

Cómo dirigirse a las **PERSONAS** con **DISCAPACIDAD**

Terminología de la

DISCAPACIDAD

Desde la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se dispuso que el término adecuado para referirse a este grupo de la población es **Personas con Discapacidad, y no otro**, y está alineado con la terminología defendida por los movimientos sociales representativos de personas con discapacidad a nivel europeo e internacional.

El actual **Artículo 49** de la Constitución Española, modificado en 2024, dispone textualmente:

1. Las **personas con discapacidad** ejercen los derechos previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas. Se regulará por ley la protección especial que sea necesaria para dicho ejercicio.
2. Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las **personas con discapacidad**, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad.

El término
correcto es
“Persona con
Discapacidad”



Cómo dirigirse a las

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Lo primero y más importante es tener clara su condición de Persona con independencia de su discapacidad; respetando siempre su dignidad.

Siempre hay que tratar a la persona de forma natural, con respeto, hablando directamente a la persona, no a su acompañante. Con un tono de voz normal, procurando tener conciencia de que se deben evitar prejuicios y sobreprotección.

- Antes de ayudar a una persona con discapacidad, preguntar con naturalidad si lo necesita y cómo puedes hacerlo; quien mejor puede informar de sus necesidades es la propia persona.
- Evitar el trato condescendiente y el paternalismo hacia las personas con discapacidad, eso les puede ayudar de forma objetiva en su toma de decisiones.
- Las diferencias individuales, aptitudes personales, nivel de autonomía, la edad, etc., hacen que cada persona tenga niveles diferentes de funcionamiento, aunque tengan el mismo tipo de discapacidad, por lo que no se debe tratar a todas las personas de la misma manera.
- Hay que centrarse en las capacidades de la persona y no en sus limitaciones.
- Una visión positiva y empática de las personas con discapacidad nos ayudará a ponernos en su lugar y a mantener una relación de calidad.

- Salvo que nuestra relación con la persona con discapacidad sea de amistad o profesional (compañera de trabajo, profesional de la salud, rehabilitación, etc.), no se debe indagar en el diagnóstico de la enfermedad o incidentes que han originado la discapacidad observable.
- El trato adecuado también incluye respetar las plazas de estacionamiento reservado para personas con discapacidad, tanto en la vía pública, como en los aparcamientos privados.
- Incluir a las personas con discapacidad en las conversaciones o en cualquier acontecimiento social contribuirá a mejorar su autoestima y, a su vez, el concepto que el resto de la sociedad tiene de ellas. Es esencial destacar por encima cualquier otra cuestión a la persona, tener en cuenta lo que espera, necesita, siente, lo que le gusta. Por ello, hay que promover y favorecer la expresión de sus propios puntos de vista, reconociendo que las personas con discapacidad tienen opiniones, capacidad para expresarlas y derecho a participar.

*Quien mejor puede
informar de sus
necesidades es la
propia persona con
discapacidad*



Personas con

DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Sitúate en un lugar donde te pueda ver con claridad, háblale de cerca, de frente, a su altura y sin taparte la cara, ya sea con las manos o con cualquier objeto, para ellas la pérdida de información puede ser considerable si no pueden verte. También ten en cuenta que muchas personas con discapacidad auditiva no dominan la lectura labial y que quizás necesitan un intérprete de lengua de signos.
- Háblale siempre cuando te esté mirando a la cara, si no puede verte la cara no podrá leerte los labios en caso de que sepa hacerlo. Las expresiones corporales, faciales y la lectura de los labios son muy importantes para completar los sonidos del habla.
- Dirígete con naturalidad, ni muy deprisa ni muy despacio, vocaliza bien sin exagerar ni gritar. Puedes ayudarte con gestos y/o del uso de escritura para mencionar información crucial: palabras poco comunes, nombres, direcciones, horarios, fechas, etc.
- Intenta no pasar rápidamente de un tema a otro, pues pueden perderse en la conversación; no hables de modo rudimentario o en argot; ni te comuniques con palabras sueltas.
- Se paciente. Si no te entiende, repite el mensaje o constrúyelo de una manera menos compleja, pero correcta y con palabras de significado similar. Cuando te hable no trates de aparentar que la has entendido si no es así, si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea.

- Si conoces la Lengua de Signos Española utilízala directamente o bien solicita la presencia de un/a profesional de la interpretación (ILSe). Ten en cuenta que al igual que muchos países tienen su propio idioma, cada país tiene su propia Lengua de Signos.
- En caso de entregarles algún documento o impreso, asegúrate que lo comprenden. Algunas personas sordas pueden tener dificultades de lectoescritura.
- Destierra de tu vocabulario el término “sordomudo”, que una persona sorda no hable no implica que no pueda hacerlo.

*Desterrar del
lenguaje el término
“sordomudo”*



Personas con

DISCAPACIDAD VISUAL



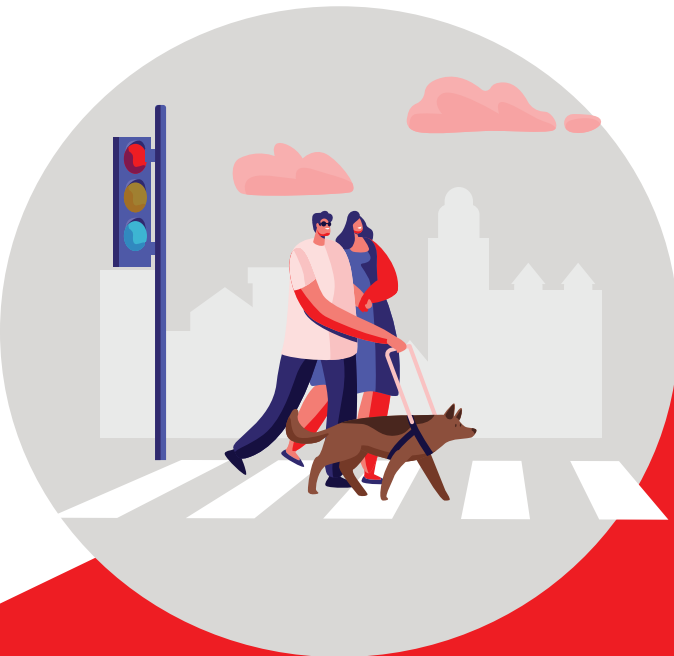
- Identifícate y asegúrate de que sabe que te estás dirigiendo a ella.
- Al acompañar a una persona con discapacidad visual debemos ofrecerle nuestro brazo, no tomar el suyo, y caminar medio paso delante de ella para advertirla de posibles obstáculos a su paso.
- Ser precisos y específicos en el mensaje, por ejemplo, decir “a la derecha o la izquierda” nunca “aquí, allí o más allá”, y no sustituir el lenguaje oral por gestos, ya que no pueden verlos.
- Al llegar a un sitio nuevo puede ser aconsejable acompañar y describir el espacio en el que se encuentra. No hables de ella con otra persona a través de señas, hay personas con discapacidad visual que tienen resto de visión.
- Evita dejar las puertas entreabiertas o cambiar los objetos de sitio cuando estés en su espacio, pues luego pueden tropezarse. Informa a la persona ante cualquier cambio y no te ausentes sin avisarla.
- Pequeños cambios pueden favorecer su autonomía: buena iluminación, contraste de colores, etc.
- No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información. Según su resto visual, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta ampliada, herramientas informáticas, u otras, adaptadas a sus necesidades.

Personas con

SORDOCEGUERA

- Algunas personas sordociegas no oyen ni ven nada, mientras que otras pueden tener algún resto de visión y/o audición.
- Las personas con sordoceguera utilizan, generalmente, un bastón con franjas rojas y blancas. Debemos descartar (o usar con mucha cautela) la comunicación verbal con esa persona, así como cualquier otro tipo de señal sonora: pitarle, usar la bocina del coche, gritarle, etc.
- En realidad, si vemos una persona con un bastón blanco y rojo por la calle y va sola, cualquier ayuda no solicitada puede causar un caos en la concentración que lleva para poder desenvolverse con autonomía y evitar cualquier peligro.
- A una persona sordociega la mejor manera de ayudarla es no hacer nada. Sin embargo, en términos generales, debemos:
 - Dejarle espacio y no interrumpir su concentración.
 - Si nos pregunta algo darle las indicaciones más precisas y sencillas, hablando despacio, sin gritar.
 - Podemos preguntarle si quiere que la orientemos. Si descarta la ayuda no hay que insistir.
 - Solo en caso de peligro debemos acercarnos para intentar orientarla.

- Nos presentaremos con un leve toque en el hombro o el brazo.
 - Intentaremos verificar si puede ver u oír algo. Siempre es mejor hacerlo frente a frente.
 - En caso de tener que cambiarle la ruta (solo en caso de peligro inminente) verificar que no quede desorientada y ponerla en un camino conocido lo antes posible.
- Las personas sordociegas necesitan tiempo y calma para organizar las informaciones del entorno y tomar decisiones sobre su desplazamiento, además de que lo hacen en directo, en el curso de la marcha.
- Como peatones, conductores o como usuarios del transporte público, no olvidemos tener paciencia y respeto por una persona que está haciendo un gran esfuerzo por ejercer su autonomía.



*La mejor manera
de ayudar a una
persona sordociega
es no hacer nada,
salvo en caso de
peligro*

Personas con

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

- Una persona con discapacidad psicosocial/problemas de salud mental tiene los mismos derechos que cualquier otra persona y, por tanto, el trato debe ser de igual a igual, sin discriminación, sin abusar o aprovecharse de su debilidad, considerando que tiene las mismas capacidades para entender lo que se le propone o lo que se requiere de ella.
- Las personas con problemas de salud mental tienen un “muro” que se llama *estigma*. El estigma es una construcción social, una desaprobación social severa de características o creencias personales que son percibidas como contrarias a lo establecido. El estigma es la mayor fuente de conflicto, discriminación y rechazo social. Estigmatizar consiste en “dar un trato injusto que anula el reconocimiento de su igualdad y que restringe sus derechos”, el estigma tiene consecuencias directas sobre las personas.
- Mantén una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Evita situaciones que puedan generar estrés, como discusiones o críticas. Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar tranquilizándonos.

- Respeta sus silencios y su espacio vital.
- Escúchalas y no las juzgues. Que sientan que estás a su lado aun cuando no las comprendas o no se esté de acuerdo con ellas, aceptando esas diferencias.
- Obtén información, si conocemos y comprendemos lo que le pasa a la persona la podremos ayudar más y mejor.



*El estigma, igual
que se construye, se
puede destruir*

Personas con

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- Las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo no son eternos niños o eternas niñas. Trátalas de acuerdo con su edad.
- Usa un lenguaje sencillo, concreto y claro. Evita las ironías o las palabras de doble sentido. Sé natural en la manera de hablar y trata de asegurarte de te han comprendido. Asegúrate también de que tú has entendido lo que ella te está transmitiendo.
- Deja tiempo para que respondan. No trates de terminar las frases por ellas.
- Prestar atención a sus respuestas, para adaptar la comunicación en caso de que fuera necesario. Si crees que no te han comprendido, trata de explicar las cosas de otra manera.
- Como para el resto de las personas que tenemos dificultades en algunos ámbitos, no significa que necesitemos ayuda para todo. Apoya cuando sea necesario y permite el comportamiento autónomo, reforzando el resultado el resto del tiempo.
- Es muy útil la anticipación. Saber qué va a pasar ayuda a entender las situaciones y favorece la adaptación a los cambios. En la medida de lo posible, anticipa a la persona las cosas que van a ocurrir.

Personas con

TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO (TEA)



- Háblales con naturalidad, las personas con Autismo no son diferentes a ti.
- Explica a la persona con Autismo quién eres y qué es lo que vais a hacer; de esa manera podrá entender bien qué es lo que sucede y cómo tiene que comportarse.
- Durante la interacción la persona con Autismo puede necesitar más tiempo para dar su respuesta: espera a que inicie, no hables por ella ni tampoco le presiones. Muestra tu apoyo y asegúrate que la persona ha comprendido la información que le has dado.
- Las personas con TEA tienen dificultades para comunicarse y relacionarse, pero eso no significa que no puedan hacerlo, sólo que lo hacen de forma distinta.
- Comunícate con un lenguaje sencillo, concreto y claro. Intenta no utilizar frases con doble sentido, bromas, ironías o sarcasmo.
- Ofrece la información por vía visual adaptada a las necesidades de la persona (p.ej.: fotografías, pictogramas, dibujos o pautas escritas).
- Si la persona con Autismo no te mira cuando le estás hablando, no significa que no te esté escuchando o que sea una persona irrespetuosa, algunas personas con Autismo no lo hacen.
- Algunos elementos del entorno pueden ser estresantes o atractivos para personas con Autismo: ruidos, olores, texturas, etc. Pregunta a la persona si el contexto es adecuado o si hay algún elemento que se pudiera modificar.

Personas con

DISCAPACIDAD FÍSICA y ORGÁNICA

- En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, ajustemos nuestro paso al suyo.
- Siempre que sea posible, para hablar con una persona en silla de ruedas situémonos de frente y a su misma altura.
- Ofrece tu ayuda para transportar o alcanzar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras, etc., pero no lo hagas en su lugar. Pregunta primero.
- En caso de que la persona utilice muletas, bastones o andador hay que tener en cuenta que estos instrumentos cumplen una función de apoyo, sostén y equilibrio, por lo que es recomendable que esos elementos siempre estén cerca de la persona para asistirlos.
- Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales, etc.), preguntémosle cómo podemos ayudarla.
- Nunca muevas la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona, ni cuelgues objetos en la silla o te apoyes en ella. Cuando la lleves evita los movimientos bruscos y conduce firmemente.

- No utilices los aseos adaptados como almacén, deben estar disponibles y despejados.
- La discapacidad orgánica, en muchos casos, tiene la dificultad añadida de ser una "discapacidad invisible".



La discapacidad orgánica puede ser invisible, pero existe

Personas con

PARÁLISIS CEREBRAL



- Para dirigirse a una persona con Parálisis Cerebral o daños cerebrales afines, hay que tener en cuenta todo lo reflejado en los puntos referidos a Discapacidad Intelectual, Física y Sensorial (visual-auditiva), ya que se trata de una condición de pluridiscapacidad.
- Si la persona con Parálisis Cerebral utiliza silla de ruedas, muletas, andador o camina con dificultad, ofrece tu ayuda para el desplazamiento, sin dar por hecho que la persona necesita ayuda.
- Es muy probable que la persona con Parálisis Cerebral no se comuniqué contigo de la forma que esperas, pero esto no significa que no pueda comunicarse o que no tenga derecho a expresar su opinión o su voluntad.
- En el caso de que la persona tenga lenguaje oral, dale el tiempo que necesite para que pueda hablar y no finalices sus frases. Si no entiendes, pídele que te lo repita cuantas veces sean necesarias y no le hagas ver que has entendido, si no es así.
- Si la persona utiliza un sistema alternativo y/o aumentativo de comunicación (tablero silábico, cuaderno de pictogramas, tablet, etc.) familiarízate con su uso.

MITOS Y PREJUICIOS

hacia las personas con discapacidad



- ***“Definirla como discapacitada, especial, incapacitada, minusválida, lisiada, con necesidades especiales, con capacidades diferentes”***

Al decir Persona con Discapacidad pones en primer lugar a la persona, con independencia de cualquier otra cosa.

- ***“No son personas normales”***

No hay dos personas idénticas, las personas con discapacidad, tienen más similitudes con las personas sin discapacidad, que diferencias. No hay personas “normales o no normales”, la normalidad depende sólo del entorno, lo que es normal en un sitio, no lo es en otro; sólo hay personas, tengan o no discapacidad.

- ***“Son personas asexuadas y solo tienen relaciones con otras personas con discapacidad”***

Las personas con discapacidad sienten deseo sexual y necesidad de amar y ser amadas, existen personas sin discapacidad, que miran más allá de la discapacidad, conocen a la persona y se enamoran de ella.

➤ ***“Una persona con discapacidad nunca podrá ser independiente”***

En muchos casos si a la persona se la prepara para una vida independiente y tiene los apoyos suficientes, no importa su discapacidad, puede ser independiente.

➤ ***“Una persona con discapacidad tendrá descendencia con discapacidad o directamente no tendrá nunca hijos o hijas”***

Hay enfermedades hereditarias o situaciones concretas de salud en las que puede ocurrir, pero la realidad de cada persona es diferente. Cualquier persona, con discapacidad o sin ella, puede heredar ciertas características y puede no poder tener descendencia. Pero el hecho que alguien utilice silla de ruedas, por ejemplo, como consecuencia de un accidente, no dará como resultado a un hijo o hija que use silla de ruedas.

➤ ***“Las personas con discapacidad tienen un bajo rendimiento laboral, son poco productivas”***

Se ha comprobado que los trabajadores y las trabajadoras con discapacidad pueden ser muy eficaces y eficientes en el desempeño de su trabajo. Si se realiza un análisis del puesto previo a la incorporación, se puede realizar una búsqueda y selección de candidatos/as con discapacidad teniendo en cuenta todas las variables. Además, está comprobado que pueden mejorar y humanizar los entornos de trabajo.



Entidades de

CERMI COMUNIDAD DE MADRID

El Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid, **CERMI Comunidad de Madrid**, nació en el año 1999 por iniciativa de un grupo de Entidades representantes de distintos colectivos de personas con discapacidad que decidieron aunar esfuerzos para avanzar en el reconocimiento pleno de sus derechos en igualdad.

En CERMI Comunidad de Madrid participan las principales organizaciones madrileñas de personas con discapacidad, que, a su vez, agrupan a más de 300 asociaciones y entidades. Cada una de ellas ofrece servicios específicos de calidad, una estructura con más de 20.000 profesionales especializados por y para las personas con discapacidad madrileñas. Las diez entidades que forman parte son:

*Aunar
esfuerzos
para avanzar*



ASOCIDE Comunidad de Madrid

Asociación de Personas Sordociegas de la Comunidad de Madrid

C/ Prim, nº 3, 3 Planta, Despacho 308. 28004 Madrid

Teléfono: 915 213 838

E-mail: comunidaddemadrid@asocide.org

Web: <http://www.asocide.org/delegaciones-territoriales/asocide-madrid/>



ASPACE Madrid

Asociación Madrileña de Organizaciones de Atención a Personas con Parálisis Cerebral y Afines

C/ Tabatinga, nº 11. 28027 Madrid

Teléfono: 691 798 639

E-mail: aspacemadrid@aspacemadrid.org

Web: www.aspacemadrid.org



Autismo Madrid

Federación Autismo Madrid

C/ Costa Verde, nº 1. 28029 Madrid

Teléfono: 910 133 095

E-mail: info@autismomadrid.es

Web: <https://autismomadrid.es/>



FAMMA - Cocemfe Madrid

Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid

C/ Galileo, nº 69, Bajo - Dcha. 28015 Madrid

Teléfono: 915 933 550 / Fax: 915 939 243

E-mail: famma@famma.org

Web: <https://famma.org/>



FeSorCam

Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid

C/ Florestan Aguilar, nº 11, Bajo D. 28028 Madrid
Teléfono: 917 253 757 / Fax: 917 263 843 / SMS: 915 939 243
E-mail: fesorcam@fesorcam.org
Web: <https://www.fesorcam.org/>



FEDER Madrid

Federación Española de Enfermedades Raras Delegación Madrid

C/ Dr. Castelo, 49. 28009 Madrid
Teléfono: 918 221 720
E-mail: madrid@enfermedades-raras.org
Web: <https://www.enfermedades-raras.org/>



FEMADEN

Federación Madrileña de Enfermedades Neurológicas

Camino de Valderribas, nº 115. 28038 Madrid
Teléfono: 914 772 235
E-mail: femaden@femaden.org
Web: <https://femaden.org/>



Federación Salud Mental Madrid

Federación Salud Mental Comunidad de Madrid

C/ Poeta Esteban de Villegas 12, bajo izq. 28014 Madrid
Teléfono: 915 130 243
E-mail: info@saludmentalmadrid.org
Web: <https://saludmentalmadrid.org/>



Plena Inclusión Madrid

Organización de Entidades en favor de Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo de Madrid

Avda. Ciudad de Barcelona, nº 108, E.2, Bajo D. 28007 Madrid

Teléfono: 915 018 335

E-mail: info@plenamadrid.org

Web: <https://plenainclusionmadrid.org/>



ONCE

Organización Nacional de Ciegos Españoles en la Comunidad de Madrid

C/ Prim, nº 3. 28004 Madrid

Teléfono: 915 329 774

E-mail: CTMADRID@once.es

Web: <https://www.once.es/>



Prim, 3 - 3ª planta - D. 321 | 28004 Madrid

Tel. 91 522 92 65 | Móvil 628 02 44 11

cermimadrid@cermimadrid.org

www.cermimadrid.org

 CERMI Madrid |  @CERMI_Madrid

 @cermi_madrid |  CERMI Madrid



012

www.comunidad.madrid

 Comunidad de Madrid |  @ComunidadMadrid

 @comunidadmadrid |  Comunidad de Madrid