

Guía de trato adecuado a personas con discapacidad



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA



BIENESTAR SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA

Índice

Introducción	1
1. Personas con sordoceguera	3
2. Personas con discapacidad física o movilidad reducida	5
3. Personas con discapacidad auditiva	7
4. Personas con discapacidad visual	9
5. Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo	11
6. Personas con problemas de salud mental	13
7. Personas con discapacidad orgánica	15
8. Personas con daño cerebral adquirido	17
9. Personas con Trastorno del Espectro del Autismo (TEA).....	19
10. Pautas para un Lenguaje Inclusivo.....	21
11. Pautas para editar textos accesibles	23
Conclusión.....	25

Créditos fotográficos pág. 1,3,5,9,11,13,15,19: Luz Sosa.

INTRODUCCIÓN



Mirar con empatía, atender con respeto

Cada día, en los diferentes servicios y áreas del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, se cruzan historias distintas: personas que se acercan para **solicitar información, gestionar trámites, pedir asesoramiento o resolver una necesidad concreta**. Detrás de cada gestión hay una vida, un esfuerzo y una forma única de entender el mundo.

Atender bien no es solo cumplir con un procedimiento. **Es hacer sentir a la otra persona reconocida, valorada y comprendida**. Es ofrecer un espacio donde la diversidad se perciba como una riqueza y no como una barrera.

Desde hace años, el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna impulsa un modelo de ciudad que pone a las personas en el centro: una **ciudad accesible, amable y cercana**, donde los servicios sociales, la cultura, el patrimonio, las nuevas tecnologías, el ocio y los espacios públicos puedan ser disfrutados por todas las personas, sin excepción.

Este compromiso ha convertido a La Laguna en un **referente internacional en accesibilidad e inclusión**, reconocida con premios tan destacados como el **Primer Premio Access City Award 2024** a la ciudad europea más accesible, el Premio Bronce Capitales Europeas de la Diversidad y la Inclusión 2024, y el **Reconocimiento CIVITAS 2025**, todos ellos concedidos por la Comisión Europea.

A estos galardones se suman el **Premio Solidarios Canarias 2025** y el **Premio Nacional CERMI 2022 a la Mejor Acción Local**, entre otros reconocimientos que reflejan una trayectoria sólida, coherente y comprometida con la igualdad de oportunidades.

Estos logros son fruto del compromiso, la sensibilidad y la implicación del personal municipal, que cada día, desde su puesto de trabajo, hace de La Laguna una ciudad más cercana, accesible y humana. Son sus gestos, su forma de atender y su actitud de servicio los que permiten convertir la inclusión en una realidad cotidiana y visible en toda la ciudad.

Con una parte importante de ese camino ya recorrido, **esta Guía de trato adecuado a personas con discapacidad representa un nuevo paso en esa trayectoria**, un manual que acompaña a todo el personal municipal en la mejora continua de la atención pública.

Su propósito es claro: **convertir la accesibilidad en una forma de relación humana**, en una manera de estar y de atender. Ofrecer un servicio municipal donde cada persona —con independencia de sus capacidades, edad o circunstancias— se sienta escuchada, comprendida y respetada.

La verdadera accesibilidad comienza con la actitud:

En la forma en que miramos, hablamos y nos relacionamos con quienes solicitan información, realizan gestiones o buscan orientación o ayuda.

Esta guía es una invitación a tratar con empatía, a comunicarse con claridad y a acompañar con sensibilidad.

Porque una ciudad verdaderamente inclusiva se construye **cada día, en cada encuentro, en cada palabra y en cada gesto** que mejora la atención a todas las personas.



1.1 Personas con sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que combina, en distintos grados, la pérdida de visión y audición. Esta doble limitación afecta la forma en que la persona percibe, comprende e interactúa con el entorno, y requiere 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, y utilizar distintos sistemas de comunicación según sus capacidades y experiencias previas. Por eso, el primer paso en cualquier atención debe ser **respetar sus tiempos, observar los apoyos que utiliza y preguntar directamente cómo prefiere comunicarse.**

Cuando la persona acude acompañada por una guía-intérprete o mediadora, recuerda que **ella es siempre la protagonista**: dirígete a la persona sordociega, no a su acompañante. El profesional de apoyo solo facilitará la comunicación, pero no decide por ella.

1.2 Pautas de trato adecuado

- **Hazte notar de forma amable:** toca suavemente su brazo, hombro o codo para anunciar tu presencia. Si está ocupada, mantén el contacto leve y espera a que termine antes de hablar.
- **Preséntate claramente** y explica quién eres y quién te acompaña, si hay más personas en la sala o dependencia.
- **Identifícate antes de comenzar** la conversación, incluso si ya te conoce: ayuda a situarse y reducir la ansiedad.
- **Evita el deslumbramiento:** cuida la iluminación del espacio, evita contraluces y procura que la luz incida sobre tu rostro para facilitar la lectura labial o visual.
- **Adapta tu comunicación:** pregunta cómo prefiere recibir la información (por voz, lectura labial, lengua de signos, escritura en palma, etc.). En estos dos últimos casos la comunicación se facilitará por medio de los guías intérpretes.
- **Si conserva resto auditivo,** colócate cerca, vocaliza con claridad y mantén un tono moderado, nunca grites.
- **Si conserva resto visual,** utiliza textos con letra grande, contraste alto y mensajes escritos claros y breves.
- **Evita obstaculizar sus manos** con carpetas, documentos u objetos mientras se comunica.
- **Mantén el entorno ordenado y tranquilo:** evita ruidos, movimientos bruscos o interrupciones innecesarias.
- **Avisa siempre de los cambios** en el entorno (por ejemplo, si vas a salir de la sala, cambiar de lugar o modificar la disposición de los objetos).
- **Deja puntos de referencia claros** (una silla, una mesa, una pared) si necesitas ausentarte momentáneamente.
- **Cuida los olores:** evita perfumes fuertes, tabaco o productos que puedan generar molestias sensoriales.
- **Facilita el espacio** para una buena interpretación, asegurando una correcta posición, distancia e iluminación para la guía-intérprete.
- **Confirma la comprensión:** verifica que el mensaje ha llegado correctamente antes de pasar al siguiente punto.



Lo fundamental es comprender que...

La atención a una persona con sordoceguera requiere **paciencia, empatía y flexibilidad**. Pequeños gestos pueden marcar una gran diferencia. Preguntar antes de actuar, respetar su ritmo y garantizar un entorno accesible son las claves para ofrecer una **experiencia de usuario positiva, respetuosa y plenamente inclusiva**.

2.1 Personas con discapacidad física o movilidad reducida



La discapacidad física:

La discapacidad física hace referencia a una condición que afecta el sistema motor y puede limitar parcial o totalmente la capacidad de moverse con autonomía. En algunos casos, también se ven afectados órganos internos como el corazón, los pulmones o el sistema digestivo, lo que influye en la energía, el equilibrio o la resistencia.

La movilidad reducida:

Por su parte, **la movilidad reducida** no siempre implica el uso de una silla de ruedas. Hay personas que caminan con muletas, bastones, ortesis o prótesis, y otras que simplemente necesitan más tiempo o apoyo para desplazarse.

Lo esencial es **no asumir las capacidades de nadie**: cada persona conoce mejor que nadie cómo desenvolverse. Por eso, la clave está en preguntar con respeto, escuchar y ofrecer ayuda solo cuando sea necesaria.

2.2 Pautas de trato adecuado

- **Ofrece ayuda de forma respetuosa.** No tomes la iniciativa de empujar una silla de ruedas ni sujetes a la persona del brazo sin consultarlo. Pregunta siempre: “¿Deseas que te ayude en algo?”
- **Adapta tu posición y tu altura.** Si hablas con una persona usuaria de silla de ruedas, colócate de frente y, siempre que sea posible, utiliza una silla para estar a su misma altura. Esto favorece la cercanía y la comunicación visual.
- **Respetu su espacio personal.** La silla de ruedas, el andador o cualquier ayuda técnica forman parte de su entorno íntimo. No los toques, apoyes objetos ni los muevas sin permiso.
- **Adapta el ritmo de la atención.** Las personas con movilidad reducida pueden necesitar más tiempo para llegar, acomodarse o realizar gestiones. Sé paciente, sin mostrar prisa.
- **Evita comentarios inapropiados.** Frases como “¡qué valiente eres!” o “pobrecito” resultan paternalistas. Trátales con la misma naturalidad y profesionalidad que a cualquier otra persona.
- **Cuida la disposición del espacio.** Asegúrate de que los pasillos estén despejados (al menos 90 cm de ancho) y que las mesas permitan introducir las piernas sin obstáculos.
- **Ofrece el asiento más adecuado.** Si la persona no utiliza silla de ruedas, procura que el asiento tenga reposabrazos y una altura suficiente para facilitar incorporarse.
- **Ubica a la persona cerca de los accesos.** Cuando sea posible, asigna un lugar cercano a la puerta principal o a los servicios para evitar desplazamientos innecesarios.
- **Acompaña con empatía.** Si camina con muletas o bastón, ajusta tu paso al suyo y evita empujones involuntarios o contactos físicos mientras se desplaza.
- **Pregunta antes de actuar.** Si notas que tiene dificultades, ofrece ayuda y pregunta cómo hacerlo correctamente, especialmente cuando realice una acción que le requiera esfuerzo.
- **Facilita información sobre accesibilidad.** Si existen servicios adaptados (baños accesibles, plazas reservadas, personal de apoyo), facilítale información específica.



Lo fundamental es comprender que...

La atención a personas con discapacidad física o movilidad reducida debe ser **respetuosa, empática y práctica**. No se trata de hacer las cosas por las personas, sino de facilitar los apoyos necesarios para que puedan hacerlo por sí mismas. Un trato amable, una pregunta bien formulada o un entorno accesible son gestos que refuerzan su autonomía y hacen de la atención social una experiencia verdaderamente inclusiva.

3.1 Personas con discapacidad auditiva



No todas las personas sordas escuchan ni se comunican de la misma manera.

La discapacidad auditiva implica una pérdida parcial o total de la capacidad de oír, que puede afectar a uno o ambos oídos. Sin embargo, no todas las personas sordas escuchan ni se comunican de la misma manera: algunas utilizan audífonos o implantes cocleares, otras se expresan mediante Lengua de Signos, lectura labial o una combinación de varios recursos.

Se trata de un colectivo muy diverso, y por ello el primer paso siempre es preguntar cómo prefiere comunicarse. La atención efectiva comienza cuando mostramos disposición, paciencia y respeto por las diferencias comunicativas.

3.2 Pautas de trato adecuado

- **Infórmate sobre la modalidad comunicativa** que utiliza la persona (Lengua de Signos, lectura labial, escritura, etc.).
- **Capta su atención antes de hablar.** Un leve gesto con la mano o un toque suave en el brazo bastará.
- **Sitúate de frente**, en un lugar bien iluminado, para facilitar la lectura labial y la comprensión visual.
- **Evita colocarte a contraluz** o moverte mientras hablas; la persona necesita ver claramente tu rostro.
- **Evita los ruidos ambientales.** Apaga la televisión, música o cualquier sonido que interfiera.
- **Habla siempre de forma directa.** Dirígete a la persona con discapacidad auditiva, no a su intérprete ni acompañante.
- **Ofrece alternativas escritas** cuando sea necesario: papel, mensajes de texto, correo electrónico o WhatsApp.
- **Habla con naturalidad.** Vocaliza con claridad, sin exagerar ni gritar. No uses un tono infantil.
- **Mantén un ritmo pausado y constante.** No hables demasiado deprisa ni demasiado lento.
- **Escucha y deja espacio para la respuesta.** Algunas personas necesitan más tiempo para procesar la información auditiva o visual.
- **Evita interrumpir o cambiar de tema** antes de confirmar que se ha comprendido el mensaje.
- **Usa gestos y expresiones faciales naturales**, ya que refuerzan el mensaje sin resultar forzados.
- **Facilita el acceso a intérprete o videointerpretación (Servicio Svisual)** siempre que lo solicite o sea necesario para la comprensión plena.
- **Asegúrate de que comprende los documentos.** Si percibes dudas, explica con calma y ofrece apoyo para su lectura o firma.
- **Si no te entiende, no insistas repitiendo igual.** Reformula con palabras más sencillas o cambia la estructura de la frase.



Lo fundamental es comprender que...

Atender a una persona con discapacidad auditiva requiere **claridad, empatía y flexibilidad comunicativa**. “Escuchar con los ojos”, hablar con calma y adaptarse al ritmo de la otra persona son gestos que transforman una atención cotidiana en una experiencia respetuosa y accesible.

4.1 Personas con discapacidad visual



Claridad, descripción y empatía.

La discapacidad visual incluye desde una pérdida parcial de visión hasta la ceguera total. Esta condición no afecta la capacidad de comprensión ni de comunicación, pero sí influye en la manera en que la persona **accede a la información, se orienta en los espacios y se desenvuelve en su entorno.**

La falta de visión puede generar inseguridad si no se ofrece la información adecuada sobre lo que ocurre alrededor. Por eso, el trato inclusivo comienza con la **claridad, la descripción y la empatía.** Cada gesto, cada palabra y cada detalle contribuyen a que la persona se sienta orientada, segura y bienvenida.



Lo fundamental es comprender que...

Atender a una persona con discapacidad visual es ofrecerle **claridad, acompañamiento y seguridad.** No se trata de sobreproteger, sino de **garantizar que la información llegue de forma accesible y digna.**

Con una comunicación cuidadosa, un tono sereno y descripciones claras, el personal del Ayuntamiento de La Laguna puede transformar una atención diaria en una experiencia verdaderamente inclusiva, donde cada persona se sienta vista, escuchada y comprendida.

4.2 Pautas de trato adecuado.

Antes y durante la atención

- **Preséntate siempre al iniciar la conversación.** Di tu nombre y el cargo que desempeñas. Si hay otras personas presentes, indícalo también.
- **Informa sobre lo que va a suceder.** Explica el desarrollo de la cita o los pasos del trámite para que la persona pueda anticiparse.
- **Actualiza la información si alguien entra o sale** de la sala o dependencia. Estos cambios pueden alterar la percepción del entorno.
- **Dirígete directamente a la persona**, no a su acompañante. La discapacidad visual no afecta la comprensión.
- **Menciona su nombre antes de hablarle**, especialmente si hay más personas en la sala.
- **Habla con naturalidad y tono habitual.** No es necesario gritar ni evitar expresiones como “ver” o “mirar”.
- **Evita colocar objetos innecesarios** sobre la mesa o el mostrador; deja solo lo imprescindible para no generar confusión.
- **Describe con palabras lo que ocurre** durante los silencios o desplazamientos (“Voy a buscar la documentación y regreso enseguida”).
- **Indica la posición de los objetos** importantes: “A su derecha tiene el timbre de llamada, por si necesita avisar”.
- **Evita expresiones vagas** como “aquí”, “allí” o “eso”. Utiliza descripciones concretas “a su derecha está la papelera” o guía su mano suavemente hacia el objeto.
- **Ofrece ayuda solo si la necesita.** Pregunta antes de tocar o guiar: “¿Desea que la acompañe?”
- **Si acepta ayuda para desplazarse**, ofrece tu brazo para que se sujete a ti (por encima del codo o el hombro), camina medio paso por delante y pregunta qué lado prefiere.
- **Nunca agarres ni distraigas al perro guía.** Es parte de su movilidad y trabajo; solo la persona decide cómo guiarse.
- **Adapta la forma de ofrecer 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 conserva algo de visión, evita los contraluces y procura situarte en una zona bien iluminada y visible.
- **No salgas de la oficina o dependencia sin comunicarlo.** Informa siempre antes de entrar, salir o realizar movimientos significativos.
- **Responde con detalle a sus preguntas.** La información precisa le permite mantener el control y la orientación durante la atención.

5.1 Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo

La **discapacidad intelectual o del desarrollo** implica ciertas limitaciones en la comprensión, la comunicación, la toma de decisiones o la resolución de problemas cotidianos. Estas dificultades suelen manifestarse desde la infancia y pueden estar relacionadas con distintas condiciones, como el trastorno del espectro autista, la parálisis cerebral u otras discapacidades del desarrollo.



Paciencia, hablar con claridad y respetar su autonomía.

Cada persona tiene su propio ritmo, estilo de comunicación y manera de relacionarse con el entorno. Por eso, el trato adecuado comienza con **escuchar con paciencia, hablar con claridad y respetar su autonomía**. Cuando el entorno es comprensible y accesible, la persona puede desenvolverse con seguridad, tomar decisiones y participar activamente en su proceso de atención social.

5.2 Pautas de trato adecuado

- **Trata a la persona con respeto y de acuerdo a su edad.** Su forma de expresarse puede parecer infantil, pero su edad y su dignidad deben ser siempre reconocidas.
- **Trátala con naturalidad**, como lo harías con cualquier otra persona. No sobreprotejas ni infantiles.
- **Habla directamente a la persona**, no solo a su acompañante. Ella es la titular del derecho a recibir la información y a participar en las decisiones que le afectan.
- **Crea un ambiente tranquilo y amable.** La calma, la cercanía y la empatía facilitan la confianza y reducen la ansiedad.
- **Usa un lenguaje sencillo, claro y ordenado.** Evita tecnicismos o frases largas. Divide la información en pasos cortos y comprensibles.
- **Habla despacio y con tono natural.** Asegúrate de que puede verte y oírte bien mientras le explicas algo.
- **Adapta el nivel de explicación a su grado de comprensión.** Comprueba que ha entendido antes de continuar.
- **Confirma la comprensión.** No te limites a aceptar un “sí”: pide que te explique con sus propias palabras lo que ha entendido.
- **Ten paciencia.** Dale tiempo para pensar y responder sin interrumpir. Si no entiende algo, repítelo con otras palabras.
- **Evita que repita información innecesariamente.** Si ya ha respondido, no insistas a menos que sea imprescindible.
- **Apóyate en materiales visuales o ejemplos.** Los pictogramas (por ejemplo los de ARASAAC), imágenes o esquemas ayudan a reforzar la comprensión.
- **Facilita documentos en lectura fácil**, con frases cortas, lenguaje directo y apoyos visuales si los hubiera.
- **Asegúrate de que la información sea accesible** también de forma visual y escrita, cuando sea posible.
- **Garantiza el respeto a su autonomía.** Acepta sus decisiones, tanto si son afirmativas como negativas, y asegúrate de que siempre sean escuchadas y valoradas.



Lo fundamental es comprender que...

Atender a una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo es un ejercicio de **empatía, claridad y respeto**. Hablar con lenguaje sencillo, ofrecer tiempo y adaptar la información son gestos que marcan la diferencia entre una atención meramente técnica y una experiencia verdaderamente inclusiva.

6.1 Personas con problemas de salud mental

La **salud mental** forma parte esencial del bienestar general. Todos, en algún momento de la vida, podemos atravesar una situación de estrés, ansiedad, tristeza profunda o confusión emocional. Los **problemas de salud mental** afectan el pensamiento, las emociones, el comportamiento o la forma en que una persona se relaciona con los demás y con su entorno. Pueden influir en la motivación, la concentración, la percepción o el aprendizaje, generando malestar o dificultad para adaptarse a las rutinas diarias.



Existen distintos tipos de trastornos

—como la depresión, la ansiedad, los trastornos psicóticos o los trastornos de la personalidad— que **pueden ser temporales o persistentes**, y que en algunos casos conllevan discapacidad o la necesidad de apoyos específicos.

Más allá de los diagnósticos, lo importante es **ver a la persona antes que a la enfermedad**. Las personas con problemas de salud mental merecen una atención respetuosa, sin juicios ni prejuicios, que promueva su autonomía y participación en igualdad de condiciones.

6.2 Pautas de trato adecuado

- **Trata a la persona con respeto, naturalidad y discreción.** Dirígete a ella como lo harías con cualquier otra persona, sin infantilizarla ni sobreactuar.
- **Escucha con atención y sin juzgar.** Permite que se exprese libremente, sin interrupciones ni comentarios que resten valor a lo que siente.
- **Mantén la calma en todo momento.** Tu serenidad ayuda a crear un clima seguro. Si la persona está nerviosa o alterada, evita responder con tensión o impaciencia.
- **Habla con claridad y tono amable.** Utiliza frases sencillas y evita sobrecargar la conversación con información o instrucciones complejas.
- **Sé flexible y paciente.** Algunas personas pueden necesitar más tiempo para concentrarse, responder o procesar lo que escuchan.
- **Respeto su intimidad.** No preguntes sobre su diagnóstico o tratamiento, salvo que sea imprescindible para ofrecer una atención adecuada.
- **Evita etiquetas o expresiones estigmatizantes.** Frases como “es conflictivo”, “es muy problemático” pueden transmitir juicios negativos y reforzar estereotipos. En su lugar, utiliza un **lenguaje descriptivo y empático**, centrado en la situación y no en la persona, por ejemplo: “Hoy parece más inquieto/a”, “Necesita un entorno más tranquilo para expresarse”,
- **Fomenta la empatía.** Intenta ponerte en su lugar y reflexiona sobre cómo te gustaría ser tratado si estuvieras pasando por una situación difícil.
- **Procura un entorno tranquilo y seguro.** Evita ruidos, gritos o estímulos que puedan resultar agobiantes o desorientadores.
- **Asegúrate de que comprende la información.** Puedes preguntar: “¿Quieres que lo repita?” o “¿Prefieres que te explique los pasos de nuevo?”.
- **Respeto los silencios.** Algunas personas necesitan tiempo para pensar antes de responder; no apures la conversación.
- **Si la comunicación no fluye**, y pese a tus esfuerzos no logras conectar, pide apoyo a un compañero o compañera: a veces, un cambio de interlocutor mejora la relación y facilita la gestión.



Lo fundamental es comprender que...

Atender a una persona con problemas de salud mental exige **escucha, respeto y calidez**. No se trata de hablar más, sino de **comprender mejor**. Una actitud empática, un tono tranquilo y la ausencia de juicios crean el entorno que permite a la persona sentirse segura, reconocida y acompañada. En el Ayuntamiento de La Laguna, tratar a cada persona con dignidad, empatía y profesionalidad no solo está permitiendo mejorar la calidad del servicio público, sino que también está ayudando a derribar estigmas y a construir una ciudad más justa e inclusiva, donde todas las personas se sientan escuchadas y comprendidas.

7.1 Personas con discapacidad orgánica

La **discapacidad orgánica** se origina por el funcionamiento alterado de uno o varios órganos internos, como los pulmones, el corazón, el sistema digestivo, el urinario o los sistemas metabólico e inmunológico. Esta condición puede provocar **dolor crónico, fatiga, dificultades respiratorias o limitación en los esfuerzos prolongados**, afectando diversas áreas de la vida cotidiana.



A menudo se trata de una discapacidad invisible,

que no se percibe a simple vista. Esto puede generar incompreensión, desconfianza o juicios erróneos. Por eso, es fundamental **creer en lo que expresa la persona**, incluso cuando no haya signos externos visibles. La empatía y el respeto son la base de una atención verdaderamente inclusiva.

7.2 Pautas de trato adecuado

- **Adapta los espacios para el descanso.** Ofrece la posibilidad de sentarse o hacer pausas cuando lo necesite. La fatiga o el dolor pueden aparecer de forma repentina.
- **Evita juicios basados en la apariencia.** Que una persona no “parezca” tener discapacidad no significa que no la tenga. No cuestiones ni minimices lo que manifiesta.
- **Ajusta el ritmo de la atención.** Algunas personas pueden moverse o entender lo que les estás comunicando con más lentitud. Sé flexible y ofrece tiempo suficiente para completar sus gestiones.
- **Permite el acceso prioritario si lo solicita.** Aunque no utilice silla de ruedas u otras ayudas visibles, puede disponer de acreditaciones que justifican su derecho a una atención preferente.
- **Respetar su privacidad.** No pidas información médica ni detalles sobre su diagnóstico, a menos que sea estrictamente necesario para la atención social, beneficios fiscales, etc.
- **Ofrece un trato cálido y empático.** Preguntas sencillas como “¿Quieres sentarte un momento?” o “¿Prefieres que lo hagamos con calma?” demuestran consideración y generan confianza.
- **Facilita la comunicación respetando su ritmo.** No interrumpas si hace pausas o necesita organizar sus ideas antes de responder.
- **Reconoce su esfuerzo.** Comprender que vivir con dolor o fatiga constante requiere gran fortaleza ayuda a ofrecer un trato más humano y respetuoso.



Lo fundamental es comprender que...

Las personas con discapacidad orgánica viven con **condiciones que no siempre se ven, pero sí se sienten profundamente**. Atenderlas con respeto, flexibilidad y empatía es reconocer su realidad sin juzgarla.

En el Ayuntamiento de La Laguna, cada gesto de comprensión —una explicación clara, una espera más amable, una mirada sin prejuicios— contribuye a ofrecer una atención pública más justa, humana y verdaderamente accesible para todas las personas.

8.1 Personas con daño cerebral adquirido

El daño cerebral adquirido (DCA) es una lesión repentina en el cerebro que puede deberse a causas como un ictus, un traumatismo craneoencefálico, una anoxia o una infección. Estas lesiones pueden dejar secuelas físicas, cognitivas, emocionales o conductuales que afectan la **memoria, la atención, el control motor, la comunicación o la forma de relacionarse con el entorno.**



Atención respetuosa,
pausada y
comprensible

Cada persona con daño cerebral tiene un proceso distinto de recuperación y adaptación. Algunas pueden mostrar dificultades para expresarse o comprender información; otras pueden experimentar cambios emocionales, de conducta o en la velocidad de respuesta. Por ello, ofrecer una atención respetuosa, pausada y comprensible es clave para que la persona se sienta segura y acompañada.



Lo fundamental
es comprender
que...

Atender a una persona con daño cerebral adquirido requiere **empatía, calma y comprensión profunda**. No hay dos situaciones iguales: cada historia, cada lesión y cada proceso de recuperación son únicos. Escuchar sin prisas, explicar con claridad y ofrecer un entorno tranquilo permite que la persona participe activamente en su atención y recupere confianza en sí misma.

8.2 Pautas de trato adecuado

- **Adapta la comunicación a sus capacidades.** Utiliza frases cortas, claras y directas. Refuerza la información con gestos, pictogramas o esquemas si es necesario.
- **Evita tecnicismos o dobles sentidos.** Las ironías, ambigüedades o mensajes implícitos pueden confundir. Habla de forma sencilla y literal.
- **Preséntate con claridad.** Di tu nombre y tu función ("Soy Esther, trabajadora del área de... del Ayuntamiento de La Laguna") y comprueba si la persona está orientada en 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 reduce la ansiedad.
- **Habla de uno en uno.** No formules varias preguntas seguidas ni hables al mismo tiempo que otros. Espera siempre su respuesta antes de continuar.
- **Deja tiempo para pensar y responder.** Si no responde de inmediato, no completes sus frases ni te adelantes a lo que crees que va a decir.
- **Repite con calma si es necesario.** Reformula con las mismas palabras o con un lenguaje más sencillo. La paciencia genera confianza.
- **Escucha sin interrumpir.** Aunque la persona tarde en expresarse o repita información, dale espacio y atención plena.
- **Evita infantilizar.** Trata a la persona como adulta, con respeto y naturalidad. La condescendencia puede generar frustración o rechazo.
- **Respetar sus emociones.** El DCA puede producir cambios de humor o reacciones inesperadas. Mantén una actitud tranquila, empática y sin juicios.
- **Ten apoyos de comunicación disponibles.** Pictogramas, esquemas o materiales visuales pueden ser útiles para reforzar la información.
- **Usa un lenguaje inclusivo y respetuoso,** tanto verbal como corporal. Evita cualquier expresión que pueda resultar discriminatoria o paternalista.
- **Refuerza su sensación de seguridad.** Recuérdale que está en un entorno protegido y que puede tomarse el tiempo necesario para comunicarse y realizar la gestión.
- **Coordina apoyos cuando sea necesario.** Si la comunicación no fluye, puedes contar con las personas acompañantes o mediadores para garantizar una atención de calidad.

9.1 Personas con Trastorno del Espectro del Autismo (TEA)

El **Trastorno del Espectro del Autismo (TEA)** es una condición del desarrollo que afecta a la manera en que la persona se comunica, comprende y se relaciona con el entorno. Las personas con TEA pueden tener dificultades para interpretar las claves sociales, comprender los cambios o adaptarse a entornos nuevos, especialmente cuando estos son ruidosos, imprevisibles o muy estimulantes.

También pueden tener una **percepción sensorial diferente**, reaccionando con intensidad ante ciertos sonidos, luces, olores o texturas. Por ello, en las Unidades de Trabajo Social es fundamental ofrecerles un espacio **tranquilo, estructurado y comprensible**, donde puedan sentirse seguras y comprendidas.



Claridad,
previsibilidad y
coherencia.

Las personas con TEA valoran especialmente la **claridad, la previsibilidad y la coherencia**. Una comunicación calmada, acompañada de explicaciones sencillas y visuales, reduce la ansiedad y mejora su capacidad para participar activamente en la atención social.



Lo fundamental
es comprender
que...

Atender a una persona con Trastorno del Espectro del Autismo significa **crear un entorno comprensible, tranquilo y humano**. No se trata de cambiar su forma de ser, sino de **adaptar nuestro modo de comunicar, escuchar y acompañar**.

9.2 Pautas de trato adecuado

- **Crea un entorno tranquilo y predecible.** Evita ruidos, conversaciones cruzadas, luces fuertes o estímulos visuales intensos. Un espacio ordenado y estable genera confianza.
- **Evita esperas prolongadas.** La tolerancia al tiempo de espera puede ser baja y generar ansiedad. Si no es posible atender de inmediato, explica cuánto tiempo deberá esperar y qué ocurrirá después.
- **Anticipa lo que va a suceder.** Describe de forma sencilla los pasos del encuentro: “Primero hablaremos de tu cita, luego rellenaremos un formulario y después te acompañaré a la puerta”.
- **Utiliza un lenguaje claro y literal.** Evita las metáforas, el sarcasmo o las frases ambiguas. Explica las cosas tal como son, con palabras simples y concretas.
- **Utiliza apoyos visuales o escritos.** Imágenes y pictogramas ayudan a comprender mejor. Si la persona trae los suyos, incorpóralos en la comunicación.
- **Ofrece opciones concretas.** Permitir pequeñas elecciones (“¿Prefieres hablar aquí o en aquella mesa?”) ayuda a la persona a sentir control y seguridad.
- **Respetar los tiempos de respuesta.** Algunas personas necesitan más tiempo para procesar la información o responder. No las interrumpas ni completes sus frases.
- **Habla con tono calmado y expresión serena.** La ansiedad o el nerviosismo del profesional pueden amplificarse en la persona con TEA. Mantener la calma favorece la comunicación.
- **Evita cambios bruscos.** Si hay modificaciones en la cita, en la persona que atiende o en la dinámica de la atención, informa con antelación y explica por qué se produce el cambio.
- **Dirígete siempre a la persona.** Aunque venga acompañada, habla directamente con ella y solo pide apoyo al acompañante si es necesario o si la persona lo autoriza.
- **Respetar su espacio físico.** Evita tocarle sin consentimiento o invadir su zona personal. Algunas personas son especialmente sensibles al contacto físico.
- **Reconoce y valida sus emociones.** Si muestra ansiedad, malestar o frustración, expresa comprensión (“Entiendo que este sitio puede ser un poco ruidoso, vamos a hacerlo con calma”).
- **Favorece la autonomía.** Acompaña sin sustituir: ofrécele tiempo y apoyo para que realice sus gestiones por sí misma, explicando los pasos con claridad.
- **Sé coherente y predecible.** Mantén un tono, un ritmo y una actitud estables durante toda la atención; los cambios inesperados pueden generar confusión o desconfianza.
- **Muestra paciencia y empatía en todo momento.** Si aparecen conductas de inquietud o repetición, no las interpretes como desinterés; suelen ser estrategias para autorregularse.

10. Pautas para un Lenguaje Inclusivo

El lenguaje inclusivo constituye una herramienta esencial para promover la igualdad, el respeto y la visibilidad de todas las personas. A través de su uso, se evita la reproducción de estereotipos, se fomenta la equidad y se contribuye a una comunicación más accesible y respetuosa con la diversidad humana.

Principios del lenguaje inclusivo

- **Igualdad y respeto:** Garantiza que todas las personas sean representadas y tratadas con dignidad, sin discriminación por razón de sexo, género, edad, discapacidad, origen o cualquier otra condición.
- **Visibilidad:** Favorece la representación equitativa de mujeres, hombres y personas no binarias, evitando el uso del masculino genérico.
- **Accesibilidad comunicativa:** Promueve la comprensión para todos los públicos, priorizando la claridad, la sencillez y la neutralidad en el discurso.

Recomendaciones para un uso inclusivo del lenguaje

- **Utilizar sustantivos colectivos o términos neutros:**
 - Sustituir expresiones en masculino genérico por fórmulas más inclusivas.
 - Ejemplo: usar el personal técnico, la ciudadanía o el alumnado en lugar de los técnicos o los ciudadanos.
- **Evitar expresiones sexistas o discriminatorias:**
 - No usar el masculino como forma universal.
 - Emplear desdoblamientos ("las y los profesionales") solo cuando sea necesario y sin abusar de ellos.
- **Fomentar la claridad y la naturalidad:**
 - El lenguaje inclusivo no debe restar fluidez ni comprensión.
 - Priorizar expresiones sencillas, claras y fácilmente legibles.
- **Incluir representaciones diversas:**
 - Asegurar que los textos, imágenes y ejemplos reflejen la pluralidad social (mujeres, hombres, personas con discapacidad, diferentes edades y orígenes culturales).
 - Evitar representaciones que refuercen roles o estereotipos tradicionales.
- **Revisar el contenido desde una perspectiva de igualdad:**
 - Analizar si las expresiones empleadas perpetúan desigualdades.
 - Optar por términos neutros que destaquen la función o la capacidad, no el género.

Aplicación del lenguaje inclusivo a nivel municipal

- Incorporar el lenguaje inclusivo en **todas las publicaciones de ámbito municipal**, tanto en documentos administrativos como en material informativo, campañas, páginas web y redes sociales.
- Garantizar que la comunicación institucional sea **accesible y comprensible** para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad.
- Revisar periódicamente los textos y materiales para mantener la coherencia con los principios de igualdad, accesibilidad y respeto a la diversidad.



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

11. Pautas para editar textos accesibles

Para garantizar que los documentos sean comprensibles y accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad visual, cognitiva o dificultades lectoras, se recomienda seguir las siguientes pautas:

- **Lenguaje claro y comprensible:**

- Utilizar frases cortas, directas y con vocabulario sencillo.
- Evitar tecnicismos, siglas o abreviaturas sin explicación.
- Usar un tono inclusivo, respetuoso y neutro, evitando estereotipos o expresiones discriminatorias.

- **Estructura y organización del contenido:**

- Dividir la información en párrafos breves y bien diferenciados.
- Incluir títulos y subtítulos jerarquizados que faciliten la navegación.
- Emplear listas con viñetas o numeradas para presentar ideas o instrucciones de forma clara.

- **Formato y legibilidad:**

- Utilizar tipografías legibles (por ejemplo, Arial, Verdana o Calibri) con un tamaño mínimo de **12 puntos**.
- Mantener un buen contraste entre el texto y el fondo.
- Evitar el uso de cursivas, subrayados o letras en mayúsculas sostenidas.
- No justificar el texto; mantenerlo alineado a la izquierda.

- **Imágenes y gráficos:**

- Incorporar siempre textos alternativos (descripciones breves y precisas) en las imágenes, gráficos o iconos.
- Evitar el uso de imágenes que solo transmitan información por los colores o por elementos visuales que no estén explicados con texto.

- **Enlaces y referencias:**

- Redactar los enlaces con frases descriptivas que indiquen su destino o contenido.
- Señalar si el enlace se abrirá en una nueva ventana o en la misma.

- **Coherencia visual y accesibilidad cognitiva:**

- Mantener una estructura homogénea en títulos, márgenes y estilo de texto.
- Usar un lenguaje positivo, cercano y que fomente la inclusión.
- Evitar la sobrecarga de información o el exceso de efectos visuales.

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.



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

Una atención que deja huella

Atender a una persona con discapacidad no es solo ofrecer un servicio: es **reconocer su valor, su historia y su derecho a participar plenamente en la vida de la comunidad**. Cada mirada, cada gesto, cada palabra puede marcar la diferencia entre sentirse comprendida o sentirse invisible.



En el Ayuntamiento de La Laguna, cada encuentro es una oportunidad para **escuchar sin prisas, acompañar con respeto y construir confianza desde la empatía**. No existen fórmulas exactas, pero sí una actitud que transforma: mirar a la persona, no a la discapacidad.

Cuando hablamos con calma, cuando explicamos con claridad, cuando ofrecemos tiempo o adaptamos un espacio, estamos haciendo mucho más que facilitar un trámite: **estamos abriendo la puerta a la inclusión real**.

La accesibilidad no empieza en una rampa ni termina en un documento en lectura fácil; empieza en la forma en que tratamos a los demás, en nuestra disposición a comprender, a preguntar sin miedo y a ofrecer apoyo sin invadir.

Esta guía busca fortalecer la calidad del servicio público, promoviendo una atención más humana, respetuosa y consciente del valor que cada persona aporta a la sociedad lagunera.

La Laguna es hoy un referente en inclusión y accesibilidad porque detrás de cada proyecto hay personas que creen en una sociedad más justa y más humana. Y ese cambio, que empieza en la forma en que saludamos, escuchamos y acompañamos, **es la verdadera esencia de una atención de calidad**.

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, reafirma su compromiso con una atención pública basada en la **igualdad, la dignidad y el respeto** a la diversidad. Esta guía nace con el propósito de ofrecer al personal municipal una herramienta práctica y humana para mejorar la calidad de la atención a las personas con discapacidad, promoviendo entornos más accesibles, comprensibles y amables.

Porque una ciudad verdaderamente inclusiva se construye día a día, desde la mirada respetuosa de quienes atienden, acompañan y trabajan al servicio de la ciudadanía.



Guía de trato adecuado a personas con discapacidad

