

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA INTERACCIÓN CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Edita: Cermin.

Ilustraciones: Perro

Diseño e impresión: Empresa de Inserción Eurolan

Financiado por Gobierno de Navarra

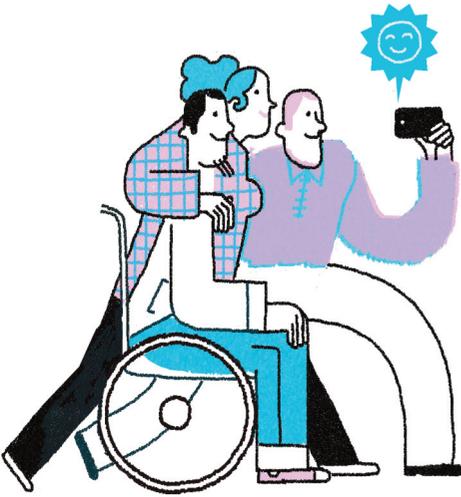
ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Personas con discapacidad auditiva	6
3. Personas con discapacidad intelectual o trastornos del desarrollo	8
4. Personas con discapacidad psíquica o trastornos del neurodesarrollo	10
5. Personas con discapacidad física	11
6. Personas con discapacidad visual	13
7. Personas con enfermedad mental	16
8. Personas con discapacidad orgánica	17
9. Personas con discapacidad de la voz	18
¿Qué es Cermin?	19



1. INTRODUCCIÓN

Persona/as con Discapacidad



El respeto a la dignidad de las personas con discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos, añadiendo la equidad, accesibilidad universal o la igualdad, implica reconocer un espacio en el que asuman el poder de decisión sobre sus propias vidas y participar de forma plena en la vida política, económica, social y cultural de su comunidad, siempre desde la equiparación de oportunidades e igualdad de derechos para todas las personas.

La discapacidad, como circunstancia en la vida de las personas, es un elemento más que refleja la diversidad y la riqueza de los seres humanos. La discapacidad no es una realidad estanca, sino que forma parte del crisol de la sociedad.

Existe una variedad de términos para designar a las personas con discapacidad pero actualmente, existe una forma generalizada y con amplio consenso, incluso normativo, que se considera correcta: “Discapacidad” y “Personas con Discapacidad”. Hay que erradicar otras terminologías como; minusvalía, diversidad funcional, minusválido/a, discapacitado/a, retrasado/a, especial, incapaz, etc.

¿Por qué este manual?

Porque todas las personas tienen derecho a participar en condiciones de igualdad que el resto de la ciudadanía. El acceso de algunas personas a determinados entornos, bienes o servicios que deben de estar a su disposición, supone la necesidad de contemplar aspectos importantes de los mismos con el fin de garantizarlos al igual que el resto de la población

Cerca de un 10% de la población tienen una discapacidad y son susceptibles de medidas de estas características, ya sea una persona con discapacidad sensorial, física, orgánica, intelectual o con enfermedad mental. Las necesidades de accesibilidad son distintas en cada una de ellas y en gran medida éstas vienen determinadas por el contexto al que se pretende acceder o comunicar. Así mismo, existe una gran diversidad dentro de cada una de las discapacidades.

Es importante tener en cuenta las siguientes premisas:

1. Prestar atención a la persona, no a la discapacidad.
2. Hablar directamente con ella no con su acompañante.
3. Tratar a las personas adultas como tales.
4. Evitar miradas paternalistas (no usar expresiones como sufrir, padecer, etc.)
5. Ver a la persona desde la igualdad.

Para garantizar el acceso universal a determinados entornos, bienes y servicios, es preciso contemplar las necesidades y demandas de determinados colectivos con el fin de garantizar su participación en igualdad de condiciones al resto ciudadanía. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad tendrán menos dificultades, y por ello, su autonomía será mayor.

Este documento pretende hacer una serie de recomendaciones básicas con el fin de facilitar conductas y actitudes que garanticen la accesibilidad de las personas con discapacidad.

2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA



Las personas con discapacidad auditiva constituyen un colectivo muy heterogéneo que se comunica de diversas formas, lenguaje oral y/o lenguaje signos, por lo que habrá que individualizar la respuesta en función de su condición.

Las personas con discapacidad auditiva, pueden encontrar dificultades a la hora de decodificar mensajes, anticipar hechos y manejar símbolos que se sustentan en la estructura del lenguaje verbal. Esto se puede agravar en situaciones con mala acústica que dificulten la recepción de los mensajes (ruido de fondo, distancia entre interlocutores, etc.)

Cuando estemos con personas sordas o hipoacúsicas, intentaremos facilitarles ayudas que complementen, aumenten o supongan una alternativa a este sistema de comunicación. Para ello:

- Evitaremos hablarle sin que nos esté mirando.
- En caso de querer hablarle, le avisaremos, indicándole el tema de conversación y, cada vez que varíe, se lo haremos saber.
- Llamaremos su atención con un ligero toque en el brazo o en el hombro, (no es conveniente tocar ni en la cabeza ni en la espalda por el sobresalto que puede causar), o con una discreta seña antes de hablar.
- Nos situaremos a su altura, sobre todo si son niños y niñas o si van en silla de ruedas
- Mientras hablemos, es necesario que no tengamos nada en los labios ni en la boca.
- Evitaremos poner las manos delante de nuestra boca.
- Le hablaremos de frente, con la cara bien iluminada y de cerca para facilitarle la labiolectura (más aquí de 2,5 o 3 metros).
- Vocalizaremos bien pero sin exagerar ni elevar el volumen de voz.
- Hablaremos siempre con un tono natural, evitando hablarle deprisa o demasiado despacio y asegurándonos de que comprende la conversación.

- Si no nos entiende, repetiremos el mensaje. Construiremos la frase de otra manera más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar.
- Ayudaremos a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobrereactuar. También podemos recurrir, si fuera necesario, con alguna palabra escrita o dibujo.
- Si estamos en grupo es necesario respetar los turnos a la hora de hablar e indicar previamente quién va a intervenir.
- Mientras caminemos, es preferible no hablar.
- Darles información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (músicas de fondo, mensajes por megafonía, instrucciones verbales al grupo...) Eso les permite entender mejor las reacciones de otras personas y adecuar su comportamiento de un modo más eficaz.
- Si utiliza la lengua de signos es necesario mirarle cuando está signando, lo contrario se considera falta de interés o de respeto. Además, si va acompañada de intérprete de lengua de signos u otra persona, le miraremos a ella aunque sea su acompañante quien hable.

3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O TRASTORNOS DEL DESARROLLO



Dentro de esta discapacidad nos encontramos con personas que, aún teniendo algunos rasgos comunes derivados de su limitación cognitiva, responden a perfiles muy heterogéneos. Estas personas pueden tener algunas dificultades de comunicación oral, pero esto no quiere decir que sea incapaz de comunicarse.

Siempre tendremos que tener presentes las siguientes consideraciones:

abstracto y los tecnicismos y asegúrese de su comprensión empleando un lenguaje sencillo, accesible y cotidiano.

- Es aconsejable que se coloque a nuestro lado para que su concentración sea más consistente.
- No se adelante a las emisiones de la persona, acomódese a su ritmo, dándole opciones de intervenir y respetando sus silencios.
- Ante los cambios está especialmente indicado anticipar información, verbalizar por adelantado lo que va a suceder, con el fin de aumentar su capacidad de adaptación.
- Ignore comportamientos que puedan parecer extraños (por ejemplo, vocalizaciones o gestos inusuales).
- Son de gran ayuda comunicativa las comparaciones, ejemplos o referencias vivenciales significativas para ella.
- Adapte su lenguaje al nivel de la persona: si ésta no tiene lenguaje oral, puede acompañar sus explicaciones con material gráfico, signos y señas para facilitar la comprensión.
- Utilice un lenguaje positivo.
- Debemos utilizar material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Tenga en cuenta que pueden tener dificultades para comprender el tiempo, por lo que deberá asegurarse de que entiende (calendarios,...).
- Tenga en cuenta que pueden tener dificultades para centrar su atención y pueden mostrar interés por objetos que para el resto pasan desapercibidos.

- Reduzca, a ser posible, la estimulación sensorial y las interrupciones.
- Retire el material que no vaya a emplear.
- Tenga en cuenta que a estas personas les gusta relacionarse con otras, a pesar de que a veces tengan dificultades para hacerlo.
- Dé una mayor importancia a la interacción social utilizando aspectos que acompañan al lenguaje oral, como gestos, sonrisas, proximidad, mirada, tono... que permiten crear un marco de seguridad y tranquilidad. Para fomentar su confianza, puede ser útil tratar un tema de su interés, si es una persona adulta, o hacer algún juego que le guste, si es una niña o un niño.
- Les trataremos de acuerdo a su edad cronológica, evitando infantilizar nuestro lenguaje si no es un niño y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
- Es conveniente que consideremos que algunas personas con discapacidad intelectual o trastornos de desarrollo viven con incomodidad el contacto físico. Como norma general, nuestra relación en este sentido ha de tener un planteamiento equivalente al que seguimos con cualquier persona.
- Debemos tender a emitir respuestas lo más normalizadas posible.
- Respetemos sus tiempos de respuesta que pueden no coincidir con los nuestros.

4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA O TRASTORNOS DEL NEURODESARROLLO



Dentro de estos trastornos nos encontramos con personas que responden a perfiles muy heterogéneos. Pueden tener algunas dificultades en la comunicación verbal y no verbal, dificultades en la socialización pueden tener conductas estereotipadas e intereses restringidos. Habrá que tener en cuenta:

- Uso de agendas visuales (adaptadas al nivel de abstracción de la persona) para marcar las actividades que tendrán lugar y en qué orden.
- Fomentar la atención evitando información innecesaria, reduciendo distractores y añadiendo estructuración física.
- Fomentar el contacto ocular, nos situaremos en frente de la persona, con nuestros ojos a la altura de los suyos e intentaremos

acercar todos los objetos de interés de la persona hacia nuestra cara.

- Uso de SAAC (Sistemas aumentativos y/o alternativos de comunicación) para apoyar la comunicación. Adaptar el tipo de sistema a las características de cada persona.
- Reducir el lenguaje en la comunicación con estas personas. Lenguaje claro y conciso y concreto.
- Evitar el uso de lenguaje figurado, frases hechas o de doble sentido
- Desarrollar rutinas para distintas situaciones sociales, utilizando historias sociales para explicarlas de forma explícita.
- La traducción a imágenes (pictogramas) y el uso de apoyos visuales en todos los entornos.

INTERACTUAR CON

5. PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA



Las personas con discapacidad física, suelen presentar alteración en la marcha y requerir ayudas para su desplazamiento aunque la discapacidad física se puede centrar también en los miembros superiores. En ocasiones, pueden presentar asociadas necesidades que afectan a su capacidad manipulativa, a circunstancias propias de su autocuidado o a su competencia comunicativa. A la hora de establecer una relación con ellas en cualquier entorno, tenemos que considerar los siguientes aspectos:

- Al dirigirnos hacia ella, hacerlo siempre por delante, cara a cara y agacharnos o ponernos a su altura si es usuaria de silla de ruedas. Evitar dirigirnos por la espalda o tocarles por detrás para evitar sustos o espasticidades
- Poner las cosas a su alcance y adecuar la altura de textos o mensajes escritos.
- Ante una explicación o cuando hay que observar algo, es conveniente que se coloquen en primera fila para que el resto de personas no les dificulten la percepción visual o auditiva.
- A la hora de colaborar en sus desplazamientos con silla de ruedas, esperar a su petición de ayuda. Nuestra ayuda será oportuna sólo si la requiere. En caso de que una persona con discapacidad física tenga una discapacidad intelectual y no nos pueda indicar, nos anticiparemos siempre hacia dónde vamos y para qué antes de hacer los desplazamientos.
- Si nos paramos en algún lugar, comprobaremos que la silla esté bien colocada, frenada y en posición integradora en el grupo.
- En espacios estrechos, debemos prestar atención a que las manos y pies no choquen contra puertas, paredes...

Si nos encontramos con un ESCALÓN

- Para subirlo, pondremos la silla de frente al escalón de manera que primero subirán las ruedas delanteras y luego las traseras. Nos colocaremos detrás por seguridad. Muchas sillas presentan una barra trasera que nos permite hacer palanca con el pie para disminuir el esfuerzo y hacer más suave las subidas.
- Para bajarlo, colocaremos la silla de espaldas al escalón de manera que bajan primero las tra-

seras. Aquí también nos colocaremos detrás por precaución.

Si nos encontramos con una RAMPA

- Para subir, la silla estará de frente a la rampa. Una vez subida, nos cercioraremos de que la silla ha superado por completo la pendiente y queda frenada.
- Para bajarla, la silla irá de espaldas a la rampa de manera que se irá hacia atrás. Una vez abajo, comprobaremos que está bien colocada.

En el caso de otras necesidades asociadas a la discapacidad física, conviene tener en cuenta lo siguiente:

- Dependiendo de la lesión, algunas personas con discapacidad física pueden encontrar dificultades en la manipulación de determinados objetos o prendas. En las situaciones en las que esté llevando a cabo un manejo manipulativo, respetaremos su iniciativa y el ritmo con el que ejecuta la acción, sin interferir en la misma.
- Algunas personas tienen alterada su capacidad verbal, por lo que les resulta más difícil hacerse entender. Debemos escucharles sin prisas, hasta el final, aunque intuyamos lo que quiere decir. Evitaremos completar sus frases o terminar nosotros su mensaje. Si no lo hemos entendido, hacérselo saber y escuchar nuevamente con calma y atención sin caer en interpretaciones. Servirnos también de las ayudas técnicas o tecnológicas que tenga la persona como apoyo a su comunicación (tablets, tableros de comunicación...).
- Respecto a los baños adaptados, tendremos perfectamente localizada la ubicación de los mismos para poder orientar a quien pueda preguntarnos por ellos. Si la pregunta se produce, describiremos claramente el itinerario a seguir para llegar hasta el que se encuentre más cercano. Es positivo a la hora de organizar actividades la información previa acerca de la adaptación de los baños cercanos.
- Para ayudarles en el vestido y desvestido muchas de estas personas muestran espasticidad ante situaciones en las que se sienten inseguras o nerviosas. La anticipación de nuestras acciones y el tranquilizar antes disminuye esta espasticidad y facilita estas labores a todos y todas.
- El traslado en vehículos (taxi adaptados, furgonetas, autobuses...) son momentos en los que estas personas se sienten más vulnerables. Para evitarlo nos tenemos que asegurar de que su silla está bien anclada y tienen colocados todos los cinturones de seguridad.
- Tengamos en cuenta que apagar una silla eléctrica es una medida de sujeción que debemos evitar.
- En las personas con capacidad ambulatoria con ayuda es preferible ofrecer el brazo o el hombro en lugar de cogerles nosotros y ejercer fuerza.
- Algunas personas con discapacidad física no tienen control de esfínteres o requieren ayuda para las actividades de aseo diarias. En estos casos hay que salvaguardar la intimidad de las personas al realizar estos apoyos y respetar su autodeterminación preguntándoles sus preferencias siempre que sea posible y en los casos en los que no las puedan manifestar observando su respuesta positiva o negativa a los distintos estímulos.

INTERACTUAR CON

6. PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL



La discapacidad visual es una carencia, disminución o defecto de la visión.

A la hora de comunicarnos hay que tener presente:

- Hablarle mirando a su cara.
- Dirigirnos directamente a la persona con discapacidad visual para saber lo que quiere o desea y no a su acompañante (en caso de que lo hubiera).
- Hablarle en tono normal, despacio y claro evitando gritar o elevar la voz.
- Evitaremos utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello...”; es preferible que utilicemos términos más orientativos como “a tu izquierda”, “detrás de ti”...
- En ocasiones, puede ser también útil conducir su mano, previo aviso, hacia el objeto e indicarle de lo que se trata.
- Podemos utilizar normalmente las palabras “ver”, “mirar”. No tenemos que consi-

derarlas términos tabú, pues las propias personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.

- Avisarle cuando nos vamos, ya que de lo contrario puede actuar como si estuviéramos allí. Igualmente, si regresamos, es conveniente indicárselo.

ANTE UN RIESGO (puerta entreabierta, obstáculos en la ruta...)

- Eliminaremos exclamaciones que puedan provocar ansiedad, tales como “¡ay!”, “¡cuidado!”.
- Emplearemos exclamaciones más informativas como “¡alto!”, con el fin de evitar que siga avanzando.
- Le explicaremos después, verbalmente, el peligro o le ayudaremos para que pueda evitarlo.

Cuando tengamos que MOVERNOS POR EL ESPACIO

- Le informaremos de lo que nos vamos a ir encontrando en cada espacio a los que vamos accediendo.

- Preguntaremos antes de ofrecerle ayuda, ya que el hecho de que tenga una discapacidad visual, no debe llevarnos a suponer que, necesariamente, la necesite.
- Cuando la ayuda necesaria sea de carácter puntual, ajustaremos nuestra colaboración a esa circunstancia y procuraremos no prolongarla más de lo necesario.

Sí la persona SOLICITA NUESTRA AYUDA

- Nos colocaremos delante de la persona ciega (a un paso más o menos), en el lado contrario al bastón en caso de que hubiera.
- Ofreceremos nuestro brazo para que se agarre a él.
- Nos cogerá el brazo justo por encima del codo. Nuestro brazo ha de estar relajado y transmitir naturalidad.
- Debemos evitar colocarnos detrás de ella y agarrar su brazo o su bastón para empujarle hacia delante.
- Es imprescindible que la persona con discapacidad visual sienta que está gestionando la ayuda que recibe por nuestra parte y no tiremos de ella.
- Debemos evitar el estiramiento excesivo de su brazo y que tenga que separarlo demasiado de su cuerpo. Tiene que sentir cómodo su brazo y su codo ha de ir flexionado.
- Adaptaremos nuestro paso a sus características y al medio por el que nos desplazemos para que camine cómodamente.

Sí estamos en LUGARES ESTRECHOS o PUERTAS

- Colocaremos el brazo al que va sujeta la persona hacia atrás (a la parte media de la espalda) para indicarle de una manera no verbal, el paso por lugares estrechos o puertas.
- La persona con discapacidad visual debe extender el brazo con que se sujeta para colocarse justo detrás de quien le guía.
- Una vez pasada la puerta o estrechamiento, volveremos a colocar nuestro brazo en la posición normal, lo que indicará que ya puede volver a colocarse en la posición anterior.

Si hay que SUBIR o BAJAR escaleras, escalones o rampas:

- Le anticiparemos verbalmente que se acerca el desnivel de que se trate y nos aproximaremos al borde de la escalera o escalón perpendicularmente al mismo.
- Nos detendremos brevemente antes de iniciar la subida o bajada.
- Nos colocaremos siempre una escalera por delante.
- Una vez finalizada la subida o bajada, nos pararemos brevemente antes de reanudar la marcha normal, para hacerle saber que las escaleras o escalón han terminado. La pausa terminará cuando nos hayamos asegurado que la persona también ha finalizado.
- En las escaleras mecánicas, es preferible que una vez al inicio de la misma, le ayudemos a colocar su mano sobre el pasamanos y que aborde ella sola la escalera. En este caso, iremos delante si la escalera es de bajada y detrás si es de subida.

En un ASCENSOR

- Guiaremos a la persona con discapacidad visual hasta llegar al ascensor según las indicaciones facilitadas para los desplazamientos.
- Le avisaremos cuando la puerta ya está abierta. Una vez haya entrado, accederemos y nos colocaremos a su lado. Si las puertas son automáticas, verbalizaremos el momento en que ya se hayan abierto y accederemos al interior con el acompañamiento conocido.
- Si el ascensor cuenta con numeración en Braille, se lo comentaremos para su conocimiento y posible uso.

En relación con los PERROS-GUÍA, debemos comportarnos del modo siguiente

- Debemos entender que se trata de un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta.
- Evitaremos interactuar con el perro-guía. Procuraremos no hablarle ni contactar físicamente con él.
- En los desplazamientos o paradas, nos posicionaremos en el lado contrario al que ocupa el animal.

7. PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL



Las personas con enfermedad mental presentan perfiles muy heterogéneos. Dentro de esta discapacidad tendremos en cuenta algunas pautas básicas de actuación:

- Debe tratarse a una persona con enfermedad mental de igual a igual, de forma natural, con respeto y discreción.
- La enfermedad mental no implica un déficit de inteligencia, por lo que nuestro tipo de interlocución será el mismo que mantendríamos con otra persona.
- Les trataremos de acuerdo a su edad cronológica, evitando infantilizar nuestro lenguaje si son personas adultas y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista. Evitaremos caer en situaciones paternalistas o de sobreprotección.
- Desecharemos estereotipos, e individualizaremos el trato adaptándolo a las necesidades de cada persona.

INTERACTUAR CON 8. PERSONAS CON DISCAPACIDAD ORGÁNICA



Son discapacidades no visibles en la mayoría de los casos, ya que afectan a los órganos o sistemas principales internos del organismo (cardiopatías, cronicidades renales, reumatológicas, medulares, circulatorias, etc.) que no en todos los casos tienen sintomatología evidente o manifestaciones externas. Suelen tener una importante repercusión en la movilidad pero también pueden afectar cognitivamente o sensorialmente por las complicaciones derivadas de la discapacidad o cronicidad de una patología de origen.

- En caso de necesitar ayuda ante un incidente en la calle, preguntar qué le ocurre para saber cómo actuar, en ningún caso “tocar sin saber” y contactar con servicios de urgencia si no hay respuesta.
- Son personas con una pronunciada movilidad reducida que en ocasiones las limita permanecer tiempo de pie o realizar un

desplazamiento caminando, lo que puede requerir, descansos o paradas frecuentes.

- Evitar utilizar terminologías como “vago/a”, “cojo/a”, “enano/a”, “quejica”, etc., que denigran la dignidad de la persona ante una realidad no visible por las persona que les rodean.
- A la hora de realizar sus desplazamientos, con o sin ayuda técnica, esperar a su solicitud de ayuda.

9. PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA VOZ



Incluye a personas que no pueden hablar o lo hacen con voz diferente (esofágica, con laringófono, con prótesis fonatoria) parálisis cerebral, (preguntar a Aspace y Adacen y enfermedades neurodegenerativas) por motivos fisiológicos (extirpación de laringe, faringe, cuerdas vocales) pero que oyen y comprenden sin dificultades.

- Procuraremos situarnos frente a la persona con discapacidad de la voz para oír mejor.
- Buscaremos un lugar con poco ruido, si es posible.
- Respetaremos los turnos de palabra. A la persona con esta discapacidad le cuesta más empezar a hablar.
- Le escucharemos sin prisas, respetando sus tiempos y hasta el final aunque intuyamos lo que quiere decir evitaremos completar sus frases o terminar nosotros el mensaje.
- Si no entendemos, pediremos que nos repita el mensaje. No fingiremos haber comprendido si no ha sido así.
- No terminaremos sus frases.
- En caso necesario, ofreceremos papel y bolígrafo u otra posibilidad de comunicación escrita (tablet, teléfono móvil, tableros de comunicación).
- No hablaremos más alto, ni más despacio, ni gesticularemos para hacernos comprender. La persona con esta discapacidad oye bien y entiende sin dificultad.

¿QUÉ ES CERMI NAVARRA?

CERMIN es el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra y se constituyó en el año 2001 con la finalidad de participar plenamente en la vida social de la Comunidad Autónoma de Navarra para defender los derechos e intereses de las personas con discapacidad y sus familias.

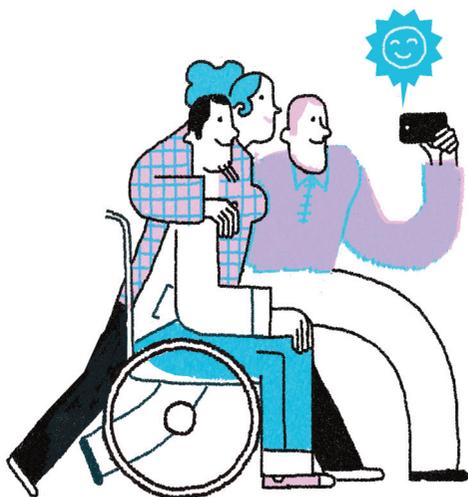
Misión

La misión del CERMI NAVARRA es articular el movimiento social de la discapacidad en Navarra para la representación y la defensa de los derechos e intereses de las personas con discapacidad y de sus familias, con el objetivo último de mejorar sus condiciones de vida.

Actualmente en el CERMIN agrupa a la mayoría de entidades sociales sin ánimo de lucro que atienden a personas con discapacidad en Navarra, agrupando a todas las discapacidades (sensorial, física y orgánica, intelectual y enfermedad mental).

Valores

Los valores que rigen la actividad de Cermin se basan en la unidad, la cohesión interna, funcionamiento democrático, transparencia, independencia y neutralidad política e ideológica, igualdad entre mujeres y hombres, respeto a la diversidad, comportamiento ético y solidaridad social.



CeRMiN
■ Navarra - Nafarroa

Financiado por:

Nafarroako  Gobierno
Gobernua de Navarra

www.cermin.org
948 212787
cermin@cermin.org
Calle Aralar, 3, entreplanta, Pamplona