

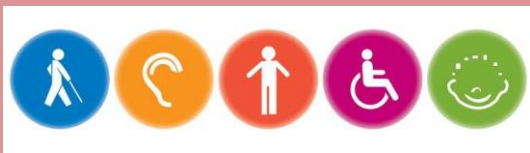


Oficinas Línea Madrid

ACCESIBILIDAD EN LAS OAC

PAUTAS DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALES

PAUTAS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD





Oficinas Línea Madrid



ACCESIBILIDAD EN LAS OAC





Accesibilidad en las OAC

Accesos

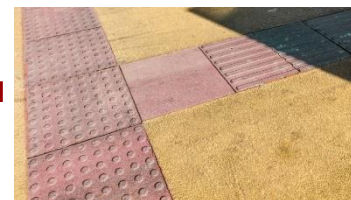
Desde la vía pública se identifica la Oficina de Atención a la Ciudadanía como accesible por la realización de **pavimentos pododáctiles** de advertencia contrastados.

Implantación de plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad en las zonas próximas al acceso y con mejores condiciones de accesibilidad.

En los casos necesarios se disponen de **rampas o ayudas para salvar desniveles** y se eliminan los obstáculos innecesarios.

La **señalización de la oficina se realiza mediante rótulos con alto contraste cromático.**

Pavimento pododáctil



Plaza aparcamiento reservada



Rótulos oficinas



Accesibilidad en las OAC

Entrada y recepción

En el interior de la Oficina de Atención a la Ciudadanía existe un **encaminamiento amarillo** con textura y color conforme al mensaje que se quiere dar, que lleva hasta el punto de información central, cuyo mobiliario está adaptado para personas en silla de ruedas, con disponibilidad de bucle de inducción magnético y dispositivo vibrátil para avisar del turno.



ENCAMINAMIENTO es un sistema de guiado tacto-visual situado en el pavimento cuya finalidad es **asegurar la trayectoria direccional deseada**. Ha de contar con textura y color fuertemente contrastado en relación con los pavimentos adyacentes.

ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ENCAMINAMIENTO

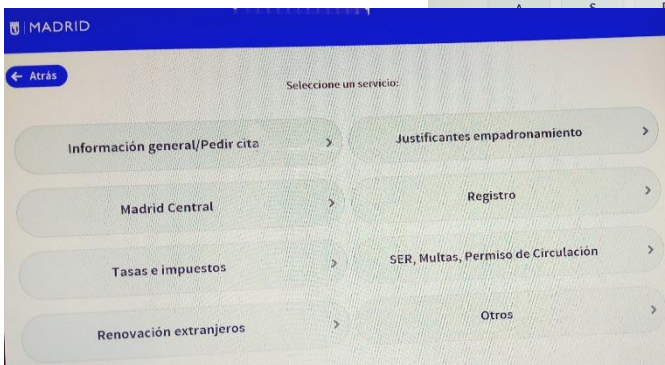
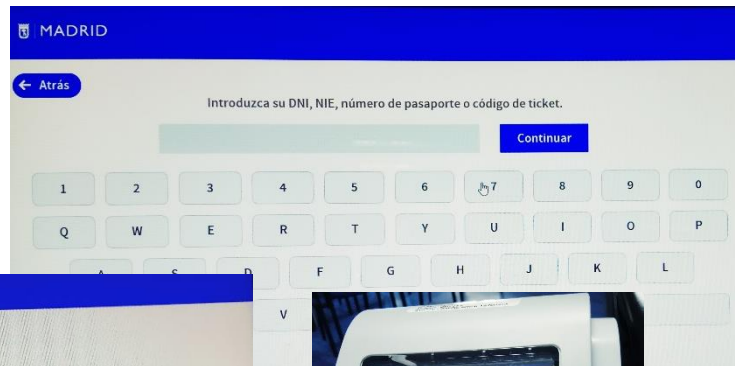
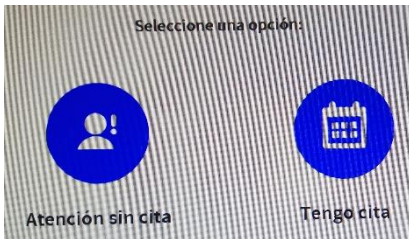
- **BANDA DE ENCAMINAMIENTO** es el elemento dispuesto en el sentido de la marcha y realizado con pavimentos tacto-visual de acanaladura, que permite la localización de distintos elementos de carácter significativo situados en el recorrido.
- **FRANJA DE ADVERTENCIA** es el elemento dispuesto en el sentido transversal al de la marcha realizado con pavimento tacto-visual de acanaladura que advierte de la presencia de un elemento significativo.
- **ROSETA** es el elemento con geometría diferenciada y cambio dimensional respecto a la banda de encaminamiento, que está realizado con pavimento tacto-visual de botonadura, y que permite la toma de decisiones referidas a posibles cruces o cambios de dirección.



Accesibilidad en las OAC

Entrada y recepción

Paralelamente hay un **dispensador autónomo** de turnos dotado de pantalla táctil donde se podrán escoger los trámites a realizar. En caso de precisar alguna adaptación, en el puesto central será atendido: en puesto adaptado, bien para personas con movilidad reducida, bien para personas con problemas auditivos (ayudas auditivas como bucle magnético o lenguaje de signos).



Accesibilidad en las OAC

Espera

Una vez atendida la persona sacando tique en el **dispensador** o porque se lo proporcionan en el **puesto central** se le derivará a la sala de espera, continuando con los encaminamientos en el pavimento.

Allí se encontrarán los siguientes elementos: **escritorio adaptado, reserva de espacio para personas que usen silla de ruedas, apoyos isquiáticos, asientos de espera ergonómicos, aseos, incluido aseo adaptado, y cambiador de pañales.**



APOYOS ISQUIÁTICOS. ALTERNATIVA DE DESCANSO SIN NECESIDAD DE SENTARSE

Son elementos altos para recargarse y apoyar las caderas sin estar propiamente sentado. Ofrecen una alternativa de descanso y tratan de evitar el esfuerzo que supone sentarse y levantarse de un asiento convencional con rapidez.

El ejemplo puede ser una persona que se asiste de muletas o simplemente de edad avanzada y la experiencia demuestra que muchas personas sin discapacidad también prefieren utilizar este tipo de mobiliario.



Accesibilidad en las OAC

Llamada y atención

La llamada se realiza a través de una pantalla que muestra con un sistema alfanumérico el número de tique y emite una señal acústica con la posibilidad también de incorporar la locución de turno, todo ello para personas que tengan problemas de visión reducida, o auditivos a los que se les puede facilitar un **dispositivo con sistema de vibración**, luz y sonido, que avisará del turno o la posibilidad de que sea atendido en un puesto que está dotado de un **bucle magnético** que le encamina a un **puesto con micrófono**. Acto seguido el ciudadano o ciudadana toma el encaminamiento del suelo hasta el puesto de atención, donde al ser atendido devuelve el sistema de llamada. Terminada la atención sale de la oficina regresando por el encaminamiento hasta la salida.



BUCLE MAGNÉTICO

Las personas con discapacidad auditiva, usuarias de audífono o con implante coclear, tienen dificultades para oír y comprender la comunicación que se realiza en recintos de uso público. El sonido que se transmite por el aire hasta la prótesis de su oído se degrada por la reverberación, por el ruido ambiente de fondo y por la distancia hasta la fuente de emisión. Aunque sus prótesis tengan muy buenos micrófonos, el sonido que recogen es el que les llega a través de las ondas acústicas propagadas por el aire.

El sistema de lazo de inducción de audiofrecuencia (bucle magnético) crea un campo magnético de audio en toda la zona de escucha. Este sistema se alimenta directamente de la fuente de audio y difunde la comunicación mediante inducción magnética. El usuario de la prótesis activa la posición "T" y la telebobina con la que está equipada se induce con el campo magnético de audio. Así, al oído del usuario llega el sonido con la misma calidad que tiene en la fuente de emisión.

**OFICINA DOTADO DE
PUESTO DE ATENCIÓN
CON BUCLE MÁGNÉTICO**
Coloque su audífono en la
posición T



Accesibilidad en las OAC

Accesibilidad en Puestos de atención



VADE SOBREMESA Q-CONNECT AZUL-50X63 CM

- Antiestático y Antideslizante.
- Evitan reflejos a la hora de escribir los ciudadanos.
- Imprescindible para ciudadanos y ciudadanas con baja visibilidad grave ya que la falta de contrastes son invisibles para ellos, para personas mayores con pérdida de visión por la edad, etc.

NOTA: Este tapete azul es para que lo situemos al servicio de los ciudadanos, en la zona de la mesa cercana a ellos y no como apoyo del teclado del gestor.



Accesibilidad en las OAC

Otros elementos



ASEO ADAPTADO:

- Señalización entendible.
- Lavabo ergonómico sin pedestal.
- Espejo inclinado.
- Monomando con brazo largo.
- Contraste de color de carpintería con paredes.
- Manillas ergonómicas.
- Inodoro alto.
- Barras abatibles en los laterales.
- Avisador de emergencia luminoso y acústico.
- Mecanismos eléctricos contrastados.
- Suelo antideslizante.

RESTO DE ASEOS

- Señalización de sexos entendible.
- Lavabo ergonómico y a altura adecuada.
- Espejo altura adecuada.
- Monomando para agua fría y el agua caliente y que sea fácil de usar por todos.
- Contraste de color de carpintería de paredes.
- Manillas ergonómicas.
- Avisador de emergencia luminoso y acústico.
- Mecanismos eléctricos contrastados.
- Iluminación adecuada.
- Suelo antideslizante.

ACCESO

- La entrada y salida debe ser común para todos sin discriminar a nadie.
- Evitar escalones. Al menos un acceso no puede tener escalones y las rampas, si las hubiera deben estar señalizadas con fuerte contraste.
- Puertas correderas y automáticas con detector y apertura para las personas que se desplazan más lentamente.
- Si son de cristal con señalización clara en la que se perciba que la puerta existe.

SALIDAS DE EMERGENCIA

- Se deben tratar como un acceso más adaptado, permitiendo la salida de todo tipo de personas.
- Deben estar claramente señalizadas y entendibles por todos.

PUESTOS DE ATENCIÓN

- Puede haber dos tipos de puestos de atención:
 - Atención desde mayor altura para que el atendido esté de pie.
 - Atención a nivel de silla de ruedas, tanto para la persona que atiende como para la atendida.
 - Zona de alto contraste y refuerzo local de iluminación en los puestos de atención.

Accesibilidad en las OAC

Otros elementos

SEÑALÉTICA

- Clara, entendible y universal para todos
- Indica todo lo que es necesario explicar, localizar y orientar
- La señalética conviene ser diseñada para para personas con problemas cognitivos y de orientación. Si funciona para este tipo de personas funcionará para todos.
- Es el apoyo para comprender el entorno.

NIVEL DE ILUMINACIÓN

- Adecuado para todos, sin deslumbramientos ni contrastes claros, oscuros, etc.

CAMBIOS DE NIVEL

- Con escaleras, rampas y ascensores.
- Las escaleras deben tener tabicas y peldaños continuos sin bocel ni huecos, pasamanos o barandillas a ambos lados, materiales antideslizantes, que se vean y entiendan bien los escalones, etc.
- Rampas con pendientes adecuadas, dobles pasamanos, materiales antideslizantes, etc.
- Ascensores equipados para ser usados por todos, con información visual, acústica y táctil. Hueco mínimo entre ascensor y suelo, etc.

ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD

- Plazas de aparcamiento reservadas en la vía pública.
- Encaminamientos.
- Señalización básica con diferenciación cromática.
- Pasos y accesos con dimensiones accesibles.
- Rampas adaptadas.
- Pantalla táctil de dispensador de tique del sistema de esperas.
- Transmisor inalámbrico de aviso de turno.
- Apoyos isquiáticos.
- Bucles de inducción magnético.
- Avisadores lumínicos de alarma en aseos.
- Aseos adaptados.
- Adaptación del mobiliario y otros elementos para usuarios de sillas de ruedas.
- Todas las oficinas disponen de atención en lengua de signos o bien con una persona o a través de una Tablet durante todo su horario de apertura.



ACCESIBILIDAD **PARA TODOS**



Atención a la ciudadanía con discapacidad

El Punto Central en las OAC y la discapacidad

La atención correcta en el Punto Central en los casos de ciudadanos con discapacidad es especialmente importante ya que debemos conocer y ofrecer las ayudas disponibles según las distintas ayudas de accesibilidad disponibles en las oficinas.

Discapacidad	Tique GNSIS	Puesto Atención	Ayudas accesibilidad	Observaciones
AUDITIVA (audición nula)	El de la gestión a realizar	Cualquier puesto de atención	Lengua de Signos	Hablar con responsable para facilitar agente externo o ayuda con Tablet
AUDITIVA (con audífono porque tienen restos auditivos)	El de la gestión a realizar	El que tenga asociado micrófono para bucle de inducción.	Dispositivo vibrátil y/o locución de turno de GNSIS	Se le indica que tiene que poner el audífono en posición T porque disponemos de bucle de inducción.
VISUAL	El de la gestión a realizar	El puesto al que llegue el encaminamiento	Dispositivo vibrátil y/o locución de turno de GNSIS	Se le puede acompañar al puesto según las normas de acompañamiento para invidentes.
EN SILLA DE RUEDAS	El de la gestión a realizar	Se asocia la atención a puesto sentado	Se le ofrece mesita desplegable de baja altura para cumplimentar impresos.	Observaremos durante su estancia que la silla dispone de espacio suficiente para el giro y se retira silla acompañante del puesto.
FÍSICA O MOTRIZ O MAYORES CON DIFICULTADES PARA CAMINAR	El de la gestión a realizar	Se asocia la atención a puesto sentado	Apoyos isquiáticos	
INTELLECTUAL O MENTAL	El de la gestión a realizar	Se asocia la atención a puesto sentado		Estas personas se sienten más tranquilas y seguras en puestos sentados.

Nota: Se puede consultar a los Responsables sobre la oportunidad de dispensar **tique K** en aquellos casos que se estime oportuno.



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea **m**adrid

Oficinas Línea Madrid

PAUTAS DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALES



Pautas de atención a colectivos especiales

Personas mayores



Acogerles con actitud educada, cordial y optimista

Tratarles con empatía y comprensión frente a los problemas o dudas que nos expongan

Respetar su ritmo de exposición sin impacientarnos

Utilizar un lenguaje claro

Vocalizar correctamente, elevando el tono de voz en el caso de que detectemos deficiencias auditivas

Emplear un ritmo moderado o lento, si fuera necesario

Responderles de forma clara y resumiendo las instrucciones o datos de forma escrita, con letra grande y clara

Entregarles la documentación explicándoles la información que se les está facilitando y señalándoles el acceso a los datos de interés, marcándoselos si es necesario

Pautas de atención a colectivos especiales

Extranjeros



Tener presente las diferencias socioculturales y de idioma que pueden existir

Tener en consideración las posibles dificultades de comprensión y expresión del idioma

Respetar las diferencias culturales, religiosas, educativas y sociales

Adecuarnos a su ritmo de expresión, empleando una vocalización clara

Proporcionar el máximo de información, a ser posible, de forma escrita y explicando a nuestro interlocutor los aspectos de mayor interés de la misma

Prever que parte de sus demandas puede tener una respuesta diferida a otra unidad especializada o incluso a otra Administración



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

**Dirección General de Atención
a la Ciudadanía**
Línea**madrid**

Oficinas Línea Madrid

PAUTAS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Atención a la ciudadanía con discapacidad

Pautas de comportamiento en 3 áreas

COMUNICACIÓN



ACOMPañAMIENTO



ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO





Atención a la ciudadanía con discapacidad

Discapacidad visual



El emisor debe identificarse siempre

Hablar con naturalidad sin evitar frases habituales

Describir el área en el que se encuentra la persona

Mostrar tangiblemente dónde se encuentran los objetos

Ofrecer el brazo como ayuda para la movilidad, andando un poco adelantado y describiendo la situación durante el camino

No obstaculizar los itinerarios

Limitar el nivel de interferencias (ruidos)

Preguntar antes de ayudar

No forzar la aceptación de la ayuda no requerida

Evitar las generalizaciones

Hablar directamente al interesado

Utilizar el nombre de la persona o tocar su hombro, brazo, etc. como llamada de atención

Hablar despacio y claro, no gritar





Atención a la ciudadanía con discapacidad

Bastones para ciegos



El bastón supone para una persona ciega una prolongación de su cuerpo

BLANCO
CIEGOS TOTALES

BLANCO ROJO
DISTINGUEN LEVEMENTE
LUCES Y SOMBRAS

VERDE
TODAVÍA PRESENTAN
ALGÚN RESTO DE
VISIÓN



Atención a la ciudadanía con discapacidad

Discapacidad Auditiva



- **Mirar a los ojos, sin apartar la vista, mirando hacia otro lado.**
- **Hablar en tono alto (sin gritar), despacio y vocalizando claramente, sin exageraciones.**
- **Nunca volver la espalda cuando estamos hablando.**
- **Utilizar terminología clara y sencilla, acompañar el lenguaje oral de gestos que definan el énfasis que se incorpora a las distintas partes del discurso.**
- **Ofrecer apoyo de la Información en papel.**
- **No hablar con la mano en la boca, ni con objetos que dificulten la lectura labial.**

Atención a la ciudadanía con discapacidad

Discapacidad física



No actuar sin preguntar, estar solícito pero sin sobreproteger

Hacer las menos distinciones posibles

Naturalidad en el trato y en el lenguaje

Si necesitan más tiempo para algunas acciones, dárselo

Evitar o minimizar los obstáculos en el suelo, si los hay advertirlos



Atención a la ciudadanía con discapacidad

Ciudadanos en silla de ruedas



- **Curvas amplias no desplazar lateralmente, preferible hacer maniobras.**
- **Estar atentos a la longitud y la anchura. No soltar la silla sin avisar.**
- **No empujar puertas con la silla.**
- **Si se dispone de puesto auxiliar de baja altura en el punto central desplegarlo para su uso y direccionar a mesa en lugar de mostrador.**
- **No colgar cosas o apoyarse en la silla.**
- **Avisar de las maniobras antes de hacerlas.**
- **En caso de incidente o caída preguntar si necesita ayuda y cómo ayudar.**
- **En una mesa preparar sitio para la silla y su posible asistente.**
- **Tener a mano el número de los EURO TAXI.**



Atención a la ciudadanía con discapacidad

Ciudadanos usuarios de bastones o andadores

- **NUNCA** coger del brazo.
- Evitar o llamar la atención sobre suelos resbaladizos o mojados.
- En caso de esperas procurar asiento (banqueta alta si el resto está de pie o apoyo isquiático).
- Si solicita ayuda, hacerlo por el lado menos afectado.
- En caso de caída acercar bastones y un asiento.
- Los andadores necesitan más espacio.





Atención a la ciudadanía con discapacidad

Las ataxias y la parálisis cerebral

Cuidado con
movimientos
bruscos o
dirigirse a ellos
por la espalda



Espacio para
asistente siempre
junto a la
persona

Procurar la
independencia,
no ayudar ni
preguntar pero
estar atento

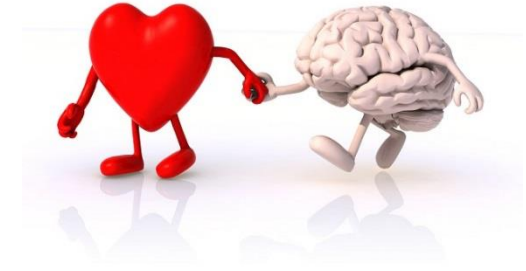
No coger por los
brazos

Problemas de
habla: no
adelantarse, no
acabar frases,
hablar
normalmente



Atención a la ciudadanía con discapacidad

Discapacidad intelectual



- Dar Información concreta concretas utilizando un lenguaje sencillo.
- Hablar de manera ordenada y respetando el turno de palabra.
- Relativizar el factor tiempo en la comunicación, respetando el ritmo de cada persona.
- No dar nada por entendido o sabido nada.
- Evitar situaciones de sobreprotección y dependencia.
- Hablar directamente al interesado. Hablar despacio y claro, no gritar.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades de comprensión.
- Hablar como a un adulto.



Atención a la ciudadanía con discapacidad

Discapacidad mental



- Mantener una actitud carente de prejuicios y "miedos".
- Evitar situaciones de estrés.
- En el caso de dar instrucciones, que estas sean concretas utilizando un lenguaje sencillo.
- Repetir las instrucciones sin mostrar desagrado, hacerlo despacio.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades de comprensión, si las tienen.
- Mostrar disposición de empatía hacia el enfermo mental.
- Tener en cuenta las posibles limitaciones para el mantenimiento de la atención.
- Cuando deba informar, ayudarle a través de preguntas que le sirvan para concretar.