



**PROTOCOLO  
DE ATENCIÓN  
INCLUSIVA**

**RED  
SALAS**  
DE TEATRO  
SANTIAGO

# RECOMENDACIONES GENERALES PARA ATENCIÓN DE PÚBLICOS CON DISCAPACIDAD

Es fundamental centrar la atención en la persona. No es necesario ser un experto en inclusión o discapacidad para atender de manera inclusiva y accesible. Siempre es bienvenida una forma sencilla, paciente y amable que permita que todas las personas con o sin discapacidad se sientan cómodas y bien acogidas.





- Siempre saludar y despedirse, preguntar en qué puede ayudar y de qué manera: La Persona con discapacidad (PcD) podrá guiar de la manera en que necesita ayuda.
- Dirigirse a la persona con discapacidad y no a la que la acompaña: esto es importante ya que la persona se siente considerada.
- Comunicarse gestualmente siempre apoya en una buena interacción, con seguridad y modulando la velocidad del habla.
- No infantilizar a personas con discapacidad tratándoles de niños o con diminutivos, cuando se trata de adultos.
- Algunas discapacidades pueden tener asociadas dificultades del habla. En estos casos recomendamos poner mucha atención, no apurar ni completar las frases. Repita lo que entendió, la persona podrá señalarle si está en lo correcto.



En cuanto al lenguaje a utilizar es muy importante hablar de Persona con Discapacidad y si se quiere ser más específico se puede agregar el tipo de discapacidad: Física, visual, auditiva, intelectual. [Puedes revisar la ficha n°5](#)

Todo apoyo visual, como señalética, pictogramas, letreros, pantallas sirven a todas las personas reforzando las instrucciones, descripción de los lugares y características generales. Si esta información no es clara, solo confundirá más a los usuarios por lo que es fundamental que sea clara y concisa, de fácil lectura, visible.

Invitar a los públicos a comunicar si tiene alguna necesidad específica para que su experiencia en el espacio sea más satisfactoria.

**FICHA  
N°1**

## **DISCAPACIDAD MOTORA O FÍSICA:**

Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo puede ayudarlo.

Si la persona está en silla de ruedas trate de ponerse a su altura y facilitar que la persona lo pueda mirar.

Las sillas de ruedas, bastones, carros, entre otros son parte del espacio personal, por lo que no se deben tocar ni mover sin autorización del usuario.

Preocúpese de que las vías de circulación de su espacio estén despejadas.

**RED  
SALAS**  
DE TEATRO  
SANTIAGO



**FICHA  
N°2**

# **DISCAPACIDAD AUDITIVA, PERSONA SORDA Y BAJA AUDICIÓN:**



Apoye su comunicación verbal con gestos, movimientos, utilización de pizarras, entre otros. Tenga una libreta y lápiz a mano por si se lo solicitan.

Dirigirse a la persona directamente y de frente para asegurarse que vea sus labios.

Module con naturalidad y a una velocidad promedio para asegurarse que la persona le entendió. No es necesario gritar, ni hablar muy fuerte, a no ser que se lo soliciten.

Es importante que el lugar en el que se atiende tenga una señalización visual clara en los lugares que puedan ser más frecuentados, baños, entradas, salidas, evacuación, entre otros.





**RED  
SALAS**  
DE TEATRO  
SANTIAGO

**FICHA  
N°3**

## **DISCAPACIDAD VISUAL, PERSONA CIEGA Y BAJA VISIÓN:**

Las personas con discapacidad visual generalmente usan un bastón de apoyo (no se debe tomar ni cambiar de lugar) y en algunos casos un perro guía (que está trabajando, es importante no distraerlo ni acariciarlo).

Identifíquese antes de interactuar con la persona y preguntarle como quiere que lo ayude.

Nunca mover a una persona sin preguntarle antes, esto puede hacer que la persona se desoriente espacialmente y dificulte su experiencia.

Ofrecer apoyarse en uno de sus hombros para ser guiado al lugar a donde quiere llegar.

Evite utilizar expresiones abstractas para dar indicaciones como “allá”, “acá”. De indicaciones utilizando, por ejemplo: “a su izquierda”, “a su derecha”.

Verbalice las acciones realizadas para que la persona entienda lo que está pasando a su alrededor.

**FICHA  
N°4**

## **DISCAPACIDAD INTELLECTUAL, DEL DESARROLLO O NEURODIVERGENCIA:**

Siempre dirigirse a la persona y no a su acompañante.

Entregar información clara, expresiones simples y cortas. Sea paciente y esté disponible a repetir la información de ser necesario.

Tener paciencia, buena disposición y darse el tiempo suficiente para escuchar la consulta que la persona está realizando.

Asegurarse que la persona entendió, se le puede preguntar si entendió o pedir que lo repita.

**RED  
SALAS**  
DE TEATRO  
SANTIAGO





| USO INCORRECTO   | USO CORRECTO   | POR QUÉ DEBERÍAMOS USARLO   |
|--|--|---|
| Sufre discapacidad.<br>Padece discapacidad.<br>Es víctima de una discapacidad. Está afectado por una discapacidad.   | Persona con discapacidad, o persona que tiene o presenta discapacidad.                         | Lo fundamental es hablar de personas porque se reconoce su condición de sujeto de derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.   |
| Discapacitado.<br>Deficiente.<br>Enfermito.<br>Incapacitado.<br>Personas diferentes.<br>Personas con capacidades diferentes.<br>Personas con necesidades especiales. | Persona con discapacidad.  | Todo lenguaje que descalifica, minimiza o discrimina, vulnera los derechos de cualquier persona.  |
| Anormal.   | Persona con discapacidad.  | Todos los seres humanos somos diversos en orígenes étnicos, pluralidad de características físicas, culturales, etc. No existe en enfoque de derechos humanos una normalidad.  |
| Lenguaje de señas.   | Lengua de señas.   | Se llama "lengua" a una parte determinada del lenguaje. Es un producto social de la facultad del lenguaje y un conjunto de convenciones necesarias, adoptadas para permitir el ejercicio de esa facultad en los individuos. |
| "el" Sordo. Sordito. Sordomudo.  | Persona sorda. Persona con discapacidad auditiva. Persona con discapacidad de origen auditivo. | Las personas sordas no son necesariamente mudas, la gran mayoría de ellas que no han desarrollado el lenguaje oral, es por falta de acciones de habilitación.   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Postrado.  | Persona en situación de dependencia.<br>Persona en situación de dependencia funcional.                                      | Concepto estático. Lo principal es siempre hablar de una persona que se encuentra en una situación, la que puede ser transitoria o permanente.  |
| Relegado a una silla de ruedas.<br>Confinando a una silla de ruedas.                         | Persona usuaria de sillas de ruedas. Persona que se traslada en silla de ruedas.  |   |
| Lisiado.<br>Minusválido.<br>Inválido. Parálítico.<br>Mutilado. Cojo.<br>Tullido.             | Persona con discapacidad física. Persona con discapacidad de origen físico.   | Estos conceptos corresponden a una antigua visión que situaba a las personas con discapacidad a partir de sus "deficiencias estructurales" o corporales, y no en su dimensión de persona. |
| El autista. Extraño.<br>Desadaptado.   | Persona en el espectro autista. Persona con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Persona autista. Persona neurodivergente. |   |
| Mongólico.<br>Mongolito.<br>Retardado.<br>Retardado mental.<br>Retrasado mental.             | Persona con discapacidad intelectual. Persona con discapacidad de origen intelectual.                                       |   |
| Insano. Demente.<br>Loco. Trastornado.<br>Esquizofrénico.<br>Maníaco.<br>Depresivo. Bipolar. | Persona con discapacidad psíquica. Persona con discapacidad psiquiátrica. Persona con discapacidad de causa psíquica.       | Estos conceptos peyorativos, menos caban la condición humana y son contradictorios con el respeto a la dignidad y derechos de las personas.   |
| "el" ciego.<br>Invidente. Cieguito.<br>No vidente. Corto de vista. Tuerto.                   | Persona ciega. Persona con discapacidad visual. Persona con discapacidad de origen visual. Persona con baja visión.         |   |
| "el" sordo.<br>Sordomudo.<br>Sordito. "el" ciego.<br>Invidente o no vidente.                 | Persona sordociega o sordaciega. Persona que presenta sordoceguera.   |   |