

**Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad de la
Secretaría de la Bienestar Universitario
Universidad Nacional de Cuyo**

Secretario de Bienestar Universitario: Lic. Rodrigo L. Olmedo

Redacción, adecuación y compilación: Lic. Mariana Azcárate

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PRÓLOGO	5
3. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS	6
3.1. Justificación del Protocolo	7
4. PRINCIPIOS Y DERECHOS BÁSICOS A TENER EN CUENTA EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	8
5. BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL TRATO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	9
5.1. Capacitar al personal.....	9
5.10. Considerar la opinión de la persona con discapacidad como parte preponderante de la decisión a adoptar.....	11
5.11. Manejarse con naturalidad y no tratarla como a un niño	11
5.12. Tener en cuenta la percepción de quien oye y no de quien habla	11
5.13. Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no tercerizar la comunicación ...	12
5.14. Evitar todo tipo de invasión corporal.....	12
5.2. Atender en forma prioritaria a las personas con discapacidad	9
5.3. Asegurar la efectiva comunicación	9
5.4. Utilizar lenguaje sencillo	9
5.5. Dedicarle el tiempo que necesite.....	10
5.6. Ubicarse en el campo visual de la persona	10
5.7. Proporcionar información básica acerca de los derechos y obligaciones.....	10
5.8. Consultar a la persona con discapacidad sobre el modo o medio en que requiere o prefiere recibir la información	10
5.9. Consultar a la persona con discapacidad si necesita algún tipo de apoyo y, en ese caso, de qué tipo	11
6. BARRERAS Y PROPUESTAS DE SUPERACIÓN	13
6.1. Barrera: Ingreso a los edificios	13
6.2. Barrera: Indiferencia con respecto a la falta de señalética adecuada para desplazarse en los edificios y dirigirse a los organismos correspondientes	13
6.3. Barrera: Indiferencia ante las barreras arquitectónicas	13
6.4. Barreras: Modo y/o procedimiento inadecuado para brindar información a las personas con discapacidad y comunicarse con ellas.....	13

6.5. Barrera: Falta de identificación del personal	14
6.6. Barreras: Falta de contacto personal de las personas que operan en el sistema de la administración de la universidad con las PCD.....	14
6.7. Barrera: Indiferencia por la infraestructura inadecuada para las PCD	15
6.8. Barrera: Falta de confidencialidad en los lugares en los que se recibe o en los cuales la persona con discapacidad realiza sus consultas.	15
7. SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES PARA LA INTERACCIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD	16
7.1. Recomendaciones generales.....	16
7.2. Recomendaciones para interactuar con una PCD Visual	16
7.3. Recomendaciones para interactuar con una PCD Motora.....	17
7.4. Recomendaciones para interactuar con una PCD Auditiva	18
7.5. Recomendaciones para interactuar con una PCD Intelectual.....	19
8. BIBLIOGRAFÍA	20

1. INTRODUCCIÓN

El Estado desarrolla sus funciones o políticas a través de distintas instituciones o servicios. Estas instituciones, a su vez, están integradas por personas que con de su desempeño hacen posible o no el acceso a derechos del resto de los integrantes de la comunidad.

El personal del Estado cuenta con el poder de tener información sobre normativas, procedimientos administrativos y recursos que lo posiciona ante la ciudadanía en una situación desigual. Si este personal no brinda a las personas la totalidad de las alternativas a sus necesidades y requerimientos, en la práctica, por las razones que fueren, afecta sus derechos.

En este sentido, ¿cómo prevenir las prácticas discriminatorias en la función pública? Creemos que es necesario trabajar sobre la responsabilidad social del personal, que es la cara visible del Estado, analizar la importancia de su tarea para el resto de la comunidad y hacer especial énfasis en lo imprescindible de la capacitación adecuada para el trabajo que realiza, desde una perspectiva de derechos humanos.

El presente trabajo ha sido realizado desde la Secretaría de Bienestar Universitario de la UNCUYO con el objetivo de contribuir a la capacitación del personal de apoyo académico en la atención de la población con discapacidad que requiere de una adecuación razonable para gozar de servicios accesibles y de calidad.

2. PRÓLOGO

Este Protocolo ha sido elaborado para aplicarlo en situaciones que el personal de la Secretaría de Bienestar de la UNCUYO vive a diario.

Sin embargo, no quisimos dejar de incluir un breve apartado con los fundamentos teóricos, invitando a examinar el modelo social y de derechos humanos de las personas con discapacidad, a la luz del nuevo paradigma reconocido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (CDPD), primer tratado de derechos humanos del siglo XXI.

El actual enfoque de las personas con discapacidad, como sujetos de derecho, implica la sumatoria de tres aspectos: la deficiencia que puede presentar una persona, su interacción con diversas barreras y sus restricciones a la participación. La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre los sujetos con deficiencias y las barreras debidas a la actitud de las personas y al entorno físico (Preámbulo, CDPD)

En la actualidad, el acento no se coloca en la deficiencia de la persona. La interacción con barreras será un factor crucial en cuanto a eliminación de obstáculos y también implica la adopción de medidas que posibilitan el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con los demás. En este sentido el entorno y los factores contextuales positivos serán decisivos para el impacto deseado, en términos de participación plena y efectiva en la sociedad. Dicha participación será mensurable en el efectivo goce y ejercicio de derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad.

Se ha tenido especial cuidado en destacar diferentes propuestas en el plano general y también por tipo de discapacidad. Dichas propuestas son guías y orientaciones no excluyentes de muchas otras adecuaciones que pueden implementarse y aplicarse para el correcto acceso a la atención de estas personas.

En este plano debemos tener como eje el concepto de ajustes razonables, que son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Artículo 2 CDPD).

De este modo, el Protocolo es un aporte a la administración universitaria, a la toma de conciencia y a la implementación de todas aquellas adecuaciones que requieran las personas con discapacidad, identificadas y aplicadas caso a caso, con el consiguiente impacto positivo en la eliminación de barreras y en la participación plena y efectiva en la sociedad.

Finalmente, este Protocolo por su estructura y naturaleza, podrá ser un documento de consulta para avanzar en el acceso y la protección de los derechos humanos y libertades fundamentales, como también, en la vigencia de una democracia plenamente inclusiva.



3. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Entender la discapacidad como una cuestión de derechos humanos

El desarrollo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas refleja el cambio que ha tenido lugar en la percepción de la discapacidad y de las personas con discapacidad.

Históricamente, la discapacidad era considerada un trastorno personal que residía en el individuo. Dado que ser discapacitado se consideraba una carencia del individuo, se veía en ello la causa natural que impedía a algunas personas asistir a una escuela normal, obtener un empleo o participar en la vida social. Cuando la discapacidad se percibe de esa manera, las respuestas de la sociedad se limitan a reparar a la persona mediante la medicina o la rehabilitación (enfoque médico) o proporcionarle cuidados por medio de programas de beneficencia o de asistencia social (enfoque de beneficencia). Según este antiguo modelo, la vida de las personas con discapacidad se entrega a profesionales que controlan decisiones tan fundamentales para ellas como la escuela a la que asistirán, el tipo de apoyo que recibirán y el lugar donde vivirán.

Durante los últimos decenios cambió de manera relevante la forma de entender la discapacidad. Se dejó de hacer foco en buscar la disfunción en la persona y se considera que la discapacidad es la consecuencia de la interacción del individuo con un entorno que no da cabida a las diferencias y límites de la persona o impide su participación en la sociedad. Este enfoque es conocido como modelo social de la discapacidad. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad apoya este modelo y lo lleva adelante reconociendo de forma explícita que la discapacidad es una cuestión de derechos humanos.

El modelo social considera a la discapacidad como un fenómeno social que se centra en el entorno, no en la deficiencia y en la falta de destreza del individuo. Consecuentemente, focaliza como principal campo de intervención el contexto, incluyendo el entorno como espacio a modificar y a intervenir. Desde esta perspectiva, el sustrato de los desafíos ya no está en la persona sino en la sociedad misma que carece de la capacidad de incluir, generando o consolidando la exclusión de las personas con discapacidad.

Concebir la discapacidad desde una perspectiva de derechos humanos implica una evolución en el pensamiento y la acción de los Estados y de todos los sectores de la sociedad, en virtud de la cual las personas con discapacidad dejan de ser consideradas receptores de servicios de beneficencia u objetos de las decisiones de otros y pasan a ser titulares de derechos.

Un enfoque de derechos humanos busca los medios para respetar, apoyar y celebrar la diversidad humana mediante la creación de condiciones que permitan una participación significativa de una gran cantidad de personas, incluidas aquellas con discapacidad. Proteger y

promover los derechos de estas personas no se reduce a proporcionar servicios en la esfera de la discapacidad.

Se afirma que la plena inclusión en la sociedad significa que las personas con discapacidad son reconocidas y valoradas como participantes e iguales al resto de la sociedad. Sus necesidades son entendidas como parte integrante del orden social y económico y no se consideran especiales. Para lograr la plena inclusión, es necesario un entorno social y físico accesible y sin barreras. El concepto de participación e inclusión está relacionado con el de diseño universal, según el cual deben tenerse en cuenta las necesidades de todos los miembros de la sociedad al concebir productos, entornos, programas y servicios, para garantizar que, más adelante, no haya necesidad de adaptarlos ni de hacer un diseño especializado (Artículo 2).

3.1. Justificación del Protocolo

En función de lo desarrollado, el nuevo modelo social y de derechos humanos que surge a partir de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, impone a los Estados un cambio de políticas de promoción y atención a las personas con discapacidad, que pueda trasladar estos principios al sistema de prestaciones estatales y superar el déficit en el acceso a los derechos que todavía subsiste en relación con esta población.

Entre las medidas que deben adoptar en este sentido, se encuentra la capacitación adecuada en accesibilidad de los que trabajan en la administración pública, incluido el personal de las universidades.

Ciertamente, las personas que trabajan en el ámbito público tienen la capacidad de influir considerablemente en esta realidad y producir cambios que impliquen sustanciales mejoras en el goce efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. Específicamente, constituye un avance significativo la identificación de las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad y la implementación de acciones para su superación.

Al considerar a la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, se impone la necesidad de realizar un importante esfuerzo para alejarnos de los estereotipos, los prejuicios y las actitudes excluyentes hacia las personas con discapacidad.

Por ello, como parte del Estado, debemos apuntar en primer lugar a la remoción de las barreras socioculturales que excluyen a una parte importante de la sociedad y le impide ejercer sus derechos en igualdad de condiciones y sin discriminación.

La idoneidad técnica de las personas que trabajan en la administración pública no implica necesariamente su preparación en cuanto a trato y adecuación a las personas con discapacidad, es por eso que se propone la lectura del presente Protocolo.

4. PRINCIPIOS Y DERECHOS BÁSICOS A TENER EN CUENTA EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece los siguientes principios que deben regir para el personal estatal en relación con las personas con discapacidad (PCD):

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- La no discriminación.
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y condición humanas.
- La igualdad de oportunidades.
- La accesibilidad.
- La igualdad entre el hombre y la mujer.

5. BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL TRATO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A partir de lo expuesto, en este apartado se enunciarán algunas recomendaciones generales orientadas al trato adecuado que debe procurar el personal hacia las personas con discapacidad.

5.1. Capacitar al personal

Se recomienda la capacitación de todo el personal, principalmente de aquellos que atienden al público, a fin de que brinden un trato adecuado a las personas con discapacidad, conforme a los requerimientos particulares de cada sujeto.

5.2. Atender en forma prioritaria a las personas con discapacidad

Considerando que no todas las discapacidades son perceptibles a simple vista, se recomienda que el personal esté atento a que se respete la prioridad en la atención, independientemente de que tenga o no certificado único de discapacidad.

Se sugiere la señalización de la prioridad en formatos accesibles, ubicados a altura adecuada, en lugares en los que tanto las personas con discapacidad como el público en general puedan tomar conocimiento de inmediato de su existencia y así minimizar las situaciones de malestar y tensión en la fila. En estos casos, se recomienda una actitud abierta e información clara sobre las situaciones referidas.

5.3. Asegurar la efectiva comunicación

Se debe procurar reducir las dificultades de comunicación que puedan existir entre la persona con discapacidad y las personas que atienden al público, de manera de garantizar la comprensión de la información brindada.

En el caso de la discapacidad auditiva o sordoceguera, y a fin de garantizar la comprensión de la información brindada por la persona encargada de atención al público y la fidelidad de las manifestaciones de la persona con discapacidad, deben procurarse los servicios de peritos intérpretes en lengua de señas, guía-intérpretes o mediadores, u otros medios incluyendo los tecnológicos adecuados que resulten necesarios. No debe aceptarse una comprensión a medias por parte de la persona con discapacidad ya que las obligaciones a cargo del Estado para garantizar el acceso a los derechos, no son solo formales sino que deben ser reales, a través de medios idóneos para garantizar la comunicación sin obstáculos ni distorsiones.

5.4. Utilizar lenguaje sencillo

Si la comunicación se establece a través de la lengua escrita, se recomienda la elaboración de oraciones cortas, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos, con letra lo más clara posible y con un formato que facilite la lectura y la comprensión.

5.5. Dedicarle el tiempo que necesite

Las personas con discapacidad intelectual y/o psicosocial, sordas, hipoacúsicas y sordociegas pueden requerir mayor tiempo y disponibilidad personal para comunicarse por parte del empleado público. Se sugieren como buenas prácticas de atención aplicar los ajustes que resulten necesarios como, por ejemplo, en el caso de no comprender la consulta que realiza una persona con discapacidad psicosocial, preguntar nuevamente evitando situaciones de nerviosismo y otorgando a cada persona el tiempo necesario con un lenguaje sencillo y claro. Especialmente, con relación a PCD auditiva que manifiestan expresión a través de lectura labial, se recomienda verificar su comprensión ante lo hablado.

5.6. Ubicarse en el campo visual de la persona

En caso de ser personas hipoacúsicas que se comunican en la modalidad oral y realizan lectura labial, se precisará que el personal se ubique dentro del campo visual de la PCD, articule y module las palabras correctamente a un ritmo moderado, con o sin voz, por pedido expreso de la persona.

5.7. Proporcionar información básica acerca de los derechos y obligaciones

Se recomienda informar y formar a las personas que trabajan en la administración pública en los enfoques contemplados por el derecho internacional de derechos humanos: discapacidad, género, según grupo etario e interculturalidad. En este punto, es básico tener en cuenta que los Estados, mediante su personal, tienen la obligación de proporcionar (permanentemente si es necesario) los apoyos apropiados a las personas con discapacidad para que ejerzan sus derechos en el mayor grado posible, para lo cual tiene especial pertinencia el facilitar información y garantizar su comprensión

5.8. Consultar a la persona con discapacidad sobre el modo o medio en que requiere o prefiere recibir la información

Existe una creencia generalizada acerca del uso de determinadas formas de comunicación por parte de ciertos grupos de personas con discapacidad (uso del Braille para personas ciegas, o la lengua de señas por las personas sordas). Se recomienda que se consulte con la persona el modo o medio en que requiere o prefiere recibir la información, no dando por supuesto preferencias o modalidades. A modo de ejemplo, solamente entre un 10% y un 15% de las personas ciegas leen Braille, y como dato ilustrativo el 93% de quienes tienen discapacidad visual tienen un remanente o algún grado de visión que puede ser distinto funcionalmente para cada sujeto.

En igual sentido, las modalidades que cada persona sorda tiene en el uso de la lengua de señas pueden ser diferentes. En consecuencia, es recomendable adaptar el lenguaje utilizado en función de circunstancias tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, la situación de discapacidad o las condiciones socioculturales. Se sugiere

que las preguntas e información que se brinden se realicen en forma clara y con una estructura sencilla.

5.9. Consultar a la persona con discapacidad si necesita algún tipo de apoyo y, en ese caso, de qué tipo

Desde la primera intervención y en caso de que el personal no conozca o tenga dudas respecto del modo de interactuar con una persona con discapacidad, se recomienda consultar sobre la necesidad de contar con algún tipo de apoyo. La definición del apoyo estará dada prioritariamente por la misma persona con discapacidad. En consecuencia, deberían recabarse los elementos necesarios para diseñar una estrategia de intervención adecuada para esa persona en concreto y efectuar y/o solicitar los apoyos necesarios para que se pueda desempeñar en igualdad de condiciones que las demás. En algunas oportunidades, se advierte que se trata a las personas con discapacidad como objetos de cuidado y protección, sin voz ni opinión propia y/o con limitaciones para expresar sus preferencias, omitiéndose que son sujetos de derechos y, como tales, tienen facultad para exigir que éstos sean garantizados. Esto suele generar la presunción por parte de las personas que trabajan en la administración pública de la necesidad de actuar en forma sobreprotectora y *paternalista* (insistiendo en brindar un apoyo más intenso del requerido por la PCD), con la consecuente sustitución de la voluntad de la persona en la toma de decisiones e invadiendo la autonomía individual, lo que genera situaciones de incomodidad.

5.10. Considerar la opinión de la persona con discapacidad como parte preponderante de la decisión a adoptar

Resulta necesaria la escucha activa de la persona y que su opinión sea parte preponderante en la decisión que se adopte.

En este sentido es recomendable que los empleados públicos estén atentos y actúen en consecuencia a las expresiones de voluntad y deseos de las PCD, en los modos de comunicación específicos de ellas, aun cuando aquella no coincida con los deseos familiares ni de los profesionales intervinientes. Deberá interiorizarse en el paso del modelo médico al modelo de derechos humanos de la discapacidad y sus implicancias. Ajustes en el proceso que sea razonable para la participación efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad.

5.11. Manejarse con naturalidad y no tratarla como a un niño

Se advierte que, en ocasiones, al momento de dirigirse a una persona con discapacidad, se los trata como infantes, ya sea utilizando por ejemplo palabras en diminutivo, o mediante el tono de voz de la expresión. En todos los casos y, particularmente, respecto de las personas con discapacidad intelectual o psicosocial, personas sordas e hipoacúsicas, se recomienda manejarse con naturalidad, evitando sobreactuaciones y utilizar un lenguaje sencillo, sin incurrir a infantilismos, evitando la pérdida del rigor técnico.

5.12. Tener en cuenta la percepción de quien oye y no de quien habla

Suelen utilizarse palabras y/o frases estigmatizantes, basadas en estereotipos negativos sobre la identidad de las personas con discapacidad. Se recomienda utilizar un trato respetuoso y al mismo tiempo verificar la comprensión por parte de la PCD, y en caso de haber malos entendidos buscar maneras alternativas de comunicarse. Para analizar si las palabras o frases

son estigmatizantes, se debería tener en cuenta la percepción de quien la oye y no de quien la dice.

5.13. Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no tercerizar la comunicación

Si la persona con discapacidad está acompañada, se recomienda que el personal se dirija directamente a la PCD y no a su acompañante o intérprete, evitando así la tercerización en el manejo de la información.

Se advierte que se suele otorgar mayor credibilidad a la palabra de la familia de la persona que a ella misma. Lo mismo sucede con los profesionales de salud, que en ocasiones desestiman la palabra de la PCD, especialmente psicosocial y/o intelectual. Tal situación también se verifica en los casos de personas sordas, en particular, cuando sus familiares son oyentes.

5.14. Evitar todo tipo de invasión corporal

En algunas ocasiones, para que las PCD puedan firmar en igualdad de condiciones que los demás, pueden requerir adecuaciones y ajustes (por ejemplo, respecto de personas ciegas, la indicación del lugar específico donde debe firmar). Cada persona en su individualidad conoce cuál es el ajuste que necesita y que le resulta más cómodo y conveniente.

Por eso debe consultársele cuál es su requerimiento específico. Debe evitarse toda invasión corporal (por ejemplo, tomarle la mano a menos que la persona lo solicite expresamente).

6. BARRERAS Y PROPUESTAS DE SUPERACIÓN

Este tema en particular se encuentra desarrollado en el Plan de Accesibilidad de la Secretaría de Bienestar de la UNCuyo que se presentará próximamente.

Si bien este Protocolo no aborda las barreras físicas de accesibilidad, corresponde considerar algunas de índole actitudinal que se manifiestan desde el momento en que la PCD ingresa a la institución.

6.1. Barrera: Ingreso a los edificios

Es necesario destacar, que mientras los lugares estén organizados y construidos de forma que sean inaccesibles para las personas con discapacidad, se está negando los derechos que los asisten de manera efectiva.

6.2. Barrera: Indiferencia con respecto a la falta de señalética adecuada para desplazarse en los edificios y dirigirse a los organismos correspondientes.

Se recomienda la formación de los empleados públicos en el diseño universal integrado en el modelo social y de derechos humanos de la discapacidad.

En particular para facilitar la circulación de personas con discapacidad sensorial (visual, auditiva y sordoceguera) se sugiere la señalética en lugares adecuados y formatos accesibles. Por ejemplo: reproducciones en escala y señalización de los edificios en la planta baja, o planos en relieve en cada una de las plantas de los edificios que provean información sobre las distribuciones de las oficinas; ascensores con información sonora y Braille; sistemas de células fotoeléctricas que brinden información sonora al entrar y salir de una sala; elección de colores adecuados que faciliten la orientación para las personas con baja visión; información en sistema Braille, grabación sonora, formato digital.

6.3. Barrera: Indiferencia ante las barreras arquitectónicas.

Para el caso de personas con discapacidad física, se recomienda el acondicionamiento de espacios para el ingreso y circulación. En esta situación, se sugiere agilizar el circuito administrativo para la reparación de los ascensores y la construcción de las rampas, como así también la instalación de sistemas automatizados de elevación.

6.4. Barreras: Modo y/o procedimiento inadecuado para brindar información a las personas con discapacidad y comunicarse con ellas.

La información que se proporcione deberá brindarse desde el inicio en formatos accesibles.

Se recomienda además, que sea informada de los recursos disponibles relacionados con los derechos humanos de las personas con discapacidad en general. Aun cuando el trámite o

prestación esté relacionada con la discapacidad que posee, se sugiere que se le proporcione información acerca de sus derechos y sobre los mecanismos y dispositivos existentes para ejercerlos. Modo en que debe brindarse la información y efectuarse la comunicación.

Resulta insoslayable el conocimiento de la temática de la discapacidad y sus implicancias en todas las actuaciones, por parte de los agentes estatales a fin de adoptar ajustes de procedimiento que aseguren el ejercicio de las garantías previstas por el Estado. La información debe brindarse en formatos y lenguaje accesibles, en forma completa, actualizada, comprensible, facilitando por esa vía el acceso a las prestaciones de manera sencilla.

Se sugiere la sistematización y difusión de estos recursos para que estén al alcance de todas las personas.

Entre la información disponible, pueden citarse como ejemplos la certificación de la discapacidad y sus beneficios; programas de protección social, entre otros

6.5. Barrera: Falta de identificación del personal

Trato despersonalizado por parte de las personas que trabajan en la administración, lo que genera situaciones en las que las PCD sensorial, intelectual y psicosocial no pueden identificar a la persona que la atendió o le proporcionó información.

Se sugiere que las personas que trabajan en la Universidad que brinden información o atiendan a las PCD sensorial, intelectual y psicosocial, se identifiquen ante ellas en cada oportunidad en que vayan a interactuar, teniendo en cuenta que el desconocimiento respecto del interlocutor constituye para ellas un obstáculo para el acceso a sus derechos en igualdad de condiciones con los demás.

En los casos de PCD visual, auditiva y sordoceguera, previo al inicio de cualquier trámite, se recomienda que se les describa, en especial, el proceso en el que se desarrollará previsiblemente la diligencia, incluyendo la identificación de las personas que han de participar en ese proceso.

6.6. Barreras: Falta de contacto personal de las personas que operan en el sistema de la administración de la universidad con las PCD.

Se sugiere que personal administrativo, en cuyas dependencias tramiten expedientes que involucren a PCD, establezcan contacto personal con ellas desde el inicio y durante todo el proceso, promoviendo vínculos de confianza con la persona que requiere la atención y priorizando el principio de inmediatez en las actuaciones sobre las presentaciones escritas.

Con el fin de construir un vínculo de conocimiento, confianza y fluidez entre el personal y las PCD psicosocial o intelectual, que facilite el seguimiento y la solución de las problemáticas planteadas, resguardando su intimidad.

En cuanto a los Recursos Humanos, es recomendable la conformación de equipos interdisciplinarios para la atención. Para coadyuvar con el contacto directo y procurar optimizar la comunicación con la PCD a la vez que favorecer su participación plena en el proceso que le incumbe, es necesario el abordaje de equipos interdisciplinarios.

6.7. Barrera: Indiferencia por la infraestructura inadecuada para las PCD.

La elevada altura de los mostradores de Mesa de Entradas puede constituir una barrera para aquellas personas que se encuentran en silla de ruedas o de baja talla al momento realizar trámites o consultas.

Se sugiere la capacitación de las personas que trabajan en la administración respecto al diseño universal y ajustes razonables de manera de lograr la internalización de estos conceptos a efectos de que puedan proponerse acciones positivas en sus distintos ámbitos laborales.

Se recomienda que el personal esté atento en brindar un espacio físico adecuado para que la PCD pueda acceder a la consulta y demás actos, en condiciones de igualdad con los demás.

6.8. Barrera: Falta de confidencialidad en los lugares en los que se recibe o en los cuales la persona con discapacidad realiza sus consultas.

Se sugiere que el personal mantenga las entrevistas con las PCD, o las consultas que éstas realicen en lugares que generen seguridad y confianza. Para el caso de PCD psicosocial o intelectual, y en los cuales se les garantice la privacidad y la confidencialidad, así como para los supuestos de lectura en voz alta (PCD visual).

7. SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES PARA LA INTERACCIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En este apartado se procurará sintetizar algunas cuestiones que se relacionan principalmente con el trato adecuado diario que debe darse a las PCD, eliminando prejuicios y discriminación. Algunas de las recomendaciones ya se han mencionado, pero se las vuelve a incluir en este punto de manera de facilitar la implementación de este Protocolo y a la promoción a través de campañas diversas de conductas inclusivas por todos los miembros de la comunidad universitaria.

7.1. Recomendaciones generales

- Ayude a la persona con discapacidad a que se sienta cómoda y relajada.
- Actúe con naturalidad.
- Hable directamente a la persona con discapacidad, aunque se encuentre con un acompañante.
- Ayúdese del lenguaje corporal para enfatizar las palabras.
- Solicite información a la persona con discapacidad acerca de las ayudas que pueda necesitar antes de brindársela.
- Escuche las respuestas antes de preguntar nuevamente.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad le quiere comunicar, pídale si puede realizar las aclaraciones correspondientes.
- Céntrese en lo que tiene y no en lo que le falta.
- Dedíquele el tiempo necesario para escuchar y para explicar la información solicitada.
- No generalice, el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- Genere un ámbito de confianza y contención.

7.2. Recomendaciones para interactuar con una PCD Visual

- Nunca tome el bastón sin autorización, recuerde que para una persona ciega es un medio de seguridad e información, una guía fundamental para ella.
- Identifíquese y hágale saber que se encuentra hablando con él.
- Colóquese dentro del campo visual de la persona.

- Para guiarle no agarre su brazo sino ofrézcale el suyo.
- Avise cuando llegue o se retire. No lo deje sólo sin advertírsele antes.
- El entorno debe estar bien iluminado, evite situar a la persona frente a la fuente de luz.
- Háblele directamente en tono claro y despacio.
- No sustituya palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego, ellos también las usan frecuentemente.
- Advértele sobre obstáculos y cosas que no pueden ver, como las características del lugar en que se encuentran o de las personas que estén presentes. No acompañe las indicaciones con gestos que no se pueden ver y con palabras sin referencias concretas, como aquí, allí, esto o aquello, puedes también mencionar las distancias en metros; en cambio, sí ofrecer más detalles con información relativa a su situación espacial para que resulte más fácil su localización como, por ejemplo: a la derecha de la mesa, a su derecha, otra opción es conducir su mano hacia el objeto.
- Muchas veces una persona con discapacidad visual tiene un buen manejo ambiental, aparentando ver más de lo que ve; se recomienda consultarle que tipo de ayuda necesita.
- Para indicarle dónde está la silla, se recomienda apoyar la mano de la persona ciega sobre su respaldo (avísele si tiene apoya brazos) o en el caso de una escalera sobre la baranda.
- Anticípale si existen desniveles, escalones u obstáculos insalvables.
- Si se le ofrece o indica una cosa, dígame de que se trata. Si es necesario, tómeme la mano y hágame palpar el objeto. Si se trata de un folleto o formulario, debemos leerlo o describir su contenido.
- Ofrézcale su ayuda si ve que vacila o bien si usted observa algún obstáculo.
- Si realiza un pago o recibe dinero debemos colocar los billetes en su mano y describirle el monto que está recibiendo.
- Si participa de una reunión debemos indicarle que personas están presentes
- Es importante que las puertas estén abiertas o cerradas, nunca entreabiertas para evitar golpes.
- Si la persona con discapacidad tiene un perro guía, se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - No distraiga al perro guía.
 - Nunca le ofrezca comida.
 - No saque al perro del lado de su dueño.
 - No toque el perro guía sin autorización de su dueño.

7.3. Recomendaciones para interactuar con una PCD Motora

- Si utiliza prótesis trate de no fije su mirada en ella.
- Si utiliza muletas o bastones, no apure a la persona. Evite los empujones y no separarla nunca de sus elementos ortopédicos. No mueva sus elementos sin su permiso.
- Siéntese e intente tener el mismo nivel de miradas, para una persona que se encuentra en silla de ruedas es muy incómodo que no se contemple esta situación.
- Para una entrevista, si es necesario retire la silla existente para que pueda colocarse cómodamente frente a usted.
- Nunca mueva una silla de ruedas sin pedir permiso, la persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, ella informará como maniobrar.
- Advierta siempre con anterioridad la maniobra que se va a realizar.
- Ante un obstáculo, escalera o barrera arquitectónica, pregunte siempre a la PCD motora cómo puede ayudarla.
- A veces las PCD que usan silla de ruedas pueden caminar y sólo la tienen para conservar energías o para moverse más rápido.
- Pregunte antes de ofrecer ayuda, no fuerce a la persona a recibir ayuda innecesaria.
- No hay inconvenientes en usar expresiones tales como: caminar, correr, etc.
- Si se le habla o pregunta, déjele tiempo para que se exprese, en ocasiones estas discapacidades están asociadas a problemas en el habla.

7.4. Recomendaciones para interactuar con una PCD Auditiva

- Las personas sordas habitualmente son expresivas gestualmente.
- Pregúntele a la persona sorda o hipoacúsica si maneja el lenguaje oral o la lengua de señas. En este último caso se recomienda recurrir a un familiar o acompañante como intérprete.
- Háblele de frente, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- Llame su atención con una seña antes de hablarle. Para ello es preferible acercarse y tocarle el hombro ligeramente o mover la mano en el espacio visual de la persona sorda.
- El audífono no proporciona una audición completa, por lo tanto, la persona que lo lleva se seguirá apoyando en la lectura labial para comprender.
- No ponga su mano delante de la boca cuando hable.
- Vocalice bien, pero sin exageración y sin gritar. No hable deprisa.
- Respete los turnos de conversación.
- Construir frases cortas y simples.

- Si es necesario, ayude la comunicación con un gesto o una palabra escrita.
- Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, se recomienda recurrir a la escritura.
- Si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, lo adecuado es colocarse en círculo ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación.

Dificultades en el habla:

- Escuche con atención
- Tenga presente que el ritmo y la pronunciación son distintos.
- Si no se entiende lo que expresa, hágaselo saber para que utilice otra manera de comunicar lo que desea.
- Repita lo que entendió para asegurarse de que es lo que la persona quiere decir.
- Sea paciente
- Compórtese con naturalidad
- No complete la palabra o la frase, déjelo que la termine a su tiempo.

7.5. Recomendaciones para interactuar con una PCD Intelectual

- Trate a las personas de acuerdo a su edad.
- Diríjase directamente a la persona y no a su acompañante.
- Mantenga una actitud sosegada y de escucha activa.
- No tema pedirle que repita algo que no ha entendido.
- No complete la frase del que le está hablando, deje que la persona la termine.
- Utilice lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evite abstracciones, metáforas, lenguaje ambiguo. Hable lenta y claramente.
- Si no entiende el mensaje, repetirlo con otras palabras.
- Si es necesario utilice para la explicación la escritura.
- Evite situaciones que puedan derivar en violencia, como discusiones o críticas.
- Puede que la persona a veces se pierda y hable de cosas extrañas o incoherentes, manténgase tranquilo y reitere nuevamente la información que se encontraba comunicando.
- Si la persona necesita ser derivada, explique con la mayor exactitud posible como llegar al lugar que le está indicando. Por otro lado, avise al destinatario de la derivación la posible visita de la persona con discapacidad.

- Tenga previsto a dónde o a quienes recurrir en caso de emergencia o situación imprevista.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo;
- Protocolo para el acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad (Ministerio Público de la Defensa de la Nación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, ADAJUS, Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Bs. As.)