

GUÍA DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN

con personas con baja visión

Material práctico dirigido a profesionales sanitarios,
personal de atención al público y ciudadanía en general



Una publicación de
ACCIÓN VISIÓN ESPAÑA
www.esvision.es

"Entre ver y no ver hay un sinfín de posibilidades"

visionespaña



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

💡 ¿Por qué esta guía?

Cada día acompañamos a personas con baja visión o ceguera y a sus familias. La pérdida de visión cambia muchas cosas, sí, pero hemos aprendido que buena parte de los obstáculos los ponen un entorno que no está pensado para todas las personas y la falta de conocimiento de quienes les rodean.

Con pequeños gestos y algo de información, cualquier persona puede comunicarse y relacionarse con naturalidad, respeto y eficacia con alguien que tiene baja visión. Esa es la idea detrás de esta guía: dar herramientas sencillas, no un manual complicado. “

🎯 Esta guía te ayudará a:

- Saber cómo dirigirte y comunicarte con una persona con baja visión.
- Ofrecer ayuda de forma adecuada, sin invadir ni presuponer.
- Identificar actitudes y gestos que, aunque bienintencionados, conviene evitar.

👁️ ¿Qué es la baja visión?



PÉRDIDA DE CONTRASTE



DESLUMBRAMIENTO



CEGUERA NOCTURNA



VISIÓN PARCHEADA



VISIÓN EN TÚNEL



PÉRDIDA DE VISIÓN CENTRAL

La baja visión es una discapacidad visual que no se corrige con gafas, lentillas, tratamiento médico o cirugía. Quien la tiene conserva algo de visión útil (visión periférica o central, capacidad para distinguir formas, contrastes...), que puede variar mucho de una persona a otra e incluso a lo largo del día por ejemplo, en función de la iluminación.

Ideas clave para tener en cuenta:

- La baja visión no es lo mismo que la ceguera total: la mayoría de las personas con baja visión Sí ven, aunque de forma parcial, borrosa o con puntos ciegos.
- No hay dos personas con baja visión iguales: cada patología (DMAE, glaucoma, retinosis pigmentaria, etc.) afecta de una forma distinta.
- La visión de una persona puede cambiar según la luz, el cansancio o el contraste del entorno.
- Muchas personas con baja visión usan bastón, lupa o apoyo visual solo en determinadas situaciones.

Pequeño glosario

Algunas patologías que mencionamos en la guía, explicadas en una frase:

- **DMAE (Degeneración Macular Asociada a la Edad):** afecta a la visión central; dificulta reconocer caras o leer, aunque se conserva la visión periférica.
- **Glaucoma:** daña el nervio óptico y reduce progresivamente el campo visual periférico; con el tiempo puede producir una "visión en túnel".
- **Retinosis pigmentaria:** enfermedad degenerativa que suele empezar por dificultad para ver de noche y va reduciendo el campo visual con los años.
- **Resto visual:** la parte de visión que la persona conserva y puede aprovechar, a menudo con ayudas ópticas (lupas, filtros, etc.).

Cómo comunicarte con una persona con baja visión



Al iniciar la conversación

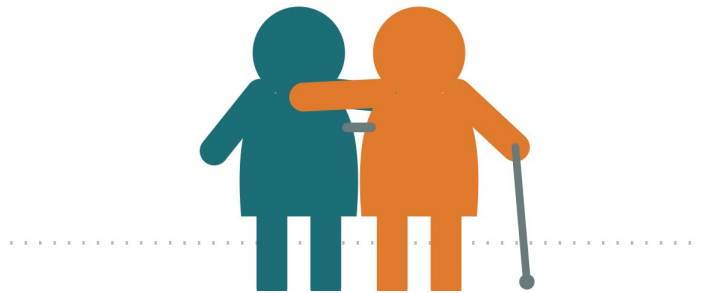
- Identifícate al acercarte: di tu nombre y, si procede, tu cargo o el motivo del contacto. No des por hecho que la persona te reconoce solo por la voz o por verte de lejos.
- Dirígete siempre directamente a la persona, no a su acompañante, intérprete..., aunque le acompañen.
- Habla con un tono de voz normal. La baja visión, por sí sola, no implica pérdida auditiva (aunque algunas personas pueden tener también una discapacidad auditiva asociada), así que ajusta el tono si la persona te lo indica.
- Usa el nombre de la persona si lo conoces, así sabrá que te diriges a ella y no a otra persona del grupo.

Durante la conversación

- Describe brevemente el entorno si es relevante: “a tu derecha hay una silla libre”, “la puerta está a unos tres metros, de frente”.
- Evita depender solo de gestos, señales visuales o expresiones (“ahí”, “esto”, “por allí”): acompáñalos siempre de una referencia verbal clara.
- Si vas a compartir un documento, léelo en voz alta o pregunta si prefiere un formato accesible (letra grande, alto contraste, digital).
- Avisa antes de irte o de terminar la conversación, y también cuando te reincorpores tras un silencio, para que la persona sepa si sigues ahí.



Cómo ofrecer ayuda de forma adecuada



Ofrecer ayuda está bien. Lo importante es cómo se hace: la clave está en preguntar, nunca en asumir.

Antes de ayudar

- Pregunta primero: “¿Necesitas ayuda?” o “¿Quieres que te acompañe?”. Si dice que no, respeta su decisión sin insistir.
- Espera a que te indique cómo prefiere que le ayudes; cada persona tiene su propia forma de desenvolverse.

Al acompañar a alguien

- Ofrece tu brazo o tu hombro para que la persona se agarre si lo necesita; no la sujetes ni la empujes tú a ella.
- Camina a un ritmo normal y avisa de cambios de nivel: escalones, rampas, bordillos, puertas giratorias, etc.
- Si os sentáis, guía su mano hasta el respaldo de la silla para que ubique el asiento por sí misma.

Con objetos, bastón o perro guía

- No agarres, muevas ni sujetes el bastón, el brazo o el arnés del perro guía sin permiso.
- No des de comer, acaricies ni distraigas a un perro guía: está trabajando.
- Si mueves un objeto personal (bolso, bastón, taza), avisa y explica dónde lo has dejado.



Qué evitar siempre

- Hablar sobre la persona con su acompañante en lugar de dirigirte a ella (“¿qué va a tomar él/ella?”).
- Agarrar del brazo, del bastón o empujar a la persona sin haber preguntado antes.
- Usar expresiones capacitistas o de lástima (“pobrecito/a”, “qué pena”, “con lo bien que se apaña”).
- Dar por hecho que no ve nada en absoluto: la mayoría de las personas con baja visión tienen resto visual útil.
- Elevar la voz, hablar más despacio de lo normal o infantilizar el trato.
- Cambiar de sitio el mobiliario o los objetos personales sin avisar.

Para profesionales sanitarios

- Explica cada paso de una exploración o prueba antes de realizarla, especialmente si implica contacto físico o instrumental cercano al rostro.
- Facilita la información clínica en formatos accesibles cuando sea posible: letra grande, alto contraste o lectura en voz alta del informe.
- Dale tiempo extra para leer, firmar o revisar documentos; ofrécete a leerlos si lo prefiere.
- Indica verbalmente dónde están los objetos que vas a usar (camilla, báscula, puerta de la consulta) y anuncia cuándo vas a tocarla.
- Pregunta sobre su tipo de baja visión y sus necesidades concretas: te ayudará a adaptar la consulta sin dar nada por hecho.

Para personal de atención al público

- Da indicaciones verbales claras y concretas (“al fondo a la derecha”, “tercera puerta”) en lugar de señalar solo con la mano.
- Ofrece ayuda para rellenar formularios o localizar la información en pantallas, carteles o tótems si la persona lo solicita.

- Cuida la señalización, la iluminación y el contraste de los espacios: ayudan a todas las personas con baja visión.
- Informa de las colas, turnos o esperas de forma verbal, ya que los sistemas solo visuales (pantallas de turno, por ejemplo) pueden no ser accesibles.

Para la ciudadanía en general

- Normaliza la interacción: una persona con baja visión es, ante todo, una persona. Trátala con la misma naturalidad que a cualquier otra.
- No sobreprotejas ni tomes decisiones por ella; deja que sea la persona quien decida qué ayuda necesita y cómo.
- Si tienes dudas sobre cómo actuar, simplemente pregunta con respeto: la persona sabrá indicarte lo que necesita.

En caso de emergencia

Un momento de tensión no es el mejor para improvisar. Estas pautas ayudan a actuar rápido y con seguridad:

- Identifícate y explica la situación con claridad y en pocas palabras: “Hay que evacuar el edificio, te voy a acompañar a la salida”.
- Ofrece tu brazo y guía verbalmente el camino, avisando de escaleras, puertas u obstáculos con antelación.
- No te separes de la persona sin avisar; si tienes que hacerlo, dile con quién se queda o dónde esperarte.
- Si hay ruido, alarmas o megafonía, acércate y habla despacio y claro para asegurarte de que recibe la información.

Accesibilidad digital

Si además atendéis por web, app o redes sociales, estos detalles son importantes:

- Cuida el contraste de color y permite ajustar el tamaño de letra; comprueba que la web funciona bien con lectores de pantalla.
- Añade textos alternativos a las imágenes.
- Los formularios y documentos digitales (PDF, Word) deben poder navegarse con teclado, sin depender únicamente del ratón.

♥ Para recordar



En una frase:

- Pregunta antes de ayudar, habla directamente con la persona, da referencias claras y evita dar nada por hecho.

Estos pequeños gestos no cuestan nada y suponen un gran cambio para la autonomía, la dignidad y la inclusión de las personas con baja visión 🙏

Sobre Acción Visión España

Acción Visión España es una entidad sin ánimo de lucro que apoya a personas con patologías visuales, baja visión y ceguera, junto a sus familias y a los profesionales del ámbito de la visión.

Acción Visión España está formada por entidades adheridas repartidas por toda España. Si necesitas más orientación o información, no dudes en contactarnos.



Web: www.esvision.es



Email: consultas@esvision.es



Dirección: Calle Cristóbal Bordiu 35, Oficina 416, 28003 Madrid



Teléfono del Ojo (gratuito) +34 900 900 505

Disponemos de más guías y recursos disponibles en www.esvision.es. Escanea el código para acceder a todos ellos:



🌀 ♥ Gracias por hacer el mundo un poco más accesible.