
Protocolo de comunicación y atención de Personas con Discapacidad en situaciones de emergencia

Contenido

1 Por qué un protocolo nacional de comunicación y atención a las personas con discapacidad en situaciones de emergencias.....	7
2 Ámbito de aplicación.	9
3 Cómo comunicar una emergencia de manera accesible.	10
3.1 Comunicación con el PSAP	11
3.1.1 Personas sordociegas	1
3.1.2 Personas sordas	1
3.1.3 Personas ciegas o con baja visión	1
3.1.4 Personas con problemas de comprensión o comunicación	1
3.1.5 Personas con movilidad reducida.....	2
3.1.6 Personas con Problemas de Salud Mental	2
3.1.7 Personas con trastorno del espectro del autismo (TEA)	3
3.1.8 Personas con problemas orgánicos.	3
3.2 Alertas masivas	3
3.2.1 ES-Alert.....	5
3.2.2 Televisión.	5
3.2.3 Radio.....	5
3.2.4 Sirenas y luces de alarma.	6
3.2.5 Megafonía.	6
3.2.6 Redes sociales.	6
3.2.7 Apps específicas.	6
4 Como intervenir y atender a las personas con discapacidad en situaciones de emergencias.....	7
4.1 Identificación del riesgo	7
4.2 Identificación de los colectivos vulnerables	7
4.3 Procedimientos operativos	8
4.3.1 Situación 1: No hay tiempo para consultas	8
4.3.2 Situación 2: Hay algo de tiempo para consultas.....	1
4.3.3 Situación 3: Se dispone de tiempo para consultas.....	1

GLOSARIO

- **Accesibilidad universal:** es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. La accesibilidad universal comprende también la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Así como la Accesibilidad a la información y a la comunicación, que es la dimensión de la accesibilidad universal que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en formatos adecuados y accesibles tales como la lengua de signos española, el subtitulado, la audio explicación, textos y audios en lenguaje claro y otros medios de apoyo a la comunicación oral, que posibilitan el acceso a la información y la comunicación de las personas con discapacidad en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
- **Ajustes razonables:** son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del contexto físico, cognitivo, comunicativo, social y actitudinal a las realidades o situaciones concretas de una persona con discapacidad y que no impongan una carga desproporcionada o indebida para asegurar la igualdad de oportunidades y no discriminación de esa persona en un contexto concreto. Los ajustes razonables se deben realizar cuando se requieran para un caso particular y son aplicables a todos los derechos. La no realización de un ajuste razonable supone una discriminación por razón de discapacidad y la violación del derecho a la no discriminación. En este sentido, en la denegación de los ajustes entran en juego las disposiciones en materia de no discriminación y, también, las relativas a la protección de los derechos.
- **Asistencia personal:** El servicio de asistencia personal tiene como finalidad la promoción de la vida independiente y la inclusión en la comunidad de las personas en situación de dependencia en cualquiera de sus grados y con independencia de su edad. Consiste en la prestación de apoyos a través de profesionales conforme a un plan personal, en el que

se concreten las actividades de la vida diaria que permita a la persona desarrollar su proyecto de vida de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

- **Amenaza** es la situación en la que personas y bienes preservados por la protección civil están expuestos en mayor o menor medida a un peligro inminente o latente.
- **Audiodescripción:** servicio de apoyo a la comunicación que consiste en el conjunto de técnicas y habilidades aplicadas, con objeto de compensar la carencia de captación de la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje, suministrando una adecuada información sonora que la traduce o explica, de manera que el posible receptor discapacitado visual perciba dicho mensaje como un todo armónico y de la forma más parecida a como lo percibe una persona que ve.
- **Catástrofe** es una situación o acontecimiento que altera o interrumpe sustancialmente el funcionamiento de una comunidad o sociedad por ocasionar gran cantidad de víctimas, daños e impactos materiales, cuya atención supera los medios disponibles de la propia comunidad.
- **Comunicación aumentativa y alternativa:** medio que emplea una persona con dificultades en la comunicación oral, para expresarse e interactuar de forma efectiva en cualquier entorno, contando para ello con los apoyos necesarios y adecuados a sus capacidades, cuyo uso es compartido con sus interlocutores, y que le posibilita el ejercicio de sus derechos, así como su participación activa en la sociedad, en igualdad de oportunidades. Se considera comunicación aumentativa cuando el medio empleado por la persona complementa y acompaña a su comunicación oral. Se considera comunicación alternativa cuando el medio empleado sustituye a la comunicación oral.
- **Discapacidad:** es una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Discriminación por motivos de discapacidad:** se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.
- **Emergencia de protección civil** son las situaciones de riesgo colectivo sobrevenida por un evento que pone en peligro inminente a personas o

bienes y exige una gestión rápida por parte de los poderes públicos para atenderlas y mitigar los daños y tratar de evitar que se convierta en una catástrofe. Se corresponde con otras denominaciones como emergencia extraordinaria, por contraposición a emergencia ordinaria que no tiene afectación colectiva.

- **Implante coclear:** es una prótesis quirúrgica que consta de una parte interna y otra externa. El implante transforma el sonido en señales eléctricas que estimulan el nervio auditivo. Sustituye las funciones de la cóclea dañada. Está indicado en pérdidas auditivas neurosensoriales profundas y en algunas severas, que no obtengan beneficio con audífonos, siempre y cuando el nervio auditivo se mantenga intacto. Desde el año 1995 el implante coclear es una prestación del Sistema Nacional de Salud.
- **Inclusión:** proceso o estado irrenunciable que asegura, desde la valoración positiva de la diversidad humana, la presencia, participación y progreso plenos de todas las personas en las diferentes esferas de la vida, y como un presupuesto irrenunciable para hacer efectivos los derechos humanos. La inclusión es incompatible con cualquier forma de segregación, discriminación o exclusión».
- **Interviniente en una emergencia:** Según el artículo 17 de la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, tienen la consideración de servicios públicos de intervención y asistencia en emergencias de protección civil los Servicios Técnicos de Protección Civil y Emergencias de todas las Administraciones Públicas, los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento, y de Prevención y Extinción de Incendios Forestales, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los Servicios de Atención Sanitaria de Emergencia, las Fuerzas Armadas y, específicamente, la Unidad Militar de Emergencias, los órganos competentes de coordinación de emergencias de las Comunidades Autónomas, los Técnicos Forestales y los Agentes Medioambientales, los Servicios de Rescate, los equipos multidisciplinares de identificación de víctimas, las personas de contacto con las víctimas y sus familiares, y todos aquellos que dependiendo de las Administraciones Públicas tengan este fin.
- **Intérprete de lengua de signos:** Profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita y viceversa con el fin de asegurar la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y Sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social.

- **Lengua de signos:** Son las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas con discapacidad auditiva y Sordociegas signantes.
- **Lectura fácil:** método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño/maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de estos destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora. Los documentos elaborados en lectura fácil deberán seguir las pautas y recomendaciones señalados por la norma UNE 153101:2018 EX o la análoga en vigor.
- **Lenguaje claro:** es la comunicación que pone a las personas lectoras en primer lugar y considera lo que quieren y necesitan saber; el nivel de interés, su experiencia y alfabetización; y el contexto en el que utilizarán el documento. Garantiza que las personas lectoras puedan encontrar lo que necesitan, comprenderlo y utilizarlo. Se promoverá el seguimiento de las pautas y recomendaciones de la norma UNE-ISO 24495-1, en su versión más actualizada.
- **Medios de apoyo a la comunicación oral:** son aquellos códigos y medios de comunicación, así como los recursos tecnológicos y ayudas técnicas usados por las personas sordas, con discapacidad auditiva, Sordociegas y otras dificultades para la comunicación que facilitan el acceso a la expresión verbal y escrita de la lengua oral, favoreciendo una comunicación con el entorno más plena.
- **Personas con grandes necesidades de apoyo:** son aquellas que precisan de apoyos extensos y generalizados en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, cuya provisión les permite la toma propia de decisiones, el ejercicio de su autonomía personal y la participación comunitaria. En todo caso, se consideran como tales aquellas que cuenten con declaración oficial de dependencia, con arreglo a lo dispuesto en la Ley 39/2006, 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y las que tengan reconocida la necesidad de concurso de tercera persona.
- **Peligro** es el potencial de ocasionar daño en determinadas situaciones a colectivos de personas o bienes que deben ser preservados por la protección civil.
- **Pictogramas:** representación visual de un referente real o abstracto, como un objeto, un espacio, una acción o una actividad. Los usos

principales de los pictogramas en la accesibilidad cognitiva son, entre otros posibles, la señalización de espacios públicos o de uso público, los códigos para la comunicación aumentativa y alternativa o la iconografía en sitios web para facilitar la navegabilidad y usabilidad. Existen pictogramas para la comunicación y para la señalización. Los pictogramas para la comunicación son un sistema alternativo y aumentativo de la comunicación personalizable que se adapta a los códigos y capacidades comunicativas de cada persona usuaria. Los pictogramas para la señalización pueden estandarizarse y ofrecerse de forma general siguiendo los procedimientos que indican las normas técnicas de referencia.

- **Productos de apoyo:** Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a: facilitar la participación; proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades; o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación.
- **PSAP (Public Safety Answering Point):** es el centro de llamadas que gestiona las llamadas de emergencia. En general son los servicios 112 pero, dependiendo las circunstancias y organización se incluyen a los centros 061, 062, 091, 092, 080, 085, etc.
- **Riesgo** es la posibilidad de que una amenaza llegue a afectar a colectivos de personas o a bienes.
- **Vulnerabilidad** es la característica de una colectividad de personas o bienes que los hacen susceptibles de ser afectados en mayor o menor grado por un peligro en determinadas circunstancias.
- **Servicios esenciales** son los servicios necesarios para el mantenimiento de las funciones sociales básicas, la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos, o el eficaz funcionamiento de las instituciones del Estado y las Administraciones Públicas.

1 Por qué un protocolo nacional de comunicación y atención a las personas con discapacidad en situaciones de emergencias.

La accesibilidad universal es el garante para que todas las personas sin excepciones podamos acceder, disfrutar en condiciones de igualdad y no discriminación de los entornos, bienes, servicios. En este sentido, la accesibilidad universal constituye un contenido esencial de todos los derechos, superando la dimensión meramente técnica. Los derechos humanos son instrumentos que protegen o facilitan el acceso a bienes para el desarrollo de una vida humana digna. Por tanto, un requisito prioritario para la satisfacción de los derechos y libertades es que los bienes sean accesibles, porque sin accesibilidad no hay satisfacción del derecho.

La intervención en situaciones de emergencia, entendida como la interacción entre los equipos de rescate (bomberos, policías, sanitarios, etc.) y las personas afectadas o potencialmente afectadas, siempre implica una gran complejidad. Esta complejidad se incrementa si alguna de las personas involucradas precisa de necesidades especiales en la comunicación o en la atención. En estos casos, los servicios de emergencia se enfrentan a una serie de dificultades específicas:

1. **Falta de formación específica:** Los equipos de intervención, especialmente bomberos y policías, suelen recibir una formación general para tratar con víctimas, pero no una preparación específica para atender adecuadamente a personas con distintas necesidades y en particular a personas con discapacidad. El personal sanitario, en general, tiene mayor preparación en este ámbito.
2. **Alto número de profesionales a formar:** En España hay aproximadamente 20.000 bomberos, 180.000 policías y miles de voluntarios de protección civil. Implementar una formación inclusiva para todo este personal es un proceso largo y progresivo y la incorporación de nuevos profesionales ha de estar afectada de esta formación.
3. **Diversidad de discapacidades:** Las personas con discapacidad no forman un grupo homogéneo. Cada tipo de discapacidad requiere formas de atención y apoyo diferentes, incluso dentro del mismo colectivo las necesidades de atención pueden ser variables.
4. **Falta de contacto frecuente:** Un mismo equipo puede pasar años sin interactuar con personas con ciertas discapacidades. Si no se actualizan los conocimientos, es fácil que se olviden las pautas necesarias para una intervención adecuada.

5. **Tiempo de respuesta limitado en emergencias:** En situaciones críticas, el tiempo es limitado y rara vez es posible recurrir a personal especializado en discapacidad para prestar apoyo inmediato.
6. **Entornos poco accesibles:** El lugar de la emergencia puede no estar adaptado: pueden faltar sistemas de comunicación adecuados, estructuras accesibles o recursos para atender de forma específica a personas con discapacidad. Las barreras arquitectónicas pueden convertirse en obstáculos insalvables sin ayuda.

Conclusión: Lo anterior supone que un/a bombero/a o policía va a enfrentarse, no sólo a la dificultad que presenta la situación de riesgo/emergencia tanto para la víctima como para él/ella, sino que además debe procesar la gestión del trato adecuado con la víctima para que el resultado de esa interacción sea óptimo. Por todo ello los procedimientos de intervención deben contemplar de forma muy sencilla la interacción entre los servicios de emergencia y las personas con discapacidad mientras que los programas detallados vayan incorporando este tema a procesos formativos más completos.

Debe insistirse en que, en aquellos lugares en los que se prevea la estancia específica de personas con discapacidad, las personas involucradas, tanto personal de trabajo como las personas con discapacidad, deben contar con la formación adecuada para situaciones de emergencia que puedan desencadenarse. Esto es, los planes de autoprotección deben estar adaptados tanto a las situaciones como a las personas.

Este protocolo ha sido impulsado por el **Ministerio del Interior** y el **Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030**, y ha contado con la participación de expertos y entidades del movimiento asociativo, reunidos en un grupo de trabajo encargado de su elaboración y supervisión.

- Dirección General de Protección Civil y Emergencias
- Real Patronato sobre Discapacidad
- Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción
- Universidad Carlos III de Madrid
- CERMI Comunidad Valenciana
- Centro Español sobre Trastorno del Espectro del Autismo
- Centro Nacional de Lengua de Signos española
- Centro Español de Accesibilidad Cognitiva
- Fundación ONCE
- Observatorio CERO (Ciudadanía, Emergencias, Riesgos y Oportunidades)

2 Ámbito de aplicación.

Este protocolo se aplica en las situaciones de emergencia en las que se ven afectadas personas con discapacidad. Debido a la gran diversidad de las necesidades asociadas, no es posible definir un protocolo específico para cada una de ellas. Por ello, en la elaboración de este protocolo se han tenido en cuenta la especificidad de:

1. Personas Sordociegas.
2. Personas sordas.
3. Personas ciegas o baja visión.
4. Personas con problemas de comprensión o comunicación.
5. Personas con movilidad reducida.
6. Personas con problemas de salud mental.
7. Personas con trastorno del espectro del autismo (TEA).
8. Personas con problemas orgánicos.

Sin dejar de considerar el resto de las particularidades y la pluridiscapacidad.

Afecta a todos los servicios de emergencia que interactúan directamente con la ciudadanía durante situaciones de emergencia, incluyendo:

- Personal de atención y operadores de los centros de emergencias (PSAP's).
- Personal de los cuerpos de seguridad.
- Personal de bomberos y servicios de rescate.
- Personal de servicios de emergencias sanitarias (ambulancias y equipos médicos)
- Protección civil y equipos de intervención en catástrofes.
- Equipos de seguridad y gestión de evacuaciones en instalaciones públicas.
- Administraciones competentes en protección civil y emergencias.

Por último, es de aplicación las etapas del proceso de atención y gestión de emergencias:

- Recepción de demandas de emergencia.
- Avisos masivos a la población.
- Intervención directa en el lugar de la emergencia.

3 Cómo comunicar una emergencia de manera accesible.

La comunicación es un aspecto crítico en cualquier situación de emergencia y especialmente en el caso de personas con discapacidad que pueden tener dificultades adicionales y específicas. Para ello habrá que tener en cuenta tanto el modo de comunicación, el canal, el instante, el tiempo de respuesta y las necesidades de cada una de las personas con discapacidad.

Será necesario considerar durante la actuación los supuestos de operativa en los que hay tiempo para que se pueda enviar la información a los operativos porque hay tiempo suficiente o aquellos casos en los que la urgencia de la actuación no permite esta información previa.

En una situación de emergencia hay que tener en cuenta dos tipos de comunicación:

- Comunicación con el PSAP. El ciudadano que se encuentra en una situación de urgencia o emergencia demanda la ayuda a los servicios de emergencia mediante una comunicación con el PSAP. De forma general con el servicio 112. Es una comunicación bidireccional entre el ciudadano y el PSAP, normalmente iniciada por el ciudadano que es el que elige el canal o canales por los que establece la comunicación. Hay un establecimiento de la comunicación entre los dos extremos (operador y ciudadano). Al ser bidireccional hay posibilidad de adaptar el canal y el mensaje al destinatario.
- Aviso masivo. Comunicación general a la población. La que se produce desde la administración, en el nivel que le competa, hacia los ciudadanos. Es una alerta masiva de uno a muchos. Normalmente se puede producir en fases de planificación de la respuesta (formación, simulacros, etc.), en la fase de alarma (comunicación de posibles situaciones de riesgo en las que la población tiene que tomar precauciones), durante la incidencia y en la fase de recuperación. Esta comunicación puede ser dirigida a zonas geográficas, ubicaciones geográficas específicas, en general va a depender del plan de protección asociado al riesgo.

3.1 Comunicación con el PSAP

En este caso hay que habilitar una serie de canales y recursos específicos para la comunicación remota con los PSAP (112), responsables de la gestión de la demanda, que aseguren una accesibilidad multicanal real y accesible.

Los sistemas TIC que den soporte a esta comunicación deberán cumplir con la normativa vigente en materia de accesibilidad TIC

En la siguiente tabla se muestran los recursos de comunicación necesarios según el tipo de discapacidad y la dirección de comunicación. El símbolo “>” indica que el canal se utiliza en la comunicación ciudadano-> agente, “<” indica comunicación agente->ciudadano y “<>” indica que el canal se utiliza en ambos sentidos.

Por ejemplo, una persona con discapacidad intelectual leve va a utilizar el canal de voz de forma bidireccional (<> comunicación agente-ciudadano) aunque el agente tendría que utilizar un lenguaje adaptado en la comunicación, utilizaría pictogramas para comunicar lo que le pasa (> solo dirección ciudadano-agente), no haría uso de la comunicación mediante intercambio de mensajes de texto, ni lectura labial ni de lengua de signos. Sin embargo, podría recibir instrucciones e indicaciones (<) mediante mensajes de texto en lenguaje fácil.

Hay que destacar que el canal de datos incorpora de forma automática información adicional, en particular la geolocalización y el perfil de comunicación. Esta información es necesaria para que los agentes de gestión de la demanda localicen de forma precisa el lugar de la llamada y se puedan adaptar el modelo operativo de atención según el perfil del demandante de ayuda.

Los demandantes según sus necesidades pueden disponer de dispositivos adaptados que soporten el tramo de comunicación final más adecuado para su perfil de comunicación (vibración, alertas táctiles, conversión texto-voz, etc.)

Independientemente del perfil de discapacidad utilizar siempre lenguaje claro.

	Voz	Pictograma+ texto asociado Sencillo, contraste, lector pantalla	Texto Lenguaje claro Contraste	Lectura labial	Lengua de signos	Texto Lectura fácil Contraste	Datos (App) Geolocalización Perfil de comunicación
Auditiva-restos auditivos	SI <>	SI >	SI <>	NO	NO	NO	SI >
Auditiva-usuarios Lengua de Signos	NO	SI >	SI <>	SI <>	SI <>	NO	SI >
Visual-auditiva-restos-sordo cieguera	SI <>	SI >	SI <>	NO	NO	NO	SI >
Visual-cieguera	SI <>	SI >	SI <>	NO	NO	NO	SI >
Visual-baja visión	SI <>	SI >	SI <>	NO	NO	NO	SI >
Personas mayores	SI <>	SI >	SI <>	NO	NO	NO	SI >
Intelectual leve	SI <> Receptor adaptado	SI >	NO	NO	NO	SI <	SI >
Personas con autismo	Si <>	Si<	Si<>	NO	No	Si<	Si>

Resumen de canales de comunicación telemática entre los ciudadanos y los agentes del PSAP según el tipo de discapacidad.

3.1.1 *Personas Sordociegas*

Dificultades para percibir sonidos y problemas de visión.

Recomendaciones:

- Comunicarse en función del canal seleccionado por el ciudadano: texto.
- Asegurar con preguntas la comprensión del mensaje.
- Para las personas Sordociegas hay que confirmar que disponen de un teclado Braille.
- Solicitar permiso para activar la cámara para observar el entorno.

3.1.2 *Personas sordas*

Dificultades para percibir sonidos y acceder a información auditiva

Recomendaciones:

- Comunicarse en función del canal seleccionado por el ciudadano: Lengua de signos o texto.
- Si hay cámara dejar libre la boca para la lectura labial.
- Asegurar con preguntas la comprensión del mensaje.

3.1.3 *Personas ciegas o con baja visión*

Ceguera total, baja visión o dificultades graves de percepción

Recomendaciones:

- Asegurar la localización a través de la cámara y con preguntas de confirmación.
- Si es necesaria información del entorno, solicitar el permiso para el acceso a la cámara.
- Si hay que hacer indicaciones de autoprotección hacerlo mediante mensajes claros y apoyándose en la información de la cámara.

3.1.4 *Personas con problemas de comprensión o comunicación*

Dificultades en comprensión, memoria y adaptación a cambios.

Recomendaciones:

- Uso de un lenguaje comprensible, apoyado en la técnica del lenguaje claro (Norma UNE-ISO 24495-1:2024)
- Pocas preguntas muy claras, cortas y sencillas.

- Preguntas dirigidas a comprobar que se ha entendido la información clave

Por ejemplo:

1. ¿Qué ha pasado?
2. ¿Dónde estás?
3. ¿Cómo podemos ayudarte?
4. Información sencilla sobre cómo actuar en el caso concreto.
5. ¿Has comprendido la información? ¿Puedes repetirla?

3.1.5 *Personas con movilidad reducida.*

Usuarios de sillas de ruedas, prótesis o con fatiga crónica.

Recomendaciones:

- Tener en cuenta su situación de movilidad para indicaciones de autoprotección.

3.1.6 *Personas con Problemas de Salud Mental*

Ansiedad severa, TEPT, esquizofrenia.

Recomendaciones:

- Comunicación empática: Lenguaje sencillo y validación emocional ("Entiendo que esto es abrumador").
- Uso de un lenguaje comprensible, apoyado en la técnica del lenguaje claro (Norma UNE-ISO 24495-1:2024)
- Pocas preguntas muy claras, cortas y sencillas.
- Preguntas dirigidas a comprobar que se ha entendido la información clave

Por ejemplo:

1. ¿Qué ha pasado?
2. ¿Dónde estás?
3. ¿Cómo podemos ayudarte?
4. Información sencilla sobre cómo actuar en el caso concreto.
5. ¿Has comprendido la información? ¿Puedes repetirla?

3.1.7 Personas con trastorno del espectro del autismo (TEA)

Recomendaciones:

- Uso de un lenguaje comprensible, apoyado en la técnica del lenguaje claro (Norma UNE-ISO 24495-1:2024)
- Pocas preguntas muy claras, cortas y sencillas.
- Preguntas dirigidas a comprobar que se ha entendido la información clave

Por ejemplo:

1. ¿Qué ha pasado?
2. ¿Dónde estás?
3. ¿Cómo podemos ayudarte?
4. Información sencilla sobre cómo actuar en el caso concreto.
5. ¿Has comprendido la información? ¿Puedes repetirla?

3.1.8 Personas con problemas orgánicos.

Diabetes, insuficiencia renal, enfermedades cardíacas, etc.

Recomendaciones:

- Confirmar el conocimiento de su situación
- Confirmar sus necesidades

3.2 Alertas masivas

El objetivo de este capítulo es detallar cómo se debe comunicar a la población cuando se necesita emitir un aviso masivo (alerta o información) ante una situación de emergencia.

Esto puede aplicarse en distintos momentos:

- **Antes de que ocurra la emergencia** (por ejemplo, si la AEMET emite un aviso y se comunica a través de televisión y radio una alerta por lluvias intensas).
- **Cuando el riesgo ya es evidente** y se quiere informar sobre medidas a tomar (como en el caso del uso de ES-ALERT o sirenas).
- **Incluso durante un incidente**, por ejemplo, si se utilizan vehículos con megafonía para dar instrucciones de protección o coordinación.

A continuación, se detallan los desafíos clave y recomendaciones específicas para cada perfil de discapacidad en el contexto de las alertas masivas colectiva.

En el caso de las alertas masivas el destinatario del mensaje no está identificado por lo que no es posible determinar si alguno de los receptores, los que se encuentran en una determinada zona geográfica, tienen algún perfil de discapacidad.

No asumir que el mensaje es recibido adecuadamente o que las personas con discapacidad pueden gestionar adecuadamente las medidas de autoprotección o las recomendaciones. En el caso que se disponga de información sobre localización de personas con discapacidad en el área afectada por el aviso y según la situación hay que evaluar si activar un protocolo de comunicación en persona o activar redes de voluntarios asignados.

En el caso de las alertas masivas las acciones de este protocolo deben estar asociadas al canal seleccionado para emitirlas.

Los canales identificados son:

- ES-ALERT.
- Televisión.
- Radio.
- Sirenas y luces de alarma.
- Megafonía.
- Redes sociales.
- Apps específicas.

De forma general, independientemente del canal, los mensajes de texto y voz deberían estar:

- Diseñados en un lenguaje claro y de lectura fácil.
- Mensajes claros y accionables: indicar claramente que hacer, donde ir, que no hacer, paso a paso.
- Información estructurada y repetitiva: Qué pasa, qué se espera, qué hacer, de forma ordenada y repetida. Mensajes de esperanza y apoyo.
- Información sobre accesibilidad: Cuando se indiquen rutas de evacuación o puntos de encuentro, especificar cuáles son accesibles (sin escaleras, con rampas) y dónde se encuentran los puntos de asistencia o las zonas de refugio y con que facilidades o recursos cuentan.
- Instrucciones claras sobre asistencia: Indicar cómo y dónde solicitar ayuda.

- Tono y Contenido: Lenguaje calmado, factual, claro, sencillo y empático. Evitar sensacionalismo o lenguaje catastrofista. Usar tono de voz sereno en radio/megafonía.
- Minimizar estímulos aversivos: Si es viable, alertas sonoras graduales o tonos menos estridentes. Avisos visuales en pantallas o SMS como refuerzo.

Estas recomendaciones deberían estar presentes en todos los canales y ahora se detallan recomendaciones específicas de cada canal.

3.2.1 ES-Alert

Por este canal se emiten mensajes de texto con un sonido fuerte asociado. El mensaje debe estar escrito en lenguaje claro y de lectura fácil.

En el mensaje de alerta se puede incluir un enlace a las redes sociales donde habrá mayor información y capacidad de seguimiento.

Se recomienda que el teléfono tenga activada la vibración y las alertas luminosas.

3.2.2 Televisión.

En este canal se emitirá la información gráfica, de imagen, y audio teniendo en cuenta:

- Se debe incorporar con un video interprete en LS en tiempo real
- Se debe incluir el subtítulo para sordos en tiempo real.
- Debe incorporarse el canal de audio de audiodescripción.
- La información gráfica debe ser explicada por voz ya que no es accesible para las personas ciegas o con problemas cognitivos o de comunicación.
- La información gráfica debe tener un texto claro asociado.

3.2.3 Radio.

En este canal se emitirá la información de audio teniendo en cuenta las pautas generales junto:

- Los locutores deben hablar con ritmo pausado, de forma mas lenta de lo habitual vocalizando claramente.
- Deletrear nombres de calles o número de teléfono si son relevantes.
- Audiodescribir la situación.
- Repetir la información clave dentro del mismo boletín informativo.

3.2.4 Sirenas y luces de alarma.

- Las sirenas deben estar asociadas a luces de alarma.
- Los sonidos y luces se deberían ajustar a códigos definidos y difundidos previamente.

3.2.5 Megafonía.

En este canal se emitirá la información de audio teniendo en cuenta las pautas generales junto:

- Los locutores deben hablar con ritmo pausado, de forma más lenta de lo habitual vocalizando claramente.
- Deletrear nombres de calles o número de teléfono si son relevantes.
- Los mensajes deben ser cortos y repetirse en bucle y sin distorsión.
- En especial en la megafonía móvil se debe apoyar en señales luminosas y si es posible en paneles informativos.

3.2.6 Redes sociales.

En este canal se emitirá texto, video e imágenes, son fundamentalmente un medio de difusión informativa y que, por su carácter bidireccional, nos permite testar necesidades y seguir la evolución de la situación

- Vincular a sistemas de avisos masivos preferentes (tales como ES-Alert) de tal modo que operen como medios de información complementaria a las alertas emitidas.
- Utilizar y difundir cuentas oficiales.
- Establecer un hashtag único para la emergencia.
- Monitorizar los comentarios para asegurar que la información compartida es correcta y responder preguntas.
- Buscar la colaboración de los medios de comunicación como grandes tenedores de usuarios en este espacio
- **Datar con fecha y hora los estatus más importantes**, evitando mensajes obsoletos que inducen desinformación.
- Incluir lengua de signos, subtulado y audiodescripción.

3.2.7 Apps específicas.

En caso de que se dispongan debe asegurarse que son accesibles.

4 Como intervenir y atender a las personas con discapacidad en situaciones de emergencias.

En esta fase, la fase de la respuesta, los cuerpos operativos han sido asignados y están in situ, la interacción con las personas es local y directa.

Con el fin de dar cierta sistemática a los procedimientos operativos, los subdividiremos en tres grupos de situaciones en los que el factor tiempo es el determinante:

1. **Situación 1. No hay tiempo para consultas.** La situación de emergencia no lo permite. Las personas intervinientes deben determinar ellas mismas todas las acciones precisas para abordar la emergencia y atender a las víctimas, aplicando los conocimientos adquiridos en formación sobre AU y atención a necesidades funcionales prioritarias.
2. **Situación 2. Hay algo de tiempo para consultas.** La situación de emergencia no se ha materializado todavía en ese lugar. Se toman medidas preventivas, pero con urgencia (evacuaciones, confinamientos, traslados, etc.). Se activan los protocolos para identificar y responder a necesidades funcionales específicas con los recursos disponibles o rápidamente movilizables.
3. **Situación 3. Se dispone del tiempo preciso para consultas.** Pueden ser situaciones con alertas previas o bien las personas con discapacidad han sido ya confinadas o trasladadas a lugar seguro. En todos estos escenarios, la AU de los sistemas de alerta, las rutas de evacuación y los puntos de encuentro es la base, complementada por la respuesta adaptada a las necesidades funcionales identificadas.

4.1 Identificación del riesgo

Durante el riesgo es necesario tener identificado la urgencia de este y el tiempo de respuesta para la intervención.

4.2 Identificación de los colectivos vulnerables

La identificación de la involucración de personas con discapacidad en una situación de emergencia puede ser de dos formas:

- El centro de control previamente, a la asignación de la incidencia al operativo, ha identificado que hay alguna o varias personas con discapacidad afectadas.
- Es el propio operativo el que, al llegar al lugar del incidente, determina que hay involucradas personas con discapacidad.

4.3 Procedimientos operativos

Como se ha comentado con anterioridad será necesario conocer una vez identificado el riesgo y una vez determinado el tiempo de respuesta y el tiempo disponible para la realización de las consultas, en función de las necesidades del colectivo implicado y de los operativos, se estudian tres situaciones diferenciales.

4.3.1 Situación 1: No hay tiempo para consultas

El rescate, salvamento o acción debe ser inmediata. Estamos en plena emergencia, hay que tomar medidas ya. La persona o el equipo participante debe abordar la situación con sus propios conocimientos o medios. No hay tiempo para consultas y son las personas intervinientes las que deben resolver las situaciones con sus conocimientos previos.

A las dificultades propias de la situación, generalmente nueva para la víctima, deben añadirse las generadas por la propia discapacidad y reacción adversa (miedo, ansiedad, etc.) en la víctima. La única solución en este caso, y en tanto no se van extendiendo los programas formativos más detallados, la única opción posible es disponer de un breve procedimiento de actuación que dote a las personas intervinientes de una idea previa de cómo abordar la relación con personas con discapacidad y un sencillo cuadro que las agrupe por tipologías más genéricas. La profesionalidad de los equipos participantes adaptará esos conocimientos a las distintas situaciones posibles.

Como víctima potencial la persona a tratar precisa siempre de una actitud positiva hacia ella por parte del/de la profesional con quien se interrelacione. Las pautas generales no son muy distintas de las que habría que tomar con víctimas sin discapacidad, pero quizás la falta de costumbre en el tratamiento a personas con discapacidad nos puede llevar a forzar algunos comportamientos erróneos. No olvidemos que estas personas necesitan: ATENCIÓN, INFORMACIÓN y SEGURIDAD

<u>Perfil</u>	<u>Actuación</u>
General	Naturalidad, serenidad, y actuar teniendo presente la situación de discapacidad
	Si la persona no reacciona de la manera que esperas se paciente y repite las instrucciones asegurando que se han comprendido.
	Transmitir instrucciones sencillas de interpretar. Dar las indicaciones necesarias a través de una secuencia de pasos. No dar la información de todos los pasos a la vez, hay que asegurar que se ha comprendido/realizado el primero, hasta pasar al siguiente.
	Fijarse si la persona tiene algún producto de apoyo (bastones, muletas, silla de ruedas, etc.) o animal de asistencia o tiene un comportamiento poco habitual como movimientos repetitivos.
	Priorizar siempre la seguridad de la persona. Nunca dejar sola a una persona con discapacidad.
	Ofrecer Guía y Asistencia Física Segura: proporcionar apoyo físico para la evacuación, siempre de forma segura y respetuosa. Evacuar a la persona con sus productos de apoyo o animal de asistencia.

Perfil	Actuación
Personas Sordociegas.	Captar Atención realizar un toque suave en el hombro o brazo para indicar presencia.
	Coger su mano y deletrear alguna palabra o frase clave: <i>"soy bombero, fuego, hay que salir"</i> .
	Ofrecer codo u hombro para guiarla fuera del área de peligro. Si la persona tiene un perro guía, hay que evacuarlo y en la medida de lo posible debe ser la persona sordociega quien lo lleve. Al guiar la persona fuera del área de peligro, colócate al lado contrario del perro. No lo cambies de lugar.
Personas sordas.	Captar Atención: Establecer contacto visual directo o realizar un toque suave en el hombro o brazo para indicar presencia.
	Comunicar Urgencia: Utilizar gestos universales (señalar peligro, indicar <i>"venir"</i>) o escribir en mayúsculas un mensaje simple como <i>"FUEGO. SALIR"</i> .
Personas ciegas o baja visión.	Identificarse Verbalmente: Hablar antes de tocar, indicando quién eres y tu función (<i>"Soy bombero/a, hay que salir"</i>).
	Describir Obstáculos hasta la llegada segura. Narrar verbalmente la presencia de escaleras, puertas, pasillos estrechos u otros obstáculos en el camino.
	Si la persona tiene un perro guía, hay que evacuarlo. La persona ciega debe llevar el perro. No cambiar al perro de lugar.
Personas con problemas de comprensión o comunicación.	Usar Lenguaje Simple y Directo: Utilizar frases muy cortas y concretas (<i>"Peligro. Salir. Ven conmigo"</i>).
	Apoyar con Gestos Evidentes: Reforzar cada palabra con un gesto claro (señalar la puerta, hacer un gesto de <i>"venir"</i>).
	Dar una Instrucción a la Vez: No dar varias órdenes seguidas. Esperar a que se complete una acción antes de indicar la siguiente.
	Realizar tú primero la acción que pides que haga la persona (ej. empezar a caminar hacia la salida).
	Verificar Comprensión: Observar si la persona imita la acción, asiente o sigue la instrucción para confirmar que ha entendido. Pedir a la persona que devuelva el mensaje para garantizar comprensión, <i>"¿Me puedes repetir lo que te he contado?"</i> , <i>"¿Qué hacemos ahora?"</i>

Perfil	Actuación
Personas con movilidad reducida.	Preguntar Cómo Ayudar: Si la persona puede comunicarse, preguntar directamente: " <i>¿Cuál es la mejor manera de ayudarte a salir?</i> ".
	Informar sobre Barreras: Avisar de forma clara si la ruta de evacuación presenta obstáculos insalvables como escaleras.
	Priorizar Rutas Accesibles: Si se conoce una ruta a nivel o con rampa, utilizarla como primera opción.
	Utilizar Productos de Apoyo: Dar preferencia al uso de sus propios dispositivos (silla de ruedas, andador) si la ruta lo permite.
	Asistencia Física Segura: En ausencia de equipos y como último recurso, aplicar técnicas de levantamiento seguras y coordinadas. Si hay que levantar a la persona, preguntar cómo hacerlo y con qué parte del cuerpo hay que tener cuidado.
Personas con problemas de salud mental.	Tono de Voz Calmado: Utilizar un tono de voz sereno, seguro y empático, evitando gritar o hablar de forma abrupta.
	Evitar la Confrontación: No discutir ni intentar razonar si la persona está en plena crisis. Usar frases de apoyo y guía.
	Comunicar la realidad de forma clara pero no alarmista: " <i>Hay una emergencia, estoy aquí para ayudarte a ir a un lugar seguro</i> ".
	Dar órdenes simples, una a una, para evitar el bloqueo cognitivo por estrés (" <i>Primero, levántate. Ahora, ven conmigo</i> ").
	Mantener una distancia prudente, evitando el contacto físico a menos que sea imprescindible para guiar o por seguridad.
	Usar frases que validen su estado emocional: " <i>Entiendo que esto asusta, es una reacción normal</i> ".
	Decir frases cortas y sin dobles sentidos (" <i>Fuego. Salir por la puerta ahora</i> ").

<u>Perfil</u>	<u>Actuación</u>
Personas con trastorno del espectro del autismo (TEA).	Avisar verbalmente de cada acción antes de realizarla (" <i>Voy a tocar tu brazo para guiarte</i> ").
	Bajar el tono de voz. Si la persona rehúye el contacto visual directo no forzarlo.
	Tocar solo si es imprescindible para guiar, de forma breve y con mínima presión, avisando siempre primero.
	Si hay un familiar o persona de apoyo, asegurarse de que permanezcan juntos durante toda la intervención.
Personas con problemas orgánicos.	Preguntar directamente: " <i>¿Necesita alguna medicación o equipo urgente como un inhalador antes de salir?</i> ".
	Si la seguridad lo permite, conceder un margen de segundos para que la persona recoja su material crítico.
	Respetar un ritmo de evacuación más lento si la persona manifiesta fatiga, dolor o dificultad para respirar.
	Asumir que sus necesidades son reales, aunque la discapacidad no sea visible.
	Estar atento a mareos, disnea o dolor agudo y priorizar la atención sanitaria si aparecen.

4.3.2 Situación 2: Hay algo de tiempo para consultas

La situación de emergencia no se ha materializado todavía en ese lugar. Se toman medidas preventivas, pero con urgencia (evacuaciones, confinamientos, etc.). Hay algo de tiempo para consultas de las personas intervinientes a sus Centros de Control, pero no hay tiempo para que estos Centros, a su vez, busquen ayuda exterior. Deben disponer de unos datos básicos fácilmente disponibles para transmitirlos con carácter inmediato al grupo interviniente. Al haber varios servicios diferentes en una misma intervención las instrucciones deben ser, para todos, las mismas.

Desde el centro de control consultaran el documento de protocolo operativos en el tratamiento de las personas con discapacidad y dará las instrucciones necesarias a los operativos para su actuación.

Hay que tener en cuenta que este documento informatizado es el que estará para consultas en el Centro de Control Operativo del Servicio correspondiente o bien en el Centro 112. Este protocolo estará en el centro de control junto con la guía de buenas prácticas en la comunicación y atención a las personas con discapacidad.

En resumen, los operativos de emergencia tienen información sobre el perfil de las personas involucradas y tienen tiempo de recabar información al centro de control sobre los procedimientos de actuación. Estos procedimientos están a disposición del centro de control. Además, la situación operativa permite aplicar estos protocolos, más detallados.

Un ejemplo sería una situación de urgencia sanitaria en la que el ciudadano se ha puesto en contacto mediante la app A2C y el centro ha recabado información sobre su perfil y transmite, vía radio o por datos, durante el desplazamiento, la información del perfil y de los protocolos detallados.

El operativo podrá evaluar, según la situación que se encuentre, el nivel de aplicación de estos.

<u>Perfil</u>	<u>Actuación</u>
General	Aplicar las pautas generales de la Situación 1
	Contactar con el centro de control (CC): Informar de la presencia de una persona con discapacidad y solicitar pautas del protocolo detallado.
	Recopilar y Comunicar Información Clave al CC: El segundo paso común es observar la situación, recopilar datos relevantes sobre la persona y el entorno, y transmitirlos al centro de control para que puedan ofrecer la mejor respuesta.
	Asegurar la conexión continuada de los operativos con el centro de control (preferentemente 112 por su carácter multisectorial y accesibilidad).
	Aplicar las Pautas Específicas Recibidas del CC: El objetivo de contactar al CC es recibir instrucciones basadas en el protocolo completo. Verificar el checklist del protocolo.
	Mantener a la Persona Informada: Comunicar de forma visual o escrita los pasos que se están dando para reducir la ansiedad.
	Respetar la Confidencialidad: Manejar la información sobre su estado de salud con total discreción.

Perfil	Actuación
Personas Sordociegas.	Contactar centro de control (CC): Informar de la presencia de una persona con sordoceguera y solicitar pautas del protocolo detallado. Solicitar guía-intérprete si la persona no tiene otros recursos y solo si lo solicita.
	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 1 y seguir las pautas del centro de control
	Si es posible utilizar dispositivos de apoyo como tablets o móviles y facilitar teclado braille. Uso de libretas.
	Recopilar Información Clave: Preguntar si utiliza productos de apoyo (audífono, implante coclear) y si están operativos. Comunicarlo al CC. Identificar el uso de perro guía.
	Dirigirse a la persona y no al intérprete. Utilizar el centro de intermediación en caso de no disponer de un intérprete in situ.
Personas sordas.	Contactar centro de control (CC): Informar de la presencia de una persona sorda y solicitar pautas del protocolo detallado.
	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 1 y seguir las pautas del centro de control
	Si es posible utilizar dispositivos de apoyo como tablets o móviles. Uso de libretas.
	Recopilar Información Clave: Preguntar si utiliza productos de apoyo (audífono, implante coclear) y si están operativos. Identificar si utiliza la Lengua de Signos. Comunicarlo al CC.
	Dirigirse a la persona y no al intérprete. Utilizar el centro de intermediación en caso de no disponer de un intérprete in situ.

Perfil	Actuación
Personas ciegas o baja visión.	Contactar centro de control (CC): Informar de la presencia de una persona ciega y solicitar pautas del protocolo detallado. Solicitar guía-intérprete si la persona no tiene otros recursos y solo si lo solicita.
	Describir las barreras del entorno para recibir la mejor ruta de evacuación.
	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 1 y seguir las pautas del centro de control.
	Recopilar Información Relevante: Preguntar si utiliza perro guía o bastón y si necesita ayuda específica para moverse. Comunicarlo al CC.
	Si la persona tiene un perro guía, hay que evacuarlo. La persona ciega debe llevar el perro. No cambiar al perro de lugar. Si usa bastón, asegurar que dispone de él.
Personas con problemas de comprensión o comunicación.	Contactar CC: Informar de la situación y describir el nivel de dificultad de comprensión observado para recibir pautas adecuadas.
	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 1 y seguir las pautas del centro de control.
	Crear Entorno Tranquilo: En la medida de lo posible, apartar a la persona de ruidos, gritos o multitudes para reducir la sobrecarga informativa.
	Elogiar la cooperación y la calma para generar un clima de confianza (" <i>Muy bien. Lo estás haciendo genial</i> ").
	Seguir las instrucciones del centro de control, que puede indicar el uso de técnicas de Lectura Fácil en la comunicación.
Personas con movilidad reducida.	Contactar centro de control (CC): Informar del tipo de movilidad reducida y las barreras arquitectónicas del lugar para recibir un plan de acción.
	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 1 y seguir las pautas del centro de control.
	Solicitar Información sobre Equipos: Preguntar al CC por la ubicación y disponibilidad de equipos como sillas de evacuación.
	No Improvisar Traslados: Esperar las instrucciones y los recursos indicados por el CC antes de intentar evacuaciones complejas por escaleras. En caso de tener que movilizar sin sus equipos de apoyo, solicitar al CC las instrucciones precisas.
	Preparar a la Persona: Comunicar a la persona el plan de evacuación que ha indicado el CC, explicando cómo se realizará el traslado.
	Mover a Zona de Refugio: Si el edificio cuenta con una y el CC lo indica, verificar que es accesible y trasladar a la persona a la Zona de Refugio más cercana como medida de seguridad intermedia.

<u>Perfil</u>	<u>Actuación</u>
Personas con problemas de salud mental.	Contactar CC: Informar de que la persona está experimentando una crisis de ansiedad, pánico o un episodio psicótico para recibir orientación.
	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 1 y seguir las pautas del centro de control.
	Crear un Espacio Seguro: Si es viable, alejar a la persona del foco principal de estrés (ruido, multitud) a un lugar más tranquilo. Evitar contacto visual continuado que pueda resultar intimidante. Controlar lenguaje corporal, evitar posicionarte por detrás de la persona o en una actitud corporal "dominante". Escucha Activa: Permitir que se exprese sin interrupciones ni juicios, mostrando empatía.
	Aplicar Pautas del CC: Seguir las instrucciones del centro de control sobre técnicas de contención verbal o la necesidad de alertar a servicios sanitarios especializados.
	Verificar que se disponen de los recursos adecuados de contención en caso de ser necesarios.
Personas con trastorno del espectro del autismo (TEA).	Contactar CC: Informar de que hay una persona con posible TEA, describiendo su estado (agitado, bloqueado, etc.).
	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 1 y seguir las pautas del centro de control.
	Crear un Espacio Seguro: Si es viable, alejar a la persona del foco principal de estrés (ruido, multitud) a un lugar más tranquilo. Escucha Activa: Permitir que se exprese sin interrupciones ni juicios, mostrando empatía. Permitir Autorregulación: Respetar conductas repetitivas (balanceo, aleteo) si no son peligrosas, ya que son un mecanismo para gestionar el estrés.
	Explicar Secuencias Concretas: Evitar conceptos de tiempo abstractos. En lugar de "espera 5 minutos", decir " <i>Primero nos sentamos aquí. Luego, saldremos</i> ".

<u>Perfil</u>	<u>Actuación</u>
Personas con problemas orgánicos.	Contactar CC: Informar de la condición orgánica de la persona, si se conoce, o de los síntomas que manifiesta (fatiga, dolor, etc.).
	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 1 y seguir las pautas del centro de control.
	Gestionar Equipamiento: Ayudar a transportar equipos portátiles como tanques de oxígeno o neveras de insulina.
	Comunicar Necesidades al CC: Informar al centro de control si se va a requerir transporte adaptado o asistencia sanitaria en el punto de encuentro.
	Asegurar Necesidades Básicas: Permitir el acceso a agua o alimentos si es necesario para evitar una descompensación (ej. hipoglucemia). Asegurar las condiciones de suministro eléctrico, oxígeno, etc.

4.3.3 Situación 3: Se dispone de tiempo para consultas

Las personas con discapacidad están o han sido llevadas a lugar seguro. Hay tiempo para gestionar, a través de sus Centros de Coordinación Operativa, con entidades o personas expertas en el tratamiento concreto de una discapacidad si esta lo precisara, para buscar un mejor asesoramiento directo en tiempo real, e incluso, si es posible, la presencia de esas personas in situ para una mejor actuación.

No obstante, los servicios de emergencia presentes deben abordar el intervalo siguiendo las instrucciones básicas que les van transmitiendo, pudiendo demorar algunos aspectos conflictivos que por falta de medios o de personal especializado convenga aplazar. Los Centros de Coordinación Operativa accederán, mediante sus bases de datos específicas, a la rápida búsqueda del recurso más adecuado.

Son bases de datos de recursos propios o ajenos a la Administración. Hay que tener en cuenta que este documento informatizado es el que estará para consultas en el Centro de Control Operativo del Servicio correspondiente o bien en el Centro 112.

En resumen, los operativos están en el lugar, la situación está estabilizada y se pueden necesitar aplicar procedimientos más detallados y específicos. Por ejemplo, si hay una signante involucrada se puede conectar un con interprete de LS, o solicitar un apoyo de un especialista en salud mental, etc. Estos recursos estarían identificados en el centro de control y se indicarían o se conectarían con los operativos in situ. Se podrán identificar lugares adecuados de evacuación, equipamiento necesario para el caso de problemas orgánicos que lo necesiten, etc

Perfil	Actuación
General	Aplicar las pautas generales de la Situación 2
	Asegurar un Entorno Seguro y Adaptado: La primera acción es siempre confirmar que la persona se encuentra en un lugar que cumple las condiciones de seguridad, iluminación y calma necesarias para su bienestar mientras espera la ayuda especializada.
	Asegurar un entorno adecuado para los animales de asistencia. Asegurar el suministro de agua.
	Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios (medicinas, oxígeno, electricidad, baterías, sillas de ruedas, camas asistidas, etc.)
	Mantener a la Persona Informada: Comunicar, verbalmente, de forma visual o escrita los pasos que se están dando para reducir la ansiedad. Hay que asegurar que se ha comprendido el mensaje.
	Acceder a la información previamente elaborada de planes de emergencia y procedimientos operativos inclusivos, con información completa y adaptada a la identificación zonificada de personas con discapacidad.
	Solicitar al centro de control la Activación de un Recurso Específico: Todos los checklist instruyen al interviniente a pedir al CC que movilice a un profesional o servicio concreto del Directorio de Recursos, adecuado para la discapacidad identificada.
	Preparar el Traspaso de Información: Es una tarea universal que el personal en el lugar resuma la situación, las acciones tomadas y las necesidades observadas para informar de manera eficiente al especialista cuando llegue.
	Colaborar con el Especialista a su Llegada: La fase final del trabajo del primer interviniente es recibir al recurso especializado, transmitirle la información y seguir sus indicaciones, asegurando una transición y un apoyo profesional continuo.

Perfil	Actuación
Personas Sordociegas.	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 2 y seguir las pautas del centro de control
	Si la persona lo solicita pedir al CC la activación de un "Intérprete de Lengua de Signos" o un "Guía-Intérprete" para personas sordociegas del Directorio de Recursos.
	Interesarse sobre el tipo de prótesis auditiva que utiliza, sobre su cuidado y manejo y/o reparación y sustitución, así como recarga de baterías y disposición de pilas (según cada caso). Solicitar productos de apoyo para la accesibilidad auditiva y a la comunicación (bucle magnético y otros productos de apoyo a la audición, así como tablets con aplicaciones gratuitas o herramientas de subtítulo automático.
Personas sordas.	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 2 y seguir las pautas del centro de control.
	Si la persona lo solicita pedir al CC la activación de un "Intérprete de Lengua de Signos" del Directorio de Recursos.
	Interesarse sobre el tipo de prótesis auditiva que utiliza, sobre su cuidado y manejo y/o reparación y sustitución, así como recarga de baterías y disposición de pilas (según cada caso). Solicitar productos de apoyo para la accesibilidad auditiva y a la comunicación (bucle magnético y otros productos de apoyo a la audición, así como tablets con aplicaciones gratuitas o herramientas de subtítulo automático.
Personas ciegas o baja visión.	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 2 y seguir las pautas del centro de control.
	Asegurar Entorno Accesible: Ubicar a la persona en un lugar seguro, sin obstáculos y lejos de zonas de paso para evitar tropiezos.
Personas con problemas de comprensión o comunicación.	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 2 y seguir las pautas del centro de control.
	Mantener Entorno Estructurado: Asegurar que la persona está en un lugar calmado y predecible, idealmente con una persona de referencia.
	Solicitar Recurso Específico: Pedir al CC que active "Recursos de Accesibilidad Cognitiva" o profesionales que puedan adaptar la información a Lectura Fácil.
	Evitar Presión: No forzar a la persona a responder preguntas complejas. Esperar al especialista para la comunicación avanzada. Validar Materiales: Colaborar con el especialista para que cualquier información posterior (normas del albergue, etc.) sea validada en Lectura Fácil antes de entregarla.

Perfil	Actuación
Personas con movilidad reducida.	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 2 y seguir las pautas del centro de control.
	Asegurar Entorno Accesible: Confirmar que la persona se encuentra en un lugar seguro, accesible y con espacio suficiente para sus productos de apoyo.
	Solicitar Recurso Específico: Pedir al CC la activación de "Servicios de Transporte Accesible" para el traslado posterior.
	Gestionar Traslado Coordinado: Coordinar con el transporte adaptado la logística del traslado, asegurando que se cumplen las necesidades de la persona.
Personas con problemas de salud mental.	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 2 y seguir las pautas del centro de control.
	Solicitar Recurso Específico: Pedir al CC la activación de "Organizaciones de Apoyo Psicosocial" del Directorio para una intervención profesional.
	Preparar Traspaso de Información: Informar al profesional de apoyo psicosocial sobre los posibles desencadenantes de la crisis y el comportamiento observado.
Personas con trastorno del espectro del autismo (TEA).	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 2 y seguir las pautas del centro de control.
	Solicitar Recurso Específico: Pedir al CC que active "Recursos de accesibilidad cognitiva" o un "Facilitador procesal" del Directorio.
	Respetar Sistemas de Comunicación (SAAC): Asegurarse de que la persona tiene acceso a su sistema de comunicación habitual (tablets, pictogramas, etc.).
	Preparar Traspaso de Información: Informar al especialista sobre las sensibilidades observadas, los métodos de comunicación que funcionaron y los desencadenantes de estrés.

<u>Perfil</u>	<u>Actuación</u>
Personas con problemas orgánicos.	Aplicar inicialmente el protocolo de situación 2 y seguir las pautas del centro de control.
	Asegurar Entorno con Facilidades: Ubicar a la persona en un lugar con asientos, acceso a un baño y, si es posible, a una toma de corriente para equipos electrodependientes.
	Solicitar Recurso Específico: Pedir al CC que contacte con "Farmacias y Centros de Salud Accesibles" para gestionar la continuidad de tratamientos
	Gestionar Continuidad de Tratamientos: Facilitar la comunicación con servicios médicos para gestionar la continuación de tratamientos vitales como diálisis o quimioterapia.