Estamos a tu lado.
Otra manera de ver las cosas.



MANUAL DE TRATO A PERSONAS CON BAJA VISIÓN.

Edición coordinada por Real Patronato sobre Discapacidad y Acción Visión España

MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL
REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD
visionespaña
Luchando por una capacidad visual plena

Patrocinada por IRPF

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

ÍNDICE

1. EL POR QUÉ DE ESTE MANUAL.

2. INTRODUCCIÓN SOBRE LA BAJA VISIÓN.
- 2.1. EL PROCESO VISUAL.
- 2.2. QUÉ ES LA BAJA VISIÓN.
- 2.3. INVISIBILIDAD DE LA BAJA VISIÓN.
- 2.4. INCOMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN DE BAJA VISIÓN.
- 2.5. ASOCIACIONES DE PACIENTES.

3. CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN.
- 3.1. CONSEJOS GENERALES.
- 3.2. COMUNICACIÓN.
- 3.3. SI TE PIDO AYUDA.
- 3.4. CÓMO GUIARME.
- 3.5. ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO.
- 3.6. ANTE LA COMIDA.
- 3.7. EN UN ESTABLECIMIENTO DE CARA AL PÚBLICO.
- 3.8. EN EL HOGAR.
- 3.9. PERROS GUÍAS.
- 3.10. RESUMEN: ¿CÓMO TRATARME?
- 3.11. RESUMEN: ¿CÓMO GUIARME?

4. SOBRE ACCIÓN VISIÓN ESPAÑA.

5. CRÉDITOS Y TEXTOS CONSULTADOS.



EL PORQUÉ DE ESTE MANUAL

1

Porque queremos proponer una serie de recomendaciones que faciliten la interacción con las personas que tienen baja visión, con la intención de que sean tratadas de manera adecuada a sus limitaciones visuales y puedan estar en igualdad ante la convivencia social.

Porque una cultura de buen trato se da en, y desde la vida cotidiana, y es en este día a día donde la posible interacción con personas con baja visión no debe ser asumida como una barrera.

Porque todos tenemos la responsabilidad de informarnos y conocer el trato específico y respetuoso que las personas con baja visión requieren.

Porque la diversidad humana también tiene que ver con la presencia de distintas formas y canales para la comunicación, que, al conocerlos, nos permitirán interactuar de modo más eficaz y cercano.

Porque todas las personas, potencialmente, somos sujetos expuestos de una u otra forma a la baja visión. Y esta condición funcional no debe reducir nuestras capacidades ni debe disminuir nuestras posibilidades de participación social.

Porque se podrán conseguir las metas y objetivos a los que aspiran los servicios, tanto públicos como privados, eliminando formas que resulten discriminatorias o de exclusión, incluso cuando sean de forma involuntaria.

Porque un buen trato, y mejor aún un reconocimiento permanente de la diversidad humana son a su vez elementos constructores de relaciones de igualdad.

Porque las organizaciones e instituciones que apoyan la inclusión de las personas con baja visión, pretenden que este Manual se constituya como una herramienta que proporcionará información sobre el trato que debe brindarse a esta población.

Porque aplicando estas técnicas asegurarás la inclusión social del colectivo y todos nos sentiremos mejor como personas, al saber que nuestra interacción será mucho más agradable.

INTRODUCCIÓN SOBRE LA BAJA VISIÓN

2

2.1. EL PROCESO VISUAL

Para entender bien la situación de baja visión tenemos que partir de conocer cómo es nuestra función visual. Es decir, qué influye en que veamos las cosas, las personas o los paisajes. Qué parte depende de nuestros ojos o qué parte depende del entorno en que estamos.

Nuestro sistema visual está formado por tres partes inseparables: los ojos con sus órganos auxiliares, el nervio óptico y el centro visual en el córtex cerebral. La visión solo funciona cuando estas tres partes trabajan conjuntamente. Si cualquiera de las tres no funciona, se altera la percepción visual. Una persona con un buen funcionamiento de su sistema visual es la que no se encuentra con lesiones, ni deformaciones, ni alteraciones o falta del desarrollo en alguno de los elementos del sistema visual que le provoque dificultades.

Los parámetros que determinan que existe una buena función visual son: la agudeza visual, el sentido cromático, el sentido luminoso, el campo de visión, el contraste y la refracción o acomodación del cristalino para enfocar. Todo ello, sin olvidar que la función visual es una capacidad humana que se ejerce de manera inteligente, es decir, en la que intervienen nuestras experiencias anteriores tanto visuales como de cualquier otro tipo para una correcta interpretación de la realidad.
Se puede establecer el estado funcional del ojo partiendo de las repercusiones funcionales provocadas por las alteraciones en la agudeza visual y en el campo visual, aunque no sea una valoración integral de todos los aspectos de la visión.

La agudeza visual nos permite percibir y distinguir los detalles de los objetos a distancias cortas y largas. Esto significa que con una buena agudeza tenemos la capacidad de apreciar los pequeños detalles en las imágenes, sin embargo con una agudeza baja, solo se aprecian los rasgos más grandes o con mayor contraste. La agudeza visual se valora con los optotipos. Actualmente, sus valores se dan en porcentajes o en decimales. Así, una agudeza de 10/10 se considera visión perfecta (100%), siendo 0/10 la ceguera absoluta (0%). Así que los diferentes grados de agudeza se sitúan entre estos valores. Dependiendo de la evolución de la enfermedad que causa el mal funcionamiento de nuestra visión, tendremos un resto funcional hasta niveles muy bajos de este parámetro.

El campo visual es el espacio que los ojos abarcan sin realizar ningún movimiento tanto de cabeza como de ojos cuando éstos observan de frente. El campo visual se mide en grados, es un óvalo en cada ojo y está limitado por la nariz y las cejas. Mide desde la fijación hacia arriba unos 60°, hacia abajo unos 70°, 60° hacia el interior y 100° hacia el exterior. La valoración se realiza mediante una campimetría. Las pérdidas de campo visual pueden ser periféricas, centrales o en hemicampos superiores, inferiores o laterales, principalmente, aunque hay formas más irregulares en patologías como la retinopatía diabética.

Las dificultades para la realización de actividades de la vida cotidiana aumentan proporcionalmente a la pérdida de visión. Si además están afectados tanto el campo visual como la agudeza visual, la problemática se multiplica.

INTRODUCCIÓN SOBRE LA BAJA VISIÓN

2

2.2. ¿QUÉ ES LA BAJA VISIÓN?

La Baja Visión es un grado menor que la ceguera. Se trata de la condición visual que padece una persona con una reducción importante de su visión, que no mejora utilizando una adecuada corrección con gafas, lentes de contacto e, incluso, acertados tratamientos farmacológicos o de cirugía, y que por ello sufre dificultad o incapacidad para realizar algunas tareas de la vida cotidiana.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), las personas consideradas con baja visión están comprendidas entre los límites máximo de 0,3 (30%) y mínimo de 0,1 (10%) de agudeza visual y/o un campo visual valorado entre 30° y10°. La situación en la que la agudeza visual es igual o inferior a 0,1 (10%) y el campo visual es igual o inferior a 10° se denomina en España ceguera legal.

Según estudios de la Fundación Retina Plus y de la Sociedad Española de Baja Visión, se estima que la población con baja visión en España pasa del millón de personas afectadas. En estos análisis, también, se expone que las personas con limitaciones visuales graves rondan los dos millones y que, gracias al aumento de la esperanza de vida en la población española, el pronóstico es que cada vez haya más personas en estos niveles de disfuncionalidad visual, que limita su actividad diaria.

La Baja Visión, en general, y las personas afectadas, de manera concreta, manifiestan una gran diversidad tanto en su origen (genético, traumático, por enfermedad, infeccioso, etc.) como por su patología de base. Esta diversidad se mantiene en los aspectos funcionales que influyen en el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

INTRODUCCIÓN SOBRE LA BAJA VISIÓN

2

2.3. INVISIBILIDAD DE LA BAJA VISIÓN

En nuestra sociedad, de modo generalizado, existe la idea de que una persona o ve o no ve. No se entienden situaciones de término medio, es decir, situaciones en las que unas veces se ve y otras en las que la función visual no es posible o no es buena. No hay una conciencia de la existencia de la Baja Visión.

Y no sólo existe esta idea en las personas sino que en muchos aspectos de la normativa se olvidan estas situaciones, quedando en un limbo que hace muy complicada una atención equitativa de la Baja Visión, sobre todo en los servicios públicos.

Invisibilidad que nos lleva a no entrar en categorías donde las ayudas y beneficios sociosanitarios serían exigibles de hecho, no logrando que las valoraciones de estas situaciones sean reales por la falta de unos baremos adecuados.

2.4. INCOMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN DE BAJA VISIÓN

A las personas con baja visión nos cuesta mucho hacernos entender y, por ello, ser tratados de forma adecuada a nuestras limitaciones y características funcionales, sufriendo en muchas ocasiones incomprensiones y viviendo situaciones de estrés y de tensión innecesarias en nuestras relaciones y participación social. Este aspecto lleva en bastantes casos a un aislamiento ante la vida social activa.

Es difícil explicar que haya personas que, a pesar de su baja visión, muestran unos ojos aparentemente sanos, con capacidad para fijar y seguir la mirada. Llaman, también, mucho la atención aquellas personas que, para sus desplazamientos o en situaciones de baja luminosidad, necesiten bastón, perro-guía u otros productos de apoyo y que, sin embargo, puedan ver a las personas con las que se cruza o manejar su móvil y leer la prensa, carteles o cualquier otra publicación en buenas condiciones de luz. Aunque sea complicado entenderlo, esta realidad de personas que unas veces ven y otras no ven bien existe.

Ante esta incomprensión social, bastantes personas con baja visión no quieren manifestar esta condición, intentando pasar desapercibidas y teniendo, en ocasiones, conductas no ajustadas en sus actividades sociales. Es importante que estas personas sean conscientes de que su situación puede mejorar si hacen visible su condición de persona con graves limitaciones visuales, ya sea utilizando alguno de los símbolos externos o, simplemente, verbalizando qué les pasa.



Es responsabilidad de las personas con baja visión o visión limitada hacer entender nuestras necesidades colectivas y personales. Por eso, debemos ser nosotras quienes demos el primer paso en conseguir este mejor trato que pretendemos.

INTRODUCCIÓN SOBRE LA BAJA VISIÓN

2

2.5.- ASOCIACIONES DE PACIENTES

La gran diversidad de patologías y de formas en que se presenta la funcionalidad visual hace que haya más de 40 entidades de pacientes en España que atienden sus necesidades de todo tipo.

Estas entidades desarrollan programas de sensibilización con el propósito de que se nos conozca como personas que queremos participar en equidad de la dinámica social de la que nosotros, también, somos responsables, intentando que la diversidad humana sea un valor dentro de la construcción de una sociedad para todas las personas, haciendo que la condición de baja visión sea una oportunidad para crecer.

Participar de forma activa en estas asociaciones irá haciendo que la invisibilidad y la incomprensión vayan disminuyendo y seamos capaces de conseguir esa sociedad en la que todas las personas son necesarias y que importan.

Tú, que lees este Manual, quizá no estés afectado de baja visión o de ninguna limitación de tu vista, o quizá conozcas a personas que sí lo están. Tú, también, puedes hacer que todo esto mejore: ayuda en tu tiempo libre colaborando con estas asociaciones, incorporándote a algún servicio de voluntariado.



CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.1_ CONSEJOS GENERALES

Las personas con baja visión son personas normales con la salvedad de que no ven bien. Tienen capacidades muy interesantes que podrás descubrir cuando te relaciones con ellas. Pueden desenvolverse bien en entornos conocidos y si han aprendido técnicas de autonomía personal. Bastantes de ellas tienen acceso a las nuevas tecnologías adaptadas que les permiten ser muy eficientes en infinidad de trabajos y de situaciones.

Puedes reconocer fácilmente a una persona con baja visión si lleva bastón blanco o perro guía como ayuda a sus desplazamientos; también hay personas que llevan un distintivo en forma de chapa o brazalete indicando 'Tengo Baja Visión'. Muchas personas con baja visión, sin embargo, no llevan ningún signo externo que visibilice su condición, lo que hace muy difícil su identificación. En este caso, serán ellas quienes tendrán que verbalizar su condición si necesitan ayuda.

Existen diferentes síntomas que causan baja visión. La pérdida de visión en cada persona suele estar ocasionada por la combinación de varios síntomas en diferentes grados de evolución. Es por tanto difícil generalizar sobre las necesidades de las personas con baja visión. Algunas podrán manejarse casi sin ayuda, otras requerirán de asistencia y guiado más frecuente. Lo mejor que puedes hacer cuando quieras prestar tu ayuda a alguien es preguntar.

Te recomendaremos unos consejos generales que puedes practicar con todas ellas.

1. Presta atención a la persona, no a la dificultad visual. Cada persona es diferente y actúa de manera distinta, según sus propios recursos.

2. Habla directamente con ella, no con su acompañante. No caigas en practicar la invisibilidad que muchas veces nos ofrece la sociedad.

3. Trata a las personas adultas como tales. La baja visión no es sinónimo de infantilismo o de falta de inteligencia.

4. Evita miradas paternalistas, usando expresiones como sufrir, padecer o insinuando lástima o pena por la situación de baja visión.

5. Mira a la persona desde la igualdad. La condición de baja visión no nos hace ni superhéroes ni personas inferiores.

Para comprender mejor estas situaciones puedes acceder a estos videos:

https://youtu.be/mftfLBivCco

https://youtu.be/s9dZ20pw2ZM

CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.2_ COMUNICACIÓN

Comienza la interacción con una persona con baja visión presentándote o identificándote, antes de iniciar una conversación u ofrecer tu ayuda.

Dirígete directamente a la persona con baja visión, no a su acompañante, en un tono claro y preciso, sin gritar ni elevar la voz.

En una conversación de grupo, deja claro siempre quién eres y a quién te diriges.

Usa respuestas verbales, evita los gestos y movimientos de cabeza.

Verbaliza tus acciones.

Informa a la persona con baja visión siempre que te alejes un momento o abandones el lugar dónde estáis. A nadie le gusta quedarse hablando solo.

Utiliza palabras como "ver" o "mirar" con naturalidad. No son términos tabú. Las propias personas con baja visión las usan habitualmente en sus conversaciones.

Sé paciente si una persona con baja visión se demora en hacer algo. Ellas tienen tiempos y modos diferentes para desenvolverse.

Si quieres estrechar la mano de una persona con baja visión, o darle dos besos, infórmale de ello.

Despídete de forma natural.

CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.3_ SI TE PIDO AYUDA

Las personas con baja visión nos podemos despistar fácilmente cuando alguna circunstancia nos desconcentra o estamos en entornos que no conocemos bien. Por eso, algunas veces tenemos que pedir ayuda a las personas que pasan por la calle a nuestro lado.

Si te pido ayuda, por favor, no te sobresaltes. Yo te diré cómo puedes ayudarme.

Primero, me identificaré con mi condición de persona con baja visión. Si llevo algún distintivo, te lo mostraré.

Te explicaré brevemente mi situación y qué necesito. Luego te diré cómo puedes ayudarme, si quieres hacerlo.

Puede que nuestra conversación se mantenga sobre preguntas a las que necesito una respuesta clara. Por ello, no te molestes si quizá te haga la misma pregunta varias veces hasta que logre la información necesaria.

Si te pido que me acompañes y quieres hacerlo, yo te explicaré cómo guiarme. Es fácil y me quitarás la ansiedad que pueda tener por la situación. Te explicamos cómo hacerlo en el apartado cómo guiarme.

Al despedirnos, además de agradecer tu ayuda, quizá te pregunte dónde estamos y si puedo encontrar alguna dificultad nueva en mi recorrido. Necesito confirmar mi posición.



CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.4_ CÓMO GUIARME

Hay personas con baja visión que solo te pedirán ayuda para que les leas un cartel o el nombre de una calle, ya que pueden desplazarse de forma autónoma. Estas personas no necesitarán de un acompañamiento guiado. Si crees que puedes ser de ayuda, es importante que siempre preguntes antes de pasar a la acción. La persona con baja visión agradecerá tu ofrecimiento y lo aceptará o no en función de sus necesidades.

PAUTAS BÁSICAS DE GUIADO

Pregunta a la persona con baja visión si necesita tu ayuda. Si es así, colócate un paso por delante de ella, en el lado opuesto al bastón o perro guía, en caso de que los hubiera. Si no los hay, pregunta a qué lado prefiere que te coloques.

Ofrece tu brazo para que se agarre a él. Cogerá tu brazo justo por encima del codo, haciendo pinza con el pulgar y el resto de sus dedos. Tu brazo ha de estar relajado y transmitir naturalidad.

Nunca te coloques detrás de ella ni agarres su brazo o su bastón para indicarle el camino, empujándole hacia delante.

Evita que la persona que guías tenga que estirar excesivamente su brazo y que tenga que separarlo demasiado de su cuerpo. Tiene que ir cómoda y su codo ha de ir flexionado.

Adapta tu paso a sus características y al medio por el que os desplazáis para que camine confiadamente.

Al dar indicaciones, trata de ser específico. Evita términos ambiguos como aquí o allá, sé conciso. Delante, detrás, arriba, abajo, derecha, izquierda son expresiones fácilmente entendibles.

Ajusta siempre tu colaboración al desplazamiento solicitado y procura no prolongarla más de lo necesario.

Cuando finalice tu ayuda, informa de dónde estáis y cuál es su situación en el entorno.





CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

ESPACIOS ESTRECHOS

Indica a la persona que estás guiando que un paso se estrecha. Mueve el brazo con el que guías hacia el centro de tu espalda para indicar que tiene que caminar detrás de ti. La persona guiada deberá colocarse justo detrás de ti mientras continúa agarrando tu brazo. Una vez atravesado el espacio estrecho devuelve tu brazo a su posición habitual a tu lado.



PUERTAS

Es importante que indiques a la persona que estás guiando si una puerta se abre hacia dentro o hacia fuera. Trata de que la persona a la que estás guiando esté siempre en el lado de las bisagras. Abre la puerta con el brazo guía (esto hará que la persona guiada sepa si la puerta abre hacia dentro o hacia fuera). Cuando cruces la puerta, la persona que estás guiando debe colocar su mano contra la puerta y deslizarla para encontrar el picaporte. Ella te seguirá, deslizando su mano hacia el mango del otro lado de la puerta para cerrarla. Si tienes dudas de cómo hacerlo, otra opción es dejar que la persona guiada cruce la puerta por sí sola, volviendo a guiarla cuando la pase.



CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

ESCALONES Y ESCALERAS

Detente delante del primer escalón e indica a la persona que estás guiando si las escaleras van hacia arriba o hacia abajo. Cambiad posiciones si es necesario para asegurar que la persona que estás guiando pueda usar el pasamanos. Comienza a caminar cuando la persona guiada esté preparada, manteniéndote un paso por delante de ella. Cuando llegues al final de las escaleras indica a la persona con baja visión que ya estáis arriba o abajo del todo.



SENTARSE

Explica hacia dónde está dirigido el asiento y dónde está colocado en relación con el resto de la habitación. Acércate a la silla y coloca el brazo con el que estás guiando al respaldo de la misma. En este momento la persona guiada bajará su mano por tu brazo para localizar la silla y poderse sentar sola.



CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

COCHES Y TAXIS

Indica a la persona que estás guiando hacia dónde mira el coche y por qué puerta va a entrar. Coloca tu brazo guía en la manilla y pide a la persona que baje su mano por tu brazo.

Permite que ella abra la puerta y se siente sola. Si el coche no es conocido, coloca tu brazo en el techo para que lo pueda seguir y evitar así que golpee su cabeza. Una vez sentada, permite que la persona guiada cierre la puerta.



TRANSPORTE PÚBLICO

No existen reglas específicas para subir o bajar de autobuses, trenes y tranvías ya que su diseño varía mucho de uno a otro. Las reglas básicas sin embargo son muy sencillas. Asegúrate de decir a la persona que estás guiando si hay una separación mayor de lo normal entre el tren y la plataforma. Informa verbalmente de cuántos escalones hay para subir y/o bajar, y de dónde están las barras para poder entrar al vehículo. Vete siempre por delante de la persona que estás guiando. Entrad en fila india en pasillos estrechos, y utiliza tu brazo guía para mostrar si hay asideros o el respaldo de un asiento.

BAÑO PÚBLICO O AJENO

Guía a la persona con baja visión hasta el baño. Abre la puerta tal y como se ha indicado arriba. Describe cómo están situados los diferentes accesorios. Pregunta si necesita más información y respeta su intimidad. Si es preciso, espera fuera para continuar con el guiado.

ASCENSOR

Informa a la persona con baja visión dónde está situado el botón de llamada, y confirma si subís o bajáis. Indica que el ascensor ha llegado y aplica el guiado en puertas si el ascensor no es de apertura automática. Avisarás si hay más personas en el ascensor, os situaréis juntos, dejando espacio suficiente para el resto de ocupantes, procurando no molestar. Si el ascensor cuenta con numeración en Braille, coméntaselo a la persona que guías para su conocimiento y posible uso.

CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.5_ ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO

En ocasiones, observamos por la calle que una persona va directamente a un obstáculo con el que puede hacerse daño; igualmente, en estancias interiores, podemos observar que hay una puerta entreabierta o un objeto cualquiera que sobresale o dificulta el itinerario de paso. En estas situaciones, ten en cuenta lo siguiente:

Reacciona lo antes posible, impidiendo que la persona llegue al obstáculo y pueda tener un accidente.

Evita exclamaciones que puedan provocar ansiedad a la persona tales como "¡ay!", "¡cuidado!".

Emplea exclamaciones más informativas como "¡alto!" o "pare, por favor", haciéndote oír y dirigiéndote directamente a la persona, con el fin de evitar que siga avanzando.

Explica después, verbalmente, el peligro u obstáculo que tiene, empleando un tono de voz lo más relajado posible y sin reprocharle por esta situación.

Ofrece tu ayuda para evitar el obstáculo. Explica cuál es la situación, indicando, si se puede, cómo identificar los riesgos en próximas ocasiones.

Indica y lee a la persona con baja visión si hay letreros informativos sobre la extensión o la duración del obstáculo.

El cambio del recorrido habitual puede hacer que la persona con baja visión se desoriente. Cuando finalices la ayuda, explica dónde estáis y si hay alguna otra dificultad en el itinerario por el que quiere ir.



CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.6_ ANTE LA COMIDA

Hay numerosas ocasiones en la vida social en las que personas con discapacidad visual participan en actos con comidas y aperitivos. Dependiendo del resto visual, las personas con baja visión pueden necesitar indicaciones sobre los alimentos que se ofrecen y sobre su localización. Ofrece tu ayuda y la persona con baja visión la aceptará, o no, en función de sus necesidades.

Te indicamos unos consejos que te permitirán ayudar a las personas que lo necesiten:

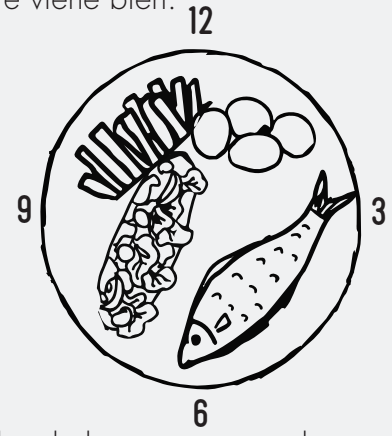
En los aperitivos que se hacen de pie y donde las personas que sirven van por la sala ofreciendo sus productos, es importante buscar una posición en que la persona con baja visión esté cómoda, no esté expuesta a empujones y pueda disfrutar de este momento.

Informa a los camareros, cuando pasen por tu lado, de la condición de persona que no ve bien. Esto facilitará que os ofrezcan pinchos y otros productos, sobre todo cuando éstos vienen en palillos largos o en recipientes no habituales.

Indica a la persona con baja visión cómo están preparados y emplatados los pinchos y otros productos para que los pueda manipular con higiene y seguridad de no mancharse, a la vez que los disfruta.

Antes de ofrecer algo, informa de qué es y pregunta si se desea comer o beber. Ofrecer servilletas o similares siempre viene bien.

Cuando la comida esté emplatada, la técnica para informar sobre el contenido y la localización del mismo cambia. Guía en el plato como si fuera la esfera de un reloj.
Ejemplo: las patatas fritas de 9 a 12; las croquetas de 12 a 3; pescado a las 6; lechuga de 6 a 9.



Explicarás además los elementos individuales de la mesa, tomando como referencia posicional el plato de la persona con baja visión, informando de qué cubiertos están a la derecha, cuáles a la izquierda, dónde están las copas y vasos y el lugar de la servilleta, si hay pan, etc.

A lo largo de la comida, informa en cada plato qué alimentos se sirven y cómo están distribuidos, utilizando la técnica ya definida de la esfera del reloj. Si observas que la persona con baja visión tiene dificultad en la manipulación de los alimentos, ofrece tu ayuda o proporciónala si te la pide. Indica de forma discreta y respetuosa si se ha salido comida del plato o hay riesgo de mancharse.

CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.7_ EN UN ESTABLECIMIENTO DE CARA AL PÚBLICO

Si regentáis algún comercio estos consejos os pueden ir bien a la hora de atender a una persona con baja visión o ciega:

- Cuando alguien con problemas de visión entra acompañado de otra persona, no os dirijáis al acompañante, ellos mejor que nadie saben lo que quieren.
- Usa el mismo tono de voz para las personas con baja visión que el que usarías con el resto de clientes.
- Si vais a intercambiar objetos ya sea artículos para mostrar o la vuelta, lo mejor es que se los des en las manos.
- Si ves que una persona con limitaciones visuales duda entre diferentes artículos, como prendas de ropa, anímate a darle tu opinión porque puede que le sirva de ayuda.
- Si mientras atiendes a alguien con problemas de visión necesitas momentáneamente atender otra cuestión, avisa a la persona para que no se quede hablando sola.
- Sería ideal que el catálogo y los precios de productos de vuestro comercio también estuviera en macrotipo y braille para que las personas con baja visión o ciegas puedan consultarlo.
- Si entra una persona con problemas de visión en tu establecimiento y en ese momento no puedes dedicarle tu atención, agradecerá que se lo digas para que espere su turno tranquilamente.
- Si la persona con baja visión que visita tu comercio debe dirigirse a un lugar concreto del local, recomendamos que la acompañes o le indiques con una descripción detallada a dónde se debe dirigir, evitando gestos o palabras como "allí" o "al fondo".
- El exterior de tu establecimiento debería cumplir los siguientes requisitos para que las personas con cualquier problema de visión puedan circular cómodamente por las aceras:
  - » El toldo y los elementos salientes deberían estar a una altura mínima de 2,20 metros
  - » No coloques obstáculos junto a la pared que sobresalgan en exceso, ya que generalmente, éste es uno de los elementos de referencia para desplazarse.
  - » Si pones mobiliario en la calle, asegúrate que dejas un espacio prudente para la correcta circulación en ambos sentidos de la marcha.
- Si tienes página web de tu negocio, te recomendamos que la hagas accesible para que pueda llegar al máximo de usuarios.





CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.8_ EN EL HOGAR

Una parte del día lo pasamos en nuestras casas, y cuando vivimos con otras personas, puede haber algunos problemas a la hora de afrontar la vida cotidiana debido al desconocimiento que existe sobre la baja visión. Muchas veces, nuestras familias no saben qué hacer ni cómo tratarnos ante nuestras dificultades. Aquí sugerimos una serie de pautas que quizá puedan ser útiles para mejorar la convivencia.

- Se debe ser muy comprensivo con la persona que tiene problemas visuales porque hará muchas cosas basándose en el tacto, no en la vista, y el tacto es más lento que la vista. No se debe atosigar a la persona y dejarle sus tiempos para que lleve a cabo lo que intenta hacer.
- Cuando una persona con baja visión busca algo, debemos dejar que lo busque por sí misma. Si no lo encuentra, ella pedirá ayuda o bien nosotros podemos ofrecérsela.
- Debemos intentar ser muy ordenados si vivimos con alguien que no ve bien. No se deben dejar las cosas por medio –ropa, zapatos, enseres, etc.– porque es posible que la persona no los vea. De la misma manera, no se deben dejar sillas en medio porque la persona no espera encontrarse un obstáculo en cualquier sitio; con ello evitaremos tropiezos, extravíos y que la persona nos pida ayuda cuando podría ser mucho más independiente.
- Como consecuencia de mantener un orden en la casa, cada objeto debe tener su lugar y no se deben cambiar las cosas de sitio. Porque la persona con baja visión necesita saber dónde buscar cada cosa, ya que si las cambiamos de lugar no las encontrará y tendrá que pedir ayuda, y esto genera mucha desorientación e inseguridad.
- Si convivimos con una persona con baja visión, tendremos mucho cuidado con las puertas y las ventanas porque no se deben dejar entreabiertas. Si una puerta o ventana está entreabierta, da lugar a que no se calcule hasta donde llega la puerta o la ventana. Hay que avisar a la persona que no ve bien cuando las puertas o ventanas estén abiertas. Esto es causa de muchos accidentes en el hogar.
- Las luces de la casa tienen que ser adecuadas al tipo de vista que tiene la persona con baja visión, tanto si padece deslumbramiento como si necesita algo más de luz de lo normal. Asimismo, se debe tener en cuenta si la luz debe ser azul o amarilla.

CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

- Las personas con baja visión agradecerán mucho que los utensilios de cocina, cubiertos y vasos sean de colores vivos y hagan contraste con los muebles y manteles, así como que los mandos de los electrodomésticos estén señalados de manera que constituyan una referencia para que las personas puedan manejarlos.
- Es muy aconsejable ordenar las prendas y señalarlas por colores en los armarios, para no tener que ser dependientes a la hora de elegir la ropa.

Estos consejos son muy sencillos de poner en práctica y solo es necesario acostumbrarse a tenerlos en cuenta. Facilitan la convivencia y la independencia de la persona con baja visión.



CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.9_ PERROS-GUÍA

Los perros-guía son animales de asistencia que tienen su propia legislación que garantiza su seguridad sanitaria y su uso social. Están habilitados para acompañar a personas con graves limitaciones visuales en todas las actividades de su vida. Las personas que impidan este acompañamiento podrán ser sancionadas administrativa y judicialmente, si llega el caso.

Cuando el perro-guía está realizando su tarea, lleva puesto el arnés que le une a la persona a la que ayuda. En él lleva la placa identificativa de su rango. Hay que entender que el perro-guía es un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta.

Evita la interacción con el perro-guía. Procura no hablarle ni contactar físicamente con él. El perro-guía está trabajando y nuestra interacción le puede distraer y dificultar su tarea.

Si acompañas a una persona que lleva perro-guía, comprueba que el espacio de paso en el recorrido tiene la anchura adecuada para el conjunto de personas y animal.

En estos desplazamientos y en las paradas, posiciónate en el lado opuesto al perro-guía.

CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.10_ RESUMEN ¿CÓMO GUIARME?

1. Si crees que lo necesito, ofréceme tu ayuda.
2. Antes de agarrarme pregúntame, así no me asustaré.
3. Seré yo quien me agarre de tu brazo, y caminaré un paso detrás de ti para que me protejas.
4. Indícame que un paso se estrecha o que hay una puerta echando el brazo al que me agarro hacia tu espalda.
5. Indícame dónde está un asiento llevando mi mano al respaldo. El resto lo haré yo.
6. Para ligeramente frente a escaleras y escalones y avísame si subimos o bajamos.
7. A la hora de evitar obstáculos da un margen mayor.
8. No uses términos como "aquí" o "allá" para darme indicaciones. Sé preciso: "delante", "detrás", "arriba", "abajo", "izquierda", "derecha".
9. Evita la palabra "cuidado" a secas, asusta y no aporta información.
10. A la hora de comer, guíame como si el plato fuera un reloj. De 1a 7 filete, de 7 a 11 patatas, de 11 a 13 pimientos.

CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON BAJA VISIÓN

3

3.11_ RESUMEN ¿CÓMO TRATARME?

1. Si te pido ayuda, no te sobresaltes. Yo te indicaré qué necesito.
2. Si me tiendes algo y no reacciono, indícamelo o dámelo a la mano.
3. Si te conozco y no te saludo, hazlo tú y dime quién eres.
4. Si te pido que describas un lugar o un objeto, o que me leas una carta, hazlo en términos generales. Yo te preguntaré si necesito más detalle.
5. Dirígete directamente a mí, no a mí acompañante.
6. Avísame al irte para que no hable con nadie.
7. No utilices gestos para responder, usa respuestas habladas.
8. No evites palabras como "mirar", "ver", "observar".
9. No te sorprendas si a pesar de usar bastón blanco o perro guía, tengo un resto visual funcional. Es muy habitual.
10. Si quieres saber más de cómo veo, pregúntame con naturalidad. Te lo explicaremos con agrado.

SOBRE ACCIÓN VISIÓN ESPAÑA

4

Acción Visión España es una asociación de entidades de pacientes que atienden a personas con limitaciones visuales y a sus familias. Sus siglas son A.V.E. Nos puedes encontrar en:

www.esvision.es

AVE surge en el año 2012 con el propósito de unir a las entidades de pacientes del sector visual con la finalidad de tener una acción concertada a favor de las personas y familias afectadas por estas situaciones de dificultades visuales diagnosticadas.

El proyecto de AVE se basa en trabajar poniendo la atención en aquellas características comunes, dejando de lado las diferencias que cada una de las patologías tiene en sí misma. Por eso, abordamos ámbitos generales como lo educativo, lo sanitario, lo laboral, lo social o lo solidario.

Como el mundo de las limitaciones visuales es muy amplio, en estos años hemos priorizado el campo de la baja visión (recuerda el apartado 2 de este Manual), centrando nuestra tarea en hacer visible una situación de desconocimiento, de falta de presencia social, de incomprensión y de trato no equitativo. Por esto, nuestra principal labor actual es el llevar adelante el Plan de Visibilidad de la Baja Visión en España.

Como hemos ya indicado, Acción Visión España pretende unir a toda la comunidad de familias con baja visión, haciendo visibles sus necesidades comunes y proponiendo soluciones para mejorar su esperanza y calidad de vida. Por ello, en AVE, a través de las asociaciones que la integran, luchamos por conseguir:

- Una sociedad que conoce lo que es la baja visión y cuenta con un modelo social y sanitario que atiende las necesidades específicas de las personas con estas patologías.

- Una sociedad en donde todas las personas con baja visión cuentan con las mismas oportunidades, sin importar las características de su enfermedad y tienen igualdad de oportunidades para acceder en condiciones de equidad a la atención -especializada, multidisciplinar y de proximidad- que requieran en cualquier localidad de España.

- Unas políticas sociales, sanitarias, educativas y laborales para la Baja Visiónque respondan de forma integral a las necesidades de la infancia, la juventud y la edad adulta.

- Una investigación proactiva que lleve a terapias y tratamientos que curen o palíen los efectos de las enfermedades visuales.

SOBRE ACCIÓN VISIÓN ESPAÑA

4

- Una posición en la que seamos la organización de referencia de la Baja Visión en España, en donde AVE sea considerada como interlocutora experta por la Administración, y por ello, tiene voz y participa activamente en el diseño de políticas públicas que mejoren las condiciones de las personas y familias con baja visión.

- Unas alianzas que nos permitan trabajar unidos con todos los grupos de interés, sobre la base de la confianza, mutuo entendimiento y compromiso entre las organizaciones de pacientes, administración, los profesionales sociales y sanitarios, la comunidad científica, la industria, los medios de comunicación y demás actores, relacionados con el ámbito visual.

Actualmente, las entidades que comparten el proyecto de AVE en españa son 10. Aquí tienes sus enlaces por si pudiera interesarte alguna de ellas en particular.

www.aniridia.es
(Asociación Española de Aniridia).

www.miopiamagna.org
(Asociación de Miopía Magna AMIRES).

www.b1b2b3.org/es
(Associació Discapacitat Visual Catalunya).

www.itxaropena.es
(Asociación alavesa de personas con discapacidad visual).

www.retinosis.org
(Asociación Es Retina Asturias).

Asanol.blogspot.com
(Asociación Atrofia del nervio óptico de Leber).

www.retinanavarra.org
(Asociación Retina Navarra).

www.asociaciondeglaucoma.es
(Asociación de Glaucoma para afectados y familiares AGAF).

www.begisare.org
(Asociación de afectados por la retinosis pigmentaria de Gipuzkoa, Begisare)

www.tiresias-galicia.org
(Asociación Tiresias Galicia, discapacidade visual: B1+B2+B3)

CRÉDITOS Y TEXTOS CONSULTADOS

5

Edita: Asociación Acción Visión España – AVE.
Ilustraciones: Fotos originales.
Diseño: Kaleidoscopestudio

TEXTOS CONSULTADOS

Guía de orientaciones para la atención de personas con discapacidad en servicios públicos, privados y de interés social. Universidad Católica Boliviana "San Pablo".

Manual de buenas prácticas en la interacción con las personas con discapacidad. Pautas de actuación. Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra-CERMIN. 2013.

Guía de Consejos para Familiares de Afectados por Glaucoma. Asociación de Glaucoma para afectados y familiares-AGAF.

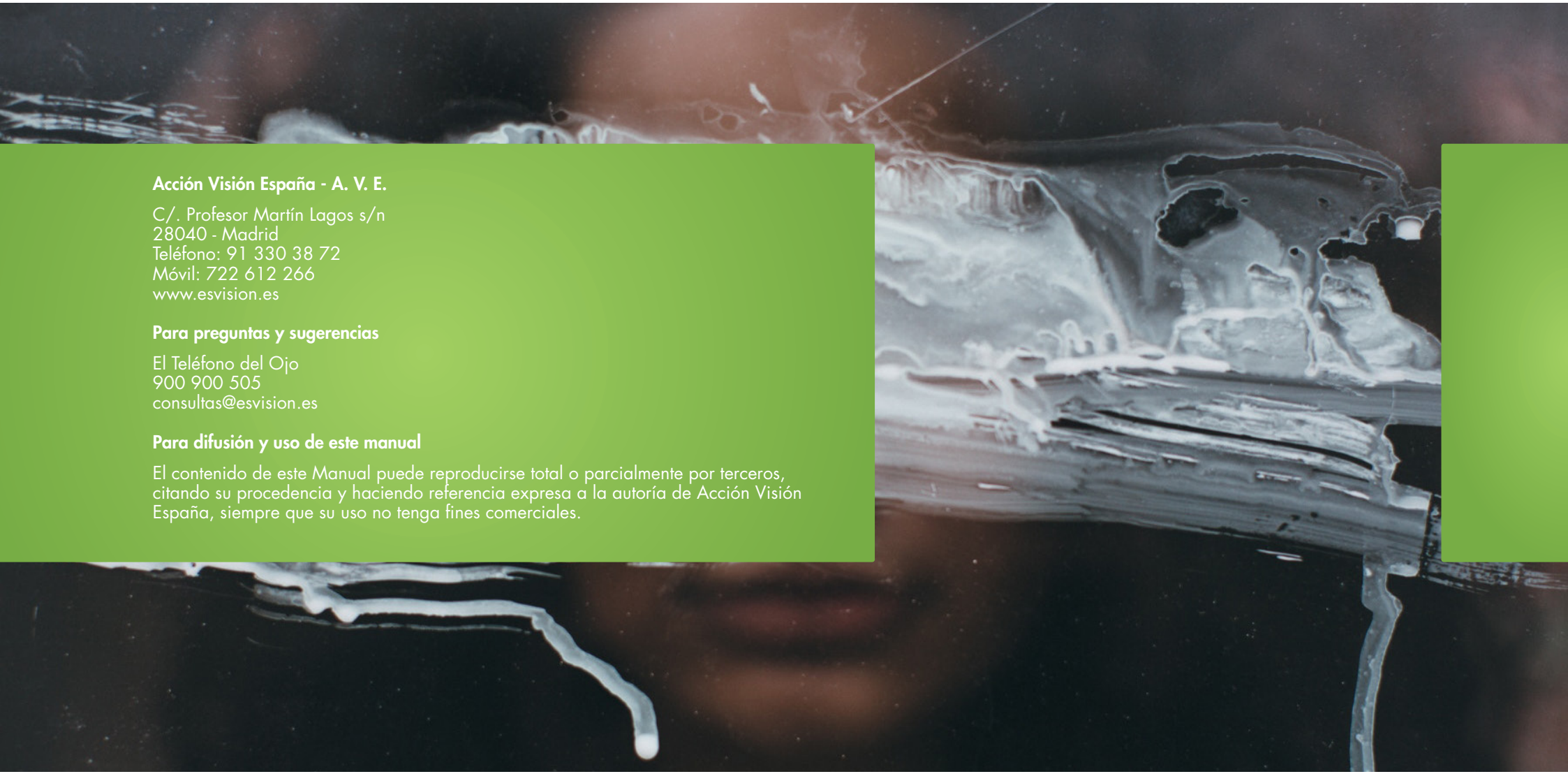
Nada sobre nosotros. Sin nosotros. Matías Sánchez Caballero. 2017.

Salud ocular universal: un plan de acción mundial para 2014-2019. Organización Mundial de la Salud. 2013.

Folleto: Tengo Baja Visión - Cómo tratarme.
Folleto: Tengo Baja Visión – Cómo guiarme. Asociación de afectados por la retinosis pigmentaria de Gipuzkoa, Begisare.

Folleto: Cómo interactuar con una persona con discapacidad visual.
Folleto: Como apoyar a una persona con discapacidad visual. Associació Discapacitat Visual Catalunya:B1+B2+B3.

Estamos a tu lado.
Otra manera de ver las cosas.



Acción Visión España - A. V. E.

C/. Profesor Martín Lagos s/n
28040 - Madrid
Teléfono: 91 330 38 72
Móvil: 722 612 266
www.esvision.es

Para preguntas y sugerencias

El Teléfono del Ojo
900 900 505
consultas@esvision.es

Para difusión y uso de este manual

El contenido de este Manual puede reproducirse total o parcialmente por terceros, citando su procedencia y haciendo referencia expresa a la autoría de Acción Visión España, siempre que su uso no tenga fines comerciales.