	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 1 de 13

## 1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos sobre la integración en el ámbito de servicio bibliotecario o demás actividades culturales para personas con algún tipo de discapacidad.

## 2. TERMINOS Y DEFINICIONES


**2.1 Lengua de Signos:** Es la lengua natural de las personas sordas. La lengua de signos no es universal. Cada país posee su propio idioma. En España se utiliza la Lengua de Signos Española (L.S.E) y, en el ámbito de Cataluña, la Lengua de Signos Catalana (L.S.C). La razón es que las distintas comunidades de personas sordas han establecido signos propios para designar los distintos conceptos, así como estructuras gramaticales propias. Al igual que sucede con todas las lenguas orales.

**2.2 Intérprete de Lengua de Signos:** El intérprete de Lengua de Signos (ILSE) es aquel profesional, cuya formación se recoge en el R.D. 2060/1995, del 22 de diciembre, donde se establece el Título de Técnico Superior en Interpretación de la Lengua de Signos Española, que es competente en la(s) lengua(s) de signos y la(s) lengua(s) oral(es) de un entorno, capaz de interpretar los mensajes emitidos en una de esas lenguas a su equivalente en otra de forma eficaz. Es decir, es un puente de comunicación entre la lengua oral y la lengua de signos y de sus respectivas culturas. Todas las funciones que quedan fuera de lo mencionado, no pueden considerarse parte del papel de un Intérprete de Lengua de Signos.

**2.3 Discapacidad:** Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Se pueden aglutinar en tres grupos:

- De movilidad o desplazamiento
- De relación o de conducta
- De comunicación

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 2 de 13

**2.4 Minusvalía:** Toda situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un papel que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales). Pueden ser de muchos tipos como:

- De orientación
- De independencia física: dependen de otra persona para llevar a cabo las actividades de la vida cotidiana
- De movilidad: no pueden salir o necesitan ayuda para hacerlo
- De ocupación: no pueden estudiar o trabajar en las condiciones propias de su edad, sexo o cultura.

**2.5 Braille:** El sistema braille o lenguaje para ciegos es el que utilizan las personas con discapacidad visual o ceguera para poder escribir y leer textos, libros y documentos. Se trata de un sistema de lectura y escritura táctil. Su inventor fue Luis Braille (1809-1852) francés nacido el 4 de enero de 1809. Braille era ciego desde los tres años, y al crecer y formarse empezó a ejercer como profesor de un instituto para ciegos en París. Pronto saco su propio sistema de lecto-escritura a través de grupos de puntos.

**2.6 Persona mayor:** Persona sin distingo de género, mayor de 60 años.

### 3. APECTOS GENERALES


Las personas con algún tipo de discapacidad tendrán atención prioritaria por tal razón si la persona con discapacidad solicita al gerente General o algún funcionario del instinto, será atendido inmediatamente en la biblioteca.

## 4. DISCAPACIDAD VISUAL

Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial, así se distingue entre ceguera (Pérdida total de visión) y deficiencia visual (Pérdida parcial). Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista obtenemos el 80% de la información del mundo exterior.

### 3.1 CEGUERA

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 3 de 13

Como ya se ha mencionado, la ceguera es una pérdida total de visión. Estas personas obtienen información por vía auditiva y táctil principalmente.

### **3.1.1 Necesidades**

- ✓ Tienen una diferente percepción de la orientación y una diferente movilidad en nuestros desplazamientos, que suelen resolver con el uso del bastón o del perro-guía.
- ✓ Leen en Braille, un sistema que es más lento que el ordinario.
- ✓ Reciben la información que se encuentra exclusivamente en soporte gráfico (carteles indicativos, etc.).
- ✓ La contaminación acústica (el ruido en cafeterías, aulas, transportes, etc.) nos causa también pérdidas.


### **3.1.2 Traslados a pie.**

- No coger a la persona con discapacidad, sino esperar a que sea él/ella quien nos agarre. Caminar un paso por delante para indicar la dirección.
- Al pasar por un estrechamiento, permitir que se proteja detrás de nosotros.
- Anunciar primer y último escalón en una escalera.
- Aminorar la marcha para evitar rozaduras y golpes.

### **3.1.3 En instalaciones (cafeterías, bibliotecas, aulas, etc.)**

- Las puertas y ventanas de las instalaciones deben estar abiertas o cerradas, no entreabiertas.
- Si deja sus pertenencias en los casilleros de la biblioteca, informarle de dónde y cómo las hemos dejado.
- A la hora de comprar algo, dejarle tocar el objeto y describir éste con detalle.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 4 de 13

- Al estrechar la mano o indicar algún objeto, tomar su mano con suavidad y dirigirla hacia el mismo.
- Cuando vaya al baño, acompañarle, explicarle donde está la taza, el papel, la cisterna y el lavabo y esperar fuera.
- Si se le lee algún documento etc., hacerlo despacio y con claridad, evitando hacer resúmenes o comentarios al respecto.

### **3.1.4 Conversaciones**

- Al hablar, presentarse sin tardanza para que no tenga dudas de con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que reciba el sonido adecuadamente.
- No usar un intermediario para dirigirse a él/ella, hacerlo directamente.
- No elevar la voz al hablar, la persona es ciega pero oye bien.
- Para indicar un lugar conviene utilizar expresiones como "a tu derecha", "detrás de ti", etc. Hay que evitar, "allí, aquí..." ya que no significan nada para la persona con discapacidad visual.
- Usar con naturalidad palabras como "ciego", "ver", "mirar". Son frecuentes en su vocabulario.
- Evitar las expresiones compasivas.
- Avisar de nuestra marcha.

### **3.1.5 Uso de Computadores**


- Es conveniente instalar, los programas informáticos necesarios para que puedan usar el ordenador.

## **3.2 DÉFICIT VISUAL**

Existe una amplia tipología de deficiencias visuales, dependiendo del grado, del momento de aparición, etc. Estas personas presentan un campo de visión funcional, pero reducido, difuso, sin contornos definidos, con predominio de sombras, por tanto la información visual que perciben no es completa.

### **3.2.1 Necesidades**

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 5 de 13

- ✓ Dependiendo de la patología de la que estén afectados, pueden tener dificultades específicas en la orientación y en la movilidad.
- ✓ Leen a ritmo muy lento y deben ampliar los textos.
- ✓ Escriben despacio, usando lápices y rotuladores especiales para resaltar las palabras.

### **3.2.2 Traslados a pie**

- No se debe presuponer cuánto ve una persona con déficit visual y qué cosas podrá hacer o no, lo mejor es preguntarle abiertamente.
- Conviene resaltar de manera fácil los aspectos más relevantes del contexto para que sean más visibles: marcos de las puertas, escaleras, etc.

### **3.2.3 Conversaciones**

- Tratar de colocarse siempre dentro de su campo visual.
- El entorno debe estar bien iluminado, hay que evitar situar a la persona frente a la fuente de luz.
- Hay que respetar su tiempo, ya que tienen dificultades para adaptarse a los cambios de luz.

### **3.2.4 Uso de computadores**


- Ampliar los caracteres para que pueda usarlo.

## **5. DISCAPACIDAD AUDITIVA**

Se puede definir a las personas sordas como aquellas que tienen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, desde sordera profunda a sordera leve o moderada (Hipoacúsicos), y encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación.

Más allá de la consideración de la sordera simplemente como anormalidad de una función sensorial, la sordera desemboca en una forma diferente de percibir y de vivir en el mundo, siendo la Lengua de Signos (LS) una de las principales respuestas que las personas sordas dan a su propia situación, una interesante aportación que contribuye a la diversidad cultural de la especie humana.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 6 de 13

Otras personas sordas no signan tés se apoyan en otros recursos comunicativos como es la lectura labial, e intentan aprovechar sus restos auditivos a través de prótesis auditivas. Esto dependerá del diferente perfil de cada persona sorda, y por tanto las adaptaciones técnicas y humanas para cada uno también varían.


#### **4.1 Necesidades**

- ✓ Su principal necesidad es la utilización de medios de información alternativos, recibidos a través de códigos visuales: Lengua de Signos, subtítulos; carteles, rótulos, señales, etc., que suplan a la información emitida habitualmente por vía auditiva.
- ✓ La lectura labial tiene muchas limitaciones: mala iluminación, existencia de elementos de distracción, distancia insuficiente, mala vocalización, etc. Un buen "labio lector" no descifra más del 30% del mensaje. Este porcentaje puede aumentar levemente gracias a la información contextual y a las habilidades de la persona sorda, pero nunca se llegan a recibir la información completa.
- ✓ El seguimiento de cualquier emisión de TV, proyección de Vídeo, DVD, etc. con voz *en off* nos es imposible. Es preciso subtítular dicha información de forma escrita.
- ✓ La información que les llega por vía auditiva es parcial o nula, por lo que siempre debería transmitirse dicha información por vía visual de forma simultánea.
- ✓ La correcta percepción de sonidos de vital importancia tales como alarmas de incendios, etc.

#### **4.2 Conversaciones**

- Para llamar su atención es suficiente con un par de leves golpes en el brazo o el hombro.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación
- El audífono, no proporciona una audición completa, por tanto la persona que lo lleva se seguirá apoyando en la lectura labial para comprendernos.
- Si no se comparte la Lengua de Signos como medio de comunicación, hablar oralmente vocalizando claramente y a un ritmo medio.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 7 de 13

- Mantener la zona de la boca libre de "obstáculos": bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc., que dificulten la vocalización.
- Construir frases breves y concisas.
- Mantener la tranquilidad, no gritar, y escoger la estrategia más adecuada para comunicarnos, ayudándonos de gestos, signos sencillos, o la escritura.

## 6. DISCAPACIDAD FÍSICA

Una discapacidad física es aquella en la que aparecen limitaciones en la ejecución de movimientos, sin importar el desencadenante de estos problemas (cerebral, muscular, etc.). Según la causa y el grado de la discapacidad, además de los movimientos puede existir afectación de áreas como el lenguaje o la manipulación de objetos. A pesar de que se suele asociar discapacidad física con silla de ruedas, hay que tener en cuenta que no todos la usan, ya que también pueden valerse de muletas, bastones, o incluso no necesitar ningún tipo de apoyo en ese aspecto.


También se incluye en este tipo de discapacidad a las personas con una enfermedad crónica, que les obliga a asistir a tratamientos, revisiones, etc. impidiendo en ocasiones una asistencia regular a clases, prácticas, empleo y demás responsabilidades.

### 5.1 Necesidades

- Sus necesidades estarán condicionadas por las capacidades funcionales que presentan, por lo que la necesidad de utilizar determinadas ayudas técnicas.
- Cuando la enfermedad o la discapacidad afecta a las extremidades superiores, es posible que aunque puedan escribir, lo hagan más despacio.
- Se pueden producir faltas continuadas, debido a tratamientos médicos, revisiones y/o tratamientos recurrentes.

### 5.2 Conversaciones

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 8 de 13

- Al estar en grupo, no hablar con el resto de personas fuera de la vista de la persona con discapacidad.
- Si se le habla o pregunta, dejarle tiempo para que se exprese, en ocasiones estas discapacidades va asociadas a problemas en la expresión o el habla.
- Si no comprendemos algo en una conversación debemos hacérselo saber, y no actuar como si no lo hubiéramos comprendido.
- Si hay que trasladar a la persona de la silla, se frena ésta y se levanta el reposapiés, se pasa el brazo alrededor de su cintura y el otro bajo los muslos, cerca de sus rodillas, se coloca un brazo de la persona con discapacidad alrededor de nuestro cuerpo, y se la levanta.

### **5.3 Instalaciones (cafeterías, bibliotecas, aulas, etc.)**


- Ofrecer nuestra ayuda para leer un tablón de anuncios, coger un libro de un estante elevado de la biblioteca, etc.

### **5.4 Consejos para la atención de una persona en silla de ruedas**

- Preguntar siempre, antes de coger la silla de ruedas, si la persona con discapacidad necesita ayuda; y qué tipo de ayuda.
- La persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, ella informará de cómo maniobrar.
- Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla.
- No empujar la silla demasiado deprisa, ni girarla bruscamente.
- Atravesar con ella por zonas de señalización de tráfico.
- Colocar la silla correctamente, bloqueando siempre los frenos.
- No levantar la silla por los brazos, seria causa de accidente si se nos quedan en la mano.
- En terreno desigual inclinar la silla sobre las ruedas grandes, para evitar caídas.
- Para franquear un escalón, inclinar la silla hacia atrás hasta que se encuentre en equilibrio. Bajar y subir el peldaño perpendicularmente a él.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL



	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 9 de 13

- Si hay que trasladar a la persona de la silla, se frena ésta y se levanta el reposapiés, se pasa el brazo alrededor de su cintura y el otro bajo los muslos, cerca de sus rodillas, se coloca un brazo de la persona con discapacidad alrededor de nuestro cuerpo, y se la levanta.


## 7. TRASTORNO MENTAL

Podemos definir un trastorno mental como una alteración, temporal o permanente, de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. lo que dificulta a la persona su adaptación normalizada al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo.

Existen distintos tipos de enfermedades mentales entre ellos, los trastornos del estado de ánimo, los trastornos psicóticos, los trastornos de ansiedad, los trastornos de la personalidad, los trastornos del sueño, los trastornos de la conducta alimentaria y los trastornos cognoscitivos. La mayoría de las enfermedades mentales no se perciben físicamente, son invisibles, lo que contribuye a que se mantenga la confusión que existe entre las distintas patologías. Respecto a sus causas, éstas pueden ser múltiples y en algunos casos desconocidas.

Todos tenemos probabilidades de padecer algún tipo de trastorno mental, al igual que ocurre con muchos otros tipos de enfermedades. De hecho, una de cada cuatro personas sufre un trastorno mental a lo largo de la vida. Aunque teóricamente pueda haber personas con más predisposición genética que otras a padecerlos, los factores ambientales pueden afectar de forma determinante en la aparición de trastornos mentales, con lo que todos estamos expuestos a ello. Sin embargo, éstos pueden curarse o controlarse con un tratamiento adecuado, por tanto, los trastornos mentales NO son siempre irreversibles y NO son siempre permanentes en la vida de una persona una vez adquirida. Una persona con un trastorno mental que sigue su tratamiento palia las limitaciones que puede suponer la enfermedad, con lo que tiene las mismas capacidades que todos para estudiar y trabajar.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 10 de 13

### 6.1 Necesidades

- Encuentran importantes barreras de integración social.
- Suelen presentar pobreza y dificultades en las relaciones interpersonales y en la expresión de los afectos, apatía, dificultades para la concentración y mantenimiento de la atención.
- Pueden presentar dificultades para la adaptación ante situaciones nuevas, frecuentes crisis de ansiedad y angustia.
- No tienen problemas con las barreras de infraestructura, las barreras las encontramos en las actitudes de los demás hacia nosotros.

### 6.2 Conversaciones:


- Muestre disposición de empatía hacia el enfermo mental e inclusión en el grupo de compañeros o resto de participantes.
- No se refiera a su discapacidad infantilizando innecesariamente conversación, gestos, etc.
- Si no le entienden, pruebe a decir de nuevo lo mismo pero empleando otras palabras.
- Mantenga ordenadas las distintas superficies de trabajo y/o las áreas donde sea preciso que desarrolle algún tipo de actividad. Coloque los materiales según el orden y/o frecuencia de uso y al alcance de la mano, si es posible
- De instrucciones concretas utilizando un lenguaje sencillo y actuando como modelo para el aprendizaje de la tarea.

## **8. ADULTO MAYOR**

Las personas adultas mayores con frecuencia son rechazadas debido a los falsos estereotipos, visiones nocivas y mitos negativos que se le atribuyen a un deterioro físico y psíquico, lo cual hace que el tipo de actitudes, centradas especialmente en las características físicas no permitan que la atención y el servicio sea brindado con equidad, dignidad e independencia.

### **8.1 Problemas frecuentes:**

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 11 de 13

- Aislamiento social
- Disminución sensorial
- Cambios cognitivos
- Fragilidad ósea
- Mayor emotividad

## 8.2 Necesidades

### Movilidad

- Dificultad para agacharse
- Dificultad para hacer fuerza
- Menor precisión en movimientos
- Poca estabilidad al caminar
- Imposibilidad de realizar esfuerzos físicos
- Posición del cuerpo encorvada
- Falta de agudeza visual


### Cognitivo

- Olvidos de lugar donde ha dejado objetos
- Olvido de nombres
- El tiempo requerido para procesar la información es mayor
- El tiempo de atención mantenida es menor
- Su percepción visual y auditiva es menor lo que hace que su comprensión de la información o de la situación no sea completa
- Pérdida en la capacidad para asociar ideas

## 8.3 Recomendaciones generales

- Se recomienda capacidad de escucha, tolerancia para repetir la información y demostraciones. Hablar, claro, lento y en un tono alto sin llegar a gritar.
- Si el adulto no entiende bien una frase, repítala utilizando palabras diferentes.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: O-FC-01
		VERSIÓN: 01
	FOMENTO Y DESARROLLO CULTURAL	FECHA: 15-08-2019
	PROTOCOLO ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PAGINA: 12 de 13

- Son muy importantes las expresiones no verbales y el contacto físico.
- Es preferible acercarse, y muy cerca al oído volver a repetir la información.
- Recuerde que para el adulto mayor es muy importante la forma como le explican la situación o el evento, esto significa calidez en el trato, no es un niño es una persona que entiende y comprende.
- Hacerlo sentir como una persona valiosa e importante

#### 8.4 Consejos para la atención

- Recuerde que no deben hacerlos esperar, tienen prioridad en la atención y no deben hacer filas.
- Dar mayor tiempo de respuesta cuando se presente nueva información.
- En cada una de las actividades ofrecer ayuda, preguntándole a la persona si desea acompañamiento pero jamás imponer criterio o lo que se estima que necesita.
- Siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude con lo cual se muestra y se respeta su libertad.
- La ayuda espontánea no siempre es útil sino que incluso algunas veces resulta inoportuna y peligrosa.
- En cualquier caso siempre se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado y a partir de ese momento, escuchar atentamente las instrucciones que la persona quiera dar.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA	GERENTE GENERAL