

Atención a la clientela con discapacidad



Las empresas y organizaciones que se preocupan por cumplir con las expectativas de servicio a la clientela han de tener en cuenta que algunas de las personas que atienden pueden tener una discapacidad.

Tener una discapacidad significa que la persona tiene una característica física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que le limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de su vida diaria, la cual puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

Las personas con discapacidad tienen reconocidos los mismos derechos que el resto de la ciudadanía, a pesar de que se enfrentan a diario con múltiples situaciones que dificultan que estos sean garantizados.

Por lo tanto, las organizaciones deben tener un protocolo de atención a la clientela con discapacidad, es decir, **planificar su modo de actuar frente a las diferentes circunstancias**, buscando cumplir con las legislaciones vigentes, así como unificando los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una atención con calidad.

Por lo anterior, se hace necesario que las personas funcionarias estén preparadas y capacitadas para actuar con una actitud y un espíritu de servicio de tal manera que se superen las expectativas de estas personas.

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Existen una serie de principios que es preciso tener en cuenta cuando atendemos a clientela con discapacidad. Estos principios son los siguientes:

Diversidad: hay que considerar y respetar las situaciones y las necesidades personales de la clientela; no todas ni siempre son iguales.

Autonomía: cada persona cliente debe ser autónoma en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.

Dignidad: las soluciones de accesibilidad deben de garantizar el respeto a las personas con discapacidad.

Seguridad: cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan.

Integración: debe garantizar la integración de toda la clientela y evitar la creación de diferencias durante el desarrollo del ciclo del servicio.

De la misma manera, existen unas pautas generales que hay que tener en cuenta a la hora de atender a cualquier persona con discapacidad, tales como:

- ✓ Es fundamental conocer cuáles son las necesidades y dificultades de las personas con discapacidad que se atienden normalmente en la organización.
- ✓ Hay que prestar atención a la persona, no a la discapacidad.
- ✓ Hablar directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante, guía o intérprete.
- ✓ Evitar expresiones tales como las siguientes: decir a una persona ciega “*nos vemos luego*”, o a una persona con silla de ruedas “*camine más de deprisa*”.
- ✓ La información correcta y veraz es fundamental. Se debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad.

- ✓ Además, debe aprender y saber describir su establecimiento para transmitirlo con precisión y claridad.
- ✓ Confidencialidad: a pesar de su curiosidad o preocupación, debe esperar a que la persona le hable de su situación si desea hacerlo.
- ✓ Evitar la sobreprotección.
- ✓ Prudencia con el contacto físico. Evite tocar a las personas y a sus ayudas técnicas (bastón, silla de ruedas) sin su consentimiento ya que para ellas estas herramientas forman parte de su espacio personal.
- ✓ Siempre, antes de ayudar debe preguntarle a la persona: *¿necesita ayuda?* (nunca debe imponerla) y *¿cómo quiere que le ayudemos?*
- ✓ Habitualmente, cuando una persona con discapacidad le solicita algún servicio extraordinario, lo hace porque lo necesita. Se le debe responder de manera positiva.
- ✓ Evite términos anticuados como son “*discapacitado*”, “*inválido*”, “*minusválido*”, u otros.
- ✓ No hay que mostrar impaciencia cuando una persona, por sus necesidades específicas, requiera más tiempo para llevar a cabo cualquier acción o proceso comunicativo.
- ✓ Es importante que los espacios estén ordenados y que no haya obstáculos que dificulten la estancia en su establecimiento.

**La única discapacidad en la vida
es una mala actitud**

Scott Hamilton

iACTÍtUD!