

ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Guía temática



inadi

Instituto Nacional
contra la Discriminación,
la Xenofobia y el Racismo

Edición:

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI)
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Presidencia de la Nación.

Dirección: Avenida de Mayo 1401 (C1085ABE), Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
TE: (54-011) 4380-5600 - 4380-5700.

Asistencia gratuita las 24 horas: 0800-999-2345 www.inadi.gob.ar.

Producción y elaboración: Área Discapacidad sin Discriminación.

Armado, edición y corrección: Área Contenidos y Publicaciones.

Diseño editorial: Área de Diseño Gráfico y Editorial.

INTRODUCCIÓN

El INADI presenta sus guías temáticas, que tienen por objeto difundir los principales conceptos vinculados a la discriminación, el racismo y la xenofobia en relación con las temáticas propias de nuestro trabajo institucional. En esta ocasión, presentamos la guía sobre accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad, que busca constituirse en una herramienta teórico-práctica para aportar a la formación crítica de una ciudadanía comprometida con los derechos humanos.

La discriminación no se explica por las características de las personas o colectivos discriminados: su condición social, aspecto físico, nacionalidad, creencias religiosas, identidad de género u orientación sexual. Se articula en la mirada que tenemos sobre el mundo y depende de la realidad social en la cual estamos insertos. Se alimenta de prejuicios y estereotipos muy arraigados y de ideas falaces respecto de una supuesta “normalidad”. Para desmontar estas creencias, se requiere un trabajo de formación y reflexión constante que permita ponerlas en cuestión. Apostamos a que esta guía colabore en ese sentido, ayudando a promover los cambios culturales necesarios para construir una sociedad plural, sustentada en el valor de la diversidad y el reconocimiento respetuoso de las diferencias.

¿De qué hablamos cuando hablamos de discapacidad?

La Ley N.º 22.431 define a una persona con discapacidad como aquella que padece “una alteración funcional permanente, transitoria o prolongada, motora, sensorial o mental que, en relación a su edad y medio social, implique desventajas considerables para su adecuada integración social o laboral”.

En los últimos años hubo una importante evolución en relación con la mirada sobre el colectivo de las personas con discapacidad, ya que, progresivamente, se deja de considerar la discapacidad como una enfermedad y se adopta la perspectiva de los derechos humanos que reconoce a las personas con discapacidad como sujetos de derecho y no como objetos de protección.

Desde el INADI, se promueven acciones para la eliminación de estereotipos y prejuicios hacia las personas con discapacidad, tendientes a valorizar su subjetividad y fomentar la remoción de barreras y obstáculos para el ejercicio pleno de sus derechos, con el fin de contribuir a la construcción de una sociedad más inclusiva.

¿De qué formas se puede presentar la discapacidad?

— **Discapacidad motora:** se presenta cuando hay limitaciones en las funciones y estructuras corporales de los sistemas osteoarticular y neuro-musculotendinoso (asociadas, o no, a otras funciones y/o estructuras corporales).

— **Discapacidad sensorial auditiva:** limitaciones en las funciones y estructuras corporales del sistema auditivo.

— **Discapacidad sensorial visual:** limitaciones en las funciones visuales y estructuras corporales del ojo y/o sistema nervioso.

— **Discapacidad visceral:** limitaciones en las funciones y estructuras corporales de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y genitourinario.

— **Discapacidad mental:** limitaciones en las funciones mentales y estructuras del sistema nervioso.

Autonomía

Una persona es autónoma cuando realiza tareas ajustadas a su capacidad real, cuando puede elegir entre algunas opciones y selecciona aquella que mejor se ajusta a sus necesidades y a lo que la situación demanda. La autonomía no está determinada por la capacidad intelectual ya que cada persona puede analizar una situación y adaptar sus respuestas según sus características.

La clave del respeto al principio de autonomía es la independencia en la toma de decisiones y el control del propio comportamiento según las capacidades concretas de cada uno/a, sin necesidad de que intervenga otra persona.

¿Qué es la discriminación por discapacidad?

De acuerdo al artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la discriminación bajo pretexto de discapacidad es “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”.

En base a los datos del Mapa Nacional de la Discriminación del INADI, las personas con discapacidad reconocen haber experimentado (sufrido y presenciado) mayores situaciones de discriminación en comparación con el resto de la población.¹

¹ Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), *Mapa Nacional de la Discriminación, Segunda serie de estadísticas sobre discriminación en Argentina*, Buenos Aires, 2014.

¿Qué son los ajustes razonables?

Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, los ajustes razonables 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”.

¿Qué es el diseño universal?

La citada Convención define el diseño universal como “el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”.

Accesibilidad

La accesibilidad es “la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte para su integración y equiparación de oportunidades” (Ley N.º 22.431).

Tipos:

- Accesibilidad urbanística (atañe al medio urbano y físico).

- Accesibilidad arquitectónica (edificios públicos y privados).
- Accesibilidad en el transporte (medios de transporte públicos).
- Accesibilidad en la comunicación (medios y/o los modos en que se transmite la información individual y colectiva).

La sociedad puede dificultar el desempeño/realización de un individuo tanto por crear barreras como por no proporcionar elementos facilitadores.

¿Cuáles son las obligaciones del Estado?

Aquellos Estados que hayan ratificado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad están obligados a tomar medidas para asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad y sin discriminación. Para ello, deben:

- a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;
- b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
- c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a los que se enfrentan las personas con discapacidad;
- d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;
- e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la Lengua de Señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;
- f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;
- g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;

h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

Integración e inclusión

Por lo general, los términos inclusión e integración se utilizan como sinónimos, pero no son conceptos que compartan un mismo significado.

La inclusión y la integración representan dos filosofías totalmente diferentes, aun cuando a primera vista tienen objetivos y funciones aparentemente iguales. En las propuestas para realizar un entorno accesible basadas en un enfoque integrador, las transformaciones son superficiales y se hacen las mínimas adecuaciones, destinadas únicamente a las personas con discapacidad. Por el contrario, en los diseños de entornos accesibles pensados desde la mirada de la inclusión, se transforman los sistemas y el entorno para que sean de calidad para todas las personas, partiendo de la base de la diversidad como característica de toda sociedad.

- La inclusión se centra en la persona y no en su discapacidad.
- La inclusión se centra en las capacidades y en la realización de diseños universales para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con el resto de la población.
- La inclusión educativa no está dirigida a la educación especial, sino a la educación en general; se centra en la adecuación del entorno y no en las limitaciones de los/as alumnos/as.
- La inclusión no supone cambios superficiales en el sistema; supone transformaciones profundas que beneficiarán a toda la población.
- La inclusión no se basa en los principios de igualdad y competición sino en los principios de equidad, cooperación y solidaridad.
- La inclusión no intenta acercar a la persona a un modelo de ser, pensar y actuar, acepta a cada uno tal y como es, reconociendo en cada persona sus características individuales.
- La inclusión no implica proporcionar a todas las personas lo mismo, sino dar a cada uno/a lo que necesita para poder disfrutar de los mismos derechos.
- La inclusión no persigue cambiar o corregir la diferencia entre las personas sino enriquecerse de ella.
- La inclusión no busca que las personas con discapacidad se adapten al grupo, pretende eliminar las barreras con las que se encuentran y que les impiden participar en la sociedad.
- La inclusión no oculta o disfraza las limitaciones, porque las mismas son reales.

Pautas y buenas prácticas de convivencia

¿Cómo interactuar con personas con discapacidad valorando la diversidad y el respeto por su autonomía?

Personas con discapacidad visual

- Presentarse y ofrecer ayuda, no ayudar sin consentimiento. En caso de que la persona esté acompañada por su perro guía, no se debe entrar en contacto con el perro ya que estos animales adiestrados para cumplir la función de acompañar y guiar a su dueño.
- Siempre debe anteponerse la acción verbal a la motora.
- Identificarse y hablar de frente, para que la persona note que nos estamos dirigiendo a ella.
- En caso de acompañar a una persona con discapacidad visual, no debemos tomarla del brazo, sino ofrecer el propio (o el hombro) para que sea ella quien se agarre. Es probable que la persona con discapacidad visual prefiera caminar un paso detrás de nosotros.

- Utilizar señales de indicación concretas y siempre referirse a *izquierda* o *derecha* en relación a la persona con discapacidad visual. No es preciso hablar permanentemente o dar indicaciones innecesarias.
- No dejar sola a una persona con discapacidad visual sin antes avisarle.
- Los bastones que llevan las personas con discapacidad visual tienen distintas combinaciones de colores que indican qué tipo de discapacidad poseen quienes los usan.
 - **Blanco:** discapacidad visual total.
 - **Blanco con rojo:** discapacidad visual y auditiva.
 - **Blanco con verde:** discapacidad visual media.

Personas Sordas o con pérdida auditiva

- Cuando la persona Sorda esté acompañada de un o una intérprete de Lengua de Señas Argentina (LSA), se debe hablar mirando a la persona Sorda, no al o a la intérprete.
- Si la persona Sorda sabe leer los labios, hay que prestar atención a que estos tengan una visibilidad clara, es decir, que el rostro se encuentre lo suficientemente iluminado para que la persona Sorda pueda realizar la lectura labial. Hablar de manera pausada sin exagerar la modulación, usando un tono normal de voz, sin gritar. Se debe hablar a la persona de frente, no al costado ni detrás de ella. No poner las manos a los costados de la boca y apartar de la misma cualquier objeto que dificulte la vocalización.
- No hablarle a una persona Sorda si no está prestando atención. Se puede hacer un gesto en su campo visual o tocar levemente su brazo para indicarle que se desea iniciar una conversación.
- En caso de que la persona Sorda no comprenda lo que se le está diciendo, una buena opción de comunicación accesible es reformular la frase. Por ejemplo, si se le pregunta “¿cuál es tu nombre?”, la segunda vez se puede decir “¿cómo te llamas?”; si la dificultad persiste, continuar la comunicación por escrito.
- Para las personas Sordas es difícil participar de una conversación en un grupo numeroso, ya que no pueden

mirar el movimiento de los labios de todos los participantes al mismo tiempo. Por ello, en eventos, espectáculos y jornadas es prioritaria la comunicación por medio de la transcripción de textos (subtítulos) proyectados en pantallas, la utilización de intérpretes de LSA o bien el uso de programas de informática gratuitos de escritura de voz.

Personas con discapacidad física y motora

- Antes de iniciar cualquier acción, preguntar a las personas si efectivamente necesitan ayuda, ya que ellas conocen mejor sus técnicas personales, por ejemplo, para subir o bajar escaleras.
- Si la persona usa bastón o algún elemento de ayuda se debe tratar de caminar al mismo ritmo que ella/ él.
- Si se entabla una conversación durante un período prolongado con una persona en silla de ruedas, es recomendable sentarse para quedar al mismo nivel y altura que sus ojos. Tampoco hay que apoyarse en la silla de ruedas, ya que constituye parte de su espacio personal.
- Respetar los instrumentos de accesibilidad de las personas que utilizan silla de ruedas o alguna ayuda técnica para caminar (bastón, muletas, andador).

Personas con discapacidad mental

- No se debe cambiar de actitud por estar hablando con una persona con discapacidad mental. No hay que suponer que no comprende: el trato debe ser acorde a su edad. Hay que dirigirse a la persona con discapacidad y no a terceros/as.
- Hay que tratar de prestar la máxima atención posible al relato de las personas, sin impacientarse si manifiestan dificultad para hablar. No completar las frases de la persona con la que se está hablando, se deben respetar sus tiempos y dejar que termine la oración.
- No incomodarse en caso de no haber comprendido una frase: solicitar que sea repetida.
- Si la persona se está desplazando mientras habla, también se debe respetar su ritmo de marcha.

Recursos para el ejercicio y la protección de derechos

Ante la vulneración de tus derechos, podés recurrir a diferentes organismos, instituciones o líneas telefónicas según la temática. A continuación, se enumeran los organismos nacionales encargados de elaborar y aplicar políticas públicas en estos temas.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI)

- Recibe consultas y denuncias sobre situaciones de discriminación, brinda asesoramiento jurídico e interviene mediante la resolución rápida de conflictos.
- Además, cuenta con delegaciones provinciales y recibe denuncias vía correo postal.
- Recibe consultas a través de la página web www.inadi.gob.ar o de la línea 0800-999-2345.

www.inadi.gob.ar

Av. de Mayo 1401

(C1085ABE) – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

0800-999-2345 – Línea de asistencia gratuita las 24 horas,

los 365 días del año.

(011) 4380-5600

Asociación Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

<http://www.adpra.org.ar/integrantes/>

Agencia Nacional de Discapacidad.

Tiene como objetivo propiciar el acceso a la justicia, en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad, brindando acompañamiento jurídico en materia de derecho y discapacidad.

www.conadis.gob.ar

Av. Julio A. Roca 782 Piso 4 (C1067ABP) - CABA
0800-333-2662 – línea de atención gratuita

Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación

Funciona como el único ente del país donde se realizan los trámites relacionados con:

- Certificado Único de Discapacidad (CUD).
- Símbolo Internacional de Acceso.
- Franquicia para la compra de un automotor.

Funciona también aquí el Registro Nacional de Prestadores en el que se inscriben las instituciones que prestan servicios a personas con discapacidad de todo el país.

Además, cuenta con espacios deportivos en los que se ofrece una amplia gama de actividades recreativas, deportivas y acuáticas para personas con discapacidad.

www.snr.gob.ar

Ramsay 2250 / Dragones 2201 (C1428BAJ) - CABA
0800-555-3472 (días hábiles de 8 a 18) / (011) 4789-5200
info@snr.gob.ar

Superintendencia de Servicios de Salud

Es el ente de regulación y control de los actores del sistema de salud. Su misión es supervisar, fiscalizar y controlar a obras sociales y prepagas y una de sus funciones es garantizar el respeto y la promoción de los derechos de los/as usuarios/as.

Tiene una sede central en la Ciudad de Buenos Aires y cuenta con oficinas en todas las provincias.

Recibe consultas y denuncias por incumplimientos de los efectores del servicio de salud y brinda asesoramiento.

www.sssalud.gob.ar

Av. Pte. Roque Sáenz Peña 530 (C1035AAN) - CABA
0800-222-SALUD (72583)

Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)

Es el órgano de control del transporte terrestre urbano de media y larga distancia, así como de las redes ferroviarias de la región metropolitana y de larga distancia. Una de sus funciones es fiscalizar el cumplimiento efectivo de las leyes, decretos y reglamentaciones vigentes. Cuenta con delegaciones en todo el país y se encarga de los reclamos por inconvenientes para gestión de pasajes gratuitos para personas con discapacidad.

www.cnrt.gov.ar

Maipú 88 (C1000WAB)- CABA
0800-333-0300 / (011) 4819-3000

Programa Nacional de Asistencia para las Personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia (ADAJUS) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

Este programa brinda orientación y asistencia técnica a las personas con discapacidad, sus familiares o amigos/as, en todo lo relativo a la remoción de obstáculos que dificultan el pleno ejercicio de sus derechos cuando participan de procesos judiciales y/o administrativos.

www.jus.gob.ar

Av. Corrientes 327, Piso 14 (C1043AAD) – CABA
(011) 5300-4000, internos 78348 / 78349
Urgencias policiales y/o judiciales: (011) 15-3364-1705

GUÍA
ACCESIBILIDAD E
INCLUSIÓN DE
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD



@inadi inadiok inadiok Seguíenos en INADI:



Avenida de Mayo 1401 (C1085ABE) - CABA
www.inadi.gob.ar
TE: 4380-5600 | 4380-5700 | 0800-999-2345



inadi
Instituto Nacional
contra la Discriminación,
la Xenofobia y el Racismo



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos
**Presidencia
de la Nación**