

DECÁLOGO PARA

la atención a personas con ceguera o deficiencia visual

EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS Y SISTEMAS DE EMERGENCIAS



Las personas **con ceguera o deficiencia visual** presentan una limitación total o parcial en la visión. La falta de accesibilidad de bienes, servicios y entornos constituye una barrera para su plena inclusión social y limita su autonomía.

A continuación, se presentan **una serie de recomendaciones** para garantizar esta accesibilidad en el ámbito de las urgencias y emergencias:

AUTONOMÍA



Pregunta antes de ayudar, respetando la capacidad de decisión de la persona. **No asumas que necesita ayuda en todo momento.** Escucha sus instrucciones y respétalas, permitiendo que tomen decisiones sobre su atención siempre que sea posible.

Habla con claridad y normalidad, sin sobrecargar de información. No elevés el tono de voz y evita exclamaciones que pudieran sobresaltar. **Toca su brazo para avisar que quieres hablar y deja que se sujeten a tu brazo u hombro si lo desean.** Si se les deja solas, avísalas de que te vas a ir y con quién se van a quedar.

COMUNICACIÓN



IDENTIFICACIÓN

Identifica **de forma verbal tu presencia, tu nombre y tu rol** al llegar.

Explica los detalles relativos al lugar donde se encuentran, informa acerca de dónde se dirigen o qué procedimiento les van a realizar. **Usa términos que ayuden a ubicarse en el espacio, así como en el tiempo.** Avisa de los obstáculos que pueda haber en el entorno y qué tienen cerca. El espacio debe estar lo más ordenado y diáfano posible. Las puertas y ventanas deben permanecer cerradas o abiertas por completo.

CONTEXTUALIZACIÓN



ATENCIÓN PREFERENTE

A la llegada a urgencias **se deben identificar mediante una alerta de seguridad (medios telemáticos)** e intentar reducir o evitar esperas innecesarias. Es importante que el resto de los profesionales sanitarios estén también informados y proporcionarles un entorno de seguridad.

Autoriza a que una persona, de su elección, los acompañe y/o guíe en todo momento si así lo desea.

ACOMPañANTE



PERROS GUÍA



Deben **permanecer a su lado durante la asistencia y traslado en ambulancia siempre que sea seguro y posible.** Deberán ir en la cabina asistencial o en los asientos delanteros siempre que se garantice su seguridad mediante el uso de sistemas de retención adecuados. **Se debe alertar al hospital receptor ya que en los Servicios de Urgencia Hospitalarios** pudiera verse limitado su acceso. En este caso se debe asegurar el cuidado del animal hasta que éste pueda reunirse nuevamente con la persona usuaria o hasta que llegue otra persona de su confianza que se haga cargo.

Se debe asegurar que puedan acceder a través de aplicaciones móviles **utilizando TalkBack o Línea Braille.** Este tipo de aplicaciones también pueden usarlas las personas con sordoceguera. Durante este tipo de alertas, pueden existir problemas para especificar la propia ubicación o el estado de otras personas.

ALERTA AL 1-1-2



TRASLADO EN AMBULANCIA



La percepción auditiva es fundamental para los pacientes con discapacidad visual, por lo que se deben minimizar los ruidos innecesarios y avisar sobre los sonidos que pueden oír durante el traslado (electromedicina, radiocomunicaciones, sirenas, ...). **Se debe proporcionar contexto sobre el entorno, los procedimientos a realizar y el recorrido.** Explicar lo que está ocurriendo en el exterior, así como por dónde van a acceder al hospital, a qué área se dirigirán y qué sucederá a continuación. La orientación contextual reduce la ansiedad y mejora la seguridad.

Es importante la formación en la técnica guía para poder prestar una asistencia y un cuidado seguros y respetuosos. **Estas formaciones deberían ser obligatorias para las personas que trabajan en los servicios de urgencias y emergencias.**

FORMACIÓN

