

Conversaciones Asepau

**Accesibilidad en tiempos de pandemia:
Todo lo que sabemos y parece que olvidamos**



Cristina Larraz Istúriz

*Responsable de Área Arquitectura/Accesibilidad
Ceapat – Imsero*

Vocal Junta Directiva de Asepau

En la última edición de Conversaciones Asepau hemos considerado necesario hablar sobre la accesibilidad y la “nueva realidad” que hemos construido en este tiempo de pandemia de la COVID-19. Bajo el título: “La accesibilidad en la pandemia, todo lo que sabemos y parece que olvidamos”, hemos querido debatir sobre las medidas que se han implementado y sobre las mejoras que, en algunos casos, ha sido necesario llevar a cabo una vez propuestas las primeras soluciones.



Hemos contado con dos profesionales que han expuesto su experiencia y algunos de los motivos que consideran subyacen a lo que ha sucedido:

- **José Fernando García Jiménez.**

Economista, profesor y responsable de proyectos y auditor de accesibilidad universal de CEIS.

- **Ricardo García Bahamonde.**

Economista y experto en accesibilidad digital e inclusión de personas con discapacidad. Tiene una larga experiencia también en otros países.

Recordamos a los socios que tienen en el canal de YouTube de Asepau todas las ediciones de Conversaciones Asepau. A continuación, se resumen puntos importantes expuestos en la reunión:

José Fernando García Jiménez:

“Todo esto de la pandemia nos ha pillado con el pie cambiado. La primera consecuencia ha sido el miedo en todos los aspectos. Las personas con discapacidad y las personas mayores se encontraron con el problema de que la enfermedad les atacaba especialmente y con el de que, además, no podían salir para comprar o ir al médico, por ejemplo. Este aislamiento se fue capeando con la solidaridad de los vecinos y asociaciones.

Por otra parte, a los profesionales de la accesibilidad también nos asaltó el miedo a que el trabajo se redujera, a que, para las empresas del sector turístico, por ejemplo, que ya estaban sensibilizadas, la accesibilidad dejara de ser una prioridad. En el caso de las que no estaban concienciadas, pensé que difícilmente iban a abordar nuevas situaciones pensando en la accesibilidad. Creíamos que se plantearían otras prioridades.

Luego vino la desescalada. Empezó a hablarse de guías de medidas de protección contra la COVID para potenciar el turismo. En los foros en los que participaba, yo preguntaba si se estaba teniendo en cuenta a las personas con discapacidad.

Algunos de nuestros clientes sensibilizados a tener en cuenta la accesibilidad, se cuestionaban las medidas que les venían impuestas como la obligatoriedad de tener un itinerario de entrada y otro de salida por prevención, cuando uno de ellos solo podía ser por escaleras. Si eres un museo pequeño el itinerario accesible solo será de entrada o de salida. Prima más la seguridad que la accesibilidad. No se dio vueltas a cómo poder solucionarlo, no se planteó algo tan simple como hacer un protocolo específico para personas que no pudieran seguir estas pautas.

En ninguna guía se contemplaba la accesibilidad y yo seguía preguntando si se estaba teniendo en cuenta.

Las guías del ICTE se convirtieron en normas UNE, se sacó un anexo informativo sobre accesibilidad, pero no se establecían situaciones concretas de entornos o servicios: una playa o un restaurante.

Hay ejemplos de buenas prácticas como el museo Thyssen que se planteó qué tipo de carteles, tamaños, postes de hidrogel etc.



Fotografía de José Fernando García Jiménez.

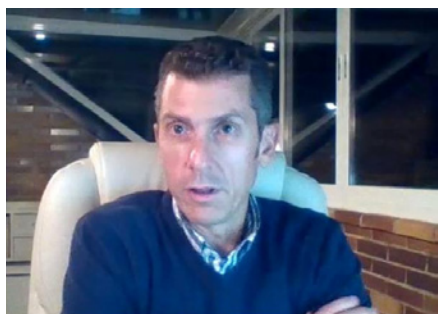
tenían que utilizar para que fueran accesibles. Se preocuparon de que las medidas fueran de acuerdo con la accesibilidad.

Hemos trabajado protocolos específicos para personas ciegas como presentarse personalmente u ofrecer hidrogel para poder tener el contacto que se necesita. También para personas sordas, nos podemos comunicar si nos ponemos detrás de una mampara o nos alejamos lo suficiente para que puedan hacer lectura labial. Podemos así mismo apoyarnos en la escritura.

Un caso importante que se nos planteó como un gran problema fue el tema del punto accesible de las palayas debido al contacto que el acompañamiento o el baño asistido suponen. La solución que se proponía era cancelar este servicio. ¿Por qué hay que ir al camino fácil?, ¿por qué no se tiene en cuenta a la persona con discapacidad? Si se admiten cosas que serían inadmisibles desde la perspectiva de seguridad ante la COVID, como por ejemplo un masaje cardiaco en socorrismo, ¿por qué no se hacen protocolos especiales de limpieza, de todo lo necesario, para poder actuar de manera segura en otras situaciones relacionadas con la accesibilidad? Es necesario analizar cada una y adoptar medidas concretas.

Algo bueno que la pandemia ha traído es que algunas opciones de accesibilidad que ya existían, ahora se han visto más necesarias: distancias entre mesas, automatismo de puertas, de papeleras, pulsadores de sensor, digitalización de carta de menú, páginas Web accesibles...

Se debe aprovechar esta situación como un tirón para la accesibilidad”.



Fotografía de Ricardo García Bahamonde.

Ricardo García Bahamonde:

“El trasfondo de esta situación es que ha tenido que venir una catástrofe a la que no estamos acostumbrados para sacar a relucir problemas que ya existían pero que estaban ocultos en la lista de prioridades. Han surgido situaciones de vida o muerte a las que hay que dar una solución que no estaba preparada. Estos problemas se dan por desconocimiento, falta de formación y de sensibilización, falta de implementación de medidas preventivas.

Mi ámbito es la accesibilidad digital. Estamos inundados de información digital: redes, medios de comunicación, etc. Ahora estas informaciones se han convertido en verdades: qué se puede o no hacer, en qué estado estamos, etc. La difusión que se está dando es a través de multitud de canales. Las personas con discapacidad, los adultos mayores o las personas vulnerables, que necesitan

recibir toda esta información, en algunos casos no pueden acceder a ella. Necesitamos saber, y, ¿todo el mundo tiene acceso a esta información?, ¿los sitios web son accesibles y usables? La respuesta es: NO.

La gente que maneja esos contenidos no sabe que hay que tener en cuenta la accesibilidad, bombardean con información sin prestarle atención. En la televisión algunos canales proporcionan subtítulos o Lengua de signos española (LSE). Es algo, pero no suficiente. En redes sociales y sitios web, hay Infinidad de problemas.

Por no hablar de la cantidad de gestiones que tenemos que hacer y que no hay otra forma de hacerlas mas que en línea. Los trámites no son accesibles y se presentan gran cantidad de problemas para esas personas que tienen necesidades especiales. Como vemos ya no solo es la información sino los trámites que hay que hacer.

Si la información es vital, así mismo lo es la salud y conseguir la medicación necesaria. Para esto hay que ir al centro de salud en donde encontramos colas enormes de gente con todo el riesgo que esto conlleva. ¿Por qué no se facilita hacerlo en línea?

Mucha gente antes tenía el mismo problema, pero se apañaba para ir a los sitios. Ahora no pueden ir y hacerlo online no es accesible.

Tampoco las aplicaciones son accesibles, la de detección de COVID ha sido famosa en este sentido.

Afortunadamente existen directivas de accesibilidad que obligan a que todo lo que se ponga al servicio de la gente en línea, debe ser mínimamente accesible y usable. Todo lo que vendan los proveedores a organismos públicos debe ser accesible respecto a estándares.

Todo esto no ha hecho más que sacar a la superficie la situación latente, Falta de formación, de sensibilidad, de conocimiento. Afortunadamente ha habido organismos como Naciones Unidas que han sacado recomendaciones de lo que hay que hacer en todos estos canales. El problema es que existe el riesgo de que no se les de difusión y no llegue esta información a los agentes implicados. Esto lo tienen que hacer las administraciones públicas.

No entramos a hablar del teletrabajo y de cómo afecta a las personas el hecho de que las herramientas que manejan no sean accesibles.

Otro mundo es el del aprendizaje en línea. No se han prestado apoyos a niños con diferentes dificultades, o a adultos que estudian en la universidad, o que hacen formación profesional. El impacto

de esto es importantísimo. Las medidas están diseminadas, no hay guías que unifiquen, ni recursos, ni formación. Tiene que venir una situación de emergencia para darnos cuenta de todos los problemas que tenemos. Esto es lo que veo a nivel internacional.

A continuación, se abre un debate entre los dos invitados:

José: “es importante, pero es un aspecto más. Hay personas mayores que sufren esa brecha digital con lo que tenemos que seguir dependiendo de medias presenciales. Se hacen mal las cosas porque no se piensa en las todas las personas y no se les dan soluciones.

En turismo, afloran los problemas que ya existían, pero los que estaban solucionados se olvidan en lugar de darles una pensada a través de la visión de los expertos”.

Ricardo: “parece que todos estos servicios no están pensados en las personas que los tienen que usar sino desde el punto de vista del organismo que los ofrece.

Se han olvidado los recursos que había para la accesibilidad y se penalizan respecto a los otros.

Las medidas que se implantan deben tener en cuenta a las personas con discapacidad”.

Se da paso a los socios asistentes que plantean los siguientes temas:

“Un principio básico de la accesibilidad es que es un beneficio para toda la sociedad. La mascarilla transparente no está homologada y lo que para las personas sordas es necesario para todos los demás sería un beneficio. La reivindicación parece que solo afecta a las personas sordas en lugar de contemplarla como un bien para todos”.

“Se está hablando de los protocolos y quizás debemos reaccionar y ponernos las pilas en cuestiones de diseño. Cómo afecta al diseño. Se han puesto ejemplos que son fácilmente superables como el dispensador de hidrogel, las puertas, etc. pero hay otras cosas que no están superadas como los ascensores o las mascarillas que no se han diseñado de forma adecuada.

Esta situación nos plantea nuevos retos y ver qué implementaciones hay que hacer en el diseño para que los espacios y los productos sean accesibles. Cómo la accesibilidad en determinadas circunstancias es una ventaja frente a todo esto de la pandemia, por ejemplo, la distancia social es una ventaja para la accesibilidad de las sillas de ruedas.

A veces lo tenemos fácil, se puede remar a favor para diseñar aprovechando las circunstancias para hacer mejores diseños de los espacios y de los productos, Se nos ha lanzado un gran reto: cómo aplicar el ingenio en el diseño para abordar la accesibilidad”.

“En Canadá se ha hecho trabajo de barrio, ensayando, comprobando la utilidad de las medidas y corrigiéndolas en caso necesario. No se han tomado medidas a gran escala porque la idiosincrasia de los barrios es diferente. Existe un fuerte movimiento de voluntariado que funciona a nivel de equipos de trabajo locales. Se han implantado soluciones particulares y en pequeño ámbito. Se ha trabajado mucho en el acompañamiento como medida facilitadora de la accesibilidad”.

“La sociedad no aprende de anteriores catástrofes como el terremoto de Lorca”.

“Se ha hecho un estudio del impacto de la COVID en las personas con lesión medular. Hemos hecho un relato de todo lo que han echado de menos. Existe preocupación en el sentido de que se está anteponiendo la seguridad a la accesibilidad. Todas las subvenciones o dinero destinado a proyectos de accesibilidad se están destinando a otras cosas. ¿Es posible que se retroceda en lo que se refiere a la accesibilidad?”.

“Cuando las soluciones son generalistas y no van enfocadas a un colectivo concreto, sí puede ser una oportunidad, por ejemplo, ahora todos los restaurantes tienen códigos QR. Hay que aprovechar el tirón generalista. Es más fácil de sensibilizar si beneficia a todos”.

“En el ayuntamiento de Madrid se han adaptado algunas medidas en los espectáculos. Las personas ciegas pueden seguir tocando los vestuarios de los actores para hacerse una idea de cómo son. Se siguen haciendo paseos escénicos a través del tacto, no con el vestuario que usan sino con otros trajes que tienen de repuesto, así reproducen en su mente una parte de lo que pasa en escena. En el protocolo se incluye el gel antes y después de tocar e incluso guantes. Es necesario que la experiencia y el conocimiento nos valga para buscar soluciones alternativas”.

“Los profesionales de la accesibilidad hemos tenido una reacción inmediata para manifestar la preocupación sobre cómo todo

esto puede afectar a la accesibilidad. Esto supone un reto y deja claro que nos tenemos que resetear y aprender de lo que estamos viviendo. La parte negativa es el tema económico. Aunque de momento los presupuestos no se han visto afectados ya que no se puede variar lo que estaba destinado a la accesibilidad, sí preocupa el futuro. Los próximos presupuestos a partir del año 2021 no pueden dejar la accesibilidad en un segundo plano. Se ha demostrado que los entornos bienes y servicios accesibles han respondido mejor a esta situación de crisis”.

“Nadie estaba preparado para esto, pero nosotros como profesionales de la accesibilidad nos hemos dedicado a preparar a la sociedad para aquellas cosas en las que no piensa. Tenemos que hacernos valer ya que desde antes de que pasara teníamos respuestas para esto. Es muy importante el mantenimiento de la accesibilidad”.

“Tenemos un reto ante nosotros, pero también una oportunidad. Tanto la entidad pública como la privada está en la búsqueda de soluciones que incluyan a todas las personas. Tenemos un camino por explotar. En Alemania tienen en las páginas web de todos los ministerios la opción de lectura fácil y lengua de signos. Así todas las informaciones que han ido surgiendo se han ido traduciendo a la vez que salían, tanto en lectura fácil como en lengua de signos”.

“No podemos volver atrás en todo lo conseguido hasta ahora. Tenemos que ser imaginativos, pero no podemos retroceder. Tenemos que exigir calidad en las soluciones de accesibilidad y en el mantenimiento de la misma”.

“La gestión de la accesibilidad es algo dinámico no estático, hay que adaptarse a las circunstancias que van surgiendo y mantener esta accesibilidad”.

“Fallamos en la accesibilidad porque seguimos sin tenerla interiorizada. Primero se diseña y luego se aplica la accesibilidad por eso se sigue fallando en este sentido. Como algo positivo es que hemos demostrado que la accesibilidad y la seguridad van de la mano”.

“La COVID nos está trayendo discapacidad por las consecuencias de la enfermedad y también por el estrés y las condiciones en las que teletrabajamos.

Desde el punto de vista digital, hay una amenaza y una oportunidad. Hay una necesidad enorme de desarrollos digitales pero la accesibilidad no va paralela. La oportunidad que brinda el comercio electrónico por ejemplo es que, si se hace accesible,

podrán acceder todas esas personas que antes no podían y por otra parte supone muchos más clientes para esos comercios”.



Panel de asistentes a la jornada

Este es el resumen de otra reunión en la que hemos compartido opiniones, preocupaciones y augurios de tiempos mejores. Os invitamos a participar en la próxima “Conversación” que tendremos en el mes de marzo y que tratará sobre cultura y accesibilidad.