

Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración

INSTRUCCIÓNS XERAIS



AD)))



A⁺



CC



Deputación
DA CORUÑA

Protocolo de atención
a persoas con discapacidade na administración

Ponte en modo **ON**: atención é inclusión



S
Servizos
Sociais

Á Área de Benestar Social da Deputación da Coruña, desde a Sección de Servizos Sociais, e dentro das súas competencias de apoio aos concellos, presenta o **“Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración”** en materia de accesibilidade e que estará a disposición do persoal da administración local e da cidadanía na web da Deputación Provincial.

Este protocolo de atención está dividido en 6 documentos, estruturados da seguinte forma:

1. Instrucións xerais
2. Trato telemático
3. Trato presencial
4. Xestión e soporte interno
5. Actividades e fomento
6. Comunicación e divulgación

No marco do Programa de fomento da Accesibilidade "Di Coruña accesible" os ditos documentos pretenden ser unha ferramenta útil e áxil para o persoal dos concellos e da Deputación, de maneira que poida aplicar os ditos principios no seu traballo diario e desta forma mellorar a atención á cidadanía, xa sexa de forma presencial ou telemática, garantido uns servizos de calidade para todas as persoas.

“Sexan cales sexan as circunstancias ou condición das persoas, todas forman parte da cidadanía. Por iso merecen recibir un trato igualitario e adecuado”.

A Deputada da Área de Benestar Social
Ana Lamas Villar
Outubro 2022

01.	Introdución	4
	Regras básicas	8
	Outras regras	9
02.	Acceso	10
	Acceso sen barreiras	12
	Que sucede se hai barreiras?	16
03.	Localización do posto	26
	Que sucede se hai barreiras?	30
04.	Comunicación e atención	38
	Persoa receptora	40
	Protocolo de atención no seu posto	44
05.	Documentos e información accesible	60
	Contidos accesibles: xeneralidades	62

1. Introducción





Este protocolo está dirixido, en especial, a aquelas áreas que teñen trato directo presencial coas persoas e está vencellado á comunicación coas mesmas, á presentación de documentos, á relación coa súa contorna, etc.

Antes que nada, é necesario recordar o “Protocolo de trato: instrucións xerais” de maneira breve: Xa sexa nas áreas vencelladas a trato presencial como noutras áreas cos seus correspondentes servizos, é preciso que se distinga entre necesidades físicas, sensoriais visuais, sensoriais auditivas, psicocognitivas ou orgánicas.

Daquela, haberá persoas que teñan maiores necesidades nalgunha ou nalgunhas das citadas ou ben que teñan un déficit ou exceso nalgunha das nosas capacidades físicas, psicocognitivas, sensoriais ou orgánicas.



Ilustración 1: Pictogramas discapacidade visual, física, auditiva, psicocognitiva ou orgánica.

Sexan cales sexan as circunstancias ou condición das persoas, todas son consumidoras e forman parte da cidadanía. Por iso merecen recibir un trato igualitario e adecuado na Administración.

**Hai que xerar contornas, procesos, bens, produtos, servizos, obxectos, instrumentos, ferramentas e dispositivos que sexan accesibles a todas as persoas en condicións de seguridade e comodidade e da forma máis autónoma e natural posible.
Condicións de igualdade.**

Para este trato, en ocasións necesitamos de “comodíns” chamados produtos de apoio. Non son elementos substitutivos ao trato, ao servizo que se presta ou a contorna, entre outros, senón que son complementarios para acadar unha Administración máis accesible.

Enténdese por produto de apoio calquera elemento (incluíndo dispositivos, equipo, instrumentos e software) utilizado por persoas con algún tipo de discapacidade que se destine a:

- Facilitar a súa participación.
- Protexer, apoiar, adestrar, medir ou substituír funcións ou estruturas corporais e actividades.
- Ou previr deficiencias, limitacións na actividade ou restricións na participación.

1.1.

Regras básicas

Naturalidade, respecto e flexibilidade

- Naturalidade: antes de axudar, preguntar como quere ser atendida.
- Respecto: uso correcto da linguaxe.
- Flexibilidade: ser ti quen se adapte á persoa á que lle vas prestar un servizo.

1.2.

Outras regras

Sempre hai que evitar...

- Paternalismo e proteccionismo excesivo.
- Pena. A ningunha persoa lle gusta que se sinta pena por ela .
- Medo ou rexeitamento. Non saber como tratar a alguén quen pensas que é “diferente” a ti provoca situacións de rexeitamento que deben evitarse.
- Impaciencia. Algunhas persoas non entenden as instrucións ou a comunicación con elas pode resultar difícil ou lenta. Por iso é importante actuar con calma e paciencia. Non o fai a propósito.
- Non fagas fincapé nas diferenzas: “elas versus nós”.

A regra principal é que non debes ter medo a preguntar. Cando non saibas como tratar a unha persoa, sexa quen sexa, o mellor é preguntar.

2. Acceso





A contorna construída debe adecuarse para poder satisfacer as necesidades e expectativas de toda a cidadanía sen ningún tipo de discriminación.

Debe garantirse a mobilidade, o uso dos equipamentos así como a comprensión da información. E, todo isto, en moitas ocasións, sucede no propio acceso.

**O acceso ao edificio pode
ser a primeira das barreiras.
Isto é motivo de que
algunhas persoas non
poidan ou non desexen
entrar nese local.**

Para que funcionarias e funcionarios poidan satisfacer as demandas de toda a poboación, deben contemplar os aspectos que se recollen a continuación.

2.1.

Acceso sen barreiras

O primeiro punto para alcanzar a accesibilidade universal nun edificio é comprobar se todas as persoas poden acceder ao seu interior, de maneira accesible e en igualdade ou equidade de condicións.

Para iso, tamén é importante saber se, nas proximidades dun edificio da Administración, existe unha praza de aparcamento reservada (ppmr) para persoas con mobilidade reducida próxima á entrada.





No caso de existir praza de aparcamento reservada a persoas con mobilidade reducida, deberá contemplarse se é posible dirixirse dende ela ata o acceso ao edificio dunha maneira segura e co menor esforzo posible.

Entre o exterior e o interior do edificio non haberá desnivel. No caso de existir, resolverase mediante rampla con pouco desnivel e pendente mínima, ou por un medio mecánico.

En caso de que teñamos que dispoñer dun medio mecánico para mellorar a accesibilidade, será nesta orde:

- Elevadores verticais ou plataformas oblicuas.
- Deben descartarse as cadeiras salvaescaleiras, xa que non permiten a autonomía da persoa.

Na maioría dos edificios públicos, as portas de entrada adoitan estar abertas ou son automáticas. En calquera outro caso, hai que valorar se pesan demasiado, se teñen un mecanismo de apertura de doado manexo e contrastado cromaticamente... De non ser así, debemos procurar ter sempre a porta aberta ou, en caso contrario, contar cun mecanismo de chamada sinalizado no exterior e con indicacións, para, se é preciso, que alguén estea preparado para abrir.

En caso de que as portas sexan transparentes, terán que estar sinalizadas mediante bandas de cor contrastada a dúas alturas axeitadas. En caso de que no noso edificio teñamos portas con cristais sen sinalizar, debemos transmitir a mensaxe a área encargada para que dispoña das mesmas.

A amplitude de acceso adoita ser suficiente, cun ancho de paso mínimo de 80 cm. En caso de ser inferior a 60 cm, unha cadeira de rodas non poderá entrar e, se ten un acho de 70 cm, necesitará asistencia para ser empuxada, xa que ao colocar as mans sobre as rodas, non poderá pasar. Por iso debemos garantir un paso mínimo de 80 cm.

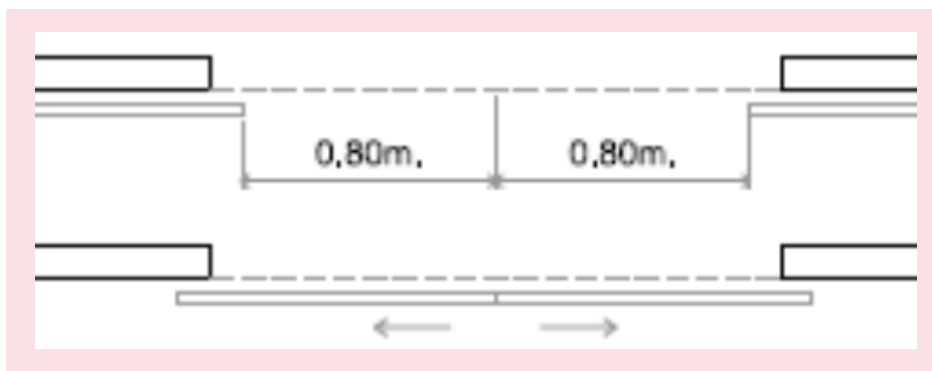


Ilustración 2: Esquema de dúas portas corredoiras onde cada unha deixa un paso mínimo de 80 centímetros.

O control de accesos dun edificio debe ser igualitario para todas as persoas. O acceso accesible, no caso de ser distinto ao máis frecuente, estará sinalizado no acceso principal e conducirá ao mesmo espazo.

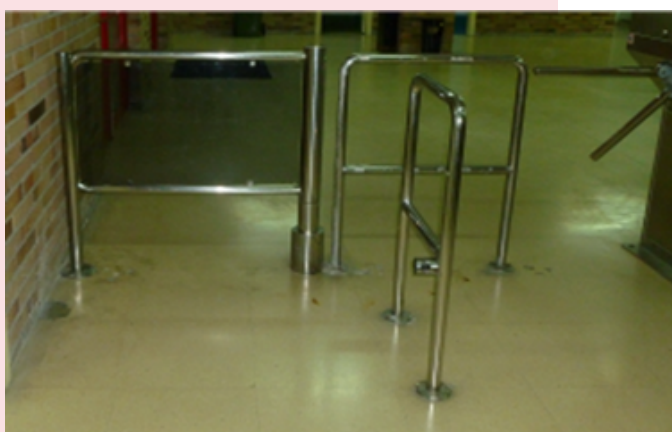


Ilustración 3: Na dereita está un paso rotatorio que impide o acceso ás persoas usuarias de cadeira de rodas e dificultalle o paso ás persoas con mobilidade reducida en xeral. O paso da esquerda permite un paso máis sinxelo. Neste caso, o paso accesible ten que abrirse polo persoal do edificio, xerando desigualdade.

Outro elemento que soe aparecer no acceso é o felpudo. Este non pode supoñer tropezos, pois resulta ser un perigo para persoas con escasa visión ou que arrastran o pé ao camiñar. A deformación do felpudo pode crear resaltes, facendo caer a persoas que arrastran os pés. Teremos que fixarnos que este se atope en bo estado e, cando o precise, informar do seu mantemento ou cambio.

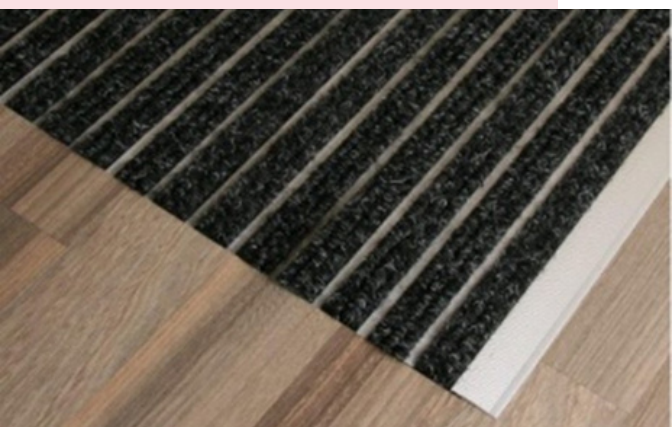


Ilustración 4: Unha boa solución pode ser un felpudo de pezas metálicas combinadas con téxtil ou con outros materiais. É unha superficie sen resaltes que non se deforma coa mesma rapidez que outros. Crea un plano único co pavimento co rodea.

2.2.

Que sucede se hai barreiras?

Neste caso, o primeiro que temos que facer é notificar a existencia destas barreiras ao servizo que competa para que as elimine.

Unha vez feito isto, temos que atender á persoa e acompañala ata o posto de atención que, segundo as súas circunstancias, a atención variará xa que varían as súas necesidades.

Existen características en común:

- 01.** En primeiro lugar, tratar e mirar directamente coa persoa, vaia acompañada ou non. É ela quen se atopa presente e, por tanto, é digna de ser atendida e merecedora do teu respecto.
- 02.** Antes de calquera contacto físico, ofrece a túa axuda e pregunta como quere ser atendida en caso de que diga “si”.
- 03.** Evita distincións innecesarias, non adoptes actitudes excluíntes (sobreprotectoras), compasivas nin desoladoras.

-
- 04.** Dentro destas actitudes tamén se inclúe a de falar lentamente ou como se se falase cunha persoa de curta idade (expresión e ton).
-
- 05.** Evitar estereotipos e prexuizos. Non presentar á persoa en situación de discapacidade como alguén dependente (haberá quen si e haberá quen non o sexa) ou como unha persoa especial.
-
- 0.6** Nesta última liña, non asumas o que a persoa pode ou non pode facer. Non penses por ela.
-
- 0.7** Evita ser unha persoa pesada: mantén trato e atención natural.
-
- 0.8** Atender de forma diferenciada a cada persoa usuaria para dar unha atención de calidade.

Persoa con alteracións ou déficit de movemento

Causa de dificultade para camiñar

- Pregunta como e por onde queren que lle presten o apoio para acceder.
- Axusta o teu paso ao seu ritmo para acompañala.
- Quizais precisen de apoio para levantar ou levar obxectos así como para revisar produtos ou pertenzas que leven, pois as súas mans poden estar ocupadas por muletas, andador, etc.
- Se utiliza prótese, non a mires fixamente. Tampouco desvíes a mirada se están no teu campo de visión. Recorda que a regra principal é a naturalidade.
- Evita mirar de maneira prolongada ao seu bastón, muleta ou calquera outro elemento de apoio.

Causa de imposibilidade para camiñar

- Cando a vexas e, antes de acudir a onde ela, fíxate que todos os camiños e vías de acceso ata o posto de atención estean despexadas de obxectos para non dificultar o seu desprazamento. Facelo despois, con ela, implicará posibles miradas incómodas. Desta maneira pasará desapercibida. En todo caso, os itinerarios de acceso ata o posto de atención sempre deben permanecer despexados.
- Cando chegues onde ela no acceso, e antes de calquera contacto físico, ofrece a túa axuda.
- Mirar directamente á persoa, vaia acompañada ou non. É ela quen se atopa presente e, por tanto, é digna de ser atendida e merecedora do teu respecto.
- Cando dialogues con ela, fíxate na mobilidade do seu pescozo. Se esta é limitada, costándolle observar a túa cara, podes distanciarte algo ou poñerte á altura dos seus ollos. En caso contrario, fala dende a túa posición habitual sen que teña que facer grandes esforzos de movemento co seu pescozo. Lembra que é mellor quedar un pouco máis lonxe para que vexa con máis perspectiva, a non ser que se trate dun espazo moi ruidoso ou con moita xente.

- Pregunta como e por onde queren que lle presten o apoio para acceder.
- Nunca empurres a cadeira de rodas sen a súa autorización. Recorda que sempre debes preguntar se precisan da túa axuda.
- A non ser que o pida a persoa, non colgues nada nin te apoies nela. A súa cadeira é parte do “espazo corporal” da persoa.
- Para pasar un desnivel, banzos ou gradas, a cadeira debe inclinarse cara a atrás e baixala polas rodas traseiras.
- No caso de rampla, se esta non conta con pasamáns e a persoa precisa da nosa axuda, existen dúas posibilidades: se a rampla ten pendente axeitada, podes axudar a persoa de fronte mentres que, se a rampla ten pendente excesiva e perigosa, debes levar a persoa de costas e nunca de fronte.

Persoa con baixa ou elevada audición

No acceso, esta persoa non debería atopar moitas barreiras a non ser que o posto non estea no alcance da vista. Por iso, sempre é importante dispoñer dun directorio e plano indicador do punto de atención.

Persoa con baixa visión

As barreiras existen cando hai desniveis e non existen bandas con contraste cromático e en textura nos bordos dos banzos. Tamén, cando non hai zócalo lateral que protexa e que lles sirva de guía para o bastón mentres se agarran coa man libre ao pasamáns para outorgar seguridade. A última barreira existe cando a porta é transparente e non automática, e non dispón de bandas contrastadas que axuden á súa detección para aquelas que teñen resto visual.

Por iso, o protocolo a seguir aquí é dispoñer destes elementos.

Persoas con alteracións psicocognitivas

Causa intelectual

Son aquelas persoas que teñen dificultades na comprensión e na comunicación ou ben estas son alternativas ao estandarizado. É dicir, non só se trata de persoas que se entenden como que teñen un cociente intelectual menor, senón tamén poden ser aquelas cun alto cociente intelectual e unha maneira de entender e procesar a información diferente, do mesmo modo que tamén o escoitar, xa que os seus circuitos neuronais poden estar a varias cousas ao mesmo tempo.

Tamén inclúense as persoas con trastornos da aprendizaxe ou linguaxe, as persoas maiores que por envellecemento adquiren problemas cognitivos, persoas de estrés temporal, estranxeiros ou poboación con coñecementos limitados.

Nas actividades da vida cotiá empregamos unha gran cantidade de recursos físicos, pero tamén cognitivos. Tendo en conta este feito, do mesmo xeito que o exceso na demanda física convela fatiga física, a demanda cognitiva desmesurada carrega fatiga mental, estrés e ansiedade. Ergo, canto máis se teñan en conta os criterios de deseño universal, menor será o esforzo aplicado en ámbalas disciplinas e, polo tanto, incrementárase o benestar social.

No acceso, a única complicación que poden ter é que o edificio non estea ben sinalizado, como lle pode ocorrer ao resto de persoas que acoden ás instalacións. Por iso, é necesaria contar con carteis axeitados que recollan o nome e o pictograma co uso do edificio e coa indicación do acceso principal.

Causa psíquica

Son aquelas que pasan máis desapercibidas, en moitas ocasións debido á medicación.

Algunhas características que poden resultar útiles para o seu recoñecemento son, por exemplo: expresión con pouca tolerancia á frustración, ansiedade en situacións que non pode controlar, suor ou dificultade para expresarse. Aínda que, estas causas, tamén se poden confundir coas dunha persoa con altas capacidades ou hipersensibilidade.

O protocolo a seguir no acceso é o mesmo que o da causa intelectual: boa carteleira co nome e pictograma co uso do edificio e indicación do acceso principal.

Persoas con hipersensibilidade

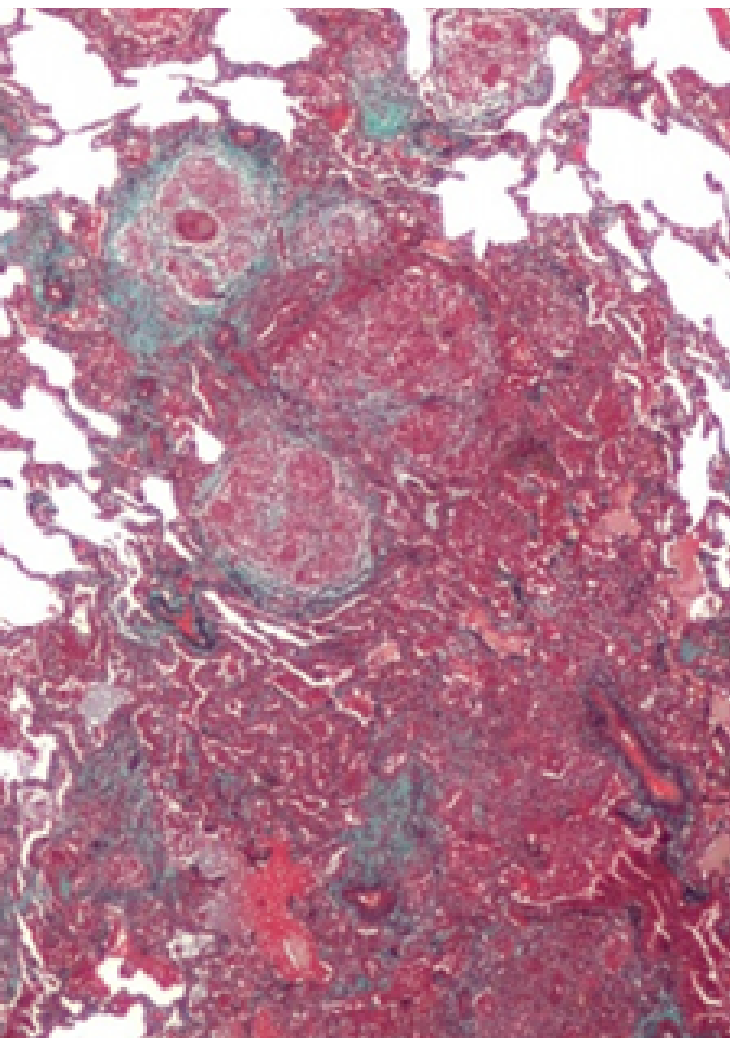


Ilustración 5: Sistema inmune

Pouco se fala destas persoas no ámbito da accesibilidade e están ligadas a maiores necesidades orgánicas.

Cada vez, debido ao mundo no que vivimos, existen máis causas de discapacidade orgánica debido a alteracións, principalmente, no sistema inmune.

Estas alteracións pódense agrupar en:

- Estados de hipersensibilidade.
- Autoinmunidade.
- Estados de deficiencia conxénita ou adquirida.

Neste sentido, estas non teñen dificultades no acceso a non ser que sexan grandes escalinatas que poidan provocar problemas respiratorios.

Por iso, recoméndase o emprego de pasamáns e de accesos alternativos.

En caso de que non poidan existir, se a persoa ten algunha patoloxía respiratoria, debería contarse cun timbre de chamada para a asistencia naqueles espazos con escalinatas como pode ser o edificio principal da Deputación así como algún dos colexios ou residencias.

3. Localización do posto





Ao entrar no edificio débese localizar con facilidade o punto de atención ao público.

Debe estar moi próximo ao acceso ou, en caso contrario, que exista unha persoa atenta á cidadanía que acceda.

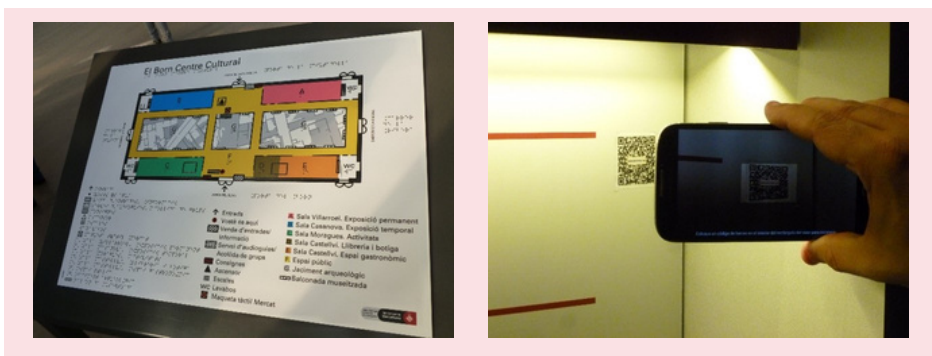


Ilustración 6: Fotografía dun plano de situación con relevo e Braille da entrada dun museo. A segunda imaxe é outra canle de posible comunicación, mediante códigos QR. O código leva a un contido con son, en Lingua de Signos, doada lectura ou coa explicación mediante pictogramas.

En caso contrario, necesitarase dun trazado que conduza ata o punto de atención ou con información, especialmente importante para persoas usuarias de bastón branco. Neste caso, tamén será importante destacar cromaticamente o punto de información na contorna, para mellorar a accesibilidade visual e a cognitiva.

O punto de atención ao público contará cun espazo que permitirá a aproximación dunha persoa en cadeira de rodas e tamén outra zona máis alta que facilite o apoio a persoas con outro tipo de mobilidade reducida ou talla alta. O ideal é que se producise por ambas partes, para promover a inclusión laboral.

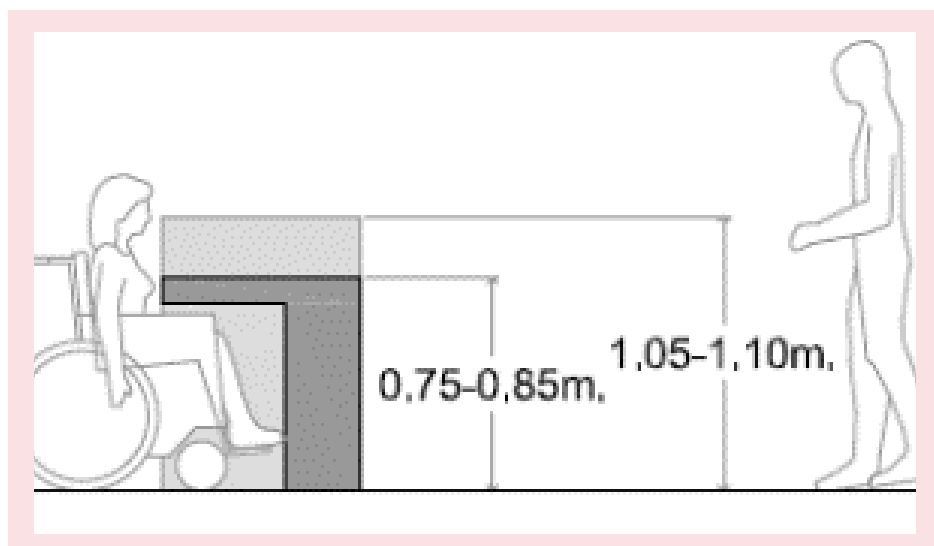


Ilustración 7: Esquema das alturas máximas das dúas alturas dun mostrador.

Un punto de atención é un espazo que se encarga de facilitar información a toda a cidadanía: ventás, mostradores, etc. Para que sexa accesible deberá estar comunicado mediante un itinerario accesible coa entrada principal do edificio e comunicacións horizontais e verticais, deberá contar cun plano de atención-traballo accesible, incluír dispositivos accesibles de intercomunicación e dispor de pavimento podotáctil, que axude a dirixirse ás persoas con baixa visión en caso de que a traxectoria, respecto da entrada, sexa complexa ou non estea no punto de vista do traballador ou traballadora.

Os dispositivos de intercomunicación son moi importantes para persoas con baixa audición ou persoas con déficit de atención, pois reduce os ruídos ambientais e da prioridade á comunicación coa persoa que está a atender. Por iso mesmo, tamén é importante que non existan ventás, os reflexos dilúen a silueta e a boca da persoa interlocutora.

3.1.

Que sucede se hai barreiras?

O primeiro que temos que facer é notificar a súa existencia ao servizo que competa para que dispoña dunha sinalización correcta mediante carteleira contrastada cromaticamente, con fonte de letra e tamaño accesibles e con Braille ou códigos QR (directorios con pictograma, nome e frecha normalizados así como cun plano que indique onde se atopa a persoa e onde está o punto de atención así como os servizos hixiénicos, saídas de emerxencia e zonas de refuxio en caso de incendio), indicacións no chan se o percorrido a realizar é moi amplo e indicación do posto de atención no acceso ao mesmo.

Por outra banda, habería que eliminar os obstáculos por desnivel ou mobiliario que se producen no itinerario tal e como se indicou no apartado “acceso”. En caso de existir, hai que informar e facer o posible para a súa eliminación.

Unha vez feito isto, temos que atender á persoa e acompañala ata o posto de atención que, segundo as súas circunstancias, a atención variará ao igual que as súas necesidades.

As características en común son as mesmas que as da páxina 16, correspondentes ás de Acceso.

Persoa con alteracións ou déficit de movemento

Causa de dificultade para camiñar

- Pregunta como e por onde queren que lle presten o apoio para deambular.
- Axusta o teu paso ao seu ritmo para acompañala.
- Quizais precisen de apoio para levantar ou levar obxectos así como para revisar produtos ou pertenzas que leven, pois as súas mans poden estar ocupadas por muletas, andador, etc.
- Se utiliza prótese, non a mires fixamente. Tampouco desvíes a mirada se están no teu campo de visión. Recorda que a regra principal é a naturalidade.
- Evita mirar de maneira prolongada ao seu bastón, muleta ou calquera outro elemento de apoio.
- Indícalle canto queda para chegar ao posto de atención. Se está no campo visual, fai unha indicación coa man. Pregunta se precisa descansar en caso de que notes á persoa fatigada.

Causa de imposibilidade para camiñar.

Persoa usuaria de cadeira de rodas

En caso de que precise acompañamento ou existan barreiras en altura:

- Revisa coa mirada que todos os camiños e vías de acceso ata o posto de atención estean despexadas de obxectos para non dificultar o seu desprazamento. Recorda que se non o fixeches cando te dirixías ao acceso, facelo despois, con ela, implicará posibles miradas incómodas. En todo caso, os itinerarios de acceso ata o posto de atención sempre deben permanecer despexados.
- Tras acceder, antes de empurrar á persoa cara ao posto de atención, ofrece a túa axuda. Pode que non a precise.
- Non te esquezas de mirala directamente, vaia acompañada ou non.
- Pregunta como e por onde queren que lle presten o apoio para deambular.
- Recorda que, a non ser que o pida a persoa, non colgues nada nin te apoies nela. A súa cadeira é parte do “espazo corporal” da persoa.
- Para pasar un desnivel, banzos ou gradas, a cadeira debe inclinarse cara atrás e baixala cara atrás e nunca de fronte. É dicir, baixala polas rodas traseiras.

- No caso de rampla, se non conta con pasamáns e a persoa precisa da nosa axuda, hai dúas posibilidades: se a rampla ten pendente cómoda podes axudar á persoa de fronte mentres que, se a rampla ten pendente excesiva e perigosa, debes levar á persoa de costas e nunca de fronte.

Persoa con baixa ou elevada audición

Unha vez accede esta persoa non debería atopar moitas barreiras, a non ser que o posto non estea no alcance da vista. Sempre é importante dispoñer dun directorio e plano indicador do punto de atención tal e como se indicou.

Persoa con baixa visión

Se o itinerario non dispón dos elementos anteriormente citados, pode que a persoa se perda para chegar ao posto de atención. Dada esa circunstancia, terás que ofrecerlle a túa axuda se non vai acompañada.

- Identifícate sempre. Non fales sen presentarte primeiro indicando o nome, función e institución ou servizo/área á que pertences.
- Ofrece a túa axuda e advírtea se existe algún tipo de obstáculo que poida poñer en perigo a súa seguridade. Estes obstáculos non deben existir en ningún caso. Por iso, en caso de percibir algún no momento de que a persoa acceda, con posterioridade, deberase retirar.
- Non debes tomar o seu brazo sen antes preguntar se podes facelo. En moitas ocasións son elas quen prefiren agarrarse ao teu brazo ou ombreiro. En caso de existir desnivel, é mellor que se agarren ao ombreiro porque perciben mellor a diferenza de altura.
- Describe a contorna e informa do lugar exacto no que se atopa con expresión clara e concisa. Utiliza termos como esquerda, dereita, diante ou detrás. O sentido do olfacto tenden a telo moi desenvolvido, polo que calquera referencia olfactiva resultará útil.
- Mentres deambulades, evita palabras e expresións como “uf!” “coidado!” “para!” se ves algún perigo para elas xa que alarma e xera inseguridade na persoa. É preferible dicirlle “un momento, non siga” con ton alto pero tranquilo para que non continúe avanzando. Unha vez pare, explícaselle que sucede.
- Permitir o acceso e acompañamento do can guía ou de asistencia.

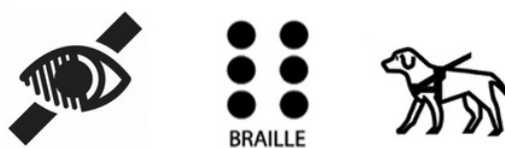


Ilustración 8: Pictogramas relacionados con persoas con baixa visión.

Persoa con alteracións psicocognitivas

Causa intelectual

Se o itinerario non dispón dos elementos anteriormente citados, pode que a persoa se desoriente para chegar ao posto de atención. Nese caso, terás que ofrecerlle a túa axuda se non vai acompañada. Nese caso:

- Primeiro debes preguntarlle “perdoe, podo axudala en algo?”. Nunca lle preguntes “perdoe, que está a buscar?” pois pode resultar violento.
- É importante escoitar atentamente a consulta. Quizais lle leve algo máis expresarse. Ten paciencia.
- En caso de que acepte a axuda, acompañala ao seu carón, sen contacto físico. Outra opción é indicarlle onde se atopa o posto de atención con xestos e expresións claras e concisas.
- A comunicación deberá ser sinxela e pausada. Sen falar lentamente e sen empregar un ton para nenas ou nenos.

Causa psíquica

Deberase seguir as mesmas indicacións que para as persoas de causa intelectual.

Persoa con hipersensibilidade

De cara á Administración, probablemente as que máis se poidan dar ou interesar son as primeiras que teñen que ver con reaccións cutáneas, constricción das vías respiratorias, náuseas, desmaios ou perda de conciencia.

- O itinerario dende o acceso ata o posto de atención non debe ser ruidoso nin se debe producir reverberación. Dispoñer dun bo illamento acústico e facer estudos acústicos para a súa boa ergonomía.
- Evita a utilización de produtos con gran concentración química.

- Evita a utilización de produtos con gran concentración química.
- Empregar xeles de mans antisépticos para peles sensibles.
- O espazo debe estar libre de carga ambiental. Evitar aromas cunha gran carga e realizar unha descontaminación do aire de maneira periódica. Recoméndase o ozono. As persoas hipersensibles poden ser intolerantes ou alérxicas a cheiros fortes así como sufrir asma.
- Dispoñer de desfibrilador (DEA) e de persoal que saiba manexalo.
- A iluminación nunca deberá incidir de maneira directa na persoa.

4. Comunicación e atención





Os elementos da comunicación son: emisor, mensaxe, canle e receptor.

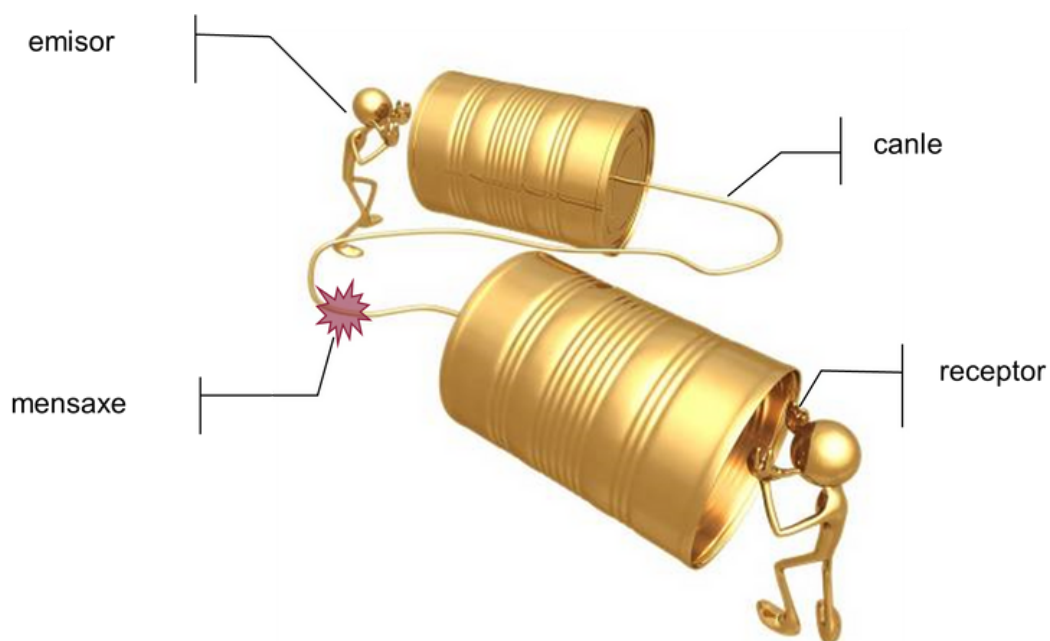


Ilustración 9: Reflicte os catro elementos de toda comunicación. Podemos intentar comunicar, pero se non hai alguén que reciba a nosa mensaxe, se non funciona axeitadamente a canle, se non temos contido, información que compartir... Se falla só un destes elementos, a comunicación non é posible.

4.1.

Persoa receptora

Analizar o receptor facilitará escoller as canles axeitadas, as características das mensaxes e as habilidades que debe activar o emisor, o persoal da Deputación.

Principais características xerais do receptor

- Cada persoa ten diferentes formas de recibir e procesar a información.
- Precisa información.
- Compara entre opcións.
- Ten pouco tempo e o quere doado. Isto é importante á hora de valorar que unha comunicación inclusiva é unha mellora do servizo que damos a todas as persoas.
- Conéctase dende calquera sitio e a calquera hora.
- Está disposto a dar a súa opinión. Ben positiva, apoiando e reforzando aquilo que entende que pensaron en xente coma el, como negativa, como única vía de exercer os seus dereitos.

Comunicación inclusiva

A comunicación inclusiva é aquela que nin discrimina nin ofende, resultando ser respectuosa con todos os colectivos na busca da boa convivencia.

Para poder levar unha vida cómoda, segura e autónoma, o 40% da poboación necesita que a nosa sociedade sexa máis accesible, pero non unicamente orientada ás persoas con discapacidade. Existen outros colectivos que tamén teñen necesidades diferentes das estandarizadas, como son as persoas maiores, as persoas de talla baixa, as mulleres en avanzado estado de xestación, persoas que manexan un carro de bebé, etc.

Receptor e tipos de necesidades a cubrir

O receptor xeral estaría formado por persoas con distintas necesidades. Imos cuantificalo en porcentaxes:



Ilustración 10: Gráfico de porcentaxes da poboación segundo as súas necesidades; 60 % persoas con necesidades estándares, 20 % con necesidades temporais (embarazadas, pais e nais con carros de bebé, persoas con algún tipo de lesión...), 10 % Persoas en situación de discapacidade permanente, 10 % persoas maiores de 65 anos (necesidades especiais crecentes)

Desta gráfica podemos concluir:

- O que NON é accesible só cobre as necesidades do 60 % da poboación (neste estudo non se incluíron as hipersensibilidades).
- **A maioría da persoas camiñan, pero non todas:** algunhas persoas móvense en cadeiras de rodas, ou con muletas, e mesmo o vehículo Scooter xa está implantado entre as persoas maiores para saír á rúa facer compras e xestións. Un simple banzo córtalles o paso e o dereito de usar, consumir e exercer os seus dereitos en igualdade de oportunidades.
- **A maioría das persoas ven, pero non todas:** hai quen non ve nada, hai quen ve con dificultade e hai que ve ou non, segundo certas condicións. Por exemplo, a data de caducidade dun iogur, os ingredientes dun leite infantil ou o código QR dun refresco non son lexibles nin detectables para aproximadamente 1 millón de persoas que teñen problemas visuais en España.

- **A maioría das persoas escoitan, pero non todas:** hai persoas que, para comprender o que se di, len os beizos ou len o que se escribe. Hai outras persoas que só expresan e entenden ben a lingua de signos que ten unha gramática propia.

- **A maioría das persoas poden lembrar, ler, memorizar e comprender conceptos complexos, pero non todas:** algunhas persoas precisan dunha linguaxe sinxela para comprender e expresarse, como a utilización de cores e pictogramas, ou precisan de axuda para recordar. E sobre todo precisan un tempo, moitas veces superior á media, para facer todas estas cousas.

- **A maioría das persoas poden comer de todo, pero non todas poden:** hai persoas que son intolerantes á inxesta de alimentos con ingredientes como glute, lactosa ou frutosa, por exemplo, ou que teñen unha dieta que exclúe os alimentos animais e derivados. Por este motivo, cada vez é máis común que os menús dos restaurantes indiquen que pratos son os axeitados segundo as intolerancias que se poidan presentar. A inclusión tamén pode ser moi saborosa.

- **Cada vez existen máis persoas con hipersensibilidades:** intolerancias, alerxias, problemas cardiovasculares, respiratorios, trastornos do sistema vestibular ou hormonal, etc.

4.2.

Protocolo de atención no seu posto

O posto de atención debe contar con produtos e ferramentas de apoio ás diferentes necesidades.

Como mínimo, este posto debe recoller: un mostrador a dobre altura; un bucle magnético, que sería un aparato de indución que converte as ondas sonoras en ondas magnética para que o audiófono, ou outro produto semellante, volva converter a onda en sonora dentro do oído.

É importante sinalizar que o servizo dispón deste recurso; cascos ou auriculares dun só uso; pantalla de aumento de tamaño que incorpore vídeos explicativos en lingua de signos coas dúbidas máis frecuentes; bolígrafos de diferente grosor; unha cadeira auxiliar para persoa confidente; unha lupa de aumento e o mostrador debe estar tratado con produtos de limpeza de pouca toxicidade.

En caso de que non se teña, debe solicitarse.

As características en común son as mesmas que as da páxina 16, correspondentes ás de Acceso.

Persoa con alteracións ou déficit de movemento

Causa de dificultade para camiñar

- Preguntar se precisa cadeira para sentarse ou se prefire apoiarse no mostrador máis elevado.
- Se utiliza prótese: non a mires fixamente. Tampouco desvíes a mirada se están no teu campo de visión. Recorda que a regra principal é a naturalidade.
- Evita mirar de maneira prolongada a seu bastón, muleta ou calquera outro elemento de apoio.

Causa de imposibilidade para camiñar.

Persoa usuaria de cadeira de rodas

- Cando a vexas e, antes de acudir a onde ela, fíxate que a zona de atención de mesa baixa está despexada de obxectos. En caso de existir algún como pode ser unha cadeira, retíraa.

- En caso de que só exista un mostrador elevado, ofrece alternativas. Este pode ser saír fóra do mostrador e dispor dun taboleiro portátil para que cubra a documentación. Non esquezas que esta sería unha medida provisional, unha solución excluínte e, polo tanto, débese contar cun mostrador a dobre altura.
- A contorna próxima do punto de atención debe estar liberada, polo menos nun radio de 1.80 m para que poda manobrar sen que ningún pilar ou mobiliario entorpeza o seu paso.
- Mirar directamente á persoa, vaia acompañada ou non.
- Cando dialogues con ela, ponte á altura dos seus ollos. Tratarase dunha conversa que se dilatará no tempo, logo precisa de máxima comodidade.

Causa de dificultade para escribir

- Preguntar se precisa dun bolígrafo máis grande e groso ou se prefire facelo en tableta.
- En caso de que vexas que ten moita dificultade, ofrécelle axuda para completar o documento.



Ilustración 11: Os bolígrafos de grande grosor e pouco peso son os máis cómodos para persoas con limitación de movemento na man.

Causa de imposibilidade para escribir

- Ofrécelle a túa axuda para completar o documento.

Persoa con baixa ou elevada audición

- Cando te dirixas a ela para falar, faino colocándote enfronte a ela, mirándolle á cara e asegurándote que te vexa ben.

- Unha vez detectes da súa dificultade para oír ben, en caso de ir acompañada, mira e dialoga directamente coa persoa, vaia acompañada ou non.

- Ao dispor de bucle magnético, ofrécello se ves que leva audiófono ou implante coclear. En todo caso, deberá estar sinalizado no mostrador a existencia do mesmo. Que unha persoa utilice audiófono non significa que escoite con claridade nin que se lle deba falar máis alto para que escoite. O que precisa é que non exista ruído ambiental.

- Leva a cara despexada de bufandas, pelo, máscaras... É importante que os beizos queden despexados para a súa lectura.

- Modular de forma natural, non fai falta berrar nin falar máis lento do habitual. Simplemente precísase dunha boa modulación e ritmo pausado. Só se deberá subir o ton da voz se a persoa o solicita.

- Utilizar linguaxe simple e directa con frases curtas.
- Se é preciso, repetir as indicacións ou a información utilizando as mesmas palabras. Tras varias repeticións, se hai conversa que non se entende, deberase variar o grupo de palabras porque pode que exista máis dificultade de comprensión que de escoita. Tamén existe a opción de que se escriba a información e os datos importantes.
- A escritura sempre resulta ser un bo elemento de comunicación tanto en papel como a través do dispositivo móbil. No caso de que a persoa descoñeza esta maneira de comunicación, sempre se pode acudir á comunicación a través do debuxo ou da mímica.
- Para chamar a atención da persoa, pode dárselle un par de leves toques no ombreiro ou brazo.
- Durante a interacción, é importante que a comunicación non verbal sexa coherente coa verbal. A atención pode verse afectada se se envían mensaxes negativos polo ton da voz, xestos, postura corporal ou expresión facial. Non se debe exaxerar con xestos ou expresións faciais.
- Non diga que entende se non é así. A persoa con baixa audición detectará que non a comprendes e, polo tanto, a súa satisfacción será mala.
- Debido á contaminación acústica, a persoa pode perderse durante a conversa. É moi importante fixarse en que sigue o fío e, no caso de haber varios interlocutores, explicarlle de que se está a falar de forma clara e modulada.

- En caso de que o servizo de atención empregue un sistema de quenda cun sistema de números ou chamada de voz, é necesario avisar persoalmente á persoa con baixa audición da súa quenda. Deste xeito, a zona de espera debe estar situada nunha zona ampla con visibilidade da xente que agarda quenda. Tamén pode utilizarse o recurso dun cartel informativo que indique que as persoas xordas avisen da súa circunstancia unha vez accedan ao recinto e saquen a súa quenda.
- Non te incomodes pola súa forma de falar.
- En caso de que vaia acompañada por unha persoa intérprete de lingua de signos, diríxete sempre á persoa e non a súa acompañante.
- Se a persoa se comunica coa lingua de signos, o que denominamos signante, o ideal sería ter coñecemento da mesma. De non ser así, existe a posibilidade de que teña un contacto por algunha aplicación de videoconferencia cunha persoa intérprete.
- Se a persoa pode ler o movemento dos nosos labios, coñecido como oralista, non debemos taparnos a boca. Para as persoas que usan algún tipo de próteses auditiva, axuda o ter un bucle magnético, que pode ser fixo ou portátil.



Ilustración 12: Deberase contar cunha persoa de atención con coñecemento da lingua de signos ou con vídeos de preguntas frecuentes. Tamén se debe saber que hai xente que é hipersensible ao son polo que pode resultarlle molesto un ton de voz elevado ou o ruído ambiental. Finalmente existe o bucle magnético (portátil) para persoas que levan audífono.

Persoa con baixa visión

- Identifícate sempre antes de atendela. Non fales sen presentarte primeiro indicando o teu nome e a túa función dentro da institución ou servizo/área a que pertences.
- En caso de que sexa preciso, informar que hai outra ou máis persoas presentes.
- Ofrece a túa axuda e advírtea se existe algún tipo de obstáculo que poida poñer en perigo a súa seguridade. Estes obstáculos non deberan existir en ningún caso. Por iso, en caso de percibir algún no momento de que a persoa acceda, con posterioridade, deberase retirar.
- Para que a expresión sexa clara, non se deben usar termos xenéricos como “aquí”, “alí” ou “iso”. En caso de que sexa necesario, pódese ofrecer axuda para acompañar á persoa ou para coller a súa man para palpar un obxecto como o papel ou o bolígrafo. Para indicar a dirección, pódese preguntar se lle resultaría útil conducir a súa man cara ao obxecto ou zona á que quere ir, xa que adoitan ter moi bo sentido háptico-espacial.
- Non substituír a linguaxe verbal por xestos porque poden ser escasamente percibidos pola persoa. Por exemplo, en moitas ocasións acompañamos as palabras “aquí”, “alí” ou sinalamos “iso”, de maneira que á persoa con baixa visión nunca lle vai chegar esa información.

- Emprega con naturalidade as palabras “ver” ou “mirar”.
- Non deixes soa á persoa ou gardes silencio para facer outra cousa sen dicirllo antes. Se tes que marchar podes dicir “un momento, vou chamar ao meu compañeiro para que a atenda” ou “un momento, vou a sacarlle unha copia ao seu DNI”.



Ilustración 13: Naturalizar expresións como ves, mira, ollo... ante persoas con baixa visión.

Persoa con alteracións psicocognitivas

Causa intelectual

- É importante ter disposición para a atención e escoitar atentamente a consulta.
- Dispoñer de tempo para que a persoa poida comunicarse do mellor xeito posible. A persoa que realiza a consulta comprende e necesita a resposta.
- Non fagas valoracións nin xuízos aventurados. Probablemente, a persoa á que te estás a dirixir comprende máis do que cres.
- Entrega a información de maneira sinxela e pausada.
- Sobre a información: hai que evitar linguaxe técnica e complexa, ademais de empregar frases directas.
- Asegúrate de que a persoa comprendeu a información entregada.

- Cando fales coa persoa evita, na medida do posible, que existan outras fontes de atención que a poidan despistar ou chamar a súa atención (silenciar a música, apagar a fotocopidora, etc.).
- Para o caso concreto das persoas con TDAH, en moitas ocasións é preciso empregar pictogramas de comunicación aumentativa tipo ARASAAC, a través dunha tableta ou no propio ordenador.
- Outorgar tempo mentres fala. Non a debemos interromper para que así non se poña nerviosa.

Un caso habitual é atender a persoas con Trastorno do Espectro Autista (TEA).

- As persoas con TEA teñen as súas propias necesidades e seu modo de ver a realidade, podendo afectarlles situacións ruidosas ou con demasiada xente nun mesmo lugar. Esta característica tamén é común para persoas con Altas Capacidades (AACC) que, en ocasións, son tamén persoas con TEA. Ademais, non adoitan tolerar o contacto físico.
- Ás nenas e nenos con TEA tamén lles gusta xogar como ao resto de menores, a diferenza é que os espazos teñen que ser máis tranquilos e íntimos.

Outro caso habitual é atender a persoas con Síndrome de Down. Ten en conta:

- Hai que dirixirse a elas como a calquera outra persoa, sen empregar un ton de conversa dirixido a unha criatura. As persoas con Síndrome de Down non son nenos e nenas eternamente.
- Tampouco son “puro amor” nin teñen sempre “bo humor”. Merecen ser tratadas con respecto, observando seu estado anímico e de acordo á súa idade.

Outro caso que pasa desapercibido é o das persoas con altas capacidades e tamén de persoas con Trastorno de Déficit de Atención:

- Débese evitar a súa hiperestimulación, derivadas de moitas fontes de atención. Así expresaranse mellor e atenderán máis.
- Tenden a ser persoas con hipersensibilidade ao ruído. Por iso, a interacción debe producirse en espazos pouco contaminados acusticamente.

- En moitas ocasións, pode que se expresen mal porque o seu cerebro procesa máis rápido do que son capaces de falar. Noutras ocasións é porque mentres están a falar coa persoa interlocutora, están ao pendente doutros estímulos externos que as despistan. Por iso non as trates coma se non entendesen ou non fosen capaces de transmitir unha mensaxe. Non as xulgues nin infravalores rematando as súas frases ou pensando que non son capaces. Precisamente, esta característica en común con outras persoas do espectro intelectual, reafirma a idea de que non se debe xulgar.
- Empregar pictogramas normalizados. A súa capacidade de interpretación pode chegar a ser moi complexa e abstracta de maneira que poden chegar a entender cousas que outras persoas non interpretarían se se empregan figuras fóra do estereotipado.

Causa psíquica

- A contorna non debe resultar angustiosa. Evitar contaminación ambiental como a luz con reflexo, directa ou intermitente; ruído, baixa ou alta temperatura...
- As persoas que atenden á cidadanía deben ter moi boa disposición á atención. Isto implica, ademais, empatía e paciencia.

- Ser unha persoa paciente resulta clave nos procesos de comunicación. Nalgúns casos pode que a persoa teña dificultades para expresar ideas. Sen embargo, debes seguir a conversa ata que exprese o que necesita.
- Outorgar tempo mentres fala. Non a debemos interromper para que así non se poña nerviosa.
- Nalgúns casos pode que a persoa non se exprese ao mesmo tempo ou velocidade coa que pensa e iso dificulta o nivel de expresión, nalgunhas persoas o cerebro tende a ir máis rápido. Se es a persoa encargada de atendela, bríndalle unha boa atención facéndoa sentir cómoda e escoitándoa, sen finalizar as frases por ela.
- Se a persoa eleva a voz ou se altera, debes manterte serena e avaliar a situación para enfocala a unha solución positiva.
- Se observamos que a persoa ten unha actitude alterada, intentaremos transmitir tranquilidade. Se para abrir unha porta ten que facer certo movemento e non nos entende, faremos o movemento e por imitación axudaremos a que entenda o que estamos intentando explicar con palabras. Se está a falar nun ton de voz demasiado alto, baixaremos perceptiblemente o noso ton de voz ao mesmo tempo que llo indicamos.

- Desoriéntanse no espazo, no tempo e ás veces tamén en canto ao que estaban a facer. “Perden o fío” da conversa ou do que estaban a pensar. A poder ser adiantarnos ás súas necesidades de orientación espacial explicando treitos cortos e aconsellar que chegados a un punto volvan a preguntar. Non utilizar termos como esquerda e dereita, xa que poden ou non identificalos correctamente. Cando temos que falar de prazos intentar darlle puntos de referencia temporais ata que esteamos seguros de que conceptos comprenden. Una persoa poder ter unha conversa totalmente normal e non ter o concepto de hora, de mañá ou de antonte.

- Se percibimos que se perdeu na conversa, repetir as últimas palabras ditas para situala conversa.

- Parecen enfadados, pero só é o seu aspecto. Nalgúns casos pode ser porque a persoa séntese atacada; noutros porque ten unha dor física que non sabe comunicar. Na maioría das veces, a súa cara non pretende expresar nin malestar nin enfado, sinxelamente non desenvolveron as habilidades sociais que nos levan a sorrir sen ter un motivo máis forte que a educación ou agradar ás persoas que nos rodean.

- Busca solucións concretas e reais á situación que expón a persoa que atende. Non dilate a situación.

Persoa con hipersensibilidade

De cara á Administración, as situacións que máis se poidan dar son as que relacionadas coas reaccións cutáneas, constrición das vías respiratorias, náuseas, desmaios ou perda de conciencia.

- Evita a utilización de produtos con gran concentración química no posto de atención como os ambientadores ou a lexivia.
- Empregar xeles de mans antisépticos para peles sensibles.
- O espazo debe estar libre de carga ambiental. Para iso, ademais de evitar aromas cunha gran carga, débese realizar unha descontaminación do aire de maneira periódica. Recoméndase o ozono. As persoas hipersensibles poden ser intolerantes ou alérxicas a cheiros fortes así como sufrir asma.
- Dispoñer dunha cadeira e ofrecela se observamos que a persoa ten fatiga ao respirar mentres fala.
- Dispoñer de desfibrilador (DEA) e de persoal que saiba manexalo.
- Dispoñer dun bo illamento acústico e facer estudos acústicos para a súa boa ergonomía.

- Se observamos que a persoa ten expresións faciais que indican certo desagrado ou incomodidade mentres falamos, probablemente sexa porque o noso ton de voz é demasiado elevado ou se atopa nunha contorna estridente. Se percibimos que isto sucede, debemos rebaixar o ton de voz e, na medida do posible, eliminar as fontes de ruído (apagar a impresora, silenciar o teléfono mentres estamos con ela...).
- Dispoñer de carteis que indiquen que no posto de atención cóntase con tapóns, cascos, etc.

Un exemplo de persoa con hipersensibilidade é aquela con Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividade (TDAH). Ten que vivir de maneira diferente para estar mellor e máis cómoda. A súa hipersensibilidade, tanto física como emocional, é unha condición común que se estende a outras persoas.

Entre elas, tamén están aquelas con Crohn ou con AA.CC. Aínda que soen ser hipersensibles nas áreas sensoriais, sempre prima algunha sobre as demais: o son, o tacto ou olfacto.

5. Documentos e información accesible





A gran maioría dos recursos de aprendizaxe publicados están deseñados en formato de texto Microsoft Word.

Desta maneira, convértese nun dos programas máis coñecidos e empregados para a creación de documentos escritos.

Para elaborar un documento accesible é importante facer comprensibles tres aspectos:

o seu contido,
a súa estrutura
e o seu formato.

5.1.

Contidos accesibles: xeneralidades

Calquera tipo de documento debe asegurar un bo nivel de lexibilidade do contido para todas as persoas que accedan a este, independentemente das súas circunstancias físicas, cognitivas, sensoriais, orgánicas, idade, xénero ou idioma, entre outras.

Texto claro

O contido exposto debe ser redactado en linguaxe breve e sinxela, evitando estruturas gramaticais complexas.

A mensaxe que se desexa transmitir debe ser concreta e directa, evitando termos abstractos que puideran resultar confusos.

O valor dun documento non aumenta coa súa lonxitude. Deben evitarse as frases innecesariamente longas e o uso de expresións redundantes. Sempre que sexa posible, utilizaranse palabras sinxelas, frases curtas e palabras que sirvan de nó (conectores) para manter a coherencia naquelas frases máis longas.

Idioma do documento

Débense dar varias alternativas de idioma. Ademais, en caso de complexidade, é mester elaborar documentos en lectura fácil.

En caso de utilizar palabras noutro idioma, deberase marcar o cambio de idioma excepto en nomes propios, termos técnicos, palabras de idioma indeterminado e que non pertencen á lingua xeral do documento pero o seu uso está estendido, como *wifi*, por exemplo. Incorporarase unha glosa ao final explicando o significado desta palabra.

Características da fonte

A tipografía que se empregue nos textos favorecerá ou impedirá a completa comprensión da información.

A máis utilizada é de tipo serif (con serifa). Esta posúe pequenos adornos situados xeralmente nos extremos das liñas dos caracteres. As tipografías Times New Roman, Georgia e Garamond son exemplos desta clase. Mentres, as fontes sans serif (sen serifa) carecen dese detalle (tipo Arial).

A diferenza entre estes dous tipos de fontes radica na súa facilidade de lectura. O tipo serif nunha páxina impresa ten resolución de impresión moi alta polo que eses pequenos elementos decorativos nos pés das letras quedan ben definidos, sendo accesibles. En documentos dixitais resultan máis accesibles as fontes tipo sans serif.

Con serifa (Garamond, 12) Sen serifa (Verdana, 12)

Ilustración 14: Comparación de tipografías serif e sans serif, formato normal

En documentos escritos, recoméndase a utilización de fontes tipo con serifa como Times New Roman, nun tamaño mínimo recomendado de 12 puntos (nunca menor a 10 puntos), evitando no posible o uso de letra cursiva e con uso moderado de negriña para resaltar textos.

Nos casos de persoas con visión reducida que presentan dificultade no enfoque ou de claridade (hipermetropía, miopía ou visión de túnel), é probable que precisen tamén contrastes cromáticos altos e prescindir de sombreados e marcos nos textos (como nalgunha documentación da área tributaria).

Espazo para a escritura

É importante que se amplíe o espazo para escribir os datos. Co aumento do tamaño de texto, aumentará proporcionalmente o espazo para que a persoa poda encher. Non hai que esquecer que hai persoas ás que lle custa escribir, sexa de maneira continuada ou por lesión temporal, e isto fai que o seu tamaño de letra sexa maior.

SUXEITO PASIVO (2)					
PRIMEIRO APELIDO			SEGUNDO APELIDO		
NOME OU RAZÓN SOCIAL			NIF / NIE / CIF		Nº SUXEITOS PASIVOS (3)
NOME VIA PÚBLICA			NUM.	ESC.	PISO
			PORTA	CÓD. POSTAL	
MUNICIPIO	PROVINCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO		

Ilustración 15: Tamaño escaso, sombreado e excesivas gaiolas nalgúns documentos para o público da Deputación.

Parágrafos

As persoas que presentan maiores necesidades cognitivas, ou as de baixa visión, teñen dificultades para percibir o texto e/ou perder o seu punto de lectura se o texto se presenta dunha maneira que dificulta a súa lectura.

- **Aliñación de texto**

Na elaboración de documentos, a aliñación do texto á esquerda resulta ser a configuración por defecto. Esta é a máis sinxela para ler.

- **Marxes**

As persoas con determinadas dificultades de visión ou de lectura poden presentar dificultades para situarse e seguir o fluxo de liñas moi longas de texto, converténdose nunha barreira. Os bloques (palabras por liña) breves facilitan continuar coa seguinte liña de texto. Daquela, recoméndase que as liñas de texto non excedan 80 caracteres.

- **Espazo entre liñas de texto e espazo entre parágrafos**

As persoas con maiores necesidades cognitivas presentan dificultades para continuar o texto cando as liñas se atopan moi unidas e non logran recoñecer as liñas seguintes así como o final de cada parágrafo. Recoméndase utilizar un espazo entre cada parágrafo para que a comprensión de lectura dos textos sexa eficaz.

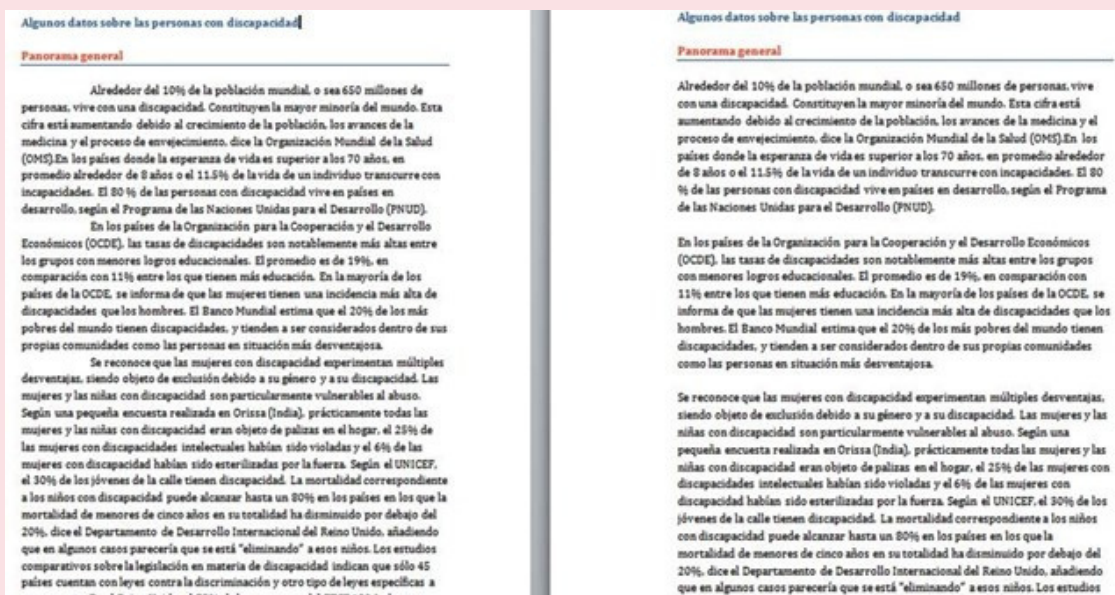
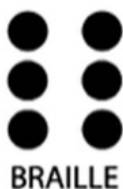


Ilustración 16: Comparación entre parágrafo separado por sangría (esquerda) e parágrafo separado por liñas en branco (dereita).



Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración



BRAILLE

