



Suxestión á Consellería de Sanidade, para mellorar os recursos a disposición de persoas con discapacidade auditiva nos espazos sanitarios públicos.

Expediente: I.4.Q/1089/16

Santiago de Compostela, 27 de xullo de 2017

Sr. conselleiro.:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D<sup>a</sup>. [REDACTED] en calidade de presidenta da Asociación de Xordos de Galicia - Xoga, relativo á accesibilidade de persoas con deficiencia auditiva ás dependencias hospitalarias ou sanitarias do Servizo Galego de Saúde.

#### ANTECEDENTES

No seu escrito, a interesada solicitaba a nosa intervención en relación á accesibilidade a través do bucle magnético nas dependencias da administración galega e o número de intérpretes de lingua de signos a disposición dos usuarios nas Administracións Públicas, concretamente na área de sanidade.

Nun primeiro informe, a Consellería de Sanidade respondeu sinalando que “As institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde non dispoñen de bucle magnético e tampouco de intérpretes de lingua de signos, con carácter permanente. Cando a actividade a realizar se dirixe a persoas con deficiencia auditiva ou se notifica previamente a presenza das mesmas, dispónse de persoal formado na lingua de signos”.

O Valedor do Pobo tiña iniciado xa unha queixa de similar contido á presente (tamén sobre a implantación de bucles magnéticos, concretamente en Pontevedra e en xeral para as persoas usuarias de audífonos e implantes cocleares en oficinas de información, auditorios, cines, teatros, organismos administrativos, hospitais, consultas médicas, hoteis, trens,

museos, taquillas, etc) na que a Consellería de Política Social remitira un informe no que se poñía de manifesto o seguinte:

*“De conformidade co establecido no Decreto 176/2015, do 3 de decembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Política Social a esta, en concreto a través da Dirección Xeral de Maiores e Persoas con Discapacidade, correspóndenlle, entre outras, as competencias en materia de atención ás persoas con discapacidade, así como as relativas ao desenvolvemento de accións de fomento destinadas á promoción da accesibilidade universal e deseño para toda a cidadanía.*

*En concordancia con isto, dende esta unidade estase a tramitar a orde (en fase de proxecto) pola que se establecerán as bases reguladoras para a concesión de subvencións aos concellos galegos, destinadas á mellora da accesibilidade nos edificios e espazos de uso público, cofinanciadas polo P. O. do Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional Galicia 2014-2020 e se procederá á súa convocatoria para os anos 2016 e 2017.*

*O obxecto previsto é a concesión das citadas subvencións destinadas á execución de obras de mellora para garantir a accesibilidade e a supresión de barreiras arquitectónicas e de obras e intervencións para eliminar as barreiras de comunicación en edificios destinados a prestación de servizos públicos, así como tamén nos espazos públicos e a adquisición e instalación de equipamento para garantir a accesibilidade nos ditos edificios e espazos públicos.*

*E no catálogo de actuacións subvencionables reflíctese, entre outras, a instalación de mecanismos e alternativas técnicas que fagan accesibles os sistemas de comunicación e sinalización á toda a poboación, tales como: cartelería con braille e altorrelieve, pictogramas, lectura fácil, bucles magnéticos ou pantallas de información”.*

Á vista do anterior, tendo en conta o primeiro comunicado de Sanidade e o informe obrante no expediente ante Política Social, consideramos axeitado pedir información complementaria á Consellería de Sanidade para coñecer que accións en materia de coordinación, colaboración e comunicación estaban abertos ou tiñan previsto realizar, entre ambas consellerías para permitir a implantación de mecanismos facilitadores de audición ás persoas con problemas auditivos en dependencias da Consellería de Sanidade cando non sexa posible outras vías de traslado da información (cartelería con braille e altorrelieve, pictogramas, lectura fácil ou pantallas de información). Tal petición de información realizouse sendo conscientes de que o documento da Consellería de Política Social alude a axudas específicas a concellos galegos, pero entendendo que este tipo de accións de fomento da accesibilidade serían extensibles a calquera administración onde sexa atendida a poboación galega.

En resposta a esta segunda petición de información, a Consellería de Sanidade remitiu un documento sinalando que ata este momento non existe ningún mecanismo concreto de comunicación entre as Consellerías de Política Social e Sanidade en relación coa implantación de mecanismos facilitadores para persoas con deficiencias auditivas. Existe un instrumento de contido transversal no ámbito sociosanitario previsto na Lei de saúde de Galicia que, no seu caso, podería asumir as tarefas de estudo e coordinación das necesidades deste colectivo.

### ANÁLISE

Debemos iniciar o análise da problemática reflexada neste expediente, traendo a colación o disposto na Convención de Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade, ratificada por España e incorporada ao noso ordenamento xurídico interno desde o 3 de maio de 2008, que ven a confirmar o concepto de accesibilidade universal como un dereito para as persoas con discapacidade e unha condición indispensable para asegurar a igualdade de oportunidades. Valoración xurídica que incorpora plenamente o Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, que establece a obriga que teñen os poderes públicos de adoptar as medidas pertinentes e razoables destinadas a asegurala. Recolle ademais esta lei o principio de transversalidade das políticas en materia de discapacidade.

Por outra parte, é necesario destacar o disposto na Lei 27/2007, de 23 de outubro, pola que se recoñecen as linguas de signos españolas e se regulan os medio de apoio á comunicación oral das persoas xordas , con discapacidade auditiva e xordocegas. En concreto, en relación co acceso aos bens e servizos a disposición do público no ámbito da saúde, esta norma establece que as Administracións Públicas competentes promoverán a prestación de servizos de intérpretes en lingua de signos, no caso de que así se solicite previamente, para os usuarios que o necesiten naqueles centros sanitarios que atendas a persoas xordas, con discapacidade auditiva e xordocegas. Aqueles servizos sanitarios de urxencia deberán ter previsto a prestación inmediata deste servizo sen mediar previa solicitude. Tamén promoverán os medio de apoio á comunicación oral dos usuarios que os necesiten aqueles centros sanitarios que atendan a persoas xordas, con discapacidade auditiva e xordocegas.

Por outra parte, e xa de forma específica no ámbito sanitario, a Lei 16/2003 de cohesión e calidade so Sistema Nacional de Saúde tamén inclúe medidas na liña comentada nos parágrafos anteriores, recalcando que as Administracións Públicas sanitarias promoverán programas para a eliminación de barreiras en centros e servizos sanitarios que, por razón da súa antigüidade u outros motivos, presente obstáculos para os usuarios con problemas de mobilidade ou comunicación. En canto á cooperación e transversalidade, esta lei fai

referencia á coordinación e cooperación das administracións públicas para a superación das desigualdades en saúde.

No caso concreto da Comunidade Autónoma galega, a Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade establece que as administracións públicas de Galicia adoptarán as medidas necesarias para garantir a efectiva accesibilidade universal de calquera persoa nas súas relacións coa Administración, de acordo co marco normativo aplicable. No artigo 34 deste texto, refírese expresamente á accesibilidade dos sistemas de comunicación e sinalización:

“1. As administracións públicas de Galicia deberán promover a supresión de barreiras na comunicación e o establecemento de mecanismos e alternativas técnicas e humanas, como os/as intérpretes de lingua de signos, que fagan accesibles os sistemas de comunicación e sinalización a toda a poboación, en todos os ámbitos e segundo o establecido na Lei 27/2007, do 23 de outubro, pola que se recoñecen as linguas de signos españolas e se regulan os medios de apoio á comunicación oral das persoas xordas, con discapacidade auditiva e xordocegas. Empregarase, así mesmo, o sistema de lectura fácil e adaptaranse os sistemas de comunicación para facelos accesibles e comprensibles para todas as persoas.

2. As administracións públicas de Galicia fomentarán a formación de profesionais intérpretes da lingua de signos e de guías intérpretes de persoas xordas, con discapacidade auditiva e persoas xordocegas, de xeito que se lle facilite a comunicación directa á persoa, e así mesmo promoverán a existencia nas distintas administracións públicas deste persoal especializado.

3. Os medios de comunicación audiovisual dependentes das administracións públicas de Galicia realizarán e manterán, debidamente actualizado, un plan de medidas técnicas que permita gradualmente, mediante a incorporación da subtitulación, a audiodescrición e a interpretación en lingua de signos, garantirlles o dereito á información ás persoas con discapacidade, nos termos establecidos especificamente na lexislación xeral audiovisual.

4. Así mesmo, garantirase o dereito das persoas xordas, con discapacidade auditiva ou xordocegueira a acceder acompañadas dos profesionais da lingua de signos e dos medios de apoio á comunicación oral a todos os ámbitos de participación, sexan de carácter público ou privado, cando a persoa con discapacidade auditiva ou xordocegueira así o requira.”

Despréndese claramente da normativa vixente, a evidente obriga das administracións para por en funcionamento medidas que permitan superar as barreiras que dificultan a igualdade no acceso aos servizos sanitarios ás persoas con discapacidade auditiva. Evidentemente, tales medidas deben resultar pertinentes e razoables, tal e como resalta a Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social de 2013. Neste sentido, resulta preciso analizar se as accións propostas por colectivos como os que instan a mediación da Valedora a través deste expediente de queixa encaixan neses parámetros.

Cabe dicir que, segundo a definición da Confederación Española de Familias de Persoas Xordas, a xordera en canto deficiencia, refírese á perda ou anormalidade dunha función anatómica e/ou fisiolóxica do sistema auditivo, e ten a súa consecuencia inmediata nunha discapacidade para oír, o que implica un déficit no acceso á linguaxe oral. Dependendo do momento de aparición, do tipo e do grado das mesmas, as perdas auditivas poden ser diferentes. Por iso, debe terse en conta que as persoas xordas, en función da súa modalidade comunicativa, lingua oral ou lingua de signos, presentarán necesidades diferentes e precisarán diferentes recursos para ser autónomos.

Os recursos que facilitan a accesibilidade e permiten acadar un trato igualitario no acceso e prestación dos servizos sanitarios pasan dende axudas técnicas auxiliares (bucle magnético, equipos de frecuencia modulada) para persoas xordas usuarias de próteses auditivas, ata intérpretes de lingua de signos profesionais ou persoal sanitaria con coñecemento de lingua de signos, pasando por servizos de vídeo-interpretación de lingua de signos ou programas ou aplicacións específicas de forma que o recurso poida ser utilizado as 24 horas sen presenza física nun centro en concreto do intérprete. Como exemplo, dicir que o bucle é un produto de apoio á comunicación oral e para o acceso á información de probada eficacia no seu emprego para espazos e servizos de concorrencia pública onde a megafonía resulte contaminada polo ruído, sendo de interese a súa implantación en salas de espera o atención ao paciente.

En conclusión, existen diversas necesidades e a posibilidade de facilitar varios recursos, tendo en conta a razoabilidade e proporcionalidade na prestación dos mesmos, que permitirían a integración das persoas con capacidades auditivas diferentes no acceso e asistencia sanitaria pública.

Na avaliación e estudo das medidas necesarias a adoptar deben estar presentes aqueles órganos que polas súas competencias teñen capacidade suficiente para realizar unha análise adecuada da problemática. Por todo o anterior, esta institución estima necesario que a Consellería de Sanidade, xunto coa Consellería de Política Social, ben de forma xeral, ou a través de instrumentos específicos transversais contemplados na normativa de aplicación, arbitre mecanismos de colaboración, coordinación y cooperación para xestionar as medidas de adaptación necesarias que garantan o acceso das persoas con discapacidade auditiva.

## CONCLUSIONES

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Consellería de Sanidade a seguinte Suxestión:

*“Que a Consellería de Sanidade arbitre mecanismos de coordinación e colaboración coa Consellería de Política Social para implantar recursos ou sistemas que permitan ás persoas con discapacidade auditiva o acceso en condicións de igualdade nos espazos sanitarios públicos.”*

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo de un mes de conta a esta institución da aceptación da recomendación formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén no seu caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

Un atento saúdo

Milagros María Otero Parga  
Valedora do Pobo