

*Espacios incluyentes y ajustes razonables un beneficio para todos*

## **LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD REQUIEREN PODER HACER USO DE SUS AYUDAS TÉCNICAS Y SERVICIOS DE ASISTENCIA SIN NINGUNA RESTRICCIÓN**

- *En Colombia millones de personas con discapacidad enfrentan todo tipo de barreras para desarrollar sus actividades cotidianas debido a las restricciones que oficinas y establecimientos públicos y privados imponen al uso de sus ayudas técnicas y servicios de asistencia (perros guía, sillas de ruedas, entre muchas otras).*
- *Según las más recientes estimaciones de la Organización Mundial de la Salud<sup>1</sup>, en el mundo más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, es decir, alrededor del 15% de la población.*
- *“Las personas con discapacidad no son sujetos de caridad sino titulares de derechos, no son seres incapaces, sino, por el contrario, personas que disponen de un conjunto de posibilidades y capacidades **que con los medios apropiados** pueden desarrollar plenamente, (...) con capacidad de aportar a su propio desarrollo y al de su comunidad”, Defensoría del Pueblo.*

**Bogotá, D.C. 20 de abril de 2012.** Stefanía Gómez Olivella tiene 21 años, estudia psicología en la Universidad del Rosario de Bogotá y desde muy niña ha estado acompañada de una discapacidad visual. A Stefanía le gusta la música y hace parte de la agrupación Voz por Vos, en la cual es soprano dos y clarinetista. En su vida diaria, Stefanía cuenta con del software para lectura de computador, de su bastón y de Katia, su animal de asistencia. Se trata de una perra de raza labrador que por casi cuatro años ha sido su guía, su amiga y su hermana, como ella misma la define.

Katia es realmente importante en la vida de Stefanía. Desde pequeña siempre quiso tener un perro y hoy la relación que tiene con su guía canina es algo que solo ella puede descifrar: *“El vínculo que hay entre uno y su perro es impresionante, a la gente le da risa pero yo muchas veces digo que quiero más a Katia que a mucha gente. Ella es absolutamente incondicional, puede llover, tronar, puede estar cansada y ella nunca se niega a trabajar, a guiarme... Junto a ella ha sido para mí mucho más fácil enfrentarme al mundo y a las barreras. Es un respaldo infinito”,* cuenta Stefanía.

Como ella, en Colombia millones de personas con discapacidad enfrentan todo tipo de barreras para desarrollar sus actividades cotidianas debido por una parte a las enormes dificultades para adquirir sus ayudas técnicas, y cuando las tienen, a las restricciones que oficinas y establecimientos públicos y privados imponen al uso de sus ayudas y servicios de asistencia (perros, sillas de ruedas, accesibilidad física, entre muchas otras).

---

<sup>1</sup> Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe Mundial sobre la discapacidad en 2011.

Karen Sternfeld, por ejemplo, llegó a Colombia en Julio de 2011 proveniente de los Estados Unidos. En Norteamérica trabajó en una compañía farmacéutica, pero tuvo que dejarla por causa de la discapacidad física que posee, aunque esta condición no ha sido un problema para que ella sea una experta en el área de los medicamentos. Al igual que Stefanía, Karen cuenta con una ayuda técnica, en su caso la silla de ruedas y un animal de asistencia. Se llama *Affairs* y se encarga de acompañar a Karen a donde vaya.

A Stefanía y a Karen, además de vivir en una condición de discapacidad y de tener la compañía constante de sus perros de asistencia, las une la misma sensación de discriminación y exclusión de una sociedad como la colombiana que, en una gran mayoría, no ha asimilado que el hecho de tener una discapacidad no hace a las personas menos o diferentes a las otras.

Para ambas mujeres, su mayor problema pasa por los inconvenientes que encuentran cuando en compañía de sus perros Katia y *Affairs* intentan ingresar a algún establecimiento, público o privado, o movilizarse por el transporte de la ciudad. *“En Estados Unidos yo podía ir con ella (Affairs) a los restaurantes, hoteles, centros comerciales o trenes sin ningún problema”*, cuenta Karen, quien asegura que en Colombia todo ha sido diferente.

*“Cuando quiero entrar a un lugar me ponen problema y la primera barrera son los vigilantes”*, explica. *“Ellos tienen sus reglas, cuando me dicen que las mascotas no pueden ingresar a estos sitios, yo tengo que explicarles que ella no es una mascota sino un perro de asistencia, ella está trabajando, es muy entrenada... Cada vez que tengo que entrar a un lugar nuevo, tengo que explicar todas estas cosas y tengo que esperar a que el jefe o administrador del lugar me permita ingresar”*.

Además de vivir continuamente inconvenientes como los de Karen, Stefanía ha tenido también dificultades para movilizarse por la ciudad, ya sea en los buses de Transmilenio o en taxi. *“En Transmilenio la gente aún no tiene la cultura de brindar la silla, las personas me pelean por subir a Katia y muchas veces los auxiliares bachilleres desconocen que ella sea un perro guía. Cuando intento ir en taxi siempre me toca pedirlo telefónicamente porque en la calle es imposible y luego tengo que explicar que voy con Katia. En este proceso he escuchado cosas absurdas como que no me llevan o que si lo hacen ella debe ir en el baúl del carro y hasta me han cobrado más de la cuenta por transportarme con ella”*, cuenta Stefanía, quien no comprende cómo pueden presentarse estas situaciones cuando hay un marco normativo que la respalda y que fue formulado para evitar que esto suceda.

De acuerdo con el **Decreto 1660 de 2003**, *“los conductores u operarios de vehículos de servicio público de transporte no podrán negarse a prestar el servicio a personas con discapacidad acompañadas de su perro de asistencia, siempre y cuando este último vaya provisto del distintivo especial indicativo y la tipología del respectivo vehículo permitan su transporte en forma normal”*.

Las realidad de estas dos mujeres es la misma que viven millones de personas con discapacidad en el país, que cuentan con sus apoyos o ayudas técnicas, pero no pueden hacer uso correcto de ellas, ya sea porque las calles, puentes y andenes no son accesibles o porque los sitios y transportes no están acondicionados para las personas con discapacidad. Entonces, ¿Para qué acceder a unos apoyos o ayudas técnicas si no pueden utilizarlas adecuadamente? Y ¿Qué sucede con el cumplimiento de las leyes?, ¿Será acaso por desconocimiento?

## El acceso a los apoyos o soportes de asistencia

Las proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) señalan que en el país actualmente existen 2,9 millones de personas con discapacidad, quienes representan el 6,4% de la población. No obstante, la Encuesta Nacional de Demografía y Salud, (ENDS) menciona que esta cifra asciende al 7%, es decir, que más de tres millones de colombianos viven en esta condición y que en la mayoría de los casos requieren de ayudas técnicas o servicios de asistencia para movilizarse, comunicarse o aprender.

Las llamadas ayudas técnicas están hechas para brindar a las personas con discapacidad que tienen dificultades para movilizarse, comunicarse, aprender o autocuidarse, la oportunidad de participar en igualdad de condiciones en los diferentes escenarios de la sociedad de manera autónoma.

Lo anterior implica varias consideraciones: la primera es que la tecnología no es simplemente la construcción de determinados utensilios, sino que debe responder a las necesidades particulares de la persona en condición de discapacidad, la cual se encuentra inmersa en un entorno que le exige habilidades y capacidades específicas para desenvolverse en igualdad de condiciones.

Esto significa que el campo de las ayudas técnicas, no es sólo patrimonio de las ciencias de la salud, sino que debe involucrar a otras disciplinas como la ingeniería, el diseño, la educación, la arquitectura entre otras.

No obstante, y a pesar de lo anterior, el papel de los profesionales de la salud en la prescripción de dispositivos de asistencia (ayudas técnicas), es vital para que las personas puedan acceder de una manera más rápida y eficaz a dichos productos.<sup>2</sup>

En Colombia, la población con discapacidad puede acceder a algunas ayudas técnicas o productos de asistencia, clasificados en la norma ISO9999 para tales como:

- El tratamiento médico personal
- Para entrenamientos en destrezas
- Órtesis y prótesis
- Productos para el cuidado y la protección personal
- Para la movilidad
- Mobiliario y adaptaciones para vivienda y otros inmuebles (hogar, oficinas, escuelas y otros establecimientos para que sean accesibles;
- Productos de asistencia para la comunicación e información: Apoyos para leer, escribir, llamar y alarmas de seguridad.

Pero no todas se encuentran disponibles o se entregan a través del Plan Obligatorio de Salud (POS), entre otros, el POS suministra muletas, caminadores y bastones, siendo excluidas algunas como las sillas de ruedas, plantillas, zapatos ortopédicos, algunas prótesis y otros elementos que en el mercado pueden llegar a **costar**

---

<sup>2</sup> “La discapacidad en el contexto del sistema general de seguridad social en salud en Colombia: Lineamientos epidemiología e impacto económico”. Fundación Saldarriaga Concha, Fundación Santa Fe de Bogotá. Bogotá, Diciembre de 2009.

**más de \$2.000.000**, cifra bastante alta si se tiene en cuenta que un gran porcentaje de la población con discapacidad vive en condiciones de pobreza. **(Ver documento adjunto)**

De acuerdo con la Oficina de Promoción Social del Ministerio de Salud y Protección Social, en cabeza de Susana Helfer-Vogel, *“las ayudas que no llegan con el POS pueden llegar por diferentes fuentes como procesos de cooperación internacional que hacen donaciones, fundaciones que trabajan en el tema y recursos públicos, es decir, aquellos que el Ministerio transfiere bianualmente a las entidades territoriales y de los cuales un porcentaje está destinado a la adquisición y entrega de ayudas técnicas a través de diferentes estrategias como el programa de Rehabilitación Basada en Comunidad (RBC) y de los Bancos de Ayudas Técnicas”*

Según la Oficina de Promoción Social, los entes territoriales tienen la gran misión de incluir en sus planes de desarrollo el tema de discapacidad, para así poder fortalecer las acciones. *“Como Ministerio tenemos la obligación de construir políticas y lineamientos nacionales que vayan de la mano con la sociedad, pero es cada territorio quien tiene que establecer qué es lo que necesita la población con discapacidad y cómo lo va a ejecutar para que estas personas puedan acceder a sus derechos”.*

Por su parte, para Soraya Montoya, directora Ejecutiva de la Fundación Saldarriaga Concha, *“las personas con discapacidad y sus familias reclaman con urgencia el acceso a procesos de rehabilitación de calidad, a ayudas técnicas y servicios de apoyo que les faciliten su vida cotidiana en cualquier contexto: calle, escuela, oficina...”*. Montoya cree que *“en Colombia aún persiste la creencia de que la rehabilitación es un proceso costoso para el asegurador de salud, la mayoría de ayudas técnicas y servicios de asistencia no hacen parte de los planes de beneficio y en general se perciben barreras de acceso a estos servicios, teniendo que acceder vía tutela a la mayoría de ellos”.*

Entre tanto, Ricardo Becerra Sáenz, una persona con discapacidad, formado en Diseño Industrial en la Pontificia Universidad Javeriana y consultor en diseño inclusivo, considera que la entrega de ayudas técnicas debe apuntar en primera instancia a la calidad de las mismas ayudas. *“He tenido la oportunidad de ver la entrega o donaciones de sillas de ruedas a personas de bajos recursos y algunas de estas ayudas presentan desajustes, el material se rompe y muchas veces las familias optan por desarmarlas y utilizar sus partes en otras cosas”.*

Becerra concluye diciendo que *“el Gobierno debe desarrollar esfuerzos para mejorar la elección de los implementos, tener proveedores certificados y buscar una garantía que permita dar seguridad a la persona que los usan y para reflexionar y cambiar la mirada paternalista que un porcentaje de la población con discapacidad tiene respecto a lo que espera del Estado”.*

### **El marco legal, ¿flexible o desconocido?**

Colombia ha avanzado en materia de construcción de marcos legales y normativos enfocados en garantizar el pleno cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad. El ejemplo más claro de ello es la ratificación de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad el año anterior.

Sin embargo, y más allá de este logro y de otras disposiciones legales que el país ha adoptado en educación, salud y accesibilidad, entre otros, aún se presentan situaciones y realidades, como las que viven Stefanía y Karen, que no permiten que la sociedad avance hacia un ejercicio claro de inclusión.

La Defensoría del Pueblo considera que en el país, *“las personas con discapacidad están expuestas a situaciones de discriminación y exclusión social que les impiden ejercitar sus derechos y libertades tal como el resto, haciéndoles difícil participar plenamente en las actividades ordinarias de las sociedades en que viven...”*.<sup>3</sup>

La directora Ejecutiva de la Fundación Saldarriaga Concha considera que *“las acciones deberían enfocarse en la difusión y aplicación de los derechos de las personas con discapacidad contemplados en la Convención y al desarrollo de propuestas de rehabilitación basada en comunidad, es decir, que se debe ir más allá del diseño o la simple entrega de herramientas o ayudas técnicas la idea es que se generen estrategias que aseguren procesos de inclusión en los usuarios de las mismas”*.

Como información complementaria y descriptiva sobre el tema de ayudas técnicas, tanto los profesionales de la salud, como las personas con discapacidad, sus familias o cuidadores, pueden consultar la publicación: **La discapacidad en el contexto del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia: Lineamientos, epidemiología e impacto económico**, realizada en el 2009 por el CEIS de la Fundación Santa Fe y la Fundación Saldarriaga Concha, la cual se encuentra disponible en internet a través del link:

<http://www.saldarriagaconcha.org/Library/Resource/Documents/La%20Discapacidad%20en%20el%20contexto%20del%20Sistema%20General%20de%20Seguridad%20Social760.pdf>

Soraya Montoya agrega que la Fundación ha identificado falta de accesibilidad y desconocimiento por parte de las personas con y sin discapacidad frente a la normatividad y sus derechos. *“En ese sentido se reportan dificultades para el ingreso de perros guía a establecimientos públicos y privados, la falta de rampas, la falta de apoyos comunicativos para las personas con discapacidad sensorial y cognitiva, y las barreras actitudinales por parte de las personas. Por ello, mediante la movilización social y la difusión del tema, pretendemos visibilizar estas situaciones para que se promuevan acciones que favorezcan su inclusión y participación en la sociedad.”*

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de su Oficina de Promoción comparte la idea de hacer cada vez más visibles y movilizar los derechos de las personas con discapacidad. *“Todo es educación, hay que enseñar e informar, todas las personas tienen derecho a ingresar a un sitio público pero de pronto usted tiene un perro de asistencia y las personas desconocen eso, por ello la importancia de trabajar en este tema propositivamente”*.

Entre tanto, el consultor Ricardo Becerra cree que para lograr un verdadero cambio positivo, las leyes deben ir acompañadas de una gran cuota de sensibilización, de conciencia y de conocimiento por parte de la sociedad. *“Por ejemplo, una persona que se desempeña en vigilancia privada, se va a preguntar, qué hace una persona ciega en un cine, en un teatro, en un centro comercial y eso es pura falta de conocimiento y de entrenamiento por parte de las empresas que las capacitan y ellas deberían darles a conocer la información”*. Becerra agrega que *“el tema se resume en sensibilizar, capacitar y preparar”*.

---

<sup>3</sup> Reflexiones sobre la política pública para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos, Defensoría del Pueblo – 2010.

## Diseño universal y espacios incluyentes un beneficio para todos

La realidad expuesta por Stefanía y Karen, muestra a una sociedad colombiana que impone barreras para que personas como ellas puedan hacer uso de sus ayudas o apoyos en un café, en un restaurante, en un centro comercial o en un hotel. Una sociedad que desconoce las necesidades de todas aquellas personas que se movilizan sin ver, sin oír, o por medio de sillas de ruedas, bastones o caminadores, entre otros, y que se ven afectadas porque sitios como estos no cuentan con entradas, baños, cabinas telefónicas o cajeros accesibles e incluyentes.

Allí es donde conceptos como el diseño universal y ajustes razonables, comienzan a tomar un rol determinante; según la Convención, el primero no es más que una filosofía para el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible (mujeres embarazadas, niños, adultos, personas mayores con y sin discapacidad), sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Y los “ajustes razonables”, se entienden como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el número de personas con discapacidad está aumentando debido al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a esta condición, entre ellos la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales. El fenómeno se debe además al envejecimiento de la población, puesto que las personas mayores tienen un alto riesgo de adquirirlas.

En Colombia actualmente hay tres millones de personas con discapacidad, pero teniendo en cuenta lo anterior, dentro de unos años van a ser mucho más. Es por ello, que tener espacios que incluyan a toda la población propiciará que sectores como el educativo, el de entretenimiento con los restaurantes, centros comerciales, hoteles, teatros, parques, entre otros... y la sociedad en general se beneficien notablemente.

Ricardo Becerra, consultor en diseño inclusivo se pregunta ¿Cuánto está dejando de ganar una cadena de restaurantes o de hoteles por no contar con espacios accesibles ni incluyentes?, son tres millones de personas y suponiendo que cada hogar se componga de cuatro personas, **la discapacidad estaría afectando a un grupo de 9 millones de colombianos.**

*“La demanda turística de las personas con discapacidad y sus familias es muy amplia. El tema aquí es lograr que las cabezas de los diferentes sectores empresariales sean conscientes de este tema y es ahí donde debemos enfocar todos nuestros esfuerzos de trabajo”, explica Becerra.*

Frente a ello, Edwin Bernal, coordinador de la Calidad Hotelera y conocedor del tema de discapacidad en la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) manifiesta que esa organización ha insistido en la necesidad de generar procesos de turismo responsables, sostenibles e incluyentes. *“Desde la Asociación hemos trabajado con los afiliados para hacer de nuestros hoteles espacios adecuados a las necesidades de los huéspedes con alguna discapacidad”*, apunta Bernal al reconocer que *“aunque es evidente que nos falta, creemos lograr en poco tiempo, espacios cómodos para los visitantes”*.

Desde Cotelco creen que *“el país tiene un gran reto frente a la adecuación de la infraestructura de sus principales aeropuertos, hoteles y centros comerciales, haciéndolos accesibles para todo tipo de público. No obstante, el Gobierno Nacional y los gobiernos locales juegan un rol preponderante en este tema y en el llevar los requerimientos de la norma a la práctica”*, afirma Bernal.

### **Fuentes de consulta:**

1. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

[http://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=807&Itemid%3D120&Itemid=120](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=807&Itemid%3D120&Itemid=120)

2. Encuesta Nacional de Demografía y Salud (ENDS - 2010)

[http://www.profamilia.org.co/encuestas/Profamilia/Profamilia/index.php?option=com\\_content&view=article&id=62&Itemid=9](http://www.profamilia.org.co/encuestas/Profamilia/Profamilia/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=9)

3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe Mundial sobre la discapacidad en 2011.

[http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/index.html](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html)

4. Fundación Saldarriaga Concha

<http://www.saldarriagaconcha.org/Library/Resource/Documents/La%20Discapacidad%20en%20el%20contexto%20del%20Sistema%20General%20de%20Seguridad%20Social760.pdf>

5. Ley 361 de 1997

[http://juriscol.banrep.gov.co:8080/contenidos.dll/Normas/Leyes/1997/ley\\_361\\_1997?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$g=discapacidad%26%5BField%20numero%3A361%5D\\$X=Advanced#LPHit1](http://juriscol.banrep.gov.co:8080/contenidos.dll/Normas/Leyes/1997/ley_361_1997?f=templates$fn=document-frameset.htm$g=discapacidad%26%5BField%20numero%3A361%5D$X=Advanced#LPHit1)

6. Decreto 1660 de 2003

[http://juriscol.banrep.gov.co:8080/contenidos.dll/Normas/Decretos/2003/decreto\\_1660\\_2003?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$g=discapacidad%26%5BField%20numero%3A1660%5D\\$X=Advanced#LPHit1](http://juriscol.banrep.gov.co:8080/contenidos.dll/Normas/Decretos/2003/decreto_1660_2003?f=templates$fn=document-frameset.htm$g=discapacidad%26%5BField%20numero%3A1660%5D$X=Advanced#LPHit1)

7. Documental: ‘Las Limitaciones no están en las personas’

<http://www.youtube.com/watch?v=GfdQ60ixzcU>

**Fuentes de información:**

**Luisa Fernanda Berrocal Mora**

Coordinadora de comunicaciones y relaciones institucionales  
Fundación Saldarriaga Concha  
Tel: (57+1) 622 6282 Ext: 126  
Móvil: (57) 320-8037837  
E-mail: [lberrocal@saldarrigaconcha.org](mailto:lberrocal@saldarrigaconcha.org)

**Ministerio de Salud y Protección Social**

Oficina de Promoción Social  
Tel: (1) 3005000 Ext. 1101  
E-mail: [ncruz@minsalud.gov.co](mailto:ncruz@minsalud.gov.co)

**Ricardo Becerra Sáenz**

Persona con discapacidad, formado en diseño industrial  
en la Pontificia Universidad Javeriana, catedrático universitario  
y consultor en diseño inclusivo.  
Móvil: 3174185994  
E-mail: [rbs.bluesky@gmail.com](mailto:rbs.bluesky@gmail.com)

**Karen Sternfeld**

Persona con discapacidad y especialista en Farmacología  
Móvil: 310 800 6850  
E-mail: [karensternfeld@gmail.com](mailto:karensternfeld@gmail.com)

**Más información:**

**David Leonardo Rincón Peña**

Director de proyectos  
Agencia PANDI  
Tel: (57+1) 6143489 - Móvil: (57) 311-2207922  
E-mail: [proyectos@agenciapandi.org](mailto:proyectos@agenciapandi.org)