



# daño cerebral

ESTATAL

## ACCESIBILIDAD COGNITIVA

UNA HERRAMIENTA  
PARA LA INCLUSIÓN  
DE LAS PERSONAS  
CON DAÑO CEREBRAL  
ADQUIRIDO

CUADERNO TÉCNICO SOBRE  
DAÑO CEREBRAL

22



# CUADERNO TÉCNICO 22

## **“Accesibilidad cognitiva: una herramienta para la inclusión de las personas con Daño Cerebral Adquirido”**

Versión en Lectura Fácil



Diciembre de 2024

Madrid, diciembre de 2024

**EDITA:**

DAÑO CEREBRAL ESTATAL

**ADAPTACIÓN A LECTURA FÁCIL Y MAQUETACIÓN:**

Instituto Lectura Fácil

**COLABORA:**

Dilee Lectura Fácil Sociedad Cooperativa Especial.

**LECTURA DE PRUEBA Y VALIDACIÓN POR PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL:**

Juan Pedro Pérez Infantes.

Y María Vargas Borrallo.

ISBN:

Depósito legal:

Impreso en España

Quedan prohibidos, dentro de los límites establecidos en la ley y bajo los apercibimientos legalmente previstos, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, ya sea electrónico o mecánico, el tratamiento informático, el alquiler o cualquier otra forma de cesión de la obra sin la autorización previa y por escrito de los titulares del copyright.



Este logo indica que el texto al que acompaña está adaptado a Lectura Fácil y ha sido validado por al menos una persona con discapacidad intelectual.

Esta adaptación sigue las directrices internacionales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e Inclusion Europe en cuanto al lenguaje, al contenido y a la forma, a fin de facilitar su comprensión y ha sido validada por personas con discapacidad intelectual. "© Europea de fácil lectura Logo: Inclusion Europe. Más información en [www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu)".

## ÍNDICE

---

Introducción .....	7
Presentación .....	11
Han participado en la creación de este cuaderno .....	13
Capítulo 1. Aspectos generales relacionados con la accesibilidad cognitiva ....	15
Capítulo 2. Cambios o trastornos relacionados con el Daño Cerebral Adquirido y la accesibilidad cognitiva .....	23
Capítulo 3. Cómo mejorar la accesibilidad cognitiva en espacios públicos .....	31
Capítulo 4. Cómo escribir textos fáciles de entender para personas con Daño Cerebral Adquirido y sus familias .....	61
Capítulo 5. Cómo hablar de manera clara con personas que tienen Daño Cerebral Adquirido .....	73
Recomendaciones finales .....	83
Nuestros próximos objetivos desde la Asociación Daño Cerebral Estatal son ....	84
Recursos especializados .....	85



## Introducción

---

Este documento es un cuaderno técnico llamado:

**“Accesibilidad Cognitiva:  
Una Herramienta para la Inclusión  
de las Personas con Daño Cerebral Adquirido”.**

Ha sido realizado por la organización Daño Cerebral Estatal con la ayuda de la Asociación Daño Cerebral de Compostela.

En este cuaderno número 22, se habla de la Accesibilidad Cognitiva, como la cualidad que tienen los entornos y la información cuando son fáciles de entender y usar para todas las personas. Esto permite que todas las personas puedan participar en la vida diaria de manera más autónoma y en igualdad de condiciones.

Según la Ley número 6 de 2022, debemos tener en cuenta la accesibilidad cognitiva para crear espacios y documentos accesibles para las personas con Daño Cerebral Adquirido, que tienen dificultades para entender y comprender la información que les rodea, para comportarse o para comunicarse.

El cuaderno tiene cinco capítulos que serán útiles para organizaciones y profesionales que quieran mejorar la accesibilidad cognitiva de sus espacios y documentos, para personas con Daño Cerebral Adquirido.

## **Capítulo 1: Aspectos generales relacionados con la accesibilidad cognitiva.**

Este capítulo explica qué es la accesibilidad cognitiva y cómo adaptar los espacios y la comunicación para que sean más fáciles de entender.

## **Capítulo 2: Cambios o trastornos relacionados con el Daño Cerebral Adquirido y la accesibilidad cognitiva.**

Este capítulo explica qué lesiones pueden tener las personas con Daño Cerebral Adquirido y cómo estas lesiones reducen su capacidad para entender, comunicarse o comportarse.

En general, limitan su acceso a la información y los servicios.

Y cómo estas lesiones,

hacen que sea más complicado para estas personas acceder a la información o a los servicios.

## **Capítulo 3: Cómo mejorar la accesibilidad cognitiva en espacios públicos.**

Este capítulo ofrece ideas para hacer más fáciles de usar por personas con Daño Cerebral Adquirido los lugares públicos, como sitios de ocio, hospitales, medios de transporte...

Propone cambios en los espacios para que estas personas puedan moverse y entender mejor lo que ocurre a su alrededor.



## **Capítulo 4: Cómo escribir textos fáciles de entender para personas con Daño Cerebral Adquirido y sus familias.**

Este capítulo da consejos sobre cómo escribir textos que sean fáciles de leer y entender para las personas con Daño Cerebral Adquirido y sus familias. Explica cómo organizar y presentar la información de una manera clara y sencilla, para que todas las personas puedan comprenderla sin dificultad.

## **Capítulo 5: Cómo hablar de manera clara con personas que tienen Daño Cerebral Adquirido.**

Este capítulo enseña cómo hablar de manera clara y efectiva con personas que tienen Daño Cerebral Adquirido. Ofrece consejos para que la comunicación sea más fácil, en especial, para quienes tienen problemas emocionales o dificultades para expresarse.

Al final de este cuaderno, hay consejo y recomendaciones y un listado de recursos especializados en accesibilidad cognitiva.



## Presentación

---

En el año 2005 desde la organización Daño Cerebral Estatal comenzamos a organizar talleres que hemos realizado cada año, para dar a conocer y compartir, el conocimiento y la experiencia que tienen nuestras organizaciones sobre cómo ayudar a personas con **Daño Cerebral Adquirido** y a sus familias.

Gracias a ese trabajo en equipo, ahora podemos presentar el Cuaderno Técnico número 22 llamado **“Accesibilidad Cognitiva: Una Herramienta para la Inclusión de las Personas con Daño Cerebral Adquirido”**.

En Daño Cerebral Estatal, trabajamos para que el mundo sea un lugar más accesible y fácil para las personas con Daño Cerebral Adquirido. Estas personas, debido a sus lesiones o daños, pueden tener dificultades para comunicarse, entender textos escritos, recordar cosas a corto plazo o prestar atención, lo que les complica poder entender su entorno y participar por sí solos y sin ayuda, en la sociedad.

Creemos que la accesibilidad cognitiva es un derecho fundamental para que las personas con Daño Cerebral Adquirido puedan tener una vida independiente y las mismas oportunidades que el resto de la ciudadanía. Esta accesibilidad les ayuda a participar en la sociedad, a ser más autónomos e independientes y a mejorar su calidad de vida.

Es muy importante que las personas con Daño Cerebral Adquirido participen de forma directa en este proceso de mejora de la accesibilidad cognitiva porque así entendemos mejor lo que necesitan y podemos encontrar soluciones más eficaces.

Queremos dar las gracias:

- Al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, por su apoyo económico.
- A nuestras organizaciones y al CEADAC, el Centro de Atención al Daño Cerebral, por sus aportaciones.
- A las personas con Daño Cerebral Adquirido, por compartir sus experiencias con nosotros.
- Y a Daño Cerebral Santiago de Compostela, por su ayuda para diseñar este cuaderno.

Esperamos que este cuaderno ayude a hacer textos y espacios más accesibles, para que las personas con Daño Cerebral Adquirido puedan participar en su sociedad y vivir en comunidad, porque “Una vida salvada merece ser vivida”.

## Han participado en la creación de este cuaderno:

### 1. Equipo coordinador externo:

Rocío García Calvo, Psicóloga-Neuropsicóloga y directora,  
de la Asociación **Daño Cerebral Santiago de Compostela**.

### 2. Equipo coordinador interno:

Clara Dehesa Medina, trabajadora social  
de **Daño Cerebral Estatal**.

### 3. Colaboradores del Movimiento Asociativo de Daño Cerebral Estatal:

#### **Desde Andalucía:**

Francisco Javier San Sabas Guerrero, neuropsicólogo,  
de **Daño Cerebral Adacca Cádiz**.

Y José Manuel Perejón Linares, responsable de comunicación,  
de **Daño Cerebral Andalucía**.

#### **Desde Asturias:**

Mara Méndez Rodríguez, pedagoga, de **Fundación AINDACE**,  
Ayuda a la investigación sobre Daño Cerebral.

#### **Desde Castilla-La Mancha:**

María Rodríguez Sánchez-Beato, terapeuta ocupacional,  
de Daño Cerebral **ADACE CLM**,  
Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Castilla La Mancha.

#### **Desde la Comunidad Valenciana:**

Amalia Precioso Gras, técnica en integración social,  
y Ángela González, terapeuta ocupacional,  
de **Daño Cerebral Adacea Alicante**.

#### **Desde Galicia:**

Elisa López Fernández, neuropsicóloga,  
de **Daño Cerebral Lugo**.

Alba Gómez Rodríguez, logopeda.  
Noelia Rivadas López, logopeda.  
Y Marta García Alende, terapeuta ocupacional,  
de **Daño Cerebral Galicia**.

Fátima Cabañas Martínez, auxiliar de enfermería.  
Sara Caballero Zarza, logopeda.  
Noelia Nieto Lojo, educadora social.  
Julia Lodeiro González, psicóloga.  
Noelia Castro Barreiro, técnica de cuidados auxiliares y educadora social.  
Y Montserrat Terceiro Rey, del Grupo Primera Persona,  
de **Daño Cerebral Santiago de Compostela**.

#### **Desde la Comunidad de Madrid:**

Pablo Jordi Perea, logopeda.  
Y María Caridad Cabrera Noa, logopeda, de **Afasia Activa**.

Candela del Mar Nogueroles Marzo, responsable de comunicación,  
de **Daño Cerebral Estatal**.

#### **Desde Navarra:**

Leyre Tirado Sanz, neuropsicóloga,  
de **ADACEN**, Asociación de Daño Cerebral Adquirido de Navarra.

#### **Desde el País Vasco:**

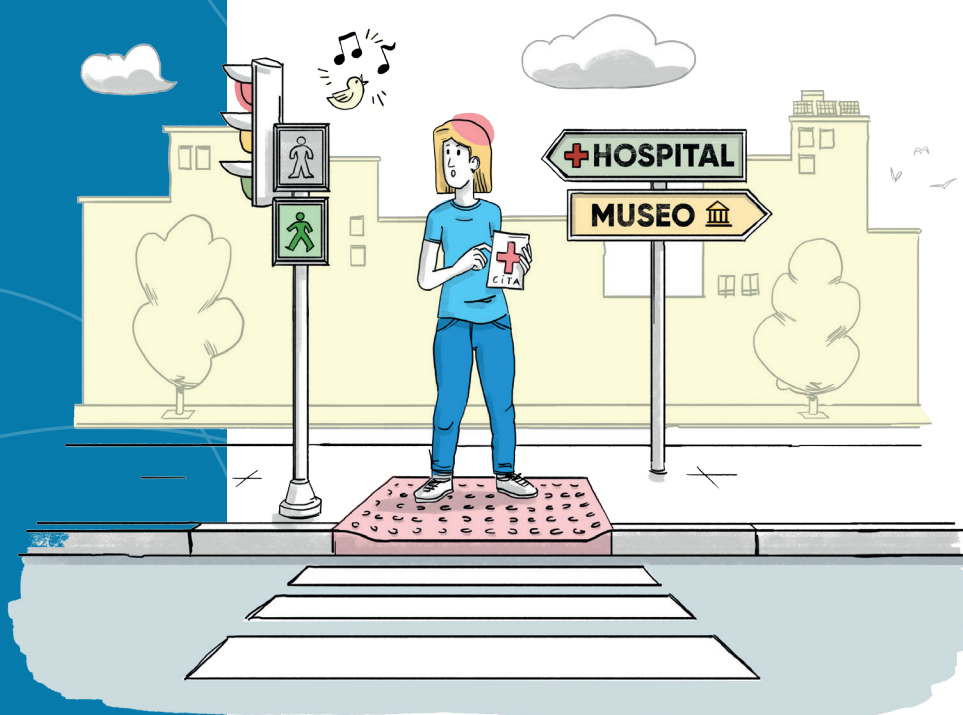
Iratxe Beitia Barroso, neuropsicóloga, de **ATECE Gipuzkoa**,  
Asociación de Traumatismo Cráneo-encefálico y  
Daño Cerebral Adquirido de Gipuzkoa.

#### 4. Revisión externa

Zuberoa Sánchez Elgarbay, neuropsicóloga,  
del **Centro de Atención Estatal al Daño Cerebral**.

# Capítulo 1

## ASPECTOS GENERALES RELACIONADOS CON LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA



## **ASPECTOS GENERALES RELACIONADOS CON LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA**

---

La accesibilidad cognitiva es la cualidad que tienen los entornos y la información cuando son fáciles de entender y usar para todas las personas. Esto permite que todas las personas puedan participar en la vida diaria de manera más autónoma y en igualdad de condiciones.

Tener en cuenta y mejorar la accesibilidad cognitiva ayuda a todas las personas, pero es esencial para las personas que tienen dificultades cognitivas, como, por ejemplo: problemas para la orientación en el espacio, para prestar atención, comprender la información o recordar. Este es el caso de las personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA). Por eso, es necesario aplicar la accesibilidad cognitiva para que todas las personas puedan participar en la sociedad y disfrutar de los entornos en igualdad de oportunidades.

### **1. Antecedentes y leyes sobre la accesibilidad cognitiva**

En 1982, la Ley número 13 de 1982, de Integración Social de los Minusválidos fue la primera ley en España sobre accesibilidad. Sus normas se centraban en hacer los edificios accesibles para personas con discapacidad física.

Veinte años después, en 2003, se aprobó una nueva ley, que incluía y trataba en profundidad la accesibilidad universal, es decir, la accesibilidad para todas las personas sin exclusión.



Esta ley incluía normas para evitar la discriminación y asegurar que las personas con discapacidad tuvieran igualdad de oportunidades, a través de la accesibilidad universal.

Después, la Ley número 27 de 2007, sobre las lenguas de signos y medios de apoyo para personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, fue la primera que incluyó sanciones para quienes no cumplieran con las reglas de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Estas multas podían ser desde 301 euros hasta 1 millón de euros.

Estas leyes tuvieron validez hasta 2013, año en el que se creó un nuevo decreto, el Real Decreto número 1 de 2013. Este Real Decreto simplificó y unificó las tres leyes anteriores, adaptándolas a las normas internacionales de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en 2006 por la ONU, la Organización de las Naciones Unidas y aprobada y apoyada por España en 2007.

La Ley número 6 de 2022, modificó el Real Decreto número 1 de 2013 para incluir las normas sobre accesibilidad cognitiva y sus condiciones de aplicación.

En 2023, el Senado aprobó esta modificación de la Ley General de los derechos de las personas con discapacidad que reconoce la accesibilidad cognitiva como una parte esencial de la accesibilidad universal, y que debe estar presente en cualquier información y aspecto de la vida como: la sanidad, la educación, el trabajo, la justicia, la cultura...

Esto significa que la accesibilidad universal incluye la accesibilidad física, sensorial y cognitiva.

Las políticas, recursos y acciones que se realicen deben tener en cuenta a todas las personas, también a las que tienen dificultades cognitivas para que todas puedan acceder a todas las oportunidades en igualdad de condiciones.

## **2. Cómo mejorar la accesibilidad cognitiva**

Es importante que todas las personas por sí solas, puedan moverse y usar los servicios en su ciudad de manera fácil y segura.

Para esto, es necesario comprender la información, entender lo que pasa a nuestro alrededor, planificar, tomar decisiones rápidas y adaptarse a diferentes situaciones.

Algunas personas, por sus circunstancias, tienen dificultades para hacerlo porque tienen problemas de comprensión. Por ejemplo, personas con algún tipo de trastorno, deterioro o discapacidad, personas mayores, personas que no han tenido acceso a la educación, o aquellas que no hablan ni conocen el idioma.

Por eso, es necesario aplicar la accesibilidad cognitiva. Esto ayuda a que todas las personas puedan usar los espacios y servicios de manera independiente y segura.

Algunas acciones que pueden ayudar a mejorar la accesibilidad cognitiva son:

#### ■ Señalización clara

Es importante poner señales que ayuden a las personas a moverse con seguridad, saber dónde están y qué deben hacer. Estas señales pueden ser visuales, sonoras o táctiles.

#### ■ Organización de los espacios

Los espacios deben estar organizados para que las personas puedan orientarse con facilidad, moverse sin problemas de un lugar a otro y saber qué hacer en cada lugar y en cada momento. Esto se puede hacer usando imágenes y elementos arquitectónicos como mapas, carteles o flechas.

Para ello es importante tener en cuenta el “Diseño de sistemas de información para la orientación espacial” o “Diseño Wayfinding” que se refiere a la forma en que se organizan y presentan señales, mapas, y otras ayudas visuales o físicas para hacer los recorridos más claros y comprensibles para cualquier persona, especialmente para aquellas que tienen dificultades para orientarse o entender espacios complejos.

Este tipo de diseño facilita a las personas saber dónde están, hacia dónde deben ir y cómo llegar a un destino específico en un espacio, como un hospital, una ciudad o un edificio grande.

#### ■ Ayudas para la comunicación social

Estas acciones ayudan a que todas las personas puedan comunicarse y entender el lenguaje y las situaciones sociales. Así pueden participar y tomar decisiones sobre su vida.

#### ■ Adaptación de las condiciones ambientales

Algunos lugares, ya sean espacios cerrados o abiertos, pueden adaptarse para que las personas que son sensibles a ciertos estímulos (como la luz o el ruido) puedan disfrutar de ellos en igualdad de condiciones.

### ■ Adaptación de textos escritos

Es importante que los textos sean fáciles de leer y entender.

La Lectura Fácil es una técnica inclusiva, creada y diseñada para hacer esto.

Esta técnica adapta los textos a un lenguaje más claro y sencillo, para que todas las personas puedan acceder a la información y disfrutar de la cultura y del resto de servicios públicos en igualdad de condiciones.

### ■ Diseño accesible de las nuevas tecnologías

Las páginas web, programas y dispositivos electrónicos deben ser diseñados

para que todas las personas puedan usarlos con facilidad.

Esto permite que puedan buscar y comprender la información, aprender, comunicarse y realizar tareas diarias por sí mismas.



# Capítulo 2

## CAMBIOS O TRASTORNOS RELACIONADOS CON EL DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO Y LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA



## CAMBIOS O TRASTORNOS RELACIONADOS CON EL DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO Y LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA

---

El Daño Cerebral Adquirido (DCA)

es una lesión repentina en el cerebro.

Según la zona del cerebro dañada y la gravedad del daño, aparecen diversas consecuencias.

Casi 8 de cada 10 casos de Daño Cerebral Adquirido son causados por ictus, que es lo que ocurre cuando de forma inesperada la sangre no llega a una zona del cerebro.

Casi la mitad de las personas que sobreviven a un ictus tienen discapacidad grave.

También hay otras causas

que pueden provocar Daño Cerebral Adquirido que son:

- Golpes en la cabeza.
- Enfermedades como las **anoxias**.
- Tumores cerebrales.
- Infecciones.



**Anoxia:** Falta de oxígeno en la sangre, tejidos o en una parte del cuerpo.

Si la falta de oxígeno dura mucho tiempo, las células no pueden funcionar bien y pueden dañarse o morir.



El Daño Cerebral Adquirido puede provocar dificultades en:

- La **percepción**: cómo vemos y entendemos el entorno.
- La **comunicación**: cómo hablamos y entendemos el lenguaje.
- Las **capacidades físicas**: en el movimiento y la coordinación.
- Las **funciones cognitivas**: en la memoria, la atención y la orientación.
- **O las emociones y la conducta**: cómo nos sentimos y nos comportamos.

Tras sufrir Daño Cerebral Adquirido las secuelas o consecuencias relacionadas con la accesibilidad cognitiva que más se producen son:

## 1. Dificultades cognitivas y emocionales

### 1.1. Desorientación

Después de la lesión,  
y al despertar del **coma** en el que se encuentra  
la persona puede sentirse confundida y desorientada.  
Puede no saber dónde está,  
qué día es o quiénes son las personas que antes conocía.



**Coma**: Estado de inconsciencia profunda, en el que una persona no puede despertar, ni reaccionar a estímulos como el dolor o el sonido. Es como si estuviera dormida, pero no puede moverse ni comunicarse, y su cerebro no funciona con normalidad.

## 1.2. Dificultades de atención

La persona con Daño Cerebral Adquirido puede tener dificultad para:

- Mantener la atención durante mucho tiempo.
- Concentrarse en una tarea.
- Cambiar de una tarea a otra.
- Hacer las tareas a un ritmo adecuado sin cansarse.
- Prestar atención a dos tareas al mismo tiempo.
- No distraerse fácilmente.

Todo esto puede dificultar la comprensión del entorno.

## 1.3. Dificultades de memoria

La memoria es la capacidad para almacenar y recordar información.

Las dificultades de memoria

pueden afectar tanto a la memoria del pasado, es decir, a los recuerdos de antes del daño en el cerebro, o a la memoria para aprender y recordar cosas nuevas que ocurran después de sufrir el Daño Cerebral Adquirido.

Tras sufrir Daño Cerebral Adquirido, las personas pueden:

- Tener dificultad para aprender información nueva.
- Olvidar nombres de personas conocidas.
- No recordar hechos recientes.
- Olvidar lo que se acaba de decir o hacer.
- No encontrar las palabras correctas al hablar.
- Olvidar dónde se han dejado las cosas.
- No recordar el orden de los hechos.
- Olvidar hacer cosas en el futuro (tomar medicinas, asistir a citas).

#### 1.4. Alteraciones perceptivas

La persona con Daño Cerebral Adquirido puede tener dificultad para reconocer objetos, sonidos o personas. Esto se llama agnosia. Por ejemplo, ver un objeto, pero no saber qué es.

#### 1.5. Alteraciones en los movimientos (Apraxias)

La persona con Daño Cerebral Adquirido aunque tenga bien sus músculos y tenga fuerza física, puede tener dificultad para realizar movimientos o acciones que antes se hacían con facilidad, como vestirse o usar utensilios. A esto se le llama Apraxia, y significa que, a pesar de que la persona quiere moverse y sabe cómo hacerlo, su cerebro tiene dificultad para coordinar esos movimientos.

#### 1.6. Alteraciones en las funciones ejecutivas

Las funciones ejecutivas son habilidades mentales que nos ayudan a planificar, organizar y realizar actividades.

Tras sufrir Daño Cerebral Adquirido, las personas pueden tener:

- Dificultad para seleccionar sus objetivos y prioridades.
- Falta de iniciativa para empezar tareas.
- Dificultad para planificar.
- Dificultad para controlar o detener comportamientos inapropiados o reacciones.
- Problemas para administrar el tiempo y terminar tareas a tiempo.

- Falta de conciencia de las propias dificultades:  
Es decir, no se da cuenta de que tiene dificultades por la lesión sufrida, que cambiarán su forma de vida. A esto se le llama Anosognosia.  
Le cuesta ponerse objetivos realistas y reconocer su impulsividad, irritabilidad...  
No admitir estas dificultades le llevará a no pedir ayuda para mejorar y conseguir una mejor calidad de vida.

### 1.7. Cambios emocionales y de comportamiento

- Falta de inhibición:  
La persona con Daño Cerebral Adquirido puede actuar impulsivamente sin pensar en las consecuencias o puede no querer cumplir las normas.  
Puede decir o hacer lo primero que le viene a la mente.
- Exceso de inhibición o apatía:  
La persona con Daño Cerebral Adquirido puede tener falta de interés o motivación.  
Puede no expresar necesidades básicas como tener sed, querer ir al baño o pedir más tiempo para entender algo.
- Cambios emocionales:  
La persona con Daño Cerebral Adquirido puede sentirse más triste, desanimada, sin ganas de hacer nada ni de pedir ayuda.

## 2. Alteraciones en la comunicación

Después de un Daño Cerebral Adquirido, pueden aparecer dificultades en la comunicación.

Es importante distinguir entre:

- **Voz:** el sonido que producimos al hablar.
- **Habla:** cómo articulamos las palabras.
- **Y lenguaje:** cómo entendemos y usamos las palabras para comunicarnos.

### Principales trastornos de la comunicación

**Disfonía:** La persona con Daño Cerebral Adquirido puede presentar un trastorno en la producción de la voz. La voz puede sonar débil, ronca o con cambios en el tono.

**Disartria:** La persona con Daño Cerebral Adquirido puede presentar dificultad para pronunciar palabras debido a dificultades para controlar los músculos de los órganos implicados. Por ello, su habla puede ser lenta o poco clara.

**Afasia:** La persona con Daño Cerebral Adquirido puede presentar dificultad con el lenguaje. Puede afectar a la capacidad para entender lo que otros dicen o para expresar pensamientos. Existen distintos tipos de afasia. La persona puede tener dificultad para encontrar las palabras adecuadas, formar oraciones o entender mensajes.



# Capítulo 3

## CÓMO MEJORAR LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA EN ESPACIOS PÚBLICOS



# CÓMO MEJORAR LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA EN ESPACIOS PÚBLICOS

---

Este capítulo ofrece ideas para hacer los lugares públicos, como sitios de ocio, hospitales o medios de transporte, más fáciles de usar para las personas con Daño Cerebral Adquirido. Se proponen cambios en los espacios para que estas personas puedan moverse por ellos y entender mejor lo que ocurre a su alrededor.

## 1. Consecuencias del Daño Cerebral Adquirido

Las personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA) tras recibir un tratamiento intensivo y pasar la parte más grave de la lesión suelen necesitar neurorehabilitación que reciben en el hospital o en centros de salud especializados. Esto les ayuda a recuperarse poco a poco de las lesiones que ha sufrido su sistema nervioso y a reducir las alteraciones provocadas por la lesión.

Cuando las secuelas del Daño Cerebral Adquirido ya se han estabilizado, es decir, cuando las alteraciones producidas, no van a empeorar, ni mejorar o van a mejorar muy lentamente, la persona deja de recibir la neurorehabilitación.

En este momento, la persona vuelve a su casa, pero con dificultades o problemas de atención, memoria, comprensión y resolución de problemas.

Estas secuelas les dificultan moverse y entender su entorno como lo hacían antes de la lesión.



Por eso, es importante que los espacios sean más fáciles de usar y entender para estas personas. Si los espacios no están adaptados, pueden sentirse frustradas, ansiosas o aisladas.

Las personas con Daño Cerebral Adquirido cuando están en espacios o entornos que no están adaptados a sus necesidades reaccionan de la siguiente manera:

- Abandonan tareas si no pueden completarlas por sí mismas y además se sienten frustradas y se enfadan.
- Piden ayuda a familiares o personas cercanas para que lo hagan por ellas o les aclaren sus dudas.
- Intentan comunicarse a través de gestos, del móvil, señales... pero si no lo consiguen, la mayoría de las veces dejan la tarea.
- A veces rechazan volver a realizar la actividad en el futuro.

Es importante que los lugares donde estas personas van (como bancos, tiendas o medios de transporte) sean fáciles de usar y entender para evitar estas barreras y que puedan usarlos sin dificultad igual que hacían antes.

Barreras más comunes que se encuentran estas personas:

- Carteles difíciles de entender.
- Instrucciones confusas para usar los servicios del entorno, como por ejemplo, cajeros automáticos, zonas de aparcamiento...
- Tecnologías complicadas, con menús digitales sin opciones accesibles.
- Falta de formación del personal en **lenguaje claro** para ayudar y atender a personas con discapacidad.
- Demasiados estímulos visuales o sonoros, que dificultan la comprensión del mensaje principal.

Es importante recordar

que las personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA)

tenían un cerebro sano antes de la lesión

y podían hacer sus actividades diarias de manera independiente.

Ahora, enfrentarse a problemas

para hacer cosas que antes hacían sin dificultad,

les provoca frustración y confusión,

porque lo relacionan directamente con el daño que ha sufrido su cerebro.



**Lenguaje claro:** Técnica que utiliza un lenguaje directo, organizado y accesible, eliminando términos técnicos, palabras complicadas y frases confusas para que la información sea más fácil de entender para cualquier persona, sin importar su nivel de educación, habilidades de lectura o conocimientos previos.

## 2. Consejos generales para crear espacios accesibles para personas con Daño Cerebral Adquirido

Ahora te ofrecemos algunas recomendaciones para crear espacios más accesibles:

- **Entradas fáciles de encontrar:**  
Debe ser fácil ver y acceder a la entrada principal desde cualquier lugar.
- **Líneas en el suelo:**  
Marcar líneas en el suelo que guíen el camino.
- **Carteles claros y uniformes:**  
Usar las mismas palabras, abreviaturas e imágenes en todo el espacio.
- **Formación del personal:**  
Asegurarse de que el personal esté bien preparado y formado para tratar y comunicarse con personas con Daño Cerebral Adquirido.
- **Personal identificable:**  
Los trabajadores de apoyo se deben identificar con facilidad mediante su ropa, uniforme o identificación.
- **Pictogramas:**  
Para señalar usar **pictogramas** realizados y validados según las normas actuales.



**Pictograma:** Dibujo o símbolo sencillo que representa un objeto, idea o acción. Se usa para comunicar información de forma rápida y clara, sin necesidad de palabras.

- **Puntos de información bien señalizados:**  
Fáciles de ver y encontrar.
- **Salidas de emergencia y aseos bien señalizados:**  
Fáciles de encontrar desde cualquier parte del edificio.
- **Zonas de descanso:**  
Incluir áreas o zonas para descansar.
- **Reducir estímulos:**  
Crear horarios silenciosos con menos ruido y distracciones.
- **Lenguaje sencillo:**  
Cuando se atienda a personas con Daños Cerebral Adquirido hablarles de forma sencilla, dando las instrucciones de forma clara y directa.
- **Sistemas de apoyo para la comunicación:**  
Usar herramientas o sistemas de apoyo de comunicación para atender a personas con dificultades para hablar.
- **Señalización visible:**  
Los pasillos bien señalizados, colocando carteles a la altura adecuada, que sean fáciles de ver.
- **Diseño intuitivo:**  
Facilitar que las personas comprendan el entorno y tomen decisiones con facilidad para llegar a su destino.

### 3. Consejos para mejorar la accesibilidad cognitiva en espacios de ocio y tiempo libre para las personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA)

#### 3.1. Espacios de ocio

##### Museos

###### Para facilitar la compra de entradas

- Señalar con claridad dónde se venden las entradas, usando imágenes reales, palabras sencillas y dibujos (pictogramas).
- Para las personas que compran sus entradas en persona: ofrecer hojas de comunicación para ayudar a las personas que tienen dificultades para hablar. Y formar al personal que ocupa estos puestos de venta, para que puedan ofrecer una atención adecuada.
- Para las personas que compran sus entradas por Internet: la página web debe ser accesible, con textos en Lectura Fácil e imágenes que expliquen bien la información.

###### Para facilitar el acceso al museo

- Separar y señalar con claridad el área de venta de entradas y el área de información para evitar colas largas.
- Crear un punto de encuentro cerca de la entrada.
- Marcar con claridad la zona para comprar las entradas, y la zona para entrar al museo, así no hay confusión ni problemas.
- Ofrecer la información sobre los tipos de entrada, exposiciones y precios, de forma organizada, sencilla y comprensible.

## Para facilitar el recorrido por el museo

- Ofrecer recorridos diferentes según el tiempo, el interés y la capacidad de concentración que tenga la persona.  
Ejemplo: un recorrido corto de 30 minutos, otro de 1 hora, y uno más largo de 1 hora y media.
- Colocar en la entrada una explicación con dibujos o pictogramas, sobre cómo comprar las entradas, hacer el recorrido y salir del museo.
- Señalizar en todo momento, en qué parte del recorrido está la persona visitante, usando señales de colores, números o dibujos para ayudar a guiar a los visitantes.  
Deben saber dónde están en cada momento, cómo continuar y cuántas salas del recorrido quedan por visitar, pero sin sobrecargar con demasiados detalles e información.
- Crear zonas de descanso accesibles a lo largo del recorrido.
- Identificar salidas y aseos en todo momento.

## Para facilitar la orientación por el museo

- Usar carteles o señales claras y mapas tanto en el suelo como en las paredes, que se correspondan con la información ofrecida en papel, para que ayude a los visitantes a moverse y orientarse dentro del museo.

## Para facilitar el acceso a la información del museo

- Ofrecer audioguías creadas con un lenguaje más sencillo y fácil de comprender. Este audio debe explicar de forma clara y sencilla la información, sobre todo, cuando se hable de historia o se usen palabras difíciles.
- Acompañar la información escrita con vídeos, imágenes o audioguías para que sea más fácil de comprender para todas las personas.
- El personal del museo debe ofrecer en la entrada documentos en lectura fácil como:
  - Mapas con los recorridos, la ubicación de los aseos, las zonas de descanso y salidas.
  - Y las normas del museo.

## Bibliotecas

### Para facilitar la orientación por la biblioteca

- Ofrecer en la entrada, un plano o mapa de la biblioteca para que las personas sepan dónde están y dónde están las diferentes salas y zonas que hay en la biblioteca.
- El lugar de información debe estar señalado de forma clara para que sea fácil encontrarlo.
- Los pasillos principales deben ser amplios y estar bien señalizados, mostrando dónde están los baños o las salidas de emergencia, así como las diferentes salas.

- Usar colores y pictogramas (dibujos) para diferenciar las salas y diferentes zonas de la biblioteca. Esto ayuda a identificar qué tipo de libros o contenido se puede encontrar en cada zona.
- Colocar en un lugar donde se vea bien, un mostrador con las novedades del catálogo, es decir, los libros nuevos que ha recibido la biblioteca.

### Para facilitar el buen uso de la biblioteca

- Explicar de manera clara y sencilla las normas y cómo usar la biblioteca.

### Para facilitar la búsqueda de libros

- Ofrecer ayuda personalizada para buscar libros y para que se los puedan llevar en préstamo a casa.
- Mantener en buenas condiciones el archivador y las tarjetas que tienen las bibliotecas, en formato papel, para organizar y buscar libros. Estas tarjetas deben estar actualizadas, y escritas con letras grandes y fáciles de leer. El archivador debe estar organizado por autor, título, tema o tipo de libro.
- Hacer que el catálogo digital sea sencillo de usar, configurando las casillas para que no sea necesario escribir el título o autor de manera exacta para encontrar el código del libro buscado.
- Crear unas instrucciones de cómo buscar los libros usando dibujos (pictogramas) y lenguaje en lectura fácil para que la plataforma digital de búsqueda sea fácil de entender. Incluir imágenes de las portadas de los libros para facilitar la búsqueda.



## Libros y materiales accesibles

- Incluir en la biblioteca una sección de libros en lectura fácil y estanterías específicas para estos libros.
- Ofrecer audiolibros o libros con imágenes para personas que no saben leer o escribir.
- Asegurar de que estos libros sean fáciles de encontrar y estén en un lugar accesible.

## Cines y teatros

### Para facilitar el acceso o entrada a los edificios

- La entrada al teatro o a las salas de cine debe estar visible y bien señalizada.  
Si existe una zona de entrada diferente a las zonas de taquillas o venta de entradas, ambas zonas deben estar bien diferenciadas.
- Colocar la información sobre los espectáculos, fechas y precios en un lugar fácil de encontrar y de fácil acceso.
- Indicar si hay descuentos para personas con discapacidad y acompañantes.
- Crear zonas de descanso con bancos en la entrada principal para evitar que las personas se agobien en los momentos de entrada y salida en los que se junta mucha gente.

## Para facilitar el acceso a la información

- Ofrecer los horarios y precios de las películas o espectáculos de forma organizada, clara y sencilla.  
Los folletos y la información en papel sobre las películas se crearán también en lectura fácil para que el máximo número de personas puedan comprenderlos.
- Si se utilizan pantallas electrónicas para ofrecer información sobre los horarios y las salas en las que se pueden ver las diferentes películas, esa información se mostrará el tiempo suficiente para que cualquier persona pueda leerla.
- En el caso de poder elegir asiento cuando se compra la entrada, las zonas deben estar bien diferenciadas en un mapa o plano, indicando el precio de cada zona.

## Restaurantes

### Para facilitar el acceso a la información y crear menús accesibles

- Incluir fotos de los platos para ayudar a las personas que no pueden leer a saber qué ingredientes tienen los platos.
- Mostrar el precio de los productos incluyendo el IVA e incluir su precio por servirlos en terraza cuando se cobre más por ello.  
Así será más fácil para las personas con Daño Cerebral Adquirido saber lo que van a gastar.

- Indicar en el menú aquellos productos que pueden comer las personas que tengan alergias o intolerancias, como por ejemplo alergia a la lactosa, al huevo o intolerancia al gluten.
- Si hay menú del día, que suele ser más barato, indicar qué incluye en ese precio.

### Para facilitar el pago

- Si hay una zona para pagar, debe estar bien señalizada. Indicando dónde se debe hacer la fila para que no haya problemas de turnos.
- Se debe mostrar tanto en la pantalla de la caja, como en el ticket, lo que cuesta, es decir, el dinero que hay que pagar y la vuelta, es decir, el dinero a devolver, para ayudar a las personas con Daño Cerebral Adquirido a entender la información con facilidad.

## Polideportivos

### Para facilitar el acceso o entrada al edificio

- Las entradas deben indicar de forma clara y sencilla, la puerta por la que debes entrar, y la información necesaria para llegar a tu asiento con facilidad, la escalera que debes usar, la zona en la que está, número de asiento...

### Para facilitar la orientación por el edificio

- Debe haber carteles o señales claras, para encontrar la taquilla con facilidad tanto fuera como dentro del edificio.
- Todas las puertas que dan al exterior, a la calle, deben estar bien señalizadas, para que cualquier persona sepa cuál debe usar.
- Los recorridos desde las diferentes puertas, hasta los asientos, deben estar bien indicados y deben ser sencillos de comprender.
- Los baños, los vestuarios, las zonas de acceso a las pistas, las salas de actividades y la piscina deben estar bien señalizados.

### Para facilitar el acceso a la información

- Mostrar de forma clara y sencilla qué actividades se pueden hacer y a qué hora.

## Centros comerciales

### Para facilitar el acceso al edificio

- Crear una ruta principal a partir de la cual se pueda llegar a los diferentes servicios del centro comercial.
- Poner señales, que sean fáciles de ver, que indiquen donde están los puntos de información.

## Para facilitar la orientación por el edificio

- Agrupar por zonas los servicios que ofrece el centro comercial, como tiendas, aseos, restaurantes... para que sea más fácil orientarse.
- Señalar con claridad dónde están los aseos.
- Incluir más detalles o información en las indicaciones de salida.  
En vez de poner solo el nombre de la calle a la que sales, añadir también el nombre de un lugar importante o una foto de algo que nos ayude a conocer el lugar.
- Colocar señales en los cruces o puntos desde los que se pueda acceder a varias zonas del centro comercial.
- Usar pictogramas (dibujos) en la zona de aparcamiento, además de colores y números, para que sea más fácil recordar dónde se dejó el coche.
- Poner la música de fondo a un volumen bajo para que los avisos por los altavoces se escuchen bien.

## 4. Consejos para mejorar la accesibilidad cognitiva en espacios en entornos comunitarios para las personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA)

### 4.1. Espacios en entornos comunitarios

#### Supermercados y tiendas

- Señalar con claridad, las zonas de entrada y salida.  
Se aconseja diferenciar la zona por la que debes salir cuando compras algo y la zona por la que debes salir cuando no compras nada.
- No usar demasiados colores o estímulos para la señalización del suelo, paredes y carteles.
- Indicar de forma clara las zonas de información y dónde encontrar el mapa o plano del lugar.
- Colocar en la entrada, un plano del supermercado o tienda con imágenes o pictogramas que muestren dónde está cada sección o zona, dónde se vea con claridad dónde está cada pasillo y qué hay en cada uno de ellos.
- Poner carteles visibles y a una altura adecuada en la entrada de cada pasillo.  
Los carteles deben ser iguales a los que aparecen en el plano que se debe colocar en la entrada.  
Estos carteles deben indicar cómo llegar a lugares importantes, como la pescadería, la carnicería, las cajas para pagar o el aparcamiento.
- Poner el precio al lado del producto y, si es posible, una foto del producto en el cartel del precio para evitar confusiones.

- Añadir en las etiquetas de los productos imágenes o pictogramas que muestren ingredientes o **alérgenos**.
- En las básculas para pesar alimentos, poner fotos en lugar de números para elegir el producto.
- Ofrecer siempre la opción de pagar en una caja en la que te atienda una persona, además de las cajas automáticas en las que puedes pagar tú solo.
- Ofrecer una “hora silenciosa” (sin música, sonidos ni ruido) en la tienda para las personas con mayor sensibilidad a ruidos y estímulos.
- Poner carteles con fotos o pictogramas para productos frescos (como frutas y verduras) y usar sonidos o colores para ayudar a pedir esos productos.
- Colocar pantallas donde está la caja de pago en la que se pueda ver el precio, el dinero entregado y la vuelta que te tienen que dar.
- Debe haber personal que pueda ayudar a encontrar productos y hacer compras.



**Alérgeno:** Sustancia que puede causar una reacción alérgica en algunas personas.

- Usar dibujos o pictogramas para mostrar cómo coger o liberar un carro para la compra: primero hay que meter un euro en la ranura, luego sujeta la pieza que tiene la cadena y tira de ella hacia fuera, y finalmente saca el carro de la fila.
- Instale una “Caja Lenta”, donde el proceso de pago se pueda hacer más despacio, adaptado a las necesidades de cada persona.

## Farmacias

- Asegurar que las personas pueden acceder con facilidad al mostrador y pueden comunicarse bien, incluso cuando haya mampara de seguridad.
- Ofrecer instrucciones sobre cómo usar los aparatos que pueden encontrar en la farmacia como básculas (para pesarse) o tensiómetros (para tomarse la tensión).
- Mostrar de forma clara el precio de los productos que están a la vista.
- Colocar en la puerta o fachada de la farmacia un mapa que indique cuál es la farmacia de guardia más cercana, es decir, la farmacia más cercana que esté abierta en ese momento, cuando tu farmacia esté cerrada.



## Oficinas de bancos

- Colocar carteles con imágenes o pictogramas para señalar los diferentes espacios o zonas, como cajeros, mostradores y máquinas para pedir el turno.
- Usar pantallas que muestren de manera visual y con voz el código o número del cliente que le toca y la mesa a la que deben ir.
- Colocar instrucciones con imágenes paso a paso en la máquina para coger el número del turno, para explicar de forma clara y sencilla, qué se debe hacer para pedir turno.
- Crear un código de turno simple y fácil de recordar, evitando combinaciones complicadas de letras y números.
- Ofrecer un simulador web para practicar los trámites, y ayudar así a que puedan aprender a hacerlos de verdad.
- En los cajeros automáticos ofrecer la información en lectura fácil para que sean accesibles y sencillos de manejar.
- Ofrecer horarios para atender de forma personal y cercana a personas con discapacidad cognitiva.
- Ofrecer explicaciones claras sobre las nuevas formas de hacer trámites por Internet, a través de la Banca Online.

## 5. Consejos para mejorar la accesibilidad cognitiva en los medios de transporte para personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA)

### Para facilitar la compra del billete

- Ofrecer información clara y sencilla en la página web que permita saber con facilidad donde se compran los billetes o tickets de transporte en Internet.
- Usar carteles sencillos, comprensibles y fáciles de ver, que permitan encontrar con facilidad los lugares de venta.  
Por ejemplo, colocar un cartel grande con una imagen de un billete o ticket de transporte en los lugares donde se venden.
- Usar instrucciones fáciles de comprender, adaptadas a lectura fácil, que expliquen cómo comprar el billete.
- Ofrecer audioguías o videos que expliquen paso a paso cómo comprar el billete.

### Para mostrar qué hacer si no funciona el billete o ticket de transporte

- Incluir un interfono (teléfono) en la máquina o en la estación que sea fácil de usar, para que la persona pueda pedir ayuda si el billete no funciona.

## Para identificar paradas y estaciones

- Mejorar la información que se ofrece sobre las líneas de autobús, tren y metro que hay. Indicar todas las paradas que hay en cada línea colocando un número y algún elemento o lugar importante de esa zona. Indicar también cuánto tiempo falta para que llegue el próximo autobús, tren o metro.
- Poner números a las paradas de cada línea para que las personas sepan si están en la parada correcta y puedan escucharlo o verlo dentro del autobús, tren o metro.
- Colocar mapas o planos en las paradas que muestren información sobre los alrededores para que las personas puedan orientarse mejor.
- Colocar una línea de color que vaya desde el punto de venta de billetes hasta la parada.
- Colocar carteles con pictogramas o imágenes para indicar con claridad dónde está la parada.
- Usar imágenes de los lugares a los que va cada autobús, tren o metro.
- Colocar carteles identificativos sencillos y en lugares bien visibles tanto en la parada como en la parte delantera y en los laterales del autobús, tren o vagón de metro.
- Si hay varios autobuses que van al mismo destino, añadir algo que ayude a identificar el recorrido que hace cada uno, como por ejemplo "pasa por el centro comercial".

## Para mejorar la información visual en el exterior y en soportes

- Poner una flecha en la pantalla de información que indique dónde está el autobús, tren o metro.
- Mantener la información en la pantalla de manera fija (sin cambiarla) indicando el número del vehículo correspondiente.
- Asegurarse de que el tamaño de las letras sea grande y fácil de leer.
- Usar aparatos tecnológicos que ayuden a las personas a saber dónde están o a recibir información para llegar dónde necesitan.
- Numerar las paradas del autobús para que sea más fácil saber dónde bajar.  
Ejemplo: "Próxima parada: número 12, Nuevos Ministerios, esquina con Castellana".
- Mostrar en las **marquesinas** de las paradas de autobús, el número de la línea y el número de la parada.
- Diseñar mapas o planos que muestren las diferentes rutas de las líneas y los servicios, que sean fáciles de entender.



**Marquesina:** Estructura con techo que se encuentra en lugares públicos, como las paradas de autobuses, para proteger a las personas del sol y la lluvia mientras esperan. A menudo tiene asientos y paneles con información sobre las rutas (líneas) o los horarios de los autobuses.

### Para mejorar la información visual y sonora en el interior

- Colocar un panel de información al final del autobús para que las personas en silla de ruedas también vean la información que se ofrece, ya que estas personas suelen estar sentadas o colocadas de espaldas a la parte delantera del autobús.
- Utilizar un sistema que diga cuáles son las próximas paradas o estaciones y cuánto tiempo falta para llegar.
- Mantener la información que se ofrece en las pantallas el tiempo suficiente para que las personas que leen despacio puedan leer toda la información.

### Para que la información que se ofrece por Internet sea más sencilla y accesible

- Explicar las rutas o recorridos y las paradas de cada línea para que las personas sepan qué autobús deben coger y dónde deben bajarse.
- Acompañar la información escrita con fotos de lugares importantes de los destinos.

### Para mejorar la atención que ofrece el personal de la empresa

- Asegurar que haya el personal adecuado para atender e informar a las personas viajeras, en especial, si hay algún problema con el servicio de transporte.

## Para mejorar la información sobre los tiempos de espera

- Colocar pantallas en un lugar visible con información clara y comprensible sobre los tiempos de espera.
- Cumplir con los tiempos de llegada y esperar si se llega antes de lo previsto.
- Si se llega después de lo previsto, esperar y salir después de lo previsto, para que las personas con movilidad reducida puedan llegar a tiempo al **andén**.
- Avisar de estos cambios mediante carteles luminosos y anuncios por altavoz.
- Colocar **códigos QR** para que las personas puedan ver en sus teléfonos, la información de los tiempos de espera.
- Si hay cancelaciones, mostrar recordatorios de la cancelación en las pantallas y decirlo por el altavoz cada 3 minutos.



**Andén:** Zona que está al lado de las vías del tren o del metro donde las personas esperan para subir o bajar. Es como una “acera” dentro de la estación, que permite que las personas se acerquen al tren o al metro de forma segura.

**Código QR:** Cuadro lleno de pequeños puntos y cuadrados, que se utiliza para compartir información sin tener que escribir nada, ya que al escanearlo con la cámara del móvil o un lector, te muestra la información, una página web...

## 6. Consejos para mejorar la accesibilidad cognitiva en los recursos sanitarios para las personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA)

Para que pedir una cita por teléfono sea más sencillo

- Para ofrecer la opción de pedir cita para recibir atención médica por teléfono hay que tener en cuenta que la información sobre cómo hacerlo se debe ofrecer de forma sencilla y clara.
- La información sobre cómo contactar con el servicio médico que se quiera debe ser fácil de encontrar y entender, tanto en documentos en papel como en la página web.
- Los datos de contacto del servicio médico deben escribirse de manera clara y sencilla. Y ofrecer distintas formas para poder comunicarse con el servicio, como por ejemplo, por correo electrónico, llamada de teléfono, videollamada, de forma presencial...
- Siempre que sea posible, será una persona quien ofrezca la ayuda o información, ya sea por teléfono, videollamada o en persona, y no una máquina o sistema automático.
- Los servicios que ofrecen atención presencial, deben incluir en el folleto informativo sobre los servicios, un plano indicando de forma clara donde está el punto de atención.
- El servicio debe atender o responder a la persona por el medio de comunicación que ella elija: correo electrónico, videollamada, teléfono o en persona.

### Para mejorar la información sobre los tiempos de espera

- Ofrecer herramientas o dispositivos, como pantallas, para que las personas puedan saber si el médico está atendiendo a la hora citada o si hay retraso, y conocer también el orden de los turnos y por cuál va.
- Si se usan códigos para los turnos, intentar relacionarlos al apellido de la persona, por ejemplo, con las iniciales del nombre y apellidos.
- Mostrar de forma clara y sencilla el nombre del profesional sanitario (médico, enfermero...) que atiende en cada consulta. También se puede añadir su foto para reconocerlo mejor.
- Colocar botones que vibren o se iluminen cuando sea el turno de otra persona para entrar a la consulta.

### Para que la zona de atención al paciente e información sea más accesible

- Los profesionales de la salud a veces entregan información en papel sobre dietas o recomendaciones de salud. Sería útil que esa información esté adaptada a lectura fácil.
- Cuando hablamos con una persona con Daño Cerebral Adquirido, debemos dirigirnos a ella directamente, y no solo a su acompañante, porque la persona con Daño Cerebral Adquirido es la más interesada en entender lo que tengan que decirle.



- Sería útil que el profesional de salud entregue una hoja resumen con el **diagnóstico de la visita**, el tratamiento que la persona debe seguir y cuándo se tiene que tomar los medicamentos.
- Al hablar con una persona con Daño Cerebral Adquirido, el profesional debe evitar usar palabras difíciles, y dedicar el tiempo que sea necesario para explicar a la persona, todo lo que debe saber sobre su enfermedad y tratamiento.
- Informar sobre el medio de comunicación que deben usar cuando necesiten hablar con el profesional de la salud fuera del horario de consulta.
- Ofrecer medios de comunicación, como un chat o un correo electrónico, para que la persona pueda hablar con el profesional de la salud.

#### Para que la información sea más accesible y fácil de comprender

- Ofrecer información clara y sencilla sobre cómo solicitar las **tarjetas de desplazamiento** o qué hacer cuando un profesional de la salud te manda al servicio de urgencias del hospital.



**Diagnóstico de la visita:** Conclusión o resultado que el profesional de salud da después de revisar a la persona durante una consulta médica. Es el nombre o la descripción del problema de salud que tiene la persona.

**Tarjeta de desplazamiento:** Documento temporal que te permite recibir atención médica en un lugar distinto a donde vives habitualmente.

- Cada vez que una persona con Daño Cerebral Adquirido firme algo, se le debe dar una copia para que sepa y recuerde qué ha firmado.
- Mostrar los horarios de visita de manera clara y sencilla.
- En la copia de las recetas que recibe el paciente, indicar la dosis (la cantidad), el horario y toda la información necesaria para que pueda tomar el medicamento de forma adecuada.
- Señalar de forma clara la fecha de caducidad de la receta, para que la persona sepa hasta cuándo puede ir a por las medicinas a una farmacia.

#### Para que los Hospitales sean más accesibles

- Colocar **directorios** en cada entrada, que muestren las zonas de consultas médicas y especialidades, usando colores y dibujos que sean fáciles de entender.
- Los elementos más importantes de la señalización son el texto, los pictogramas (dibujos), las flechas y las guías o líneas que se colocan en el suelo para facilitar el movimiento por el hospital y llegar con facilidad al servicio que se necesita.



**Directorio:** Panel o cartel que muestra información sobre las diferentes zonas, profesionales y servicios disponibles dentro del hospital.

- Para diseñar una señal o un cartel, es importante tener en cuenta:
  - que los colores se vean bien,
  - que el color del texto y del fondo tengan buen contraste,
  - el material en el que se hace el cartel o señal,
  - y el lugar en el que se colocará,  
debe estar en un lugar visible y bien iluminado.
- Los directorios, carteles principales y planos de edificios grandes, como un hospital, deben estar en la entrada, en un lugar que sea fácil de ver.
- Los directorios deben colocarse en cada planta, dentro de los ascensores (si hay), en las intersecciones (cruces de pasillos) y en lugares importantes del hospital.
- Es útil tener guías o líneas que se puedan ver y tocar, para ayudar a las personas a llegar a estos lugares importantes dentro del hospital.

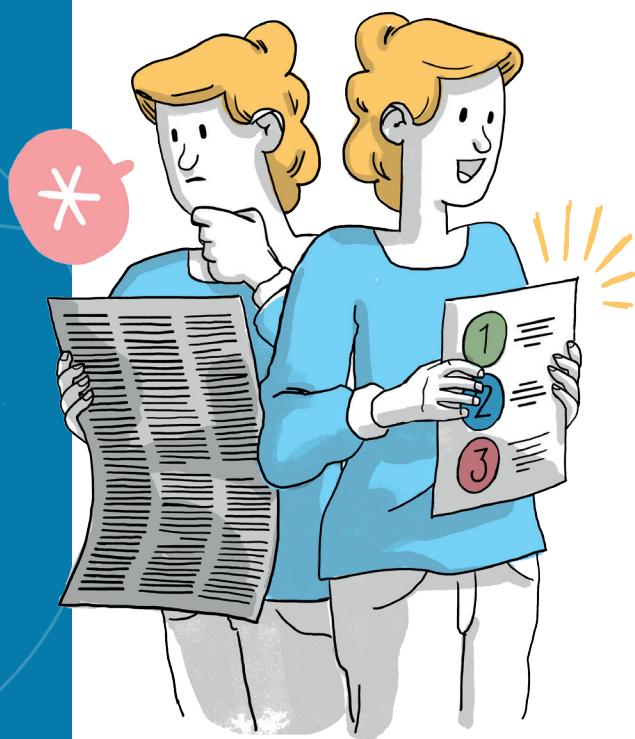
### Para que el servicio de emergencias sea más accesible

- Hacer más sencillo el proceso para pedir una ambulancia en caso de emergencia.  
Ya que en la actualidad se hacen demasiadas preguntas que, en una situación de emergencia y estrés, pueden ser difíciles de responder.
- Permitir que personas con daño cerebral o dificultades cognitivas estén acompañadas en la ambulancia.
- Crear un protocolo o guía de actuación para atender a personas que lleguen al hospital y tengan problemas para comunicarse.



# Capítulo 4

## **NORMAS Y REGLAS PARA ADAPTAR TEXTOS ESCRITOS PARA PERSONAS CON DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO Y SUS FAMILIAS**



## Normas y reglas para adaptar textos escritos para personas con Daño Cerebral Adquirido y sus familias

---

Entender es un derecho.

Cuando podemos comprender la información que nos rodea y decidir qué hacer según nuestros intereses estamos disfrutando de ese derecho.

Esto nos ayuda a sentirnos seguros y a ser más independientes.

Significa que podemos usar la información que leemos o escuchamos para nuestra vida diaria.

Por ejemplo, al leer la factura de la luz,

firmar un documento médico,

completar un formulario

o recibir un fallo judicial, es decir,

la decisión de un juez o un tribunal sobre un caso legal.

Para ayudar a las personas con Daño Cerebral Adquirido y sus familias,

a que entiendan la información que les rodea

hay dos formas de adaptar los textos que son muy útiles:

el lenguaje claro y la lectura fácil.

### 1. Lenguaje Claro

Según la Federación Internacional de Lenguaje Claro,

un texto está adaptado a lenguaje claro

cuando está escrito de manera sencilla,

con una estructura simple

y tiene un diseño claro.

Esto permite que las personas encuentren lo que necesitan con facilidad,

entiendan la información sin dificultad

y puedan usarla y aplicarla en su vida diaria.

Este tipo de lenguaje beneficia a toda la ciudadanía en general, porque no se dirige especialmente a personas con problemas de comprensión como pueden ser las personas con Daño Cerebral Adquirido. Por eso estos textos la mayoría de las veces no son revisados ni validados por personas que tienen dificultades de comprensión, para ver si se entienden o no. Validación que sí se hace en la Lectura Fácil.

Este lenguaje claro, se utiliza mucho en documentos administrativos y legales, los cuales son difíciles de entender para toda la ciudadanía en general.

### Ventajas del lenguaje claro:

#### 1. Mejora la utilidad del mensaje:

Más personas recibirán y entenderán el mensaje si se utiliza lenguaje claro.

#### 2. Aporta más seguridad y evita confusiones o errores:

Usar lenguaje claro asegura que el mensaje se entienda mejor, que no haya confusiones y evita posibles errores.

#### 3. Facilita la localización de la información:

Un texto en lenguaje claro ayuda a identificar con facilidad el mensaje principal y los detalles adicionales sin confusiones.

## Recomendaciones para usar lenguaje claro:

En los textos escritos, se debe:

- Pensar lo que se quiere decir antes de escribir y organizar cómo hacerlo.
- Adaptar el lenguaje y usar palabras comunes teniendo en cuenta a quién va dirigido el texto.  
Por ejemplo, en lugar de “petitum” (que es una palabra difícil en Derecho), se puede usar “petición”, que es más sencilla.
- Seguir un orden simple al redactar.  
Usar siempre que se pueda la estructura: sujeto, verbo y predicado.
- Hacer oraciones y párrafos cortos.  
Se aconseja que las oraciones tengan como mucho 2 o 3 líneas y los párrafos entre 12 y 15 líneas como máximo.
- Ser breves, claros y concretos al escribir, sin dar rodeos.
- Evitar el uso de abreviaturas.  
Utilizarlas solo para temas muy específicos y si son muy conocidas.
- Tener especial cuidado con los signos de puntuación.  
Colocarlos bien ayuda a que el texto se entienda mejor.
- Usar voz activa.  
Es decir, escribir oraciones en la que el sujeto realiza la acción, como, por ejemplo: “El doctor explicó el tratamiento”.
- Usar formas verbales apropiadas para cada tipo de texto.
- Incluir imágenes.  
A veces, es mejor usar una imagen en vez de palabras para explicar una idea.  
Se pueden usar gráficos, dibujos o fotos para ayudar a entender el mensaje.



## 2. Lectura Fácil

La Lectura Fácil es una técnica o manera de escribir y adaptar textos para que personas con dificultades de comprensión lectora puedan entenderlos con facilidad.

Este tipo de textos ayuda a personas con Daño Cerebral Adquirido y con otras dificultades de lectura, como:

- Dificultad para mantener la concentración, la atención o la memoria.
- Dificultades para ver bien.
- Problemas para comprender lo que leen.
- Dificultades específicas de lectura.
- **Heminegligencias.**
- Dificultad para entender ideas abstractas o ironías.

La Lectura Fácil permite que las personas comprendan la información importante que les rodea y disfruten de los derechos reconocidos por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, a la que España se unió en 2008.

Por eso se ha ido poco a poco aplicando gracias a la colaboración entre las organizaciones públicas y privadas.



**Heminegligencia:** Dificultad para darse cuenta, prestar atención o responder a cosas que están en el lado contrario al de una lesión en el cerebro, aunque sus sentidos funcionen bien. Las personas con heminegligencia pueden tener problemas para reconocer esa mitad de su cuerpo o el espacio que tienen en ese lado. A veces, se comportan como si esa mitad de su cuerpo no existiera.

## ¿Dónde se usa la Lectura Fácil?

Hoy en día, la Lectura Fácil se usa en muchos ámbitos, entornos o servicios como:

- El ámbito periodístico: en revistas y periódicos.
- Legislativo: en leyes, sentencias...
- Cultura y ocio: en guías de museos, en obras de teatro, hay espacios concretos para libros adaptados en las bibliotecas, más de 300 clubes de Lectura Fácil, editoriales especializadas en Lectura Fácil, adaptación y creación de novelas en Lectura Fácil...
- Salud: en información y guías para pacientes.
- Laboral: en materiales sobre prevención de riesgos laborales, en materiales para oposiciones, cursos...
- Social: en materiales sobre prevención de violencia de género.

Es una herramienta inclusiva, que favorece que todas las personas puedan acceder a la información sin exclusión.

## Objetivo de la Lectura Fácil

Las normas de redacción y diseño de lectura fácil buscan que los textos sean claros, accesibles y comprensibles para todas las personas.

No solo se trata de usar letras más grandes, sino de adaptar el lenguaje (las palabras) y el diseño para que la información sea accesible para todos, eliminando las barreras a la comprensión y al aprendizaje y favoreciendo la igualdad de oportunidades.

## Origen de la Lectura Fácil

La Lectura Fácil comenzó a utilizarse en Suecia en 1968.

En Suecia se publicó el primer libro sobre lectura fácil.

Hoy, los países nórdicos (del norte de Europa) tienen revistas, periódicos e incluso programas de radio en Lectura Fácil, que escuchan unas 300 mil personas.

En España, la Lectura Fácil comenzó a utilizarse en 2002 gracias a la Asociación Lectura Fácil de Cataluña, para eliminar las barreras y dificultades que muchas personas tienen para leer, escribir o entender la información que les rodea.

En 2003 se creó el primer Club de Lectura Fácil en Barcelona, y a partir de ahí se han ido creando muchos más en otras comunidades autónomas.

Hoy hay más de 300 clubes de lectura fácil en España.

Y se han publicado más de 170 obras de 14 editoriales diferentes.

## Pautas de redacción y diseño en Lectura Fácil

que hay que tener en cuenta para adaptar un texto a lectura fácil

La adaptación de textos a Lectura Fácil sigue pautas basadas en:

- Las normas de la IFLA, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas.
- Y las reglas europeas de Inclusion Europe, para hacer la información más fácil de leer y comprender.

Las pautas están disponibles en la Guía de Lectura Fácil editada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en 2014.

Esta guía forma parte de una colección de Guías prácticas de orientaciones o consejos para la inclusión educativa.

## 2.1. Pautas de redacción y diseño en Lectura Fácil

### Reglas de ortografía

- Escribir siguiendo las reglas de ortografía.
- Evitar el uso de letras mayúsculas, ya que son más difíciles de leer.
- Usar frases cortas, con puntos y aparte, para diferenciar las ideas.
- Evitar usar demasiadas comas, mejor usar el punto para separar ideas en diferentes frases.
- Evitar signos de ortografía que no se suelen usar, como #, &...
- Evitar usar paréntesis para aclaraciones.  
Mejor escribir la palabra en negrita y explicar su significado lo más cerca de ella que sea posible.
- Escribir números con cifras, no en palabras.
- Escribir fechas completas (día, mes, año) (24, de julio de 2024), no de forma corta (24/07/24).
- Expresar porcentajes de forma sencilla, por ejemplo, escribir "5 de cada 100" en lugar de "5%".

### Reglas de gramática

- Usar el presente en los verbos siempre que sea posible para mayor claridad.
- Evitar la pasiva, usar verbos en voz activa.
- Repetir el sujeto (quien realiza la acción) de forma clara y directa en cada frase en lugar de sustituirlo por un pronombre (yo, tú, él...).
- Escribir oraciones simples con la siguiente estructura: Sujeto + verbo + complemento para facilitar el orden al dar información.
- Evitar las formas negativas.

- Evitar oraciones impersonales (sin sujeto claro) y formas pasivas.
- Mejor no usar oraciones subordinadas de infinitivo o gerundio en oraciones largas.

Una oración subordinada de infinitivo es una frase en la que se usa infinitivo

y que depende de otra para tener sentido completo, por ejemplo:

Voy al mercado para comprar pan.

“para comprar pan” es una oración subordinada en infinitivo ya que no tiene sentido por si sola y necesita a otra para tener sentido completo.

### Vocabulario

- Usar palabras simples y comunes, fáciles de pronunciar.
- Evitar usar palabras muy generales como “cosa” o “objeto”. Mejor usar palabras específicas y concretas.
- Explicar las palabras nuevas o difíciles con imágenes, en una zona de diccionario o cuadro de definición.
- Evitar usar abreviaturas o siglas.
- Evitar sinónimos o palabras que tengan muchos significados o que sean muy abstractos.

### Estilo del texto

- El texto debe ser fácil de leer y atractivo para motivar a seguir leyendo.
- Usar un estilo sencillo, directo y parecido a una conversación.
- Organizar las ideas en orden de importancia, o en orden cronológico, según cuando van pasando, y añadir una conclusión breve o resumen con las ideas principales.
- Usar índices, esquemas o títulos para organizar la información.

## Ilustraciones

- Usar imágenes que ayuden a comprender el texto.
- Las imágenes deben ser sencillas y fáciles de entender.
- Usar siempre la misma imagen para una misma idea.
- Se aconseja colocar las imágenes a la izquierda y el texto que trata sobre esa imagen a la derecha.
- Incluir un título debajo de cada imagen que explique qué ves.

## Tipografía (tipo de letra)

- Usar solo un tipo de letra para el texto que escribas, como mucho, usar una diferente para los títulos.
- La letra debe ser sin adornos, tipo Arial, Calibri, Helvética, Tahoma o Verdana en tamaño 12 o 14.
- No usar cursivas ni letras demasiado gruesas ni demasiado finas.
- Ser generoso con el espacio entre líneas para que la lectura sea más cómoda. Se aconseja dejar al menos 1,5 de interlineado.

## Composición del texto

- Escribir una oración por línea.
- Cada oración debe tener entre 5 y 20 palabras.
- Alinear el texto a la izquierda, sin justificar, es decir, no forzar que el texto se ajuste de lado a lado, ya que la separación entre letras y palabras será diferente y eso dificulta la lectura.
- Crear párrafos cortos para facilitar las pausas en la lectura.

- No terminar una línea con un artículo, un pronombre, una conjunción ni una preposición.
- No dividir palabras al final de una línea ni una frase entre dos páginas.
- Evitar colocar el texto en columnas.
- Usar listas para explicar pasos o procesos.

### Paginación (organización de las páginas)

- Crear un índice al inicio en documentos largos.
- Numerar las páginas de manera clara y visible con el mismo tipo de letra que el texto pero usando un tamaño un poco mayor. Se aconseja colocar el número de la página en la esquina superior del borde exterior de la página.
- Incluir títulos que ayuden a comprender de qué trata el texto.
- Usar comentarios como “sigue en la página siguiente” o “página 2 de 5” para que la persona que lee el texto sepa si hay más información sobre ello en otra página o cuántas páginas en total tiene el documento.

## Diferencias y semejanzas entre Lectura Fácil y Lenguaje Claro:

	Lenguaje Claro	Lectura Fácil
A quién se dirige	Ciudadanía en general.	Personas con dificultades de comprensión.
Estructura	Estructura organizada y uso del diseño como apoyo.	Estructura sencilla. Como máximo 3 niveles de organización.
Diseño	Se usa para aclarar y organizar la información.	Se usa para hacer más accesible el documento y se comprenda mejor.
Lenguaje	Vocabulario cotidiano y estructura gramatical sencilla.	Más exigente, evita abstracciones, metáforas, frases hechas.
Revisión y validación para asegurar la comprensión	Recomendable.	Obligatoria.

Ambas técnicas son útiles para toda la ciudadanía.

Ahora que sabes qué es la lectura fácil y el lenguaje claro

te invitamos a usar estas técnicas

que pueden ayudarte a comunicarte mejor

con personas con Daño Cerebral Adquirido y con sus familias.



# Capítulo 5

## COMUNICACIÓN VERBAL EFECTIVA CON PERSONAS CON DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO



## Comunicación verbal efectiva con personas con Daño Cerebral Adquirido

---

Conseguir una comunicación efectiva es muy importante para que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos, tomar decisiones, expresar opiniones y recibir información en igualdad de condiciones y con independencia. Por eso la Convención de Derechos de Personas con Discapacidad defiende y da mucha importancia a la comunicación accesible y al derecho a la información.

Para que una comunicación sea efectiva, es necesario que la persona se exprese bien y conseguir que las demás entiendan lo que ella expresa.

Para ofrecer el apoyo adecuado a una persona con dificultades de comunicación, es necesario saber con la mayor exactitud posible cómo se puede expresar esa persona, qué necesita para hacerlo y qué capacidad tiene para entender.

Si no se conocen bien las necesidades de estas personas y sus capacidades o limitaciones para comunicarse, es posible que la ayuda ofrecida no sea la más adecuada.

La comunicación es una actividad en la que participan dos personas: la persona que se expresa o habla y la persona que recibe el mensaje o escucha.

Esto significa

que no solo debemos conocer las capacidades y limitaciones de la persona con discapacidad, sino también mejorar nuestras habilidades para comunicarnos y adaptarnos a las necesidades de los demás.

Es muy importante animar a las personas a querer comunicarse y reforzar la comunicación, manteniendo el interés y la motivación de ambas.

La rutina, las prisas o la falta de cuidado y sensibilidad pueden hacer que, a veces, no se comunique de la forma más adecuada.

**Para evitar malentendidos,**

es importante comunicarse con calma, escuchar con atención y asegurarse de que ambas partes entienden el mensaje.

**La comunicación también es una muestra de dignidad y respeto.**

Es necesario ofrecer el apoyo adecuado para que las personas con dificultades de comunicación puedan expresarse, es una cuestión de igualdad, dignidad y respeto hacia estas personas.

**La comunicación es un derecho,**

una necesidad de todas las personas.

Por eso, debemos proteger y defender este derecho, eliminando cualquier barrera que dificulte o impida disfrutar de él.

## La comunicación humana es anterior al lenguaje.

La comunicación empieza antes de aprender a hablar.

Desde que nacemos, nos comunicamos de distintas formas, mucho antes de usar palabras.

Luego, al aprender a hablar, usamos el lenguaje

porque es un sistema de comunicación más completo.

Sin embargo, el lenguaje no es la única forma de comunicación.

La comunicación es un proceso de aprendizaje importante que mejora nuestra calidad de vida.

Es fundamental aprovechar y fortalecer

las capacidades de comunicación de cada persona.

Si limitamos la comunicación solo a preguntas cerradas (de "sí" o "no"), no estamos respetando el derecho de la persona a expresarse.

Esto puede llevar a malentendidos

y hace que los temas de conversación sean cada vez más limitados,

lo que puede reducir el interés en la comunicación.

Es muy importante evitar los fracasos en la comunicación,

ya que pueden hacer que la persona se sienta frustrada

y pierda el interés en comunicarse.

Para ello, la persona que escucha,

debe crear un ambiente cómodo y ofrecer herramientas

para que la persona pueda seguir relacionándose y comunicándose.

Cada persona tiene sus propias necesidades y formas de comunicarse, y estas pueden cambiar con el tiempo o según la situación.

Es normal que alguien utilice diferentes formas de comunicación

dependiendo de cómo se sienta

o del lugar en el que esté.

En el caso de personas con Daño Cerebral Adquirido la comunicación oral puede verse afectada de forma repentina. Es importante que la persona que habla comprenda las dificultades que pueden tener las personas con Daño Cerebral Adquirido, para adaptar la comunicación de la mejor manera posible.

## **1. Normas y consejos para hablar (comunicación verbal) con personas con Daño Cerebral Adquirido y dificultades cognitivas**

Posibles dificultades que pueden tener estas personas:

- Dificultades para orientarse.
- Dificultades para prestar atención.
- Dificultades de memoria.

Consejos para una buena comunicación:

- Hablar directamente a la persona, usando palabras sencillas y claras, y con un trato apropiado a su edad. Se aconseja evitar palabras complejas y asegurarse de que la persona entiende el mensaje.
- Usar gestos claros y fáciles de entender que ayuden a evitar confusiones.
- No tener prisa.  
Dar tiempo a la persona para que responda, elija y tome sus decisiones.

- Repetir el mensaje usando diferentes palabras si es necesario. Usar imágenes puede facilitar la comprensión.
- Mirar de frente a la persona mientras se habla con ella. Asegurarnos de que la persona con quien hablamos pueda vernos bien mientras nos comunicamos.
- Centrarnos en lo que decimos y en que el mensaje sea claro, más que en cómo lo decimos.
- Mejorar el entorno o espacio para la comunicación, reduciendo ruidos y elementos que puedan distraer, o dificultar la comunicación, como la radio, la tele o mucha gente.
- Evitar hablar de varios temas a la vez, o cambiar de tema de forma brusca.
- En lugares con ruido o mucha gente, buscar un sitio tranquilo para hablar.
- Comprobar durante la conversación que la persona está entendiendo el mensaje.
- Si se dan instrucciones (para ir de un sitio a otro o para hacer algo), dar información breve, ordenada y sencilla y asegurarse de que comprenden la información.

- Para comunicarse con personas con heminegligencia, dar la información por el lado opuesto al de la lesión.
- Hacer pequeños descansos en actividades que requieran mucho esfuerzo mental para entender, como ver una película o una reunión familiar, o conversaciones con amigos.

## **2. Normas y consejos para hablar (comunicación verbal) con personas con Daño Cerebral Adquirido y dificultades de comunicación (personas con afasia)**

La afasia puede causar problemas para entender o expresarse. A veces, la persona con afasia no encuentra las palabras adecuadas o mezcla palabras sin sentido.

### **Consejos para una buena comunicación:**

- Acompañar lo que decimos con gestos, imágenes o pictogramas que ayuden a entender mejor el mensaje.
- Si la persona usa sistemas de apoyo para comunicarse (como tabletas o tarjetas con dibujos), asegurarse de que estén siempre disponibles.
- Escuchar con atención y mostrar interés, ya que la persona con Daño Cerebral Adquirido o dificultad de comunicación hará un gran esfuerzo para entendernos.

- Evitar hablar de temas que están muy lejos del tiempo o lugar actual de esa persona, como, por ejemplo, de épocas muy antiguas que no conoce. Si es necesario, se puede usar apoyo visual (como fotos o dibujos) para ayudar a recordar.
- Facilitar respuestas, dando varias opciones sobre el tema.  
Por ejemplo: ¿Quieres ir en coche o en metro?
- Hacer preguntas cerradas, que puedan contestar con un “sí” o “no”.  
Por ejemplo: ¿Quieres ir al cine? Sí o No.
- Intentar resumir y simplificar el mensaje, ya sea hablado o escrito.
- Dejar un momento para que la persona procese el mensaje antes de dar más información.
- Adaptarse a su ritmo de comprensión.
- Repetir el mensaje usando otras palabras si es necesario.
- Comprobar si va entendiendo el mensaje.
- No subir el volumen de la voz si la persona tiene dificultad para entender.  
Lo mejor es intentar explicarlo con palabras más sencillas.
- No presionar si la persona no responde de inmediato.  
Darle tiempo para procesar y responder.
- Usar otros apoyos para ayudar a entender el mensaje, como por ejemplo, textos sencillos, dibujos o esquemas.



### **3. Normas y consejos para hablar (comunicación verbal) con personas con Daño Cerebral Adquirido y dificultades emocionales y de conducta**

Después de un Daño Cerebral, algunas personas pueden mostrar cambios de personalidad. Estos cambios pueden ser por la lesión en el cerebro o por cómo se sienten al vivir con esa situación.

Es común que se intensifiquen o aumenten rasgos que ya tenía la persona antes.

Algunos síntomas que pueden aparecer son:

falta de control de impulsos, que se enfade con facilidad, que no quiera seguir normas, agresividad, actuar sin pensar, egoísmo, comportarse de manera infantil, falta de interés, cambios bruscos del estado de ánimo, dificultad para disfrutar de las cosas y tristeza.

Consejos para mejorar la comunicación, cuando la persona muestra:

#### **Cambios bruscos en las emociones (labilidad emocional)**

- Esperar a que la persona se calme antes de seguir hablando.
- Usar un tono de voz tranquilo y suave.
- Centrar la atención en la actividad que estaban haciendo o en el tema que se estaba hablando.
- Buscar un lugar tranquilo para ayudar a que se sienta mejor.

### Falta de interés (apatía)

- Usar una voz o palabras que llamen la atención para despertar su interés.
- Tocar a la persona, si es adecuado, para tener un contacto y trato cercano.
- Empezar la comunicación con temas que le interesen.
- Darle varias opciones para que pueda elegir y tomar decisiones dándole tiempo, sin presión.

### Dificultad para controlar impulsos (desinhibición)

- Hablar despacio y con calma.
- Acompañar la comunicación verbal con gestos para mejorar la comprensión.
- Poner límites explicándole por qué su conducta no es adecuada.
- Si es posible, buscar un espacio tranquilo para hablarle sobre cómo debe comportarse.

### Irritabilidad o enfado

- Hacer que la persona se dé cuenta de cómo se siente y de lo que está pasando, diciendo algo como: "Veo que estás molesto".
- Darle espacio y tiempo para calmarse. Puede ayudar hablar con voz suave, y utilizar gestos, que transmitan calma.
- Evitar el sarcasmo y dobles sentidos. Hay que ser claro y directo.

## RECOMENDACIONES FINALES



## Recomendaciones finales

---

Para terminar esta publicación, queremos destacar que, en su creación, hemos trabajado personas con Daño Cerebral y 24 profesionales. Y gracias a esta colaboración hemos conseguido:

- Identificar las dificultades emocionales, cognitivas y de comunicación que tienen las personas con Daño Cerebral Adquirido, y cómo les afectan a la comprensión de los entornos. Conociendo estas dificultades, podemos entender mejor sus necesidades.
- Explicar qué se debe hacer para mejorar la accesibilidad cognitiva de los espacios de la ciudad, como tiendas, medios de transporte...
- Ofrecer recomendaciones para hablar de forma clara y efectiva con estas personas.
- Reunir normas sobre cómo adaptar textos en Lectura Fácil para personas con Daño Cerebral Adquirido.

## Nuestros próximos objetivos desde la Asociación Daño Cerebral Estatal son:

---

- Formar a más personas de nuestra asociación para crear textos y lugares accesibles y comprensibles.
- Asegurar que se cumple la Ley de Accesibilidad Cognitiva en Extremadura y en España.
- Sensibilizar y formar a las personas y organismos para crear espacios accesibles con la ayuda de personas con Daño Cerebral Adquirido.

- Hacer lo posible para que las Administraciones favorezcan y ayuden a crear espacios accesibles cognitivamente, y animen a otras entidades y administraciones a hacer lo mismo.

## Recursos de apoyo especializados

---

### Asociación Lectura Fácil

Descripción: Organización sin ánimo de lucro que trabaja para facilitar el acceso a la lectura, la cultura y a la información.

Dirección: Carrer de l'Àngel, 10, Gràcia, 08012 - Barcelona

Teléfono: 933 10 76 94

Página web: <https://www.lecturafacil.net/es/>

### CEAPAT, IMSERSO

(Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas)

Descripción: El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), se creó el 7 de abril de 1989 para ayudar a las personas con discapacidad.

Este centro depende del IMSERSO, es decir, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

En 2006, el CEAPAT se unió a la red de Centros de Referencia Estatal (CRE), que ayudan a las personas a ser más independientes y cuidan a las personas en situación de dependencia, es decir, que necesitan ayuda para realizar las tareas básicas diarias, como levantarse, lavarse, vestirse, comer...

Los Centros de Referencia Estatal,  
ofrecen sus servicios en toda España,  
por lo que no importa dónde estén estos centros,  
ellos trabajan para que todas las personas,  
sin importar dónde vivan,  
puedan acceder a la información y ayuda que necesitan.

El CEAPAT, como Centro de Referencia:

- Analiza, organiza y comparte información de interés.
- Fomenta la investigación y trabaja para encontrar nuevas formas de hacer las cosas mejor.
- Forma a los profesionales y colabora en la creación y puesta en marcha de normas técnicas.
- Ayuda, aconseja y ofrece apoyo técnico a instituciones y organizaciones del sector.

Dirección: Calle de los Extremeños, número 1,28018 - Madrid

Teléfono: 917 03 31 00

Página web: <https://ceapat.imserso.es/web/ceapat>

### CEACOG. Centro Español de Accesibilidad Cognitiva

Descripción: Servicio público que investiga y ayuda a que la información y los espacios de las Administraciones públicas sean más fáciles de entender y usar para todas las personas.

Dirección: Calle de Teruel, número 26, Tetuán, 28020 - Madrid

Teléfono: 911 25 29 83

Página web: <https://www.ceacog.es/>



Daño Cerebral Estatal

es una organización sin ánimo de lucro.

Trabaja en toda España

para ayudar a las personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA)  
y a sus familias.

Su objetivo es que estas personas puedan disfrutar de todos sus derechos  
y formar parte de la sociedad como cualquier otra persona.

Esta organización pide y promueve

que existan recursos y servicios necesarios

para que cada persona con Daño Cerebral Adquirido

pueda tener la mejor salud posible y una buena calidad de vida.



Escanea el QR

para ver las entidades socias



## DAÑO CEREBRAL ESTATAL

Paseo de la Castellana, 177, Planta 4, 2C  
28046 - Madrid

Teléfono: 914 178 905

[www.dañocerebralestatal.org](http://www.dañocerebralestatal.org)



Descarga  
nuestros cuadernos técnicos:



Queremos saber  
tu opinión:

Colaboran:

