



Recomendaciones para la instalación de servicios accesibles para personas con discapacidad

Actualmente, los servicios de la más diversa índole están siendo demandados por personas con discapacidad. En este sentido, la accesibilidad como criterio plenamente asumido en la prestación de un servicio ofrece ventajas a las organizaciones que la pongan en práctica:

- Cumplen con el artículo 35 de la Ley para Personas con Discapacidad, y evitan sanciones y contratiempos.
- Transmiten una imagen de sensibilidad social y respeto por la diversidad.
- Agilizan los procesos relacionados con la prestación del servicio.
- Facilitan la vida de las personas con discapacidad.

Recuerde que el artículo 35 de la Ley para Personas con Discapacidad obliga a órganos y entes de la administración pública nacional, estatal y municipal, así como a todas las personas jurídicas de derecho privado, a:

- Garantizar el pleno acceso de personas con discapacidad.
- Brindar atención preferencial.
- Crear mecanismos adecuados y efectivos para facilitar información.

Por estas razones, ofrecemos algunas recomendaciones para adaptar servicios a las personas con discapacidad, pero antes tenga en cuenta que:

- Las adaptaciones deben hacerse pensando en que las personas con discapacidad puedan resolver sus asuntos de la forma más autónoma que sea posible, descargando así al personal de trabajo adicional.
- Las adaptaciones de los servicios a las personas con discapacidad deben y pueden hacerse sin que ello implique gastos excesivos para la organización.
- Es posible adaptar materiales informativos al sistema braille, pero no es necesario. Tenga en cuenta que el braille puede ser costoso y difícil de editar si no se cuenta con los equipos y el personal debidamente entrenado. Además, el braille no sirve para llenar planillas o formularios de ningún tipo. Y también tenga en cuenta que no toda persona con discapacidad visual conoce el sistema braille.
- Debe tenerse en cuenta a las personas con discapacidad incluso cuando los trámites se realicen en línea.
- Por regla general, evite sugerir a las personas con discapacidad que pidan ayuda a sus familiares para poder realizar determinados trámites. Si se diseña adecuadamente, la cantidad de cosas que las personas no puedan realizar por sí solas disminuye notablemente.

A continuación, presentamos algunas recomendaciones generales:

1. Espacios accesibles.

Si se logra garantizar que los servicios sean prestados en espacios plenamente accesibles se tiene la mitad del trabajo hecho. Ello implica que la edificación tenga determinadas características de diseño ajustadas a las normas COVENIN. Si las condiciones no están dadas, al menos debe elegirse un espacio lo más accesible que sea posible. En este sentido es importante que el espacio esté ubicado en plantas bajas de los edificios, o bien, que tengan ascensores o rampas en buen estado, así como flujos de circulación sin obstáculos, mostradores que no sean tan altos como para impedir que las personas que estén en silla de ruedas puedan comunicarse con la persona que la atiende, etc.

2. Identificación de servicios que deben ser adaptados.

Quizás no todos los servicios tengan que ser adaptados, pero pueden ser más de los que se piensan. Tenga en cuenta que casi cualquier cosa que una persona sin discapacidad necesita también puede ser requerido por personas con discapacidad. Según la naturaleza del servicio, algunos trámites requerirán más adaptaciones que otros. Y de igual manera, algunas discapacidades requieren más adaptaciones que otras. Por ejemplo, las planillas en papel son completamente inaccesibles para personas con discapacidad visual.

3. Entrenamiento del personal.

Es importante que el personal de atención al público y de vigilancia esté familiarizado con el tratamiento de personas con discapacidad, ello mediante cursos prácticos que les permitan conocer cómo conducir a personas con discapacidad visual en espacios abiertos y cerrados o prestar apoyo a alguien en silla de ruedas. Igualmente, el servicio pudiera contar con un intérprete de lengua de señas venezolanas para la comunicación efectiva con personas sordas.

4. Accesibilidad Web.

Si el servicio dispone de página Web, o se basa en esta, es indispensable que se adopten las medidas necesarias para garantizar su accesibilidad. En este sentido, se recomienda la adopción de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido en la Web 2.0 de la W3C, disponible en Internet. Es importante que tanto los desarrolladores Web como los administradores de las páginas estén plenamente familiarizados con estas pautas.

4.- establecimiento de protocolos de atención.

Es importante que se establezcan protocolos de atención de acuerdo con el tipo de discapacidad y la naturaleza del trámite que se vaya a realizar. Además, el personal debe estar plenamente familiarizado con estos protocolos, de manera que sepa lo que debe hacer sin necesidad de consultar a supervisores inmediatos, ocasionando retrasos en el servicio, e incomodidades en el público con y sin discapacidades.

5. Atención preferencial.

En la actualidad se ha extendido la práctica de atender a las personas con discapacidad de forma preferencial, esto es, sin hacer colas, reduciendo el tiempo que estas personas dedican al trámite. Bien es cierto que la discapacidad puede implicar dificultades para permanecer demasiado tiempo en un mismo sitio, pero esto no es cierto en todos los casos, ni tampoco es justo con las personas sin discapacidades, que también pueden tener razones válidas para no poder esperar mucho tiempo. Lo ideal sería reducir los tiempos de espera de todos. De no ser posible, se recomienda que la atención preferencial se practique sin generar incomodidades al público sin discapacidad. Esto se puede lograr fijando taquillas específicas para personas con discapacidad.

6. Quejas y sugerencias de las personas con discapacidad.



En la medida de lo posible, se recomienda recoger y sistematizar las quejas y recomendaciones de las personas con discapacidad en relación con el servicio. Se trata de una fuente de posibles ideas y soluciones fáciles de adoptar que pudieran ser de gran ayuda para facilitar su trabajo, así como mejorar el servicio para el beneficio de toda la ciudadanía.

Para más información, no dude en ponerse en contacto con la Asociación Civil Red Ciega a través de:

Correo electrónico: redciega@gmail.com

Twitter: @redciega.