayudarte en algo?».
- Colócate a su misma altura.  
Si hablas con una persona en silla de ruedas, colócate frente a ella y siéntate en una silla, si es posible. Eso favorece la cercanía y la comunicación visual.
- Respeta su espacio personal.  
La silla de ruedas, el andador o cualquier ayuda que use son parte de su entorno íntimo.
- No los toques, no apoyes objetos sobre ellos ni los muevas sin permiso.
- Adáptate a su ritmo.  
Las personas con movilidad reducida pueden necesitar más tiempo para llegar a los sitios, acomodarse o hacer gestiones.  
Sé paciente y no muestres prisa.
- No hagas comentarios inapropiados, como «¡Qué valiente eres!» o «pobrecito». Trátale con la misma naturalidad y profesionalidad que a cualquier otra persona.
- Asegúrate de que el espacio sea adecuado.  
Los pasillos deben estar despejados y deben tener al menos 90 centímetros de ancho.  
Las mesas deben tener hueco suficiente para poder meter las piernas sin obstáculos.

- Ofrécele el asiento más adecuado.  
Si la persona no utiliza silla de ruedas,  
ofrécele un asiento con reposabrazos  
y con una altura adecuada  
para que pueda levantarse con facilidad.  
Atiende a la persona cerca de los accesos.  
Si es posible, asigna un lugar cerca de la puerta principal  
o de los servicios.
- Acompáñala con empatía.  
Si camina con muletas o bastón, ajusta tu paso al suyo.  
Evita empujarle sin querer o chocar con ella al andar.
- Pregúntale antes de actuar.  
Si notas que tiene dificultades, ofrécele ayuda.  
Pero pregúntale antes cómo tienes que hacerlo.
- Ofrécele información sobre accesibilidad.  
Por ejemplo, indícale si hay baños accesibles,  
plazas de aparcamiento reservadas o personal de apoyo.



## Recuerda

Sé respetuoso, empático y práctico.  
No hagas las cosas por la persona,  
dale los apoyos necesarios para que las haga ella misma.

El trato amable, las preguntas adecuadas  
y los entornos accesibles refuerzan su autonomía.  
Con ello, la atención social será una experiencia  
verdaderamente inclusiva.



## Personas con discapacidad auditiva



La discapacidad auditiva es la pérdida de audición.

Puede ser parcial o total,  
y puede afectar a un oído o a los dos.

No todas las personas sordas escuchan ni se comunican igual.  
Algunas utilizan audífonos o implantes,  
otras usan la lengua de signos, leen los labios o ambas cosas.

Pregúntale siempre cómo prefiere comunicarse  
y muestra disposición, paciencia y respeto.

## Cómo debes tratar a las personas con discapacidad auditiva

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Pregunta a la persona cómo prefiere comunicarse. Puede ser por lengua de signos, leyendo los labios, por escrito o de otro modo.
- Capta su atención antes de hablar.  
Haz un leve gesto con la mano o tócale el brazo.
- Colócate frente a la persona, en un lugar bien iluminado, para facilitar la lectura de los labios y la comprensión visual.
- No te pongas a contraluz ni te muevas mientras hablas.  
La persona necesita ver tu cara con claridad.
- Evita los ruidos, como la televisión, la música o cualquier sonido que pueda molestar.
- Dirígete siempre a la persona con discapacidad auditiva, no a su intérprete o acompañante.
- Ofrécele alternativas por escrito cuando sea necesario: papel, mensajes de texto, correo electrónico o WhatsApp.
- Habla de manera natural.  
Vocaliza con claridad, sin exagerar.  
No le grites ni uses un tono infantil.
- Habla con un ritmo pausado y constante, que no sea demasiado rápido ni demasiado lento.
- Escúchala y déjale el tiempo que necesite para responder.

- Antes de interrumpir o cambiar de tema asegúrate de que ha comprendido el mensaje. Muestra gestos y expresiones faciales naturales, no los fuerces.
- Facilita el acceso a un intérprete o a la interpretación por vídeo (servicio SVIsual) si la persona lo pide o si es necesario para la comprensión.
- Asegúrate de que comprende los documentos. Si notas que tiene dudas, explícaselos con calma y ofrécele ayuda para leerlos o firmarlos.
- Si no te entiende, no repitas lo mismo. Usa palabras más sencillas o cambia la frase.



### Recuerda

Atender a una persona con discapacidad auditiva requiere claridad, empatía y flexibilidad comunicativa. Observa a la persona, háblale con calma y adáptate a su ritmo. Así, tu atención será respetuosa y accesible.



## Personas con discapacidad visual



La discapacidad visual es la pérdida de visión.

Puede ser parcial o total.

Influye en la manera como la persona accede a la información, se orienta en los espacios y se desenvuelve en su entorno.

La falta de visión puede generar inseguridad.

Por eso, debes tratar a la persona con claridad y empatía, y describirle lo que ocurre a su alrededor.

Cada gesto, cada palabra y cada detalle contribuyen a que la persona se sienta orientada, segura y bienvenida.

## Cómo debes tratar a las personas con discapacidad visual

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Preséntate siempre al iniciar la conversación.  
Dile tu nombre y tu función.  
Infórmala también sobre si hay otras personas presentes.
- Infórmala sobre lo que va a suceder.  
Explícale el desarrollo de la cita o los pasos del trámite.
- Indícale si alguien entra o sale de la sala.
- Dirígete directamente a la persona, no a su acompañante.  
La discapacidad visual no afecta a la comprensión.
- Di su nombre antes de hablarle,  
sobre todo cuando haya más gente.
- Háblale con naturalidad y con el tono habitual.  
No le grites.  
No es necesario evitar palabras como «ver» o «mirar».
- No coloques objetos innecesarios sobre la mesa.  
Deja solo lo imprescindible para no generar confusión.
- Dile lo que ocurre durante los silencios  
o los desplazamientos. Por ejemplo, «voy a buscar  
la documentación y regreso enseguida».
- Indícale dónde están los objetos importantes.  
Por ejemplo, «a tu derecha está el timbre de llamada».
- Haz descripciones concretas.  
Por ejemplo, «a tu derecha está la papelera»  
o guíala su mano suavemente hacia el objeto.  
No uses expresiones poco concretas, como «aquí»,  
«allí» o «eso».

- Ofrécele ayuda solo si la necesita.  
Antes de tocarla o guiarla, pregúntale:  
«¿Quieres que te acompañe?».
- Si acepta tu ayuda para desplazarse,  
ofrécele el brazo para que se sujete a ti,  
por encima del codo o el hombro.  
Camina medio paso por delante de ella  
y pregúntale en qué lado prefiere caminar.
- No agarres ni distraigas al perro guía.
- Adapta la manera de ofrecerle la información.  
Algunas personas usan Braille, otras letra grande,  
contraste alto o lectores de pantalla.  
Asegúrate de que los documentos estén disponibles  
en el formato que necesite.
- Cuida la iluminación.  
Si tiene algo de visión, no te pongas a contraluz.  
Sítúate en una zona bien iluminada y visible.
- Infórmala siempre antes de entrar,  
salir o hacer movimientos importantes.
- Responde con detalle a sus preguntas.  
La información precisa le ayudará  
a mantener el control y la orientación.



## Recuerda

Ofrécele claridad, acompañamiento y seguridad.  
No tienes que sobreprotegerla, solo garantizar  
que la información le llegue correctamente.  
Con una comunicación cuidadosa, un tono sereno  
y descripciones claras le ofrecerás una experiencia inclusiva.



## Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo



La discapacidad intelectual o del desarrollo dificulta la comprensión, la comunicación, la toma de decisiones o la resolución de problemas cotidianos.

Cada persona tiene su propio ritmo, su estilo de comunicación y su manera de relacionarse con el entorno. Escúchala con paciencia, háblale con claridad y respeta su autonomía.

Si el entorno es comprensible y accesible, la persona se sentirá cómoda y segura, y podrá participar de manera activa en el proceso.

## Cómo debes tratar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Trata la persona con respeto y de acuerdo con su edad. Su manera de expresarse puede parecer infantil, pero debes proteger su dignidad.
- Trátala con naturalidad, como a cualquier otra persona. No la sobreprotejas ni la trates como a un niño.
- Dirígete directamente a la persona, no a su acompañante.
- Crea un ambiente tranquilo y amable. La calma, la cercanía y la empatía facilitan la confianza y reducen la ansiedad.
- Usa un lenguaje sencillo. Evita las palabras difíciles y las frases largas. Divide la información en fragmentos cortos y fáciles de entender.
- Háblale despacio y con un tono natural. Asegúrate de que te ve y te oye bien mientras le hablas.
- Adapta el nivel a su grado de comprensión. Comprueba que te ha entendido antes de continuar.
- Confirma que te ha entendido bien. Pídele que te lo explique con sus propias palabras.
- Ten paciencia. Dale tiempo suficiente para pensar y responder. Si no entiende algo, repítelo con otras palabras.
- Evita que repita información si no es necesario. Si ya ha respondido, no insistas.

- Utiliza materiales visuales o ejemplos.  
Los pictogramas, por ejemplo, los de ARASAAC, las imágenes o los esquemas ayudan a comprender.
- Ofrécele documentos en lectura fácil, con frases cortas, lenguaje directo y apoyos visuales.
- Asegúrate de que la información visual y por escrito sea accesible, cuando sea posible.
- Respeta su autonomía.  
Acepta sus decisiones, afirmativas o negativas, y asegúrate de que siempre se escuchen y se valoren.



### Recuerda

Trata a la persona con empatía, claridad y respeto.  
Usa un lenguaje sencillo, ofrécele el tiempo que necesite y adapta la información.  
Así le ofrecerás una experiencia inclusiva.



## Personas con problemas de salud mental



En algún momento de la vida, todos podemos pasar por una situación de estrés, ansiedad, tristeza profunda o confusión emocional.

Los problemas de salud mental afectan al pensamiento, las emociones, el comportamiento o la manera como nos relacionamos con los demás y con el entorno.

Pueden influir en la motivación, la concentración, la percepción o el aprendizaje, y generan malestar o dificultad para adaptarse a las rutinas diarias.

Estos trastornos pueden ser temporales o persistentes, y en algunos casos conllevan discapacidad o la necesidad de apoyos específicos.

Trata a estas personas con respeto y sin juzgarlas para que puedan actuar por sí mismas y en igualdad de condiciones.

## Cómo debes tratar a las personas con problemas de salud mental

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Trata la persona con respeto, naturalidad y discreción.  
Dirígete a ella como lo harías con cualquier persona.  
No la trates como a un niño pequeño.
- Escúchala con atención y sin juzgarla.  
Déjala que se exprese con libertad,  
sin interrumpirla y sin hacer comentarios  
que resten importancia a lo que siente.
- Mantén la calma en todo momento.  
Así crearás un entorno seguro  
para que se sienta cómoda.  
Si la persona está nerviosa,  
no le respondas con tensión o impaciencia.
- Háblale con claridad y en un tono amable.  
Utiliza frases sencillas y no le des información  
o instrucciones complejas.
- Sé flexible y paciente.  
Puede que necesite más tiempo para concentrarse,  
para responder o para procesar lo que escucha.
- Respeta su intimidad.  
No le preguntes sobre su problema de salud mental  
a menos que sea imprescindible.
- Al hablar sobre la persona, no uses frases como  
«es conflictiva» o «es muy problemática».  
Utiliza un lenguaje descriptivo y empático,  
centrado en la situación y no en la persona.  
Por ejemplo, «hoy parece más inquieta»,  
«necesita un entorno más tranquilo para expresarse».

- Trátala con empatía.  
Intenta ponerte en su lugar y piensa cómo te gustaría que te trataran si estuvieras en una situación difícil.
- Crea un entorno tranquilo y seguro.  
Evita ruidos, gritos o estímulos que le puedan molestar.
- Asegúrate de que ha comprendido la información.  
Puedes preguntarle: «¿Quieres que te lo repita?»  
o «¿Te vuelvo a explicar los pasos?».
- Respeta los silencios.  
Algunas personas necesitan más tiempo para pensar  
antes de responder. Dale su tiempo.
- Si no consigues comunicarte con la persona,  
pide ayuda a un compañero o una compañera.  
Cambiar de interlocutor puede ayudar.



## Recuerda

Trata a la persona con respeto y calidez,  
y escúchala para comprenderla mejor.  
Muestra empatía, habla con un tono tranquilo y no la juzgues.  
Así crearás un entorno en el que se sienta segura,  
reconocida y acompañada.

Trata a cada persona con dignidad, empatía  
y profesionalidad para que se sienta escuchada.



## Personas con discapacidad orgánica



La discapacidad orgánica se debe al funcionamiento alterado de uno o varios órganos internos.

Puede provocar dolor crónico, fatiga, dificultades respiratorias o limitación a la hora de hacer esfuerzos prolongados, y afecta a la vida cotidiana.

A menudo es una discapacidad invisible, no se ve.  
Por eso debes creer lo que te diga la persona.

La empatía y el respeto son fundamentales.

## Cómo debes tratar a las personas con discapacidad orgánica

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Adapta los espacios para que la persona pueda descansar. Ofrécele la posibilidad de sentarse o de hacer pausas cuando lo necesite.  
La fatiga o el dolor aparecen en cualquier momento.
- No la juzgues por la apariencia. Puede parecer que la persona está bien, pero eso no significa que lo esté. No la cuestiones ni restes importancia a lo que dice.
- Ajusta el ritmo de la atención. Puede necesitar más tiempo para moverse o para entender lo que le dices. Sé flexible y dale tiempo suficiente.
- Dale acceso prioritario si lo pide. Aunque no utilice silla de ruedas u otras ayudas visibles, puede tener acreditaciones para recibir una atención preferente.
- Respeta su privacidad. No le pidas información médica a menos que sea necesario para la gestión.
- Trátala con calidez y empatía. Para generar confianza, hazle preguntas sencillas, como: «¿Quieres sentarte un momento?» o «¿Prefieres que lo hagamos con calma?».
- Respeta su ritmo. No la interrumpas si hace pausas o si tarda en responder.

- Reconoce su esfuerzo.  
Vivir con dolor o fatiga constante  
requiere una gran fortaleza.  
Trátala siempre de manera respetuosa.



## Recuerda

La discapacidad orgánica no se ve,  
pero la persona la siente profundamente.

Atiéndela con respeto, flexibilidad y empatía, sin juzgarla.  
Cada gesto de comprensión es muy valioso,  
como una explicación clara, una espera más amable  
o una mirada sin prejuicios.



## Personas con daño cerebral adquirido



El daño cerebral adquirido es una lesión en el cerebro. Puede afectar a la memoria, la atención, el control de los movimientos, la comunicación o la manera de relacionarse con el entorno.

Cada persona con daño cerebral es distinta. Algunas tienen dificultades para expresarse o para comprender.

Otras pueden tener cambios emocionales, de conducta o en la velocidad de respuesta. Ofrécele una atención respetuosa, pausada y comprensible para que la persona se sienta segura y acompañada.

## Cómo debes tratar a las personas con daño cerebral adquirido

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Adapta la comunicación a las capacidades de la persona.  
Utiliza frases cortas, claras y directas.  
Refuerza la información con gestos, pictogramas o esquemas, si es necesario.
- Evita palabras difíciles o con dobles sentidos.  
No uses ironías, ambigüedades o mensajes implícitos.  
Habla de manera sencilla y literal.
- Preséntate con claridad.  
Dile tu nombre y tu función, por ejemplo:  
«Soy Esther, trabajadora del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Laguna».  
Comprueba si la persona está orientada e identifica el lugar, el día o la situación.
- Crea un entorno tranquilo.  
Evita ruidos, distracciones o interrupciones.  
Una conversación en un ambiente silencioso y sin prisas mejora la comprensión y disminuye la ansiedad.
- No le hagas varias preguntas seguidas.  
Si está hablando otra persona, no hables al mismo tiempo.  
Espera a que la persona responda antes de continuar.
- Déjale tiempo suficiente para pensar y responder.  
Si tarda en responder, no completes sus frases ni te adelantes a lo que creas que va a decir.
- Repite con calma si es necesario.  
Cambia la frase o usa un lenguaje más sencillo.  
Ten paciencia.
- Escúchala sin interrumpir.  
Aunque la persona tarde en expresarse o repita información, escúchala con atención y sin prisas.

- No la trates como a un niño pequeño.  
Trátala como a una persona adulta,  
con respeto y naturalidad.
- Respeta sus emociones.  
La persona puede mostrar cambios de humor  
o reacciones inesperadas.  
Mantén una actitud tranquila, con empatía y sin juzgar.
- Ten apoyos de comunicación disponibles.  
Por ejemplo, pictogramas, esquemas  
o materiales visuales.  
Pueden ser útiles para reforzar la información.
- Usa un lenguaje inclusivo y respetuoso,  
tanto al hablar como al gesticular.  
Evita expresiones que puedan ser ofensivas.
- Haz que la persona se sienta segura.  
Recuérdale que está en un entorno protegido  
y que puede tomarse el tiempo que necesite  
para comunicarse y para hacer la gestión.
- Utiliza los apoyos cuando sea necesario.  
Si no consigues comunicarte con la persona,  
pide ayuda a sus acompañantes o mediadores  
para poder ofrecerle una atención de calidad.



## Recuerda

Muestra empatía, calma y comprensión profunda.  
Cada persona es distinta.

Escúchala sin prisas, explícale las cosas con claridad  
y ofrécele un entorno tranquilo.  
Ten paciencia y respeta su ritmo y su modo de comunicarse.  
Ofrécele un trato inclusivo, digno y con sensibilidad.

Así garantizarás el derecho de todas las personas  
a que las comprendan y las atiendan con respeto y cercanía.



# Personas con trastorno del espectro autista



El trastorno del espectro autista (TEA) es una condición del desarrollo que afecta a la manera de comunicarse, comprender y relacionarse con el entorno.

Las personas con TEA pueden tener dificultades para interpretar las claves sociales, para comprender los cambios o para adaptarse a entornos nuevos.

A estas personas les afectan mucho los entornos ruidosos, imprevisibles o muy estimulantes.

También pueden percibir con mayor intensidad y pueden molestarles algunos sonidos, luces, olores o texturas. Ofréceles un espacio tranquilo, estructurado y comprensible, donde puedan sentirse seguras y comprendidas.

Las personas con TEA valoran mucho la claridad, la previsibilidad y la coherencia.

Una comunicación calmada, con explicaciones sencillas y visuales puede ser muy útil.

## Cómo debes tratar a las personas con trastorno del espectro autista

A continuación te damos algunas recomendaciones para ofrecer una atención respetuosa y adecuada:

- Crea un entorno tranquilo y predecible.  
Evita ruidos, conversaciones cruzadas, luces fuertes o estímulos visuales intensos.  
Mantén el espacio ordenado y estable.
- Evita que la persona tenga que esperar mucho.  
Esto puede generarle ansiedad.  
Si no es posible atenderla de inmediato, dile cuánto tiempo deberá esperar y qué ocurrirá después.
- Explícale lo que va a suceder.  
Descriébele de manera sencilla los pasos del proceso.  
Por ejemplo, «Primero hablaremos de tu cita, luego llenaremos un formulario y después te acompañaré a la puerta».
- Utiliza un lenguaje claro y literal, sin metáforas, sarcasmo o frases ambiguas.  
Explícale las cosas tal como son, con palabras simples y concretas.
- Utiliza apoyos visuales o escritos, como imágenes y pictogramas.  
Si la persona trae los suyos, úsalos en la comunicación.
- Ofrécele opciones concretas.  
Permitítele hacer pequeñas elecciones, por ejemplo pregúntale: «¿Prefieres hablar aquí o en aquella mesa?». Así sentirá más control y seguridad.
- Respeta sus tiempos de respuesta.  
Puede que necesite más tiempo que otras personas.  
No la interrumpas ni completes sus frases.
- Habla con un tono calmado y mantén una expresión serena.

- Evita los cambios bruscos.  
Infórmale antes sobre si la cita,  
la persona que la atiende o la dinámica van a cambiar.  
Explícale por qué se produce el cambio.
- Dirígete siempre a la persona.  
Aunque esté acompañada, habla directamente con ella.  
Pide apoyo a su acompañante solo si es necesario  
o si la persona lo autoriza.
- Respeta su espacio físico.  
No la toques sin su consentimiento.  
A algunas personas les molesta mucho el contacto físico.
- Reconoce sus emociones y dales importancia.  
Si muestra ansiedad, malestar o frustración,  
muéstrale comprensión.  
Por ejemplo, puedes decirle:  
«Entiendo que este sitio puede ser un poco ruidoso,  
vamos a hacerlo con calma».
- Ayúdala a hacer las cosas por sí misma.  
Ofrécele el tiempo y el apoyo que necesite.  
Explícale los pasos con claridad.
- Sé coherente y predecible.  
Mantén un tono, un ritmo y una actitud estables.  
Los cambios inesperados generan confusión.
- Muestra paciencia y empatía en todo momento.  
El hecho de que la persona muestre conductas  
de inquietud o repetición, no implica desinterés.  
Son estrategias que usa para calmarse.



## Recuerda

Crea un entorno comprensible, tranquilo y humano.  
Adapta el modo de comunicarte, escuchar y acompañar.



# Lenguaje inclusivo

El lenguaje inclusivo promueve la igualdad, el respeto y la visibilidad de todas las personas.

Al usarlo, evitamos los estereotipos y fomentamos la equidad.

El lenguaje inclusivo hace que la comunicación sea más accesible y respetuosa con la diversidad humana.

## Características del lenguaje inclusivo

- **Igualdad y respeto:**

El lenguaje inclusivo trata a todas las personas con dignidad, sin discriminar a nadie por su sexo, género, edad, discapacidad, origen o cualquier otra condición.

- **Visibilidad de todas las personas:**

En el lenguaje inclusivo no se usa el masculino genérico. Así se incluye a todas las personas por igual, tanto a mujeres y hombres como a las personas no binarias, que no se identifican exclusivamente como hombre o como mujer.

- **Accesibilidad para todos los públicos:**

La claridad, la sencillez y la neutralidad del texto son fundamentales. Así se consigue que el texto sea accesible y todas las personas puedan comprenderlo.

## Cómo debes usar el lenguaje inclusivo

- **Utiliza palabras colectivas o neutras:**

- Sustituye las expresiones en masculino genérico por otras más inclusivas.  
Por ejemplo:  
Usa «el personal técnico» en lugar de «los técnicos».  
Usa «la ciudadanía» en lugar de «los ciudadanos».

- **Evita expresiones sexistas o discriminatorias:**

- No uses el masculino como forma universal.
- Usa desdoblamientos solo cuando sea necesario.  
Por ejemplo: «las y los profesionales».

- **Busca la claridad y la naturalidad:**
  - Asegúrate de que al usar el lenguaje inclusivo los textos no pierdan fluidez y resulten menos comprensibles.
  - Usa expresiones sencillas, claras y fáciles de leer.
- **Incluye representaciones diversas:**
  - Asegúrate de que los textos, las imágenes y los ejemplos muestren la diversidad.
  - Incluye a mujeres y a hombres, a personas con discapacidad, a personas de diferentes edades y de diferentes orígenes culturales.
  - Evita las representaciones que refuercen los estereotipos tradicionales.
- **Revisa el documento teniendo en cuenta la igualdad:**
  - Comprueba que las expresiones utilizadas no muestren desigualdades.
  - Utiliza palabras neutras que destaquen la función la capacidad, no el género.

## Aplicación en el Ayuntamiento

- Utiliza el lenguaje inclusivo en todas las publicaciones del Ayuntamiento: documentos administrativos, material informativo, campañas, páginas web y redes sociales.
- Garantiza que la comunicación sea accesible y comprensible para todas las personas, incluyendo las personas con discapacidad.
- Revisa los documentos de vez en cuando para comprobar que respetan la igualdad, son accesibles y tienen en cuenta la diversidad.

# Textos accesibles

Los textos accesibles son fáciles de leer y comprender para todas las personas, incluidas las personas con discapacidad visual, con discapacidad cognitiva o con dificultades lectoras.

## Cómo se escriben los textos accesibles

Para escribir textos accesibles sigue estas indicaciones:

- **Utiliza un lenguaje claro y fácil de entender:**

- Escribe frases cortas, directas y con palabras sencillas.
- No uses tecnicismos, siglas o abreviaturas.
- Si tienes que usarlas, explica lo que significan.
- Usa un tono inclusivo, respetuoso y neutro.
- Evita los estereotipos y las expresiones discriminatorias.

- **Organiza bien el contenido:**

- Divide la información en párrafos breves y bien diferenciados.
- Incluye títulos y subtítulos.
- Usa listas numeradas o con viñetas para mostrar las ideas de una forma clara.

- **Usa un formato fácil de leer:**

- Utiliza tipos de letra fáciles de leer, por ejemplo, Arial, Verdana o Calibri.
- El tamaño de la letra debe ser como mínimo de 12 puntos.
- Asegúrate de que haya un buen contraste entre el texto y el fondo.
- No uses cursivas ni subrayados, ni escribas frases enteras en mayúsculas.
- El texto debe estar alineado a la izquierda, no justificado.

- **Usa imágenes y gráficos adecuados:**

- Incluye descripciones breves y precisas en las imágenes y en los gráficos.
- No uses imágenes que solo transmitan información por los colores o por los elementos visuales.
- Las imágenes deben incluir una explicación con texto.

- **Pon enlaces claros:**

- Redacta los enlaces con frases descriptivas que indiquen a dónde lleva o qué contiene el enlace.
- Señala dónde se va a abrir el enlace: en una ventana nueva o en la misma ventana.

- **Mantén la coherencia visual:**

- Mantén una misma estructura en los títulos, en los márgenes y en el estilo del texto.

- **Facilita la accesibilidad cognitiva:**

- Usa un lenguaje positivo, cercano y que fomente la inclusión.
- Evita la sobrecarga de información y no pongas demasiados efectos visuales, como colores de fondo, contornos, sombras, etc.

## Ejemplos de textos correctos e incorrectos



### Texto incorrecto

Tipografía no accesible, con bajo contraste cromático y en cursiva.



### Texto incorrecto

Tipografía accesible pero en negrita, cursiva y subrayado.



### Texto correcto

Tipografía accesible, sin negrita, sin cursiva, sin subrayado y con contraste cromático adecuado.

## Ejemplos de textos correctos e incorrectos



El texto sobre la imagen  
no facilita la lectura.



El texto sobre la caja de color neutro  
sí facilita la lectura.

## Guía para elegir colores de fondo y letra con buen contraste

Pantone Red 032	Pantone 2935	Pantone Yellow 012	Pantone 347	Pantone Orange 021	Pantone Violet C	Pantone 449	Pantone Pro
NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO
NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI



### Vocabulario no inclusivo

Sufre de... Víctima de...  
Afectado/a de esclerosis múltiple.

Postrado / Condenado a una silla de ruedas.

Los discapacitados encuentran más barreras diarias que las personas normales.



### Vocabulario inclusivo

Tiene esclerosis múltiple.

Persona usuaria de silla de ruedas.

Las personas con discapacidad encuentran más barreras diarias que el resto de la población.

### Términos incorrectos

Discapacitado

Personas con capacidades diferentes

Niños especiales

Persona normal / Es víctima de... / Padece una discapacidad

Mongólico / Retrasado / Subnormal

### Términos correctos

Persona con discapacidad

Persona sin discapacidad

Tiene una discapacidad

Persona en situación de discapacidad

Persona con discapacidad intelectual

# Conclusión



Atender a una persona con discapacidad no es solo ofrecerle un servicio. Con nuestra mirada, nuestros gestos y nuestras palabras podemos hacer que la persona se sienta comprendida y no se sienta invisible.

En el Ayuntamiento de La Laguna queremos escuchar sin prisa, acompañar con respeto y construir confianza tratando a las personas con empatía. Para conseguirlo, debemos centrarnos en la persona, no en la discapacidad. Así lograremos la inclusión real.

La Laguna es referente en inclusión y accesibilidad gracias a las personas que creen en una sociedad más justa y más humana.

El Ayuntamiento sigue trabajando para ofrecer una atención pública basada en la igualdad, la dignidad y el respeto a la diversidad.

Porque una ciudad inclusiva se construye día a día, con la mirada respetuosa de las personas que atienden, acompañan y trabajan al servicio de la ciudadanía.

# Guía de trato adecuado a personas con discapacidad



**PREMIOS cermi.es 2022**  
A LA MEJOR ACCIÓN LOCAL  
Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna

