



Federación Vasca de Asociaciones de
Familias de Personas Sordas

**DISCAPACIDAD AUDITIVA
Y ACCESIBILIDAD**



Federación Vasca de Asociaciones de
Familias de Personas Sordas

**DISCAPACIDAD AUDITIVA
Y ACCESIBILIDAD**

ÍNDICE



1

ENTIDAD

La misión y fin primordial de la Federación es obtener soluciones adecuadas a las necesidades que a la persona con discapacidad auditiva se le plantean para su realización como ciudadano de pleno derecho dentro de la sociedad.

2

DISCAPACIDAD

- Discapacidad Auditiva **10**

La sordera influye en la personalidad del sujeto en su conjunto, llegando a afectar áreas y aspectos tan importantes como la comunicación, el lenguaje, el conocimiento del entorno, la socialización, los procesos cognitivos y el funcionamiento de la memoria.

3

ACCESIBILIDAD

- Accesibilidad en el entorno para personas con discapacidad auditiva **17**

El ARARTEKO, define la ACCESIBILIDAD "como la facultad de cualquier persona de disponer y utilizar edificaciones, servicios o productos en condiciones comparables, si no iguales, a las demás personas. Además, se debe garantizar un uso autónomo".

4

ÁMBITOS

- Políticas Institucionales **23**
- Educación **24**
- Sanidad / Osakidetza **26**
- Empleo / Formación **29**
- Servicios Sociales **30**
- Justicia **31**
- Vivienda **31**
- Transporte **32**
- Cultura **33**
- Turismo y Ocio **34**
- Edificios Públicos y privados **35**
- Otros **37**

5

LEGISLACIÓN

CONVENCIÓN Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.
ARTÍCULO 13 del TRATADO constitutivo de la COMUNIDAD EUROPEA.
CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.
ESTATUTO de Autonomía de la CAV.
LEY VASCA 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
...

ENTIDAD

Bajo el nombre de FEVAPAS se constituye en 1994 una unión de **Asociaciones**, sin ánimo de lucro, de familias y personas con discapacidad auditiva- **ASPASOR** en Araba, **ULERTUZ** en Bizkaia, **AransGi** en Gipuzkoa

1.-Fevapas se rige por los preceptos de:

La Ley de Asociaciones 7/2007, La Ley Orgánica 1/2002 reguladora del derecho de asociación, sus Estatutos, por los acuerdos válidamente adoptados por sus órganos de Gobierno y por las disposiciones reglamentarias que apruebe el Gobierno Vasco.

2.-Estructura: Sus órganos de gobierno son: **La asamblea general** compuesta por 5 representantes de cada una de las Asociaciones Federadas **y la junta directiva** compuesta por 3 representantes de las asociaciones federadas; ostentando los cargos de Presidente/a, Vicepresidente/a, Secretario/a, Tesorero/a un representante de cada Asociación.

3.-La misión y fin primordial de la Federación es obtener soluciones adecuadas a las necesidades que a la persona con discapacidad auditiva se le plantean para su realización como ciudadano de pleno derecho dentro de la sociedad. Este fin genérico queda concretado, entre otros, por los siguientes:

- Servir de cauce de postulación, representación e iniciativa ante las administraciones públicas y cualquier otro Organismo público o privado que tenga competencias relacionadas con el fin primordial de la Federación.
- Coordinar el intercambio de información, entre las asociaciones federadas, de los medios e instrumentos científicos, jurídicos, materiales y de toda índole, adecuadas al cumplimiento de los fines de aquellas.
- Divulgar, mediante comunicaciones o publicaciones, periódicas o no, los avances científicos, clínicos y técnicos en el tratamiento de la sordera.

- Promocionar y crear centros de rehabilitación, recuperación y cualesquiera otros que sirvan para la integración o el concierto con los ya existentes para la prestación de estos servicios a las Asociaciones Federadas.

- Coordinar las actividades de las asociaciones federadas mediante el señalamiento de planes y objetivos comunes, evitando la dispersión de esfuerzos y procurando una acción unitaria en el ámbito de los sordos.

- Fomentar y promocionar las posibilidades en la formación profesional e inserción laboral existente y el impulso de otras alternativas distintas que mejoren la situación en este campo de las personas sordas.

LA MISIÓN Y FIN PRIMORDIAL DE LA FEDERACIÓN ES OBTENER SOLUCIONES ADECUADAS A LAS NECESIDADES QUE A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA SE LE PLANTEAN PARA SU REALIZACIÓN COMO CIUDADANO DE PLENO DERECHO DENTRO DE LA SOCIEDAD.

LA INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS SORDAS O CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN. INTRODUCCIÓN O ESTADO DE LA CUESTIÓN.

Las necesidades comunicativas de las personas sordas o con discapacidad auditiva se encuentran dentro de lo que es el esquema básico de la comunicación: un emisor, un receptor, un canal o medio a través del cual se lleva a cabo, y un mensaje. Este esquema tiene una propiedad básica, la **bidireccionalidad**. En unos momentos el emisor es emisor, pero en otros se convierte en receptor y viceversa.

Por tanto, cuando existe un problema en la comunicación de este tipo, no es algo que les afecte únicamente a las personas sordas. En todos los ámbitos en los que nos referiremos, existe una obligación comunicativa por parte de los ámbitos con los que se relaciona la persona con discapacidad auditiva –educación, salud, servicios sociales,...- debiendo llevar a cabo, ineludiblemente, la provisión de medios humanos o técnicos para que estas personas también puedan ejercer sus derechos ciudadanos al igual que el resto.

Pongamos un ejemplo, para una persona con discapacidad motórica, la absolutamente necesaria adaptación arquitectónica para poder acceder al ambulatorio, es decir, la rampa de acceso, ¿quién la lleva a cabo? ¿Es el individuo quien la aporta? Obviamente, no. Es la institución implicada la que debe de llevar a cabo las obras necesarias para que ese espacio sea accesible al conjunto de la población, incluidas las personas con discapacidad física, pudiendo así ejercer su derecho a la salud.

Cuando una persona con sordera quiere hacer uso de este derecho no tiene ningún problema para llegar hasta el profesional sanitario, sí puede solicitar una cita por internet, sin embargo, sí los tiene cuando intenta explicar qué le sucede, saber qué le pasa y cuál puede ser su tratamiento.

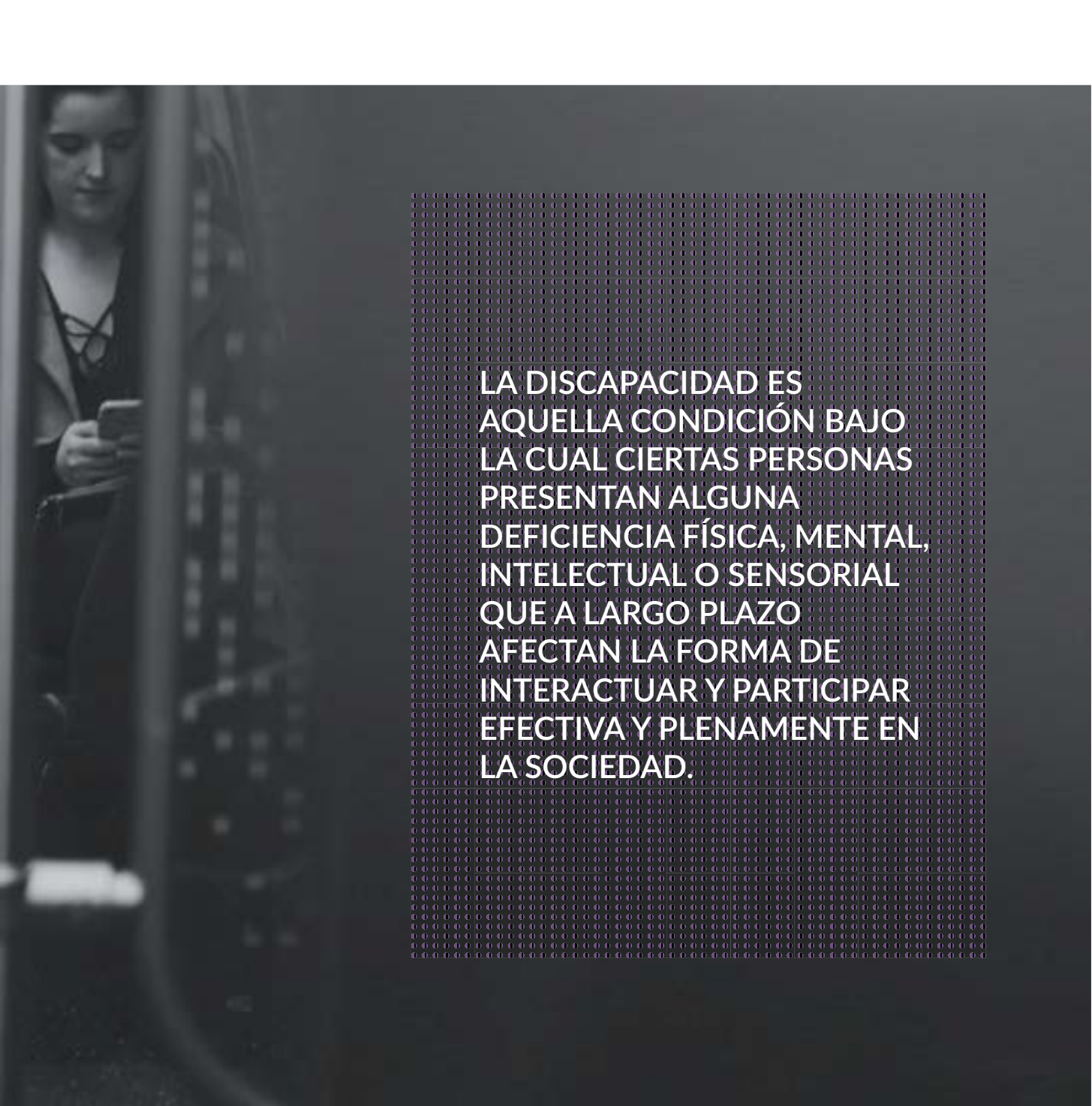
Ninguno de los ámbitos a los que nos vamos a referir a partir de ahora ha considerado que las barreras de comunicación fueran un elemento prioritario para la participación ciudadana del colectivo de personas sordas o con discapacidad auditiva, desde que en 1997 se publicara la Ley de Accesibilidad Vasca hasta hoy.

Por otra parte, la solución al problema comunicativo existente con las personas con discapacidad auditiva **no debe corresponder únicamente al Departamento de Servicios Sociales**, aportando una cantidad económica para la concertación de profesionales que cubran parte de las necesidades del colectivo de personas con sordera. La **transversalidad** es uno de los elementos claves en las llamadas Barreras para la Comunicación. Las dificultades de comunicación no es algo que únicamente afecte a los Servicios Sociales, todos los ámbitos de desarrollo del individuo lo son, por tanto, todos ellos deberán tener políticas que garanticen la accesibilidad comunicativa a toda la ciudadanía.





DISCAPACIDAD



LA DISCAPACIDAD ES
AQUELLA CONDICIÓN BAJO
LA CUAL CIERTAS PERSONAS
PRESENTAN ALGUNA
DEFICIENCIA FÍSICA, MENTAL,
INTELLECTUAL O SENSORIAL
QUE A LARGO PLAZO
AFECTAN LA FORMA DE
INTERACTUAR Y PARTICIPAR
EFECTIVA Y PLENAMENTE EN
LA SOCIEDAD.

DISCAPACIDAD

La **discapacidad** es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar efectiva y plenamente en la sociedad.

La **discapacidad es un concepto que evoluciona** y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

En su enfoque social, la **discapacidad, es una colección compleja de condiciones** - muchas de ellas creadas por el ambiente social - **por lo que la gerencia del problema requiere la acción social** y es responsabilidad colectiva de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación completa de la persona con discapacidad en todas las áreas de la vida.

Este enfoque **no** contempla la discapacidad como un **problema individual**, sino como algo dado por las limitaciones que pueda tener una persona y las muchas barreras que levanta la sociedad. Esto es lo que causa la desigualdad.

Las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogéneo, pero todas tienen en común el precisar, en mayor o menor medida, de garantías suplementarias para vivir con plenitud de derechos o para participar en similares condiciones que el resto de ciudadanos en la vida económica, social y cultural del país.

DISCAPACIDAD AUDITIVA

EL oído es un órgano sensorial fundamental para mantenernos en contacto con nuestro entorno y para relacionarnos con los demás.

La percepción de estímulos sonoros nos ayuda a informarnos del mundo que nos rodea y a situarnos en el espacio y en el tiempo.

El oído humano posee una enorme capacidad para discriminar estímulos diferentes, gracias a esta capacidad, se convierte en un órgano privilegiado para apropiarse **de información sutil y compleja.**

El oído (junto a la vista) se constituye como la principal herramienta para la percepción a distancia.

La audición se extiende en todas las direcciones y, en cierto sentido, continúa dispuesta incluso durante el sueño. Le corresponden **funciones de exploración y alerta**, funciona como un sentido de planos de fondo, pudiendo, incluso, no estar presente el estímulo sonoro.

Los estímulos auditivos pasan, desaparecen, no pueden ser fijados en el tiempo.

La secuencia, la temporalidad y la continuidad son precisamente, elementos que ayudan a atribuir significado a los estímulos auditivos. La audición se caracteriza, por lo tanto, por su disponibilidad, inevitabilidad, susceptibilidad a todo sonido y por su fluidez.

Uno de los aspectos más importantes del sonido es su

capacidad para provocar y transmitir emociones. Sirviéndose de las diferencias del tono, del volumen, del ritmo y de otras características de la voz y del sonido el niño aprende a distinguir entre el afecto, la ternura, el estímulo o la reprimenda. La imitación de estos sonidos le va a permitir iniciarse en la comunicación intencionada.

La audición es decisiva para el aprendizaje de la lengua oral y para la interacción del sujeto con su entorno.

El uno por mil de nacimientos corresponde a sorderas profundas, pudiendo llegar a un 3,5 por mil en el resto de pérdidas auditivas.

En todos ellos, la sordera influye en la personalidad del sujeto en su conjunto, llegando a afectar áreas y aspectos tan importantes como la comunicación, el lenguaje, el conocimiento del entorno, la socialización, los procesos cognitivos y el funcionamiento de la memoria.

Se describe ahora lo que **significa oír** para poder comprender mejor lo que supone no hacerlo.

Oír significa:

1.- Estar en contacto continuo con el entorno, recibir mensajes verbales y no verbales de forma permanente (*seamos conscientes o no de ello*), saber lo que está ocurriendo y poder reaccionar adecuadamente ante ello,

por ejemplo, una radio encendida es una fuente continua de estimulación, conocimientos nuevos, adecuación al medio, y se percibe aun cuando la actividad que se está realizando, conscientemente, sea otra.

2.- Tener el sentido de alerta a punto y sentirse impulsado a explorar el entorno, a vivir nuevas experiencias (el desarrollo de muchos conocimientos comienza de manera no intencional por estimulación del entorno)

3.- Recibir información y los comentarios sobre ella de las personas que nos rodean – para el desarrollo de una persona, tan enriquecedor como escuchar la información, es poder acceder a los comentarios y las argumentaciones que la misma genera en el entorno.

4.- Interaccionar con los demás y poder aprender de ello.

5.- Poder interiorizar las normas de comportamiento social del grupo y poderse adaptar con más facilidad –muchas de las normas para la adaptación social son aprendidas por la observación del impacto de las referidas a otras personas y no directamente a uno mismo – Los comentarios habituales que ayudan a modelar la conducta NO son de fácil acceso para una persona sorda.

6.-Poder anticipar los hechos, conocer ruidos y causas que anuncian eventos posteriores (oír una sirena, según las circunstancias previene a una conducta de evacuación de un lugar, dejar vía libre...)

En definitiva, los sentidos desempeñan, en la relación de la persona con su medio, un papel importantísimo, porque proporciona información del entorno, una respuesta adecuada al mismo y confiere seguridad y equilibrio psicológico a la persona.

Es fácil comprender que la carencia auditiva produce un impacto no sólo sobre el desarrollo lingüístico, sino también sobre el desarrollo de toda la personalidad.

Desde esta perspectiva y sabiendo que NO existe un perfil de

persona con sorda que sea universalmente válido podemos acercarnos a una serie de rasgos que aparecen de una forma muy común en las personas de este colectivo.

1.- La percepción de la realidad es diferente, se puede afirmar que es una percepción más limitada en cantidad (todos los estímulos auditivos que constantemente nos rodean NO son adecuadamente percibidos) y en calidad (el sonido es una de las partes de la definición de un objeto, al privarle de este elemento reducimos las características del objeto - ¿en qué se convierte un silbato sin sonido?-)

2.- El proceso de conceptualización y simbolización es también diferente: si los hechos de referencia para la elaboración de conceptos se perciben de una manera distinta, la simbolización que se produce es también diferente; además de poder resultar un conjunto conceptual con menos matices y más limitado, con menor riqueza, que para la generalidad de las personas oyentes.

3.- En esta misma línea, los procesos creativos ligados al desarrollo simbólico aparecerán menos desarrollados. Es decir, la resolución de situaciones conflictivas, la toma de decisiones serán procesos que se desarrollen con más lentitud.

4.- **LA COMUNICACIÓN es el campo donde aparecen las dificultades más importantes en las personas con sordera, la transmisión y la recepción de información realizada generalmente por vía oral es un campo al que tiene un acceso más limitado.**

5.- Muchas de las personas con discapacidad auditiva precisan trabajar el desarrollo del lenguaje oral de una forma específica.

6.- Las relaciones sociales y afectivas de las personas con sordera plantean unas características particulares: aparecen muestras de inseguridad debido a la dificultad de protegerse, de anticipar respuestas ante situaciones de peligro que no detectan por la ausencia de percepciones sonoras. Las relaciones con las personas oyentes de su edad son más

complejas ya que los límites del desarrollo de las lenguas habladas complican esta relación.

La sordera en cuanto **deficiencia**, se refiere a la pérdida o anomalía de una función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una **discapacidad para oír**, lo que implica un **déficit en el acceso al lenguaje oral**.

La discapacidad es una situación provocada en la interacción entre la persona, sus características, el medio físico y social NO habilitado para la **diversidad** propia de la naturaleza humana.

La discapacidad es una situación que puede desaparecer si eliminamos las barreras del entorno. La “discapacidad” de una persona sorda surgirá ante la falta de subtítulos, intérprete de lengua de signos... que le asegure una plena inclusión.

LA COMUNICACIÓN ES EL CAMPO DONDE APARECEN LAS DIFICULTADES MÁS IMPORTANTES EN LAS PERSONAS CON SORDERA, LA TRANSMISIÓN Y LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN REALIZADA GENERALMENTE POR VÍA ORAL ES UN CAMPO AL QUE TIENE UN ACCESO MÁS LIMITADO.

IMPLICACIONES Y NECESIDADES QUE GENERA LA SORDERA EN EL DESARROLLO GLOBAL DE LA PERSONA

IMPLICACIONES	NECESIDADES	IMPLICACIONES	NECESIDADES
Gran importancia de la vía visual	Necesidad de recurrir a estrategias visuales y aprovechar otros canales	Impacto en el clima familiar habitual	Necesidad de apoyo para la readaptación en la nueva situación
Menor conocimiento del mundo	Necesidad de experiencia directa y mayor información de lo que sucede. Necesidad de recibir de forma directa la información	Dificultades sociales en el reconocimiento de la persona sorda	Necesidad de coordinación entre los adultos, profesionales, familias, servicios...
Dificultad para representar la realidad a través del lenguaje oral	Necesidad de un sistema lingüístico de representación	Barreras de comunicación con el entorno social	Necesidad de ir transformando los estímulos para hacerlos asequibles.
Dificultades en la identidad social y personal	Necesidad de asegurar la identidad y la autoestima Necesidad de contacto con sus iguales. Necesidad de conocer temas específicos referidos a su propia situación de persona sorda	Limitaciones en el acceso a la información generada en los distintos ámbitos sociales: jurídico, sanitario, administrativo, ocio ...	Provisión de ILS - Intérpretes de Lengua de Signos -. Necesidad de generar estrategias para favorecer el acceso a la información más completa. Provisión de medios técnicos de información / paneles visuales, bucles magnéticos, sistemas de Frecuencia Modulada, subtitulación ...
Dificultad para incorporar y comunicar en el lenguaje oral	Necesidad de apropiarse de un código comunicativo útil. Necesidad de aprender de forma intencional el código mayoritario.		



LIMITACIONES EN
EL ACCESO A LA
INFORMACIÓN
GENERADA EN
LOS DISTINTOS
ÁMBITOS SOCIALES:
JURÍDICO, SANITARIO,
ADMINISTRATIVO,
OCIO ...

EL ARARTEKO EN SU INFORME SOBRE “DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN LOS HOSPITALES DE LA CAPV PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD” (2017), DEFINE LA ACCESIBILIDAD “COMO LA FACULTAD DE CUALQUIER PERSONA DE DISPONER Y UTILIZAR EDIFICACIONES, SERVICIOS O PRODUCTOS EN CONDICIONES COMPARABLES, SI NO IGUALES, A LAS DEMÁS PERSONAS. ADEMÁS, SE DEBE GARANTIZAR UN USO AUTÓNOMO”.

ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, sensoriales, cognitivas o físicas.

Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Desde el ámbito europeo, se aborda la accesibilidad desde los principios del **Diseño para Todos** (Design for All), que centra su actividad en la búsqueda de soluciones de diseño para que todas las personas, independientemente de la edad, el género, las capacidades físicas, psíquicas **y sensoriales** o la cultura, puedan utilizar los espacios, productos y servicios de su entorno, participando, al mismo tiempo, en la construcción de nuestra sociedad.

El Diseño para Todos tiene en cuenta la diversidad humana, las tendencias de vida del país, ciudad o pueblo en el que se interviene y las necesidades de la población, pero, además, trabaja con lo que se podría llamar «variables de futuro», es decir, aborda la temática teniendo en cuenta las futuras generaciones y los cambios derivados del progreso.

Resumiendo, «Diseño para Todos es una actitud ética que pretende difundir el respeto a la diversidad humana, la promoción de la inclusión social y la equidad»

“La accesibilidad UNIVERSAL PARA TODOS” es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible”.

Actualmente, la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios. Por otra parte, se trata de una variable fundamental para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, convirtiéndose paulatinamente en un reconocimiento general, como mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

La accesibilidad es un derecho de la persona y, como tal, debe ser tratado para conseguir la equiparación de oportunidades. Así mismo, la persona tiene derecho a la autonomía y la movilidad personal, como correspondencia al logro de una vida plenamente independiente. Por último, un aspecto fundamental es la normativa, que desde hace unos años obliga a que todo bien, producto o entorno, sea accesible para todas las personas. El Diseño para Todos es una actitud ética que pretende difundir el respeto a la diversidad humana, la promoción de la inclusión social y la equidad.

Dicho por la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**: la accesibilidad es un derecho que implica la real posibilidad de una persona de ingresar, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma. Pudiendo transmitir y recibir la información generada en el mismo a través de sistemas adaptados a sus posibilidades comunicativas.

Desde el punto de vista poblacional, podemos decir que **la accesibilidad es fundamental para un 10 % de la población, para un 40 % es necesario y para el 100 % es confortable**.

La no accesibilidad a los entornos, productos y servicios constituye, sin duda, una forma sutil pero muy eficaz de **discriminación (*)**, de discriminación indirecta en este caso, pues genera una desventaja cierta a las personas con discapacidad en relación con aquellas que no lo son, al igual que ocurre cuando una norma, criterio o práctica trata menos favorablemente a una persona con discapacidad que a otra que no lo es. **Convergen así las corrientes de accesibilidad y de no discriminación.**

() LA DISCRIMINACIÓN contra cualquier persona por razón de su DISCAPACIDAD constituye una VULNERACIÓN de la DIGNIDAD y el VALOR inherentes del ser humano.*

POR TODO ESTO, LA ACCESIBILIDAD ES UN TEMA TRANSVERSAL QUE AFECTA A TODOS LOS ÁMBITOS DE LA PERSONA Y POR LO TANTO DEBE SER TENIDA EN CUENTA EN TODOS Y CADA UNO DE LOS DEPARTAMENTOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTORNOS PRIVADOS.

ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Referencia: Espínola, A. (2015): Accesibilidad auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos. Granada: La Ciudad Accesible.

El confort acústico, la seguridad y la ergonomía de las personas con **discapacidad auditiva** en un entorno vienen determinadas por unas adecuadas **condiciones de accesibilidad** en el mismo. **Estas condiciones eliminarán y/o evitarán de la mejor forma posible la presencia de condiciones discriminatorias.**

Las personas con discapacidad auditiva conforman una población muy heterogénea, ya que con un mismo grado de pérdida auditiva, las variables que influyen en la capacidad auditiva pueden ser de diversa índole (dificultades para escuchar determinados sonidos en distintas frecuencias, dificultades de comprensión lectora, dificultades en el habla, etc.), **Las medidas de accesibilidad difieren en función de esas variables.**

Existen múltiples recursos, soluciones técnicas y productos de apoyo que facilitan la accesibilidad auditiva en cualquier entorno, teniendo en cuenta que la gran mayoría de ellos son **BENEFICIOSOS** para el resto de la población. Estos factores se pueden clasificar en:

FACTORES Y PAUTAS PARA EL DISEÑO Y ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO.

El diseño y la distribución de los espacios deben realizarse de tal forma que influya en la mejora de las condiciones acústicas de los mismos. Es importante que no se disponga de espacios con luces amplias, techos altos, paramentos verticales paralelos o esquinas cuadradas, ya que producen una mala acústica, y como consecuencia de ello una mayor dificultad para escuchar.

Todos los espacios que requieran una buena acústica, deberán estar alejados de focos de ruido, como escaleras, aseos, cocinas, etc. Por tanto, durante el diseño de un espacio, además de los diferentes productos de apoyo que se analizan en los siguientes apartados, **SE DEBERÁN tener en cuenta los siguientes aspectos:**

EL RUIDO

Además de ser la causa más grave de la pérdida de capacidad auditiva, es uno de los

factores más influyentes en la dificultad para escuchar. Este factor incide en mayor medida en las personas con discapacidad auditiva. La presencia del ruido en un ambiente dificulta, la inteligibilidad de la palabra, definida como el porcentaje de palabras interpretadas correctamente por el oyente y que idealmente debe ser superior al 80%. Este factor se ve incrementado en personas usuarias de audífonos o implantes cocleares ya que amplifican la señal de ruido que les llega.

Por tanto, se deben cuidar las condiciones acústicas de los espacios, evitando la presencia de ruidos, y teniendo en cuenta otros factores como el uso de aparatos de aire acondicionado, electrodomésticos, etc. poco ruidosos, e intentando que estén lo más alejados posible de las personas.

LA REVERBERACIÓN

La reverberación se define como la persistencia de la energía sonora en el espacio, incluso una vez que cesa la fuente sonora que la produce. En el caso de usuarios de prótesis auditivas, la reverberación tiene mayor incidencia, puesto que éstas amplifican toda la señal acústica que llega, y reciben un mayor eco. **Una solución** al problema es utilizar materiales absorbentes en el mobiliario y en los elementos de decoración, para que absorban las ondas e impidan el rebote.

LA ABSORCIÓN ACÚSTICA / EL AISLAMIENTO / MATERIALES

Se deben elegir materiales con un buen coeficiente de absorción acústica, ya que en función del mismo, se absorberá

el sonido en mayor o menor medida. El material absorbente, además de retener el sonido en el interior de la habitación, evita que aumente el nivel de ruido reverberante. **Por lo que deben** ser pesados, flexibles y continuos. Se colocarán en lugares adecuados con el objetivo de impedir la propagación de la energía acústica incidente.

Deben ser materiales porosos.

- Para conseguir una acústica adecuada es necesario lograr **un balance entre los materiales absorbentes y los reflectantes de sonido**, por lo que se debe realizar un estudio exhaustivo para determinar el tipo de material a usar en cada caso, de forma que el tiempo de reverberación se reduzca al máximo

- **Vidrios**, sin abusar de ellos, para separación de espacios

- **Puertas** y mesas que no brillen, que no sean de hierro, mirillas en puertas, mesas en forma de U o redondas. ...etc.

LA DISTANCIA ENTRE LA FUENTE DEL SONIDO Y EL RECEPTOR

La distancia entre la fuente del sonido y el receptor **incide directamente en la inteligibilidad de la palabra y la percepción del sonido**, ya que el nivel del sonido decrece en 6db cada vez que se dobla la distancia a la fuente. **El nivel de comprensión de la palabra también viene determinado por el nivel de ruido ambiental y la distancia entre los interlocutores.**

...

ILUMINACIÓN / UBICACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Un nivel de iluminación adecuado permitirá a las personas con discapacidad auditiva comunicarse con mayor facilidad con su entorno, ya que favorece el contacto visual; **por lo que no se debe provocar reflejos molestos ni zonas de oscuridad.** Es importante que la luz natural quede a espaldas de la persona que habla de modo que la persona con discapacidad auditiva pueda observarla correctamente y realizar la lectura labio-facial.

En cualquier espacio de afluencia de público (como reuniones de trabajo, conferencias, lugares de ocio, puestos de trabajo etc.), **es conveniente disponer de espacios reservados en las primeras filas**, de forma que haya la distancia suficiente para que el usuario realice la lectura labial al orador, acceda a la información a través del subtítulo o del intérprete de lengua de signos.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y PRODUCTOS DE APOYO

Se debe considerar durante el diseño del proyecto, la instalación de sistemas de transmisión de sonidos, como son:

EL BUCLE MAGNÉTICO.

Es una ayuda técnica que permite mejorar la accesibilidad auditiva en el entorno, y la percepción de la información sonora y del lenguaje en cualquier espacio. Este dispositivo **permite que la persona usuaria**

de audífonos o implante coclear reciba la información de forma directa en espacios contaminados por el ruido, y/o en los que la distancia con el interlocutor dificulta la inteligibilidad del mensaje. Su instalación debe llevarse a cabo por profesionales que acrediten y garanticen la instalación en base a la norma UNE-EN60118-4:2016 (IEC 60118-4:2014) indicando su presencia con el símbolo de accesibilidad que lo identifica.

- Instalación eventual de bucle magnético de superficie: diseñado para adaptar un área en la que se crea un campo magnético de audio.

- Instalación fija de bucles magnéticos de sobremesa (taquillas, mostradores...): se realiza un diseño del cableado para adaptar tanto el espacio que ocupa el cliente como el de la persona que atiende el mostrador.

- Bucle magnéticos individuales: se trata de un lazo de inducción que la persona sorda se coloca alrededor del cuello conectado a un receptor de FM (frecuencia modulada), que recibe la señal de un emisor también de FM.

EQUIPOS DE FRECUENCIA MODULADA (FM).

Es un sistema de comunicación simple: un transmisor, un micrófono y un receptor. El micrófono se utiliza cerca de la fuente sonora y transmite la señal al receptor que emite dicha señal de forma amplificada.

Este receptor puede ser un audífono o un implante coclear. Este equipo NO es un sistema de amplificación, sino de transmisión.

...

SUBTITULADO.

El subtítulo es la forma más extendida para garantizar el máximo de accesibilidad a la información a todas las personas sordas, siendo imprescindible para la población con discapacidad auditiva cuyo vehículo de comunicación es la lengua oral, pues facilita la literalidad de la información en la expresión de la propia lengua oral.

- Subtitulado en directo: transcribe en tiempo real, la locución del mensaje hablado a un texto escrito.

- Subtitulado en semi-directo: se elabora y se tiene preparado en formato electrónico, con la antelación suficiente para poder lanzarlo y sincronizarlo durante la emisión del programa.

- Subtitulado grabado: garantiza a las personas sordas la accesibilidad en los soportes y materiales audiovisuales.

El subtítulo se proporciona bajo los criterios de la norma de calidad existente. (UNE 153010:2012)

LENGUA DE SIGNOS.

Según la Ley 27/2007, la lengua de signos es la lengua o sistema lingüístico de carácter visual, espacial, gestual y manual, en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales.

INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS (ILS)

El o la intérprete de lengua de signos y/o el o la Guía-Intérprete es un profesional con el consiguiente perfil:

- Es competente en la lengua de signos y las lenguas orales de su entorno;

- Es una persona capaz de interpretar los mensajes emitidos en una de esas lenguas a su equivalente en otra de forma eficaz y fiel,

- Su misión es facilitar la comunicación entre las personas sordas y oyentes, tanto individual como colectivamente;

- Se constituye en un puente de comunicación entre ambas lenguas y culturas, por eso el o la intérprete ha de ser una persona que no sólo domine la LS sino que también sea conocedor de las características e idiosincrasia que rodean a la persona sorda;

- Es el medio para transmitir la información.

La figura del o de la intérprete de lengua de signos surge para cubrir las siguientes necesidades:

- Eliminar las Barreras de Comunicación con las que se encuentran tanto las personas sordas como oyentes, que comparten códigos comunicativos diferentes.

- Facilitar a las personas sordas el acceso a la información en lengua de signos, para tomar sus propias decisiones, ayudándola a disponer de la información necesaria para formarse un criterio.

- Reconocer el derecho a acceder a la información y a la comunicación, tanto de la persona sorda usuaria de la lengua de signos, como de la persona no competente en la misma.

En la realización de su trabajo el o la Intérprete o Guía-Intérprete está sujeto al Código Deontológico de obligado cumplimiento para todos/as los/as

profesionales que ejerzan esta profesión en el estado español. Este código, elaborado y aprobado por FILSE (Federación Española de Intérpretes de Lengua de Signos y Guías-Intérpretes) y sus asociaciones miembros, marca la correcta línea de actuación para los/as intérpretes de lengua de signos y los/as guías-intérpretes. Su labor reposa en los siguientes principios:

Neutralidad / Imparcialidad: mantiene una actitud neutral, no se implica en la situación comunicativa. Tiene prohibido opinar, aconsejar, etc. a ningún/a usuario/a en una interpretación.

Fidelidad: transmite toda la información tal cual la recibe. Interpreta todo lo que signa y se dice, para que todos/as los/as usuarios/as estén en igualdad de condiciones.

Confidencialidad: Cuando finaliza el servicio, el/la intérprete:

- NO hace pública la información del servicio.
- NO da información que puede identificar a un usuario.
- NO se aprovecha de la información.

SIGNO-GUÍAS Y AUDIOGUÍAS.

Los **signo-guías** son unos dispositivos PDA (Personal Digital Assistant o Ayudante personal digital) portátiles que, mediante la inclusión del audio, de la lengua de signos

y el subtitulado, facilitan las explicaciones sobre la información que se pretende transmitir acerca de un determinado entorno, producto o servicio. **El audio-guía** es un sistema electrónico que permite realizar guías personalizadas en distintos espacios y muestra la información en señal de audio. **El audio-guía puede mejorar su accesibilidad mediante la incorporación de un bucle magnético instalado en la misma.**

ACCESIBILIDAD WEB. Los contenidos que se ofrecen en la web, deberán ser accesibles para personas con **discapacidad auditiva**. Este es un factor que no sólo beneficia a las personas con discapacidad auditiva, sino también al resto de la población, dada la universalidad de las medidas que se aplican. **En el caso de las personas con discapacidad auditiva es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:**

- Todos los elementos audiovisuales deben estar subtitulados.
- Se deben disponer de intérpretes de lengua de signos según dicta la norma 'UNE 139804:2007 Requisitos para el uso de la Lengua de Signos en redes informáticas', así como la inclusión de un icono para indicar su disponibilidad.
- Utilizar un lenguaje directo, sin exceso de palabras, sencillo y fácil de entender.
- Disponer de un mapa de sitio que facilite la navegación.

- Facilitar la comunicación visual mediante webcam o cámaras, de forma que se puedan realizar videoconferencias.

- Compensar la menor cantidad de información por página, con más número de páginas.

- Apoyar las palabras con iconos, y tener en cuenta su vocabulario reducido a la hora de seleccionar las etiquetas a utilizar.

ATENCIÓN TELEFÓNICA ACCESIBLE.

Los avances tecnológicos, especialmente de la informática y de la electrónica, fueron los que posibilitaron el desarrollo de los teléfonos de texto y los que propiciaron lo que ha venido a ser la verdadera revolución en la comunicación telefónica hace apenas unos años: **la vídeo-interpretación**.

Es un servicio que permite la interpretación entre dos personas situadas a distancia: una sorda (usuaria o no de la lengua de signos) y otra oyente. **El sistema utiliza una plataforma tecnológica que gestiona las diferentes herramientas de comunicación: teléfono, videoteléfono, webcam a través de Internet, terminal móvil, etc.**

Además, el sistema está concebido para adaptarse a las preferencias comunicativas de la persona sorda: con voz, por chat, por vídeo-llamada, etc. El operador debe ser intérprete de lengua de signos para atender las llamadas que las personas sordas puedan hacer en dicha lengua.

...

Este tipo de servicio ha tenido una enorme acogida entre las personas sordas por la inmediatez y comodidad en la comunicación.

Sin duda, para la atención telefónica a personas sordas, hoy por hoy, es el sistema más avanzado y eficaz del que se pueden proveer las industrias culturales.

EMERGENCIA Y EVACUACIÓN.

En lugares donde hay afluencia de público es conveniente alertar de manera sonora cualquier incidencia o aviso de emergencia y respuesta inmediata, **a través de avisos de texto y señales luminosas**. Estos avisadores luminosos estarán colocados en **lugares visibles**, en ascensores, zonas comunes y en el propio puesto de trabajo. En situaciones de emergencia, **la persona con discapacidad auditiva deberá poder identificar las indicaciones y señalización referentes a las vías de evacuación, itinerarios, salidas de emergencia, etc.**, mediante avisos de texto (displays) y recursos luminosos, de color vivo y contrastado con el entorno.

Las personas que se encuentren en recintos cerrados podrán comunicarse con el exterior de forma visual, de modo que puedan recibir las oportunas indicaciones de emergencia, como es el caso de los ascensores. **Las llamadas de asistencia se dotarán con un dispositivo que incorpore un bucle magnético, así como un sistema de comunicación visual bidireccional.**

...

— OTROS RECURSOS.

Son aquéllos productos de apoyo y sistemas accesibles de comunicación como: **audífonos, implantes cocleares, despertadores con vibración, intercomunicadores, amplificadores de sonidos en televisión y teléfono, etc.**

Todos los factores indicados anteriormente deben ser incluidos en cada uno de los sistemas que requieren comunicación, como pueden ser: **micrófonos y megafonía, teléfonos, cajeros automáticos, máquinas expendedoras, ascensores, video-porteros, etc.**

PAUTAS DE TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

El trato adecuado a las personas con discapacidad también tiene su influencia en la mejora de la accesibilidad del colectivo en cualquier entorno, por lo que **es conveniente tener en cuenta unas pautas:**

- Asegurarse la atención de la persona con discapacidad auditiva antes de comenzar a hablarle. Mirar a los ojos.
- Utilizar un lenguaje sencillo, directo y adecuado, vocalizando correctamente, sin exagerar.
- No gritar. Se puede conseguir el efecto contrario, ya que al gritar nuestro rostro se





crispa, y la persona puede entender mal lo que queremos transmitir. También se dificulta la lectura labial.

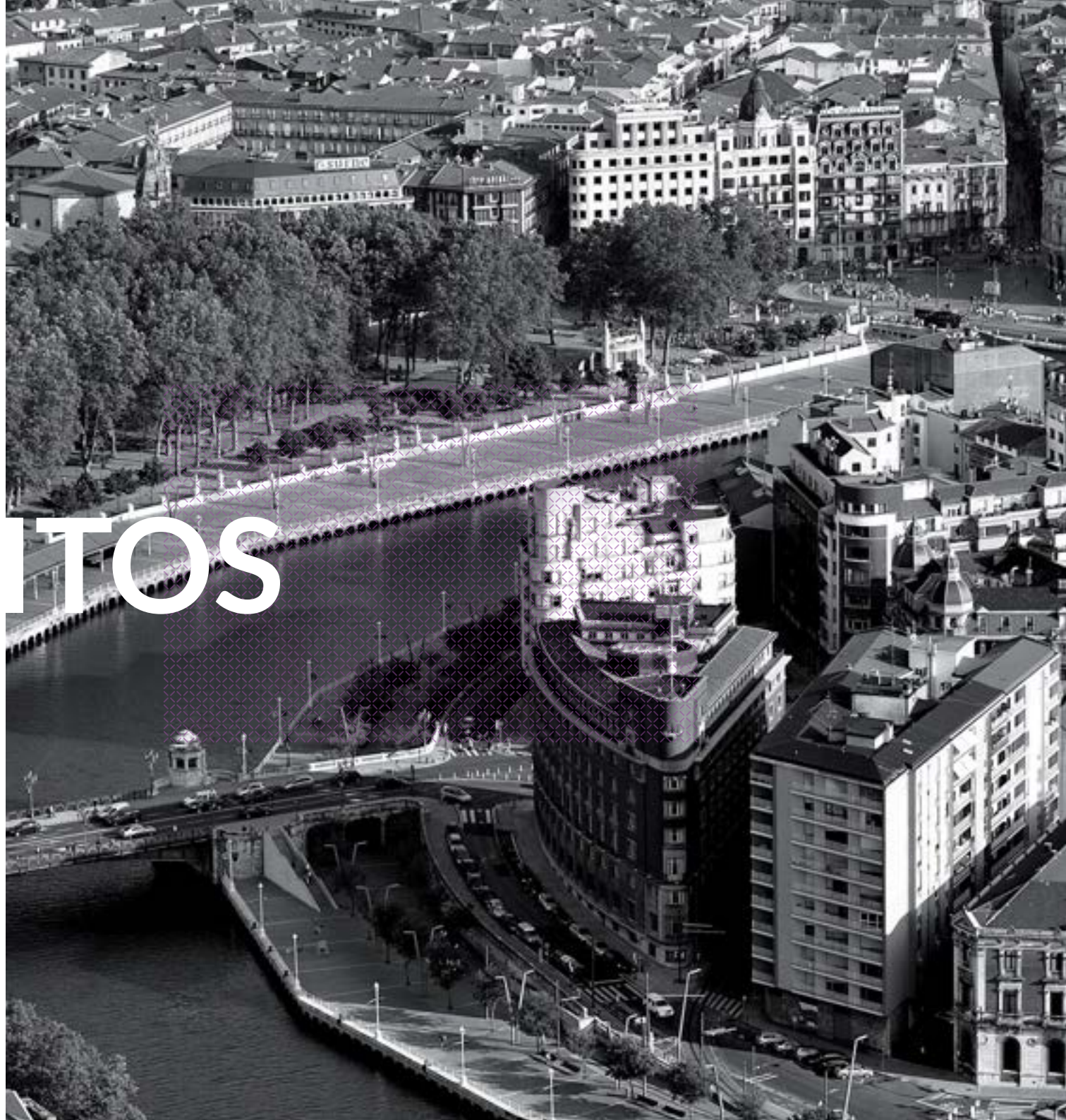
- Mantener la calma, hablar con un ritmo medio e intentar seleccionar la estrategia más adecuada para poder comunicarnos.
- Tener la boca despejada, sin objetos, ni comida.
- No hacer movimientos que impidan la lectura labial, como girar la cabeza, dar la espalda, etc.
- Apoyarnos en gestos sencillos, en demostraciones visuales y en la escritura.
- Comunicarnos en una zona iluminada para que nos pueda ver bien.
- Si se utiliza intérprete de lengua de signos, nos debemos dirigir a la persona con discapacidad, no al intérprete.
- Para llamar la atención, se pueden dar un par de leves golpes en su hombro o brazo. En caso de estar en una habitación se puede apagar y encender la luz. Otra opción es golpear suavemente en una mesa o en el suelo, para que perciban las vibraciones. Lo ideal es acercarse hasta la persona.
- En reuniones en grupo, respetar los turnos de palabra para que no hablen todos a la vez. En caso de que alguna persona hable de espaldas a la persona con discapacidad auditiva, es conveniente que se le repita lo que ha dicho.
- Es necesario dar información complementaria sobre cualquier estímulo,

de forma que comprendan las reacciones de su entorno.

- Tener en cuenta que en muchas ocasiones no comprenden frases con doble sentido, así como chistes o estados de ánimo (alegría, enfado, cansancio, etc.).

TODOS LOS FACTORES INDICADOS ANTERIORMENTE DEBEN SER INCLUIDOS EN CADA UNO DE LOS SISTEMAS QUE REQUIEREN COMUNICACIÓN, COMO PUEDEN SER: MICRÓFONOS Y MEGAFONÍA, TELÉFONOS, CAJEROS AUTOMÁTICOS, MÁQUINAS EXPENDEDORAS, ASCENSORES, VIDEO-PORTEROS, ETC.

ÁMBITOS



POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Un medio muy utilizado para difundir los mensajes que se quieren hacer llegar a la población desde los distintos departamentos gubernamentales son las **CAMPAÑAS PUBLICITARIAS INSTITUCIONALES**. Estas no siempre cumplen los requisitos para llegar al conjunto de la población aunque así se planteen inicialmente. En el caso de las personas sordas no se ponen los medios para que puedan recibir la información, quedando así este colectivo al margen de la misma.

Los Departamentos a los que vamos a hacer referencia utilizan las campañas publicitarias masivas para transmitir a la población en su conjunto valores, políticas de actuación, derechos, elementos de seguridad, etc. Aunque es usada la prensa escrita, el canal audiovisual es utilizado con gran frecuencia, sin embargo, escasamente se lleva a cabo una creación de los distintos anuncios desde una perspectiva del Diseño Universal. A modo de ejemplo podemos mencionar las siguientes campañas en las que no se han facilitado los medios necesarios: las Campañas anuales de prematriculación Escolar, las de vacunación contra la gripe, las campañas de prevención del cáncer de mama y de colon, las de la declaración de la renta, las campañas de prevención de los accidentes de tráfico, etc.

Algunas de ellas se repiten anualmente con distinto spot, pero bajo el mismo lema, sin embargo, en pocos de ellos se utiliza la subtitulación necesaria para que la población no oyente también pueda recibir la información, los valores o las emociones que allí se puedan estar transmitiendo. Y en ninguno de ellos aparece en un cuadrante la figura de un intérprete de lengua de signos transmitiendo en esta lengua la información.

ES DE DIFÍCIL EXPLICACIÓN EL QUE SE SIGAN RECLAMANDO ADAPTACIONES DEMANDADAS HACE TREINTA AÑOS, EXISTIENDO DISTINTAS LEGISLACIONES QUE AMPARAN LAS MISMAS. EL INCUMPLIMIENTO DE ÉSTAS SUPONE LA DISCRIMINACIÓN DE UN COLECTIVO.

EDUCACIÓN



La accesibilidad relacionada con las personas sordas o con dificultades auditivas en entornos educativos hace referencia a las barreras de comunicación con las que se encuentra la persona para poder recibir y expresar todo tipo de informaciones tanto curriculares como emocionales o generales generadas en el entorno educativo.

De unos años a esta parte desde el Departamento de Educación junto a las asociaciones de familias de alumnado con sordera se han realizado grandes esfuerzos para que este alumnado en todas las etapas educativas obligatorias y postobligatorias pudiera eliminar estas barreras comunicativas a fin de que pudiera alcanzar unas mayores cotas de participación.

A tal fin, el Departamento ha destinado tanto recursos tecnológicos como humanos para intentar mediar entre la información generada en el entorno educativo y el individuo y viceversa.

Cierto es que el margen de mejora existe, sin embargo, sí se podría decir que es el ámbito de desarrollo del individuo donde mayores avances se han producido.

Principalmente, los esfuerzos se han centrado en los aspectos curriculares propiamente dichos y no tanto en lo que hace referencia a otros elementos que aportan mucha información como pueden ser los avisos, las charlas a familias, etc. Consideramos, por tanto, que existen elementos que necesitan ser tomados en consideración para facilitar una mayor inclusión no sólo del alumno o alumna sino, también, de su unidad familiar caso de que alguno de sus tutores legales también sean personas con discapacidad auditiva.

Se relacionan aquí una serie de aspectos a tener en cuenta para una mejor y mayor participación por parte del alumnado con discapacidad auditiva y su entorno familiar:

- Tener en cuenta la señalización que avisa del inicio del horario escolar o de los distintos cambios de clase. Ésta, además de auditiva, debiera de ser visual.

- Los espacios comunes –pasillos, servicios, comedor, etc.- y las aulas deben de contar con avisos de emergencia sonoras y luminosas, teniendo éstas últimas una ubicación óptima para una buena visibilización por parte del alumnado.

- También es importante prever la comunicación no sólo auditiva en los ascensores, sino también visual, desde el interior de la cabina con el exterior en caso de avería. Las cabinas deben contener información sonora y visual de las paradas inmediatas y movimientos (sube, baja, etc.) y han de disponer de un intercomunicador accesible conectado con el departamento adecuado y deben permitir el contacto visual con el exterior a través de zonas acristaladas.

- Una cuestión importante que se debe tener en cuenta con respecto a la iluminación dentro del aula es la necesidad de que el alumnado con sordera pueda ver claramente la boca del profesor/a y de sus compañeros/as para poder realizar la lectura labial, y, en el caso de que sea usuario de la lengua de signos, poder ver bien al intérprete.

- Es importante cuidar la acústica de las aulas en beneficio de todo el alumnado, pero especialmente para aquellos que presenten dificultades en el acceso a la información auditiva y a la comprensión de los mensajes que se transmiten oralmente:

- Las paredes del aula se pueden recubrir de paneles de corcho u otros materiales que absorban las vibraciones, que eviten la reverberación del ruido y las interferencias.
- Las patas de las mesas y de las sillas deben tener protectores de fieltro.
- El proyector de diapositivas, el retroproyector y el sistema de aire acondicionado deben ser lo más silenciosos posible.
- El comedor, suele ser un espacio con mala acústica por lo que habrá que tener en cuenta materiales que amortigüen los sonidos, patas de sillas con protectores, paneles

informativos...También sería necesario que el personal auxiliar (monitores del comedor y de las actividades que se realizan en ese horario) tuviera conocimientos sobre sistemas de comunicación con personas con discapacidad visual y/o auditiva, parálisis cerebral, autismo, etc.

- Si en la puerta de acceso, existiese un portero automático para, después del horario habitual de acceso al centro, poderlo utilizar, hay que procurar que éste sea un video portero bien para poder utilizar la lectura labial o bien si el receptor de la llamada es usuario de la lengua de signos poder utilizarlo.

- En las actividades tanto internas como externas en las que existan proyecciones de películas o documentales, previamente habría que procurar que éstos sean, al menos, subtitulados para que el alumnado con sordera pueda recibir mayor información. Además, si un resumen de su contenido pudiera ser anticipado al alumnado con discapacidad auditiva, éste acudiría con unas básicas ideas previas sobre la temática a tratar.

- En este tipo de actividades, si el alumno o alumna es usuario o usuaria de ayudas técnicas como por ejemplo las emisoras de frecuencia modulada, es conveniente que las pueda utilizar en este tipo de actos.

Las familias del alumnado con sordera u oyente también pueden presentar necesidades respecto de las Barreras de Comunicación en aquellos casos en los que ambos tutores legales o uno de ellas fuera una persona con discapacidad auditiva.

En esta situación los aspectos a tener en cuenta son los siguientes:

- Las comunicaciones entre la familia y el centro, en muchos casos, no podrán ser a través de una llamada telefónica convencional, siendo necesario, en estos casos, que el centro habilite un sistema propio como por ejemplo el WhatsApp, además de una dirección de correo electrónico. A través de

ellos la familia podría recibir información relacionada con su hijo o hija.

- Asimismo, tanto para las relaciones administrativas como para el contacto con el equipo directivo o con el profesorado relacionado con la trayectoria educativa de su hijo o hija es absolutamente necesaria la presencia de una intérprete de lengua de signos, si es que la familia fuera usuaria de la lengua de signos, y/o el conocimiento por parte de los interlocutores del centro de las normas básicas de relación con personas sordas.

- En este tipo de contactos con la familia es conveniente que sean con el menor número de personas posibles. Para ellos es difícil seguir una conversación en la que hay más de una persona.

- Hay que tener en cuenta que uno de los elementos más inclusivos es la posibilidad de participación del alumnado y de sus familias tanto en las actividades extraescolares como en las organizadas por la asociación de familias y el centro:

- Para la participación del alumnado en las actividades extraescolares, en muchos casos, por ejemplo, en las explicaciones relacionadas con la normativa relacionada con los juegos o deportes, es necesaria la presencia de recursos humanos que medien comunicativamente entre el alumnado y los monitores.
- Respecto a la participación de las familias en las actividades promovidas por las asociaciones o/y el centro, una de las más importantes es en la formación e información que se lleva a cabo en las Escuelas de Familias de los centros, muchas veces promovidas por los municipios. Para la participación de estas familias hay que prever las necesidades comunicativas de las mismas, en muchos de los casos, previendo la necesidad de la presencia de un intérprete de lengua de signos.

LAS FAMILIAS DEL ALUMNADO CON SORDERA U OYENTE TAMBIÉN PUEDEN PRESENTAR NECESIDADES RESPECTO DE LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN EN AQUELLOS CASOS EN LOS QUE AMBOS TUTORES LEGALES O UNO DE ELLAS FUERA UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

SANIDAD / OSAKIDETZA

La salud y el derecho a una asistencia óptima y satisfactoria es un elemento esencial de toda sociedad democrática. La existencia de barreras¹ en el acceso al sistema y los servicios de salud vulnera claramente el artículo 25 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). Este artículo menciona que:

“Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a una atención de salud de la misma calidad y a los mismos servicios de salud que los demás, y los Estados Partes deben adoptar todas las medidas apropiadas para velar porque las personas con discapacidad tengan acceso a servicios de salud que tengan en cuenta las cuestiones de género, incluida la rehabilitación relacionada con la salud. La atención de salud se prestará sobre la base de un consentimiento libre e informado.” (CDPD, 2006)

Asimismo existen diversas leyes que regulan tanto la accesibilidad, como los derechos y la inclusión social de las personas con discapacidad.²

Las personas con déficit auditivo, a diario se encuentran con multitud de obstáculos, siendo el acceso a la información un ejemplo de privación de un derecho fundamental, ya que este acceso no se produce en las mismas condiciones de igualdad que en la sociedad mayoritariamente oyente.

Las personas sordas – orales o signantes-, al contrario que la sociedad oyente, han de realizar un mayor esfuerzo para poder acceder a toda la información que fluye en la sociedad y, en este caso, en el sistema sanitario.

Dentro de las dificultades o las barreras con las que se encuentran las personas sordas, es bueno el recalcar cómo tienen muchos problemas para poder llevar a cabo una lectura comprensiva que traspase la barrera de la pura transformación del texto.

Aunque sea una realidad el hecho de que aprenden los procesos básicos de lectura, presentan graves dificultades para poder llevar a cabo una alfabetización acorde a las necesidades sociales actuales.

Esta alfabetización también afecta a los procesos relacionados con la SALUD.

Según Harper (1999), la persona sorda promedio tiene un menor nivel de alfabetización en inglés, menor conocimiento en el cuidado de la salud y menos oportunidades de educación para la salud que sus homólogos oyentes.

Harper (1999)³ continúa mencionando que todas estas características resultan vitales para la comprensión de la persona sorda sobre su salud/enfermedad, acceso a la atención y la información, así como el conocimiento y la utilización de las opciones de tratamiento. **Por otro lado, esta falta de conocimiento tendrá un impacto significativo en la iniciativa, asertividad, tipos de servicios sanitarios solicitados, así como la calidad de los mismos a lo largo de la vida de la persona.**

Describiremos ahora distintas situaciones que AFECTAN de forma importante a las PERSONAS SORDAS en su relación con el SISTEMA SANITARIO:

...

1.- RESPECTO AL MATERIAL ESCRITO Y PUBLICADO POR LAS ENTIDADES RELACIONADAS CON LA SALUD:

- La información sanitaria ha de estar redactada en un lenguaje comprensible para que contribuya a un mejor autocuidado, a un mejor proceso en la toma de decisiones y a mejorar los estilos de vida de las personas.
- La información ha de ser clara, precisa y comprensible, a fin de obtener mejores resultados de salud.
- Los materiales deben de ser comprensibles al máximo número de personas, independientemente de: grado formativo, origen cultural, edad, discapacidad y otros factores.
- Para el proceso de elaboración de los materiales escritos, además de las consideraciones en cuanto a la población, han de tenerse en cuenta las siguientes premisas: que tengan contenido claro, específico y útil; que dispongan de una estructura organizada; elaborado con un estilo sencillo, directo y de lectura fácil; con tono motivador y que mueva a la acción; que contenga elementos de soporte a la comprensión; que incorpore sistemas de verificación y evaluación para la mejora, a fin de conseguir un nivel de comprensión óptima.
- Que utilice distintos formatos, adaptados a la población diana. En el caso de las personas sordas, la lengua de signos, o, en otros casos, pictogramas estandarizados que faciliten la comprensión de los mismos.

Pudiendo ser descargados de la propia página web del Departamento de Salud, además de su formato en papel disponible en los Centros de Salud.

2.- BARRERAS DE ACCESO A LA COMUNICACIÓN:

- Los servicios sanitarios, en muchos casos, no disponen de recursos técnicos ni de personal adecuados a las modalidades comunicativas que elige la persona sorda, como por ejemplo, intérpretes de lengua de signos, vídeo interpretación o bucle magnético, en el caso de querer utilizar sus restos auditivos.
- Falta de acceso a los intérpretes de lengua de signos. A fin de asegurar la prestación del servicio de interpretación éste se ha de reservar con antelación. En caso de urgencias médicas, este servicio de interpretación no está disponible. Asimismo, existe un horario para las mismas, fuera del cual tampoco está disponible. Todas estas situaciones propician que la persona sorda signante deba acudir a familiares o amistades oyentes para que les hagan de “intérpretes” o estén en la necesidad de pagar el servicio de una empresa privada de interpretación.
- En algunos servicios, como por ejemplo, Oncología, facilitan a los enfermos un número de teléfono móvil para cualquier información, duda o efecto secundario que pudiera surgir tras la aplicación de un determinado tratamiento. Éste número únicamente es auditivo-oral, no dando una alternativa escrita para la utilización por parte de personas sordas. Con ello se sigue generando la dependencia de otras personas oyentes cercanas.
- No existe una única tipología de persona con discapacidad auditiva, las capacidades orales, la habilidad en la lectura labial y el nivel de lecto-escritura es distinta, por ello, siempre habría que preguntar a la persona con discapacidad auditiva por la mejor modalidad comunicativa.
- La interpretación profesional, presencial o “a distancia”, asegura el respeto a los derechos –de intimidad y autonomía- de las personas sordas signantes que los utilizan y se rigen por un código deontológico. A pesar de ello, el acceso normalizado a este recurso garante de derechos no es una realidad para la persona sorda.
- La utilización de familiares o amistades son una opción personal en muchos casos y las personas sordas signantes que las utilizan suelen ser conscientes de los inconvenientes de su uso –como que se conozcan aspectos de su vida que en otras circunstancias quizá no hubieran compartido,...-. En muchos casos, son los propios profesionales sanitarios los que utilizan el recurso familiar, bien sin preguntar a la persona, bien con el desacuerdo de la misma.
- Por otra parte, el uso de recursos familiares, en muchas ocasiones, supone la dejación de los derechos del propio paciente. La transmisión de información a éste por parte del familiar es, normalmente, escasa, quedando, en ocasiones, la toma de decisiones en el propio familiar.
- Asimismo, el empleo de hijos o hijas menores para tal fin fue un recurso en épocas en las que no existía el intérprete profesional, actualmente aunque se sigue utilizando de manera puntual, no es una forma de comunicación frecuente.
- Por otra parte, la falta de información específica relacionada con la salud por parte de la persona sorda, hace necesario que el proceso informativo sea más prolongado al tener que dar más información relacionada con el proceso de salud explicado. Esto hace que los tiempos de atención se dilaten y que haya informaciones colaterales que son necesarias aclarar.

AUNQUE SEA UNA REALIDAD EL HECHO DE QUE APRENDEN LOS PROCESOS BÁSICOS DE LECTURA, PRESENTAN GRAVES DIFICULTADES PARA PODER LLEVAR A CABO UNA ALFABETIZACIÓN ACORDE A LAS NECESIDADES SOCIALES ACTUALES.

- 1. Según se define en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) de la OMS (2001), **barreras serían todos aquellos factores en el entorno de una persona que limitan el funcionamiento y generan discapacidad.**
- 2. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- 3. Harper L.M. (1999) Health care delivery and deaf people: practice, problems, and recommendations for change. Journal of Deaf Studies and Deaf Education, 4, 2, 73-110.

3.- BARRERAS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN:

- La información ofrecida en formato escrito no es accesible para muchas personas sordas. Para ello, es necesario, nuevamente, tener información sobre las características de la personas sorda ya que la variabilidad de la misma en este apartado, también es importante.
- **La falta de conocimientos en cuanto a aspectos de salud puede incidir en la propia salud de la persona sorda.**

Esta situación puede darse en función del nivel formativo de la persona. La incidencia sobre la salud tendrá que ver, entre otras cuestiones, con el desconocimiento, por ejemplo, de las medidas preventivas que se han de tomar para evitar determinadas enfermedades.

- **Esta dificultad de acceso a la información hará, incluso, que la persona sorda desconozca sus derechos y responsabilidades, así como las diferentes legislaciones que regulan sus derechos, como por ejemplo a exigir un servicio de interpretación en lengua de signos.**
- En todos los procesos relacionados con la llamada **“Educación para la Salud”**, trabajo fundamentalmente realizado desde la Enfermería -hábitos de salud, diabetes, nutrición, enfermedades cardiovasculares, preparación al parto,...- la comunicación es un elemento básico para poderla desarrollar. Esta situación hace que muchas personas sordas únicamente acudan a los servicios de salud no de una forma preventiva sino ante una enfermedad.
- **Otro ejemplo sería el relacionado con la salud mental.** Aun existiendo un servicio específico en el Hospital de Basurto de “Sordera y Salud Mental”, existe una falta específica de profesionales de salud mental que conozcan la lengua de signos y a las personas sordas. En esta área de intervención la comunicación es primordial para el proceso de diagnóstico y tratamiento.

4.- BARRERAS DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES DE LOS Y LAS PROFESIONALES SANITARIOS.

- Los profesionales sanitarios suelen disponer de pocos conocimientos sobre la persona sorda, la sordera y las repercusiones de la misma en la vida diaria de estas personas. Esta situación genera que se desconozcan cómo se comunican y que **piensen erróneamente que la comunicación efectiva** se puede efectuar mediante notas y lectura labial sin la necesidad de otros recursos comunicativos.
- Existen actitudes por parte de algunos o algunas profesionales sanitarias que generan frustración y rabia entre las personas sordas. Tanto las actitudes paternalistas o infantiles, como los que actúan como si las personas sordas tuvieran una capacidad intelectual limitada.

5.- BARRERAS DE ADECUACIÓN / ACCESIBILIDAD:

- Sistemas de avisos no visuales. A pesar de que cada vez se incrementa la existencia de sistemas visuales de aviso,
- todavía se mantiene el aviso acústico de entrada a las consultas en muchas salas de espera.
- Cada vez hay más tendencia a pedir y cambiar citas a través de páginas web, lo que facilita esta labor a las
- personas sordas. Sin embargo, el sistema de concertación telefónico de citas ocasionan más dificultades a las personas sordas, teniendo, por tanto, que depender en muchas ocasiones de personas oyentes para poder realizarlas.

EL SERVICIO DE SALUD NO DISPONE DE SERVICIOS PROPIOS DE INTERPRETACIÓN, SIENDO EL PROPIO TEJIDO ASOCIATIVO U OTROS DEPARTAMENTOS GUBERNAMENTALES -SERVICIOS SOCIALES, FUNDAMENTALMENTE- QUIENES DEBEN HACERSE CARGO DE ESTOS SERVICIOS AUN CUANDO NO LES COMPETE.

El Ararteko en su informe sobre “Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad” (2017), en el capítulo VI, correspondiente a las Conclusiones, en lo que hace referencia a las “Condiciones de accesibilidad”, en su cuarto apartado, refleja: “Hay que destacar que, al igual que en otros ámbitos, son prácticamente inexistentes las medidas en las instalaciones sanitarias que garanticen la accesibilidad a la comunicación por parte de las personas con discapacidad visual o auditiva a una adecuada información en condiciones de igualdad”.

Y en el apartado 11 refleja lo siguiente: “Comunicación para personas con discapacidad visual y auditiva: Con carácter general, faltan intérpretes de lengua de signos careciéndose de medidas técnicas que favorezcan la comunicación con las personas con discapacidad auditiva”.

EMPLEO / FORMACIÓN

A la hora de acceder a un **puesto de trabajo**, la variabilidad interpersonal de los futuros trabajadores, hace necesario, en mayor o menor medida, una evaluación inicial del puesto de trabajo y de los riesgos derivados del mismo.

Estas intervenciones son más necesarias en el caso de **colectivos con diversidad funcional** (discapacidad) que, por situarse en los extremos de la población, pueden evidenciar más desajustes en relación con el desempeño de las tareas de un puesto de trabajo diseñado para la media de la población.

La **ergonomía**, término lleva más de medio siglo tratando de adaptar el trabajo al ser humano. Esta ciencia multidisciplinar aborda la planificación, concepción y evaluación de las tareas, trabajos, productos, organizaciones, entornos y sistemas, para hacerlos compatibles con las necesidades, capacidades y limitaciones de las personas.

Por lo tanto conviene NO olvidar que los principios y metodología para la adaptación de puestos de trabajo ocupados por personas con diversidad funcional son los mismos que para las intervenciones convencionales. **Ahora bien, las intervenciones en este campo deben realizarse, en mayor medida, de forma individualizada y analizando las relaciones trabajador-tarea-puesto.** Esto implica el análisis de las demandas del trabajo y la valoración de la capacidad funcional del trabajador ocupante del puesto.

El objetivo general de la Accesibilidad Universal en los puestos de trabajo consiste en tratar de conseguir la mejor adaptación posible, de los entornos de trabajo y de los medios tecnológicos de producción a todos los potenciales trabajadores.

DISTINTAS EXPERIENCIAS DEMUESTRAN QUE SI LOS PUESTOS DE TRABAJO SE CONCIBIESEN DESDE SU INICIO CON CRITERIOS GENERALES DE DISEÑO UNIVERSAL, SE MEJORARÍA LA ACCESIBILIDAD Y FACILIDAD DE USO DE FORMA EQUITATIVA A TODOS LOS TRABAJADORES. TAMBIÉN SERÍA MUCHO MÁS SENCILLO IMPLEMENTAR CUALQUIER ADAPTACIÓN INDIVIDUAL QUE PRECISARA UN TRABAJADOR CON UNA LIMITACIÓN CONCRETA.

EL AJUSTE RAZONABLE (4) del puesto de trabajo de una persona con diversidad funcional implica realizar una serie de pasos, de manera que las incompatibilidades, entre el trabajador y el resto de los componentes del puesto de trabajo, puedan ser identificadas y corregidas y abarca:

- * Formación previa al empleo (formación profesional, orientación, prácticas...)
- * Procesos de selección (adaptar las pruebas de acceso)
- * Desempeño laboral (adaptar el puesto de trabajo)
- * Formación laboral y en la utilización de productos de apoyo (adaptar las acciones formativas)
- * Promoción profesional

Dificultades en la accesibilidad laboral para las personas sordas

- Accesibilidad a la formación

- Dificultades de promoción
- Dificultades para la instauración de la calidad
- Dificultades de acceso en las siguientes situaciones auditivas (avisos por megafonía, sirenas, mensajes orales, existencia de ruidos...)
- Dificultades para gestionar determinadas interacciones sociales (cooperación, con público...)

Algunos productos de apoyo que ayudan a mejorar la accesibilidad laboral:

Las demandas auditivas más frecuentes hacen referencia a la capacidad de escuchar la voz humana en conversaciones presenciales, por teléfono o por megafonía. También hay que tener en cuenta que factores externos como el ruido en el lugar del trabajo, la distancia a la señal auditiva, o la reverberación, dificultan la audición. La primera intervención será siempre tratar de eliminar o rebajar los problemas citados.

Los trabajadores con discapacidad auditiva, entre leve y severa, suelen utilizar un audífono o/e implante coclear.

Si la utilización de estos productos no es suficiente para conseguir el ajuste persona/puesto podemos recurrir a los sistemas de transmisión de sonido.

— 4. (1) La publicación de la **Directiva 2000/78/CE**, aprobada por el **Consejo de la Unión Europea**, representa un avance muy importante en la lucha por la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, ya que, además de recoger el derecho de todos los ciudadanos a obtener un trato ausente de discriminación, introduce el concepto de “ajuste razonable” para restablecer la igualdad.

El principio jurídico de igualdad de trato consiste en tratar de manera idéntica a una persona con relación a otra cuando se encuentran en una situación idéntica y tratarla de manera diferente cuando se encuentran en una situación diferente.

A partir de la **Directiva 2000/78/CE del Consejo de la Unión Europea**, la igualdad de trato en el empleo y la ocupación no se concibe sin la existencia de ajustes razonables.

Los **sistemas de transmisión de sonido** son un complemento a la prótesis auditiva, haciendo que el sonido de la fuente emisora prevalezca sobre el ruido ambiente. Son sistemas que aproximan la señal que queremos escuchar, como el bucle magnético y los equipos de FM.

Para las tareas de comunicación telefónica existen **teléfonos** que facilitan la recepción de las señales sonoras con las siguientes prestaciones:

- Ajuste del nivel del timbre e indicador luminoso de la llamada.
- Ajuste del volumen del auricular / Ganancia de tonos graves y agudos.
- Amplificación adicional con bobina inductiva, permitiendo el uso del teléfono en la posición T del audífono.

- Ajuste del volumen en manos libres.

La generalización de los ordenadores en los puestos de trabajo ha sustituido, en gran medida, la utilización del teléfono por los **correos electrónicos**, permitiendo además el uso de videoconferencia.

Para establecer la comunicación vía **teléfono móvil** podemos utilizar un bucle magnético que permite eliminar las interferencias y ruidos molestos a las personas que utilizan audífonos, o bien, hacer uso de los mensajes de texto. Si optamos por tener conexión a Internet podremos, además, recibir correos electrónicos de forma inmediata.

Otro tipo de productos para adaptar locales y oficinas de trabajo son los **avisadores de sonido** que transforman el sonido procedente del timbre de la puerta, del portero automático, teléfono, etc., en información visual, vibro-táctil

o mixta. Los más completos transmiten mediante la vibración de un receptor, la activación de determinadas alarmas sonoras que previamente hemos determinado.

La identificación de su procedencia se realiza mediante los indicadores luminosos del receptor.

Y por último, señalar que a muchas personas sordas la lengua de signos les proporciona un sistema eficaz de comunicación y es su primera lengua. La presencia de intérpretes en la entrevista de trabajo, proceso de preparación laboral, formación u otros que requiera el trabajador, debe ser considerada como un ajuste razonable.

SERVICIOS SOCIALES

Entendiendo que los Servicios Sociales mejoran la calidad de vida de las personas, proporcionan seguridad, autonomía personal y cohesión social; además de ayudar a mantener hábitos de vida saludables y un envejecimiento activo, deberemos prestar especial atención a que sea uno de los ámbitos incluyentes para el conjunto de la población.

El estado de bienestar que acompaña a toda la ciudadanía durante las distintas etapas de su vida, lo constituyen las diferentes políticas de salud, educación, empleo, vivienda, así como los servicios sociales.

Para que la persona sorda o con discapacidad auditiva pueda participar y tomar decisiones de forma autodeterminada, el sistema debe ser accesible desde el propio contacto con el servicio. Por ello, así como, en este momento, para solicitar cita

con el servicio médico correspondiente es posible hacerlo a través de internet, el acceso a los servicios sociales no.

Asimismo, la figura de la o del intérprete de lengua de signos (ILS) es utilizado desde el propio usuario o usuaria sorda. Desde el propio sistema no está protocolizada la solicitud del mismo por parte de los distintos servicios que configuran la red de servicios sociales, que, a continuación se detallan:

- Servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación, dirigidos a toda la población.
- Servicios apoyo a la dependencia: SAD, Teleasistencia.
- Servicios de apoyo a la exclusión: intervención socioeducativa, acogida nocturna, alojamiento, centros de acogida, centros residenciales,...

- URGENCIAS: pisos de acogida, mujeres maltratadas, servicio de urgencias sociales, maltrato infantil,...

- Servicios de apoyo a la violencia de género.
- Servicios de apoyo a la enfermedad mental.
- Servicios de apoyo al entorno familias.

TODOS los recursos a disposición de la ciudadanía debieran de cumplir los requisitos, los apoyos necesarios para que pudieran ser utilizados por las personas con discapacidad auditiva, con los recursos mencionados a lo largo del presente documento cumpliendo así la perspectiva del Diseño para Todos.

JUSTICIA

El Ministerio de Justicia y la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) han firmado un convenio de colaboración dirigido a mejorar la participación en condiciones de accesibilidad de **las personas sordas** en el ámbito de la Administración de Justicia. Para ello, ambas organizaciones colaborarán en la realización de actividades conjuntas a fin de mejorar la protección de este colectivo, favoreciendo el ejercicio y tutela de sus derechos y perfeccionando los mecanismos de apoyo existentes en el ámbito de las competencias del Ministerio de Justicia.

De forma más concreta, se prevé el desarrollo de un documento guía orientado a informar, asesorar y sensibilizar sobre la realidad de las personas sordas y sus necesidades ante la Justicia.

Asimismo, los funcionarios y profesionales de la Administración de Justicia recibirán formación para la adecuada atención y trato sensibilizado de las personas sordas que estén inmersas en procedimientos judiciales para garantizar su ejercicio a la tutela judicial efectiva.

La Carta de Derechos del Ciudadano ante la Justicia reconoce estos derechos a las personas discapacitadas en su relación con la justicia:

- El ciudadano afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, podrá ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta y en las leyes procesales.
- Solamente deberá comparecer ante el órgano judicial cuando resulte estrictamente necesario conforme a la Ley.
- Los edificios judiciales deberán estar provistos de aquellos servicios auxiliares que faciliten el acceso y la estancia en los mismos.

- El ciudadano sordo, mudo, así como el que sufra discapacidad visual o ceguera, tiene derecho a la utilización de un intérprete de signos o de aquellos medios tecnológicos que permitan tanto obtener de forma comprensible la información solicitada, como la práctica adecuada de los actos de comunicación y otras actuaciones procesales en las que participen.

- Se promoverá el uso de medios técnicos tales como videotextos, teléfonos de texto, sistema de traducción de documentos a braille, grabaciones sonoras o similares.

- Se comprobará con especial cuidado que el acto de comunicación ha llegado a conocimiento efectivo de su destinatario y, en su caso, se procederá a la lectura en voz alta del contenido del acto.

En el caso de las personas usuarias de la lengua de signos, es el propio juzgado quien facilita el recurso interpretativo.

Aún así, muchos de los servicios dependientes del Departamento o Ministerio de Justicia o Interior, por ejemplo, prisiones o distintos servicios policiales, no hacen uso de los servicios de interpretación de forma protocolizada. Hay situaciones en las que personas sordas presas o detenidas tienen graves dificultades para poder comunicarse y conocer su situación.

VIVIENDA

Una vivienda accesible garantiza la autonomía, la seguridad, la dignidad, el confort y el ahorro de tiempo, no solo de las personas que habitan sino también de aquellas que la visitan.

En general, la vivienda debe contar con espacios abiertos y/o con superficies transparentes que faciliten la comunicación.

Se debe disponer de avisadores luminosos que permitan el acceso a la información tanto del exterior como del interior de la vivienda:

- * Video-porteros, con elementos visuales de apertura de puerta.

- * Puerta de entrada.

- * Detectores de gas, humos.

- * Llanto del bebé.

- * Etc.

Dichos dispositivos pueden ser tanto equipos portátiles como instalaciones fijas, realizadas por profesionales especializados.

TRANSPORTE

La completa integración de una persona en la sociedad pasa, entre otros aspectos, por **la utilización libre, cómoda y segura de los medios de transporte** que se encuentren a su disposición.

Muchas de las actividades a la que nos enfrentemos cada día, ya sean actividades profesionales, de ocio, de participación social, etc., requieren un desplazamiento suficientemente largo como para **necesitar utilizar algún medio de transporte** que reduzca los costes en tiempo o en esfuerzo. **Por tanto, la posibilidad de acceder a los medios de transporte, ya sean públicos o privados, resulta de extrema importancia** para que todas las personas puedan desarrollar su actividad personal y profesional.

EN EL AUTOMÓVIL

- Cuentalrevoluciones que informan del cambio de marchas.
- Indicadores luminosos que avisan de puertas mal cerradas, luces encendidas, etc.

EN EL AUTOBÚS URBANO

- Correcta ubicación y funcionamiento de las señales luminosas y visuales que aportan información sobre recorridos, paradas, etc.

EN LA ESTACIÓN DE AUTOBÚS

- Alarmas de emergencia luminosas.
- Pantallas con información visual actualizada en relación con las salidas y llegadas de los autobuses.
- Transcripción, de los mensajes emitidos por megafonía, a texto escrito, mediante sistemas automáticos de reconocimiento de voz.

- Bucles magnéticos para usuarios de prótesis auditivas (audífono e implante coclear), en los servicios de información a pasajeros o taquillas de venta de billetes.

EN EL SERVICIO DE TAXI

- Para solicitar el servicio: Página de internet accesible, aplicación informática, etc.
- Dentro del vehículo: Sin mamparas que impiden la comunicación visual directa, amplificador de volumen, se debería permitir a las personas sordas sentarse junto al conductor.

EN EL TRANSPORTE FERROVIARIO

• En las estaciones

- Bucle magnético.
- Video interpretación.
- Alarmas de emergencia luminosas.
- Pantallas con información visual actualizada en relación con las salidas y llegadas de los trenes.
- Transcripción, de los mensajes emitidos por megafonía, a texto escrito, mediante sistemas automáticos de reconocimiento de voz.

• En el tren

- Correcta ubicación y funcionamiento de las señales luminosas y visuales que aportan información sobre recorridos, paradas, etc.
- Subtitulado de películas y demás emisiones.

METRO

• En las estaciones

- Ascensores con equipos de videoconferencia.

- Avisos luminosos de emergencia.
- Paneles informativos de llegadas, salidas, etc.
- Bucle magnético en los puntos de información.

• En el metro

- Información visual adecuada y clara de las paradas y enlaces.
- Señales luminosas de emergencia.

TRANVÍA

En las paradas deberían disponer de señalización adecuada e información accesible. **Incluida información sobre accesibilidad de toda la red de tranvías, horarios, tasas y contingencias sufridas en los tranvías en diversos formatos: visual, sonoro, etc.**

Los tranvías deben avisar a los peatones de su presencia tanto con señales acústicas **como con destellos luminosos** fácilmente detectables tanto de día como de noche.

EN EL TRANSPORTE AÉREO Y MARÍTIMO

• En los aeropuertos y puertos marítimos

- Paneles informativos visuales de salidas, llegadas, etc.
- Señales luminosas de emergencia.
- Bucles magnéticos en los puntos de información.
- Intérprete de lengua de signos mediante videoconferencia.

• En el avión y barcos

- Señales luminosas de emergencia.
- Sistema de subtitulación e información escrita de interés para los pasajeros, películas, etc.

CULTURA

Los países deben promover la participación **en la vida cultural y el tiempo libre**, asegurando el suministro de programas de televisión, películas, material teatral y cultural en formatos accesibles, haciendo accesibles los teatros, los museos, los cines y la televisión, garantizando que las personas con discapacidad tengan oportunidad de desarrollar y utilizar su capacidad creativa no sólo en su propio beneficio sino también para enriquecimiento de la sociedad.

MUSEOS

El acceso a los contenidos de los museos se debe garantizar para que la visita de todos los ciudadanos sea eficaz y satisfactoria con:

- Videos informativos y formativos.
- Folletos y paneles informativos escritos.
- Intérpretes de lengua de signos.
- Bucles magnéticos.
- Video-guías.

CINES, TEATROS

El cine y el teatro son dos de las expresiones artísticas con mayor número de usuarios. Sin embargo, las personas con discapacidad auditiva han encontrado siempre grandes problemas de accesibilidad, por las faltas de subtítulos o de traducción a lengua de signos de las obras expuestas. Los elementos que aseguran la comunicación son:

- **En los cines** deberían disponer de:
 - **Bucle magnético** para mejorar la señal auditiva para usuarios de prótesis auditivas (audífono e implante coclear).

- **Subtítulos.**

- **Reservar aquellas plazas** centrales en la 9ª ó 10ª fila que favorezcan el ángulo visual a la reproducción y fácil lectura del subtítulo.

- **En los teatros** se debería disponer de:

- **Servicio de interpretación en lengua de signos** para traducir los diálogos de la obra, o contar con un **sistema de estenotipia** que proyecte en pantalla grande los textos. Existen diversas formas para que los subtítulos lleguen a los usuarios. Todas requieren el uso de tecnología y equipos específicos.

La forma preferida por los usuarios para el subtítulo en teatro es la que se conoce como “modo abierto”; en esta modalidad los subtítulos se presentan en una parte del escenario y son visibles para todos los espectadores.

Para ello se puede emplear una pantalla de proyección o una pantalla LED; la primera requiere de un proyector conectado al sistema desde el que se envían los subtítulos del guión de subtítulo; la potencia requerida por el proyector dependerá de su ubicación en el teatro y la distancia a la pantalla de proyección. La pantalla LED puede ser conectada directamente al ordenador o sistema en que reside el guión.

También se debería instalar un **sistema de bucle magnético** para usuarios de audífonos e implante coclear.

Sería conveniente también, **reservar las primeras filas** de la sala de tal manera que se favorezca el ángulo visual a la escena, al intérprete de lengua de signos y subtítulos.

TELEVISIÓN

En el siglo XXI, en la era de la comunicación y la información, los contenidos audiovisuales fluyen por las distintas redes y medios de forma plural y diversa poniendo a disposición de la población información en vídeo y audio para todo tipo de dispositivos y sistemas de comunicación. **En este contexto,**



la televisión es una vía de comunicación hacia la sociedad, mayoritariamente, gratuita y extendida a toda la población. Pero las personas con discapacidad auditiva no pueden disfrutar de la información el ocio y la cultura audiovisual en igualdad de oportunidades si no se les aporta un servicio que les permita recibir la soportada por el sonido **a través del subtitulado o la interpretación a lengua de signos.**

En relación a la TDT y los contenidos televisivos, los servicios de accesibilidad que se han de tener en cuenta son el subtitulado, la lengua de signos, la audiodescripción y la accesibilidad a los dispositivos. A continuación vamos a revisar brevemente en qué consiste cada uno.

El subtitulado para personas sordas y con discapacidad auditiva es un servicio de apoyo a la comunicación que muestra en pantalla, utilizando textos y gráficos, los mensajes hablados y la información sonora que se transmiten en los contenidos audiovisuales. Se realizan en el mismo idioma que la banda sonora del programa que complementan y en el Estado Español se realizan siguiendo los criterios que establece la norma UNE 153010:2012. Son útiles tanto para personas con discapacidad como para los que padecen hipoacusia leve, ven la televisión en un entorno ruidoso o quieren perfeccionar el conocimiento del idioma.

Siguiendo los criterios que establece la norma 153010:2012, el subtitulado para personas con discapacidad auditiva presenta características que lo diferencian del subtitulado interlingüístico, el que se utiliza para traducir el contenido de obras en otros idiomas.

Algunas de las más significativas son:

- Uso de distintos colores para cada personaje o etiquetas identificativas.
- Posición de los subtítulos de los mensajes hablados: en la parte inferior de la pantalla y centrados salvo en los casos de que oculte información relevante.

- Número máximo de 2 líneas (3 en caso de subtítulos en directo).
- El número de caracteres por línea no debe exceder el de 37 para respetar los márgenes de seguridad.
- La tipografía tiene que ser legible en tamaño, resolución de pantalla, iluminación, contraste, etc.).
- La velocidad de exposición de los subtítulos no puede exceder los 18 caracteres por segundo.
- Las entradas y salidas de los subtítulos han de estar sincronizadas con el movimiento labial.

Además de los mensajes hablados, se han de subtitular los efectos sonoros que transmitan información relevante de la trama. Estos han de mostrarse en la parte superior derecha de la pantalla, entre paréntesis, con la primera letra en mayúsculas.

También ha de transmitirse la información contextual (por ejemplo “un personaje tartamudea, grita, susurra o su forma de hablar indica que está dudando...” y las voces en off. Éstos han de presentar en mayúsculas y entre paréntesis y antes del texto al que aplican.

Para esta finalidad también se pueden utilizar iconos emocionales (emoticonos) compuestos por combinaciones de signos de puntuación y letras. Esto permite ofrecer en un menor espacio tanto el estado como la condición en que se produce la locución del personaje.

Los subtítulos deberían ser literales, no debiendo realizarse interpretaciones.

Otro servicio necesario para hacer accesible los medios audiovisuales a las personas con discapacidad auditiva es la **interpretación a lengua de signos**. La lengua de signos es un sistema de comunicación lingüística utilizado por las personas sordas y sordo- ciegas signantes. No existe una lengua de signos universal, sino que varía en función de la

comunidad lingüística usuaria.. Para su utilización en los sistemas audiovisuales se puede incorporar el intérprete en la propia escena o a través de una ventana flotante sobre la pantalla o incorporar al intérprete de lengua de signos en la puesta en escena.

Con la televisión digital y la multiplicación de canales es cada vez más complejo saber qué programas se emiten y a qué hora. Aunque sigue siendo posible recorrer los canales con las aplicaciones básicas de navegación, las guías electrónicas de programación (EPG5) se han convertido en una necesidad y claro está, han de ser accesibles y contener la información de los servicios de accesibilidad disponibles.

TURISMO Y OCIO

El ocio es un fenómeno muy frecuente e importante en la sociedad actual, favorece el desarrollo de las personas y es signo de calidad de vida y bienestar.

Un entorno accesible que facilite el ocio es aquel en el que todas las personas tienen cabida y se interrelacionan, donde los equipamientos, servicios y programas de ocio reúnen las características apropiadas para todos los ciudadanos.

Hay que tener en cuenta los factores de accesibilidad, tanto en el ámbito del turismo como del ocio.

HOTELES / ALBERGUES

- Aplicaciones móviles y páginas web accesibles para reservas.
- Bucles magnéticos.
- Nociones de lengua de signos por parte del personal del hotel.
- Información escrita y visual de los servicios del hotel.
- Señales luminosas de emergencia.

PLAZAS, JARDINES, PARQUES NATURALES

Cuando haya paneles informativos habría que generarlos desde la perspectiva del “diseño para todos”, utilizando bien elementos de lectura fácil, pictogramas o vídeos en lengua de signos.

JUEGOS DE MESA

Se simplificarán las instrucciones utilizando frases cortas. Podría incluirse un libro con subtítulos o en lengua de signos que explique las instrucciones y forma de juego.

JUGUETES

Los juguetes con sonido deben tener control de volumen y salida opcional de auriculares para poder adaptarlo **al resto auditivo del niño/a**.

Si tiene efectos sonoros, éstos deberán acompañarse de otros efectos perceptibles para los niños/as (luces, imágenes, vibraciones...).

Para evitar acoplamientos es necesario consultar a un especialista que nos oriente en la selección dependiendo del tipo de audífono usado por el niño/a.

Se deberá modificar el juguete para poder usar simultáneamente auriculares y sonidos por el canal habitual del juguete con el fin de posibilitar el juego compartido de los niños con y sin discapacidad auditiva.

Se deberán colocar dispositivos electrónicos que: traducen los efectos sonoros en otro tipo de efectos perceptibles por el niño, amplifiquen las vibraciones del juguete al producir efectos sonoros o amplifiquen efectos sonoros. **Se deberá traducir los mensajes orales a mensajes escritos.**

EDIFICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

Son edificios a los que habitualmente acudimos para obtener información o asesoramiento, gestionar documentos, trabajar, aprender o disfrutar. Por lo tanto cualquier persona debe poder acercarse, acceder y desenvolverse en ellos sin ninguna dificultad por razón de su condición física, sensorial o intelectual.

LAS SEÑALES Y PANELES INFORMATIVOS

Los interiores deben ser claramente perceptibles por cualquier persona. Se debe evaluar la iluminación, colores y contraste entre paredes, suelo y puertas. **Puede ser necesario instalar sistemas de bucles magnéticos para usuarios de prótesis auditivas (audífono e implante coclear) y de amplificación del sonido en salas de reuniones**, de entrevistas, de conferencias, vestíbulos, etc., y señalizarlos adecuadamente.

“Antes de que la información sea emitida se lanzará una señal de aviso o instrucción para llamar la atención. Los edificios de uso público deben contar con medios visuales para realizar avisos de emergencia.

EN LAS PUERTAS DE VIDRIO

Ésta será de seguridad y se señalizará con dos bandas horizontales que ocupen toda la extensión de la puerta, **contrastadas visualmente**. Las puertas transparentes en todo o en parte son las más adecuadas para favorecer el contacto visual a las personas sordas y con discapacidad auditiva.

EN LOS DESPACHOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El personal de atención al público debe contar con conocimiento básico de **lengua de signos** o **asistencia de un intérprete de lengua de signos, bien presencial o por sistema de videoconferencia, así como con un sistema portátil de bucle magnético**.

EN LOS MOSTRADORES

No debe haber mamparas de cristal ya que disminuyen la audición y crean dificultades por reflejos. **Si existe intercomunicador** debe dotarse de bucle magnético y con la instalación conmutada con la anterior de altavoz convencional y amplificador.

Las indicaciones o señales acústicas se acompañarán siempre con **señales visuales** equivalentes. Lo ideal sería contar con **sistemas de videoconferencia** que permitan la conexión con un intérprete de lengua de signos. **Deben contar también con bucles magnéticos** para usuarios de prótesis auditivas (audífono e implante coclear).

EN LAS ZONAS DE ESPERA

No se debe utilizar exclusivamente la megafonía para llamar a las personas o dar avisos, ésta **debe acompañarse por elementos visuales detectables por personas con limitaciones auditivas** y que además garantice la privacidad de las personas. Por ejemplo, con un sistema de números como el utilizado en algunos ambulatorios.

• • •

ASCENSORES

Deben instalarse intercomunicadores visuales que garanticen la transmisión de información a las personas sordas o con limitaciones para la comunicación.

Las paradas serán señalizadas con un indicador sonoro **e información visual** sobre la planta de las paradas inmediatas **y otros movimientos de sube y baja.**

En las puertas debe evitarse el aislamiento de las personas que se encuentren en el ascensor por lo que, además de instalarse video-porteros, puede ser aconsejable contar con **zonas acristaladas** en las puertas que permitan a las personas sordas un **contacto visual** con el exterior.





OTROS

INFORMÁTICA E INTERNET

Las dificultades con las que se suelen encontrar las personas sordas para el uso de estos elementos, no pasa por la utilización mecánica de los mismos, sino, como se ha venido explicando a lo largo del documento, la comprensión de textos que aparecen derivados de las búsquedas llevadas a cabo a través de internet.

Actualmente el ordenador forma parte de nuestra vida cotidiana, tanto para el trabajo como para la formación o el ocio. La accesibilidad al ordenador depende de un correcto diseño y elección de todos sus componentes, incluido el propio software. Si los programas no contemplan los requisitos de las personas con discapacidad no podrán ser utilizados por éstas y, por tanto, los ordenadores perderán todo el potencial que presentan para mejorar la comunicación y el aprendizaje de las personas con distintos tipos de diversidad funcional.

Se considerarán recomendaciones a tener en cuenta:

- Debe existir la posibilidad de salida de información en diferentes formatos: audio, texto, luminoso...
- El lenguaje debe ser claro, sencillo y directo, debe estar adaptado al nivel comprensivo del usuario, evitando anglicismos y jergas informáticas.
- Los mensajes de aviso deben ser sonoros y visuales y permanecer hasta que el usuario confirme que los ha leído y los desactive.
- Los programas y el sistema operativo deben ser compatibles con la incorporación de ayudas técnicas para audición.

- Los programas y el sistema operativo deben ser compatible con programas de reconocimiento de voz y con soportes en lengua de signos.

Respecto a la ubicación del ordenador es necesario que no haya reflejos procedentes de ventanas o de la luz artificial, o instalar cortinas o persianas apropiadas y ajustar la posición de las luces. Sería conveniente eliminar, los ruidos ambientales que puedan distraer la atención o dificultar la audición.

En cuanto al ordenador debe poder regularse el volumen de los sonidos mediante un mando físico o mediante el software. Los mensajes sonoros importantes deben proporcionarse también de forma visual. Las teclas deben transmitir información visual y sonora.

LEGISLACIÓN

CONVENCIÓN Internacional sobre los
Derechos de las personas con Discapacidad.

ARTÍCULO 13 del TRATADO constitutivo de la
COMUNIDAD EUROPEA.

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.

ESTATUTO de Autonomía de la CAV.

LEY VASCA 12/2008, de 5 de diciembre, de
Servicios Sociales.

LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad
de oportunidades, no discriminación y
Accesibilidad universal de las personas con
discapacidad

LEY 20/1997, de 4 de diciembre para la
Promoción de la Accesibilidad (Euskadi)

LEY 27/2007, de 23 de octubre por la que se
reconocen las lenguas de signos españolas
y se regulan los medios de apoyo a la
comunicación oral de las personas sordas,
con discapacidad auditiva y sordociegas.

**Bibliografía: Espínola, A. (2015): Accesibilidad
auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos.
Granada: La Ciudad Accesible.**



Edita: **FEVAPAS**
Diseño y maquetación: **Diagonal 360°**
Imágenes: 'CC BY-3.0-ES 2012/EJ-GV/Irekia-Gobierno Vasco/
Mikel Arrazola'
Impresión: **Gráficas Irudi**
D.L.: **VI 798-2019**

INFO
www.fevapas.org
info@fevapas.org
945 287392

Calle Aragón N° 11-Bajo
01003 Vitoria-Gasteiz (Álava)

Colaborador:

