Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad Visual

La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, existen dos tipos la ceguera, total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que más frecuentemente los ciudadanos y ciudadanas con ceguera encuentran, son las de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

* Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección
* El turno preferencial debe ser leído al momento de su entrega, es necesario de la voz para que el ciudadano o ciudadana atienda al llamado del mismo.
* Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
* Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
* Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea muy preciso, de tal forma que le permita ubicarse georeferencialmente en el espacio, por ejemplo: *Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.*
* Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano o ciudadana. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
* Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
* Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.
* En el computador se puede presentar información al ciudadano o ciudadana con baja visión, aumentando la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.
* Evite subir la voz, dado que en este caso, la conversación ha de fluir normalmente.
* Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
* Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
* Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe hacerlo.
* Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.