DISCAPACIDAD YDERECHOS.ORG.AR

UNA PLATAFORMA WEB PARA EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Discapacidad y Derechos

ACIJ
por la igualdad y la justicia

¿QUÉ ES DISCAPACIDADYDERECHOS.ORG.AR?

Discapacidadyderechos.org.ar es un sitio web que contiene información sobre diferentes prestaciones y servicios a los que tienen derecho las personas con discapacidad, y sobre las vías que existen para exigir su efectivo cumplimiento a las obras sociales, empresas de medicina prepaga y al Estado. Además, contiene más de 100 modelos de reclamo descargables para que estas personas o quienes ellas designen presenten ante diferentes entidades y organismos.

¿CÓMO SURGIÓ LA IDEA DE CREARLA?

Las personas con discapacidad constituyen un grupo discriminado y estigmatizado, que enfrenta serias barreras para acceder a sus derechos fundamentales, como el derecho a la salud, a la educación, al trabajo, a la vida independiente, a la inclusión en la comunidad y a la protección social. Además, se encuentran particularmente afectadas por la pobreza y la exclusión. Esta situación se debe a la falta de políticas públicas con enfoque de derechos y a los obstáculos que experimentan al momento de solicitar prestaciones o reclamar ante incumplimientos.

En este contexto, ACIJ realizó en 2018 tres talleres con el objetivo de idear soluciones para remover las barreras que estas personas enfrentan al exigir su derecho a la salud. En dichos talleres participaron personas con discapacidad, familiares, organizaciones de la sociedad civil, especialistas que trabajan la temática y personal de organismos estatales con competencia en materia de acceso a la justicia y salud (Ministerio Público Fiscal, Ministerio Público de la Defensa, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ADAJUS, COPIDIS, Órgano de Revisión Nacional de Salud Mental, etc.).

Los encuentros se desarrollaron con el apoyo de INSITUM[1], siguiendo la metodología del Diseño Centrado en las Personas, que propone hacer partícipes del proceso a las personas que van a ser beneficiadas por las soluciones a desarrollar. Esto implicó un trabajo en el que los y las participantes identificaron las principales dificultades que las personas con discapacidad enfrentan en su vida cotidiana para el ejercicio de sus derechos. Asimismo, quienes asistieron

[1] INSITUM ahora es Fjord, una consultora en diseño e innovación, parte de Accenture Interactive, que se dedica al diseño de soluciones para el crecimiento y la transformación mediante un entendimiento profundo del comportamiento humano.

identificaron áreas de oportunidad y generaron propuestas de soluciones para eliminar las barreras de acceso a la justicia de una manera colaborativa, jerarquizándolas de acuerdo a su impacto y factibilidad.

La utilización de esta metodología resultó fundamental para comprender en profundidad cómo operan los diversos obstáculos desde la perspectiva de las personas con discapacidad y co-crear con ellas y otros actores pertinentes propuestas de solución que podrían contribuir a eliminarlos.

Una de las ideas co-creadas en el marco de este proceso fue la realización de una guía con información sobre derechos, trámites y gestiones para abordar los problemas existentes en relación con: la falta de conocimiento sobre los derechos por parte de las personas con discapacidad; el incumplimiento de las obras sociales, empresas de medicina prepaga y del Estado en relación a prestaciones de salud y protección social; y las dificultades para reclamar ante estas entidades.

¿CÓMO SE DESARROLLÓ?

En primer lugar, se procedió a prototipar[2] una página web que permitiera a las personas con discapacidad y sus familias acceder a información relativa a sus derechos y que proveyera herramientas concretas para reclamar en caso de que estos fueran vulnerados. A tal efecto, se tomó uno de los problemas identificados en el transcurso de los talleres: la falta de cobertura de personal de apoyo para la inclusión de niños y niñas con discapacidad en escuelas regulares.

En el prototipo se abordaron las diferentes alternativas para reclamar esta prestación, tanto en ámbito administrativo como judicial. En particular, se planteó el supuesto de que una obra social, prepaga o el Estado, niegue su cobertura, la interrumpa injustificadamente, o la provea irregularmente. Así, se diseñaron e incorporaron al prototipo modelos de reclamo para presentar ante estas entidades y ante otros organismos estatales.

Luego de crear el prototipo, se procedió a la validación[3] de su diseño y contenido junto a los potenciales usuarios y usuarias de la plataforma. De este proceso participaron personas con

[2] Los prototipos son un aproximado de una experiencia que nos permite simular cómo se usaría la potencial solución.
[3] Validar es poner a prueba el potencial de la solución desarrollada y sus aspectos clave.

discapacidad y sus familiares, quienes valoraron positivamente la propuesta y realizaron una serie de devoluciones que permitieron mejorarla.

Luego de la validación y ajuste del prototipo, se comenzó a elaborar discapacidadyderechos.org.ar. Su confección constó de diferentes etapas referidas al desarrollo del contenido, el diseño y la validación.

a. Contenido

A partir de los principales problemas identificados en los talleres, se decidió incorporar a la plataforma información relativa a programas de protección social que existen para las personas con discapacidad en Argentina, al Certificado Único de Discapacidad (que permite acceder a diversos servicios), a las prestaciones de salud contempladas en la legislación nacional, al transporte accesible, al apoyo para la inclusión escolar y al sistema de reintegros de obras sociales y prepagas. Luego, se incorporaron secciones referidas a los derechos sexuales y reproductivos, a los apoyos para la vida independiente, a la inclusión laboral y a los dispositivos comunitarios de salud mental a fin de asegurar la integralidad de la página y maximizar su utilidad.

Asimismo, se relevaron los organismos públicos que ofrecen orientación y patrocinio jurídico gratuito en Argentina y se incorporó a la página una guía con los datos de contacto de cada uno de ellos.

b. Diseño

El proceso de diseño tuvo como objetivo garantizar la usabilidad y accesibilidad de la plataforma. Por ello, se trabajó sobre la elección y el contraste de los colores utilizados, se incorporó un buscador, se agregó en las diferentes secciones una guía con los pasos que el usuario o usuaria sigue al navegar el sitio y se incluyó un formulario de contacto. También se procuró que todas las palabras se encuentren en idioma español y que todos los botones sean accesibles a lectores de pantalla.

El sitio también contiene audios descriptivos que mejoran su accesibilidad y facilitan la difusión de su contenido. Estos audios pueden compartirse vía Whatsapp y ser descargados por

usuarios y usuarias en sus dispositivos. Asimismo, las diferentes secciones de la página poseen botones para ser compartidas por Facebook, Twitter, Whatsapp y correo electrónico.

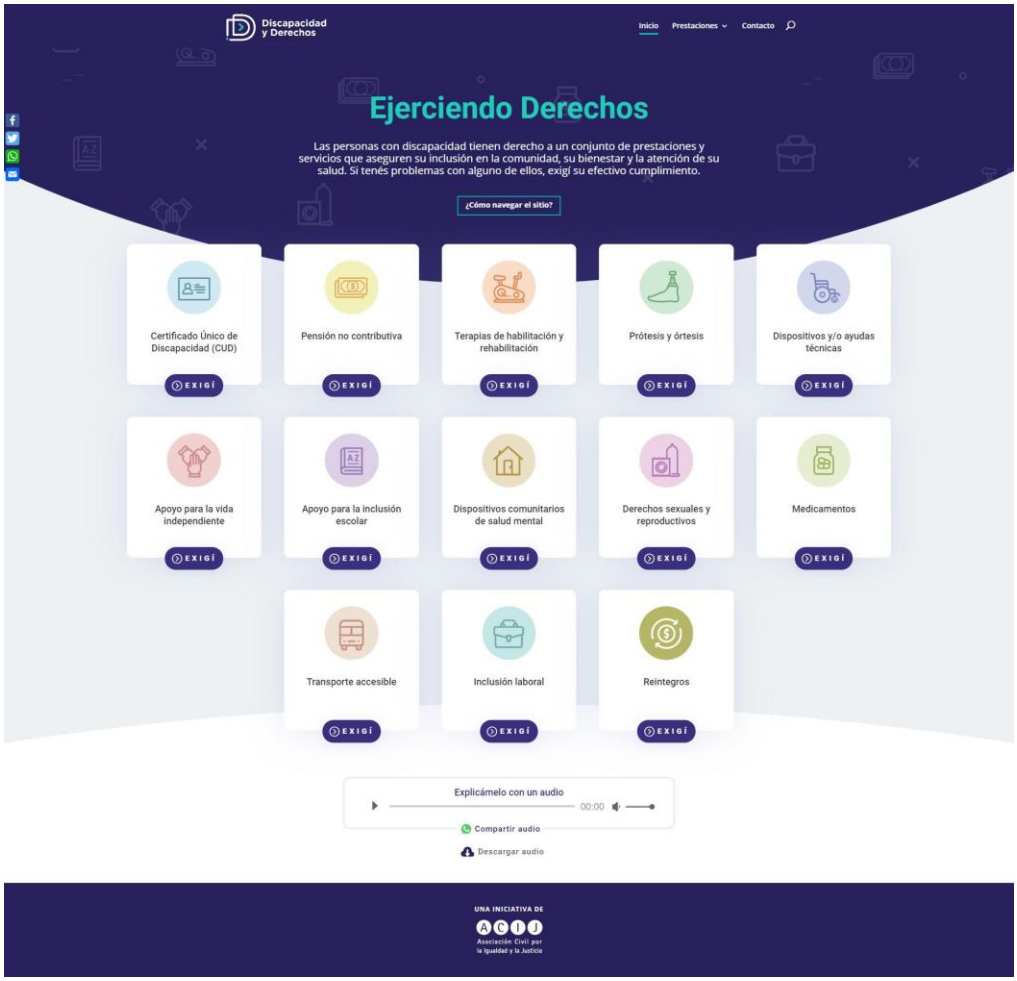
c. Validación

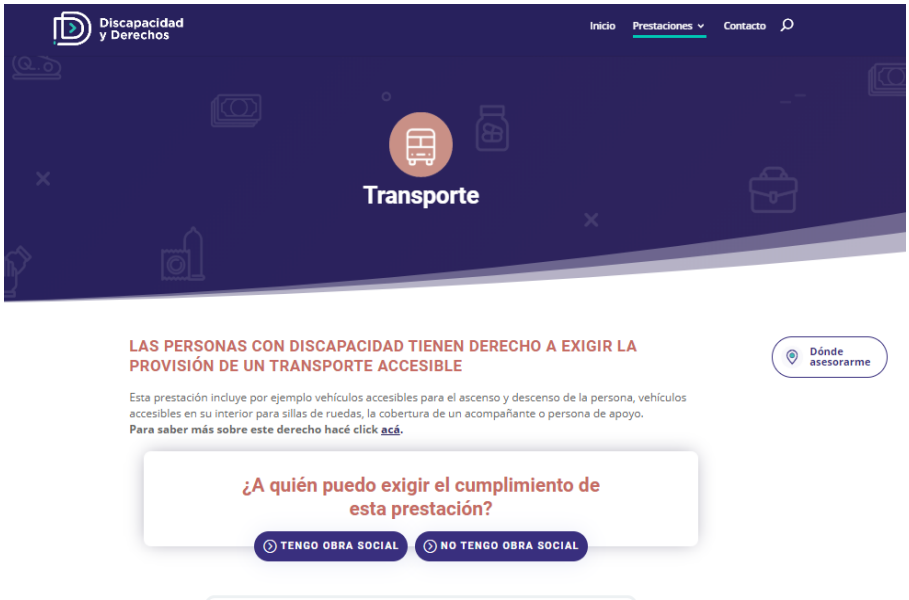
La plataforma fue "testeada" por personas con discapacidad y familiares, pues es a ellos y ellas a quienes está destinada. Este proceso implicó la preparación de la prueba de usabilidad - accesibilidad (determinación de objetivos, alcance de la prueba, hipótesis, escenario, guión y tareas a realizar), la selección de la muestra, la definición de los dispositivos de "testeo" y la realización de las sesiones.

Al comienzo de cada sesión de prueba, las personas manifestaron sus apreciaciones generales sobre la plataforma, para después realizar el "testeo" en función de un escenario planteado y una tarea asignada. Luego de la prueba de uso, se consultó a cada una sobre sus percepciones (comprensibilidad de su contenido, dificultades en el recorrido, conocimientos adquiridos luego de haber explorado el sitio, voluntad de recomendarla, etc.). La totalidad de los y las testers destacaron el valor de la página y realizaron sugerencias para mejorarla. A partir de estas observaciones, se le introdujeron diversas modificaciones con el objetivo de incorporar información adicional y facilitar su navegación y la utilización de los reclamos.

¿QUÉ ENCONTRÁS EN DISCAPACIDADYDERECHOS.ORG.AR?

Al ingresar a discapacidadyderechos.org.ar encontrarás información sobre 13 derechos, prestaciones y servicios que deben garantizarse a las personas con discapacidad: Certificado Único de Discapacidad, pensiones no contributivas, terapias de habilitación y rehabilitación, prótesis y órtesis, dispositivos y ayudas técnicas, apoyos para la vida independiente, apoyos para la inclusión en la escuela, dispositivos comunitarios de salud mental, derechos sexuales y reproductivos, medicamentos, transporte accesible, dispositivos de inclusión laboral y reintegros de obras sociales y prepagas.





En el caso que tengas problemas con el cumplimiento de alguno de ellos porque tu obra social, prepaga o el Estado no te los proveen o no lo hacen correctamente, debés ingresar a la sección respectiva y allí hallarás diferentes vías para reclamar, según tengas o no obra social.

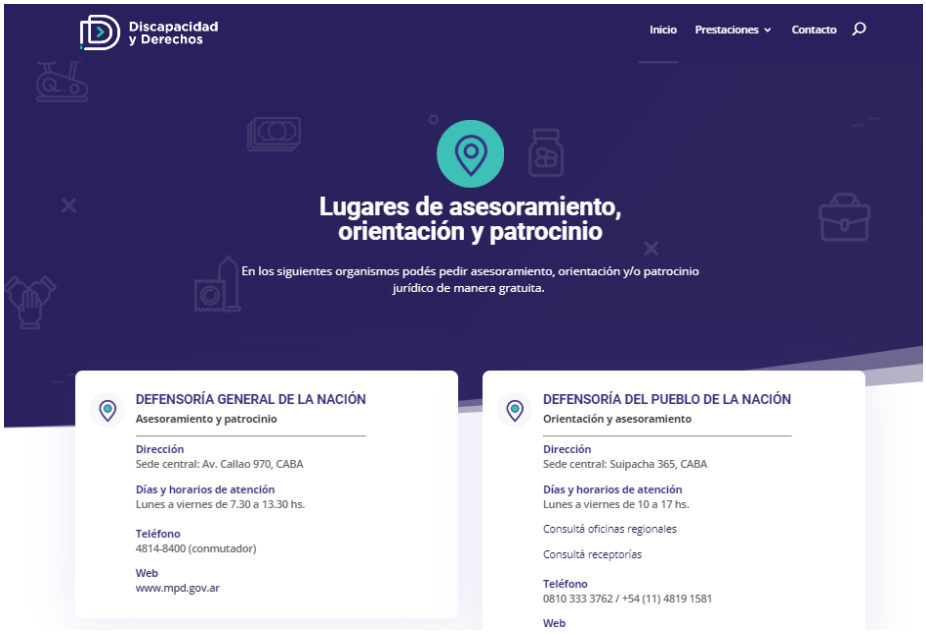
Si tenés obra social o prepaga y esta no te brinda la prestación o lo hace irregularmente, podrás descargar un modelo de reclamo, completarlo según tu caso, y presentarlo. También podrás acceder a un modelo de carta documento si querés reclamar mediante dicho instrumento.

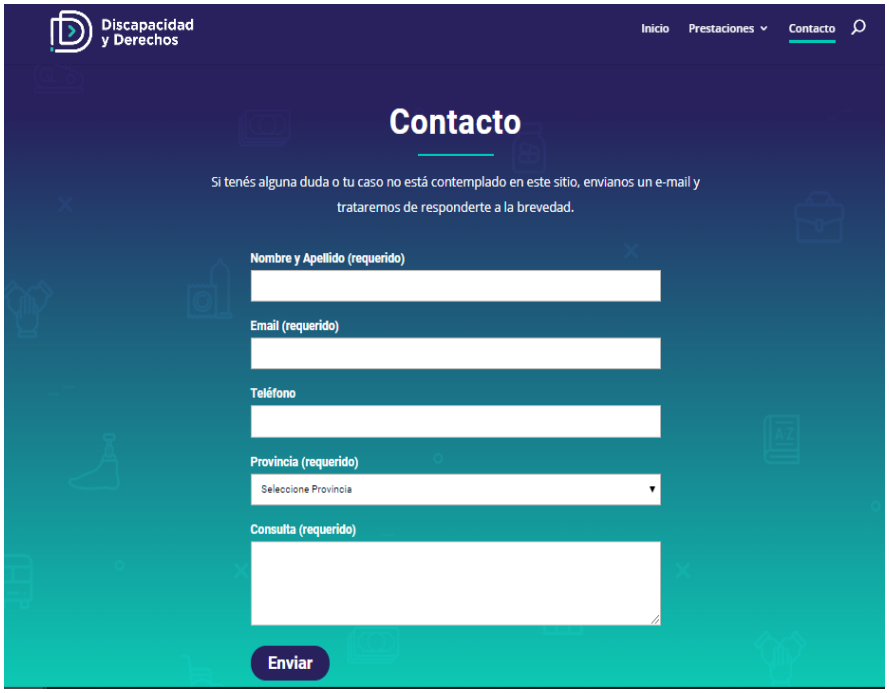
Si fracasa este intento, o preferís otra alternativa, encontrarás información sobre la forma de exigir la prestación a los organismos de control de las obras sociales y prepagas, y sobre la posibilidad de acudir a la vía judicial.

Si no tenés obra social o prepaga, podrás acceder a modelos de notas para presentar ante el Ministerio de Salud de tu provincia solicitando la prestación.

En el caso que te nieguen la cobertura, también podrás informarte sobre la vía judicial.

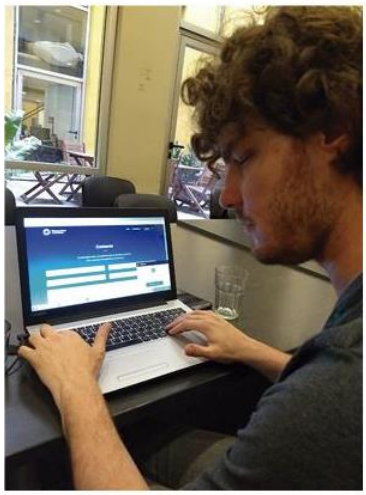
En el sitio también hallarás una guía de organismos públicos con sus datos de contacto (dirección, días y horarios de atención, teléfono, e-mail y página web) a los que podés acudir si querés recibir asesoramiento personal o requerís representación legal en juicio.

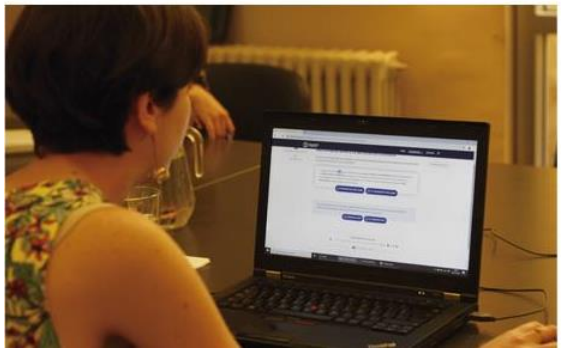




Si tenés alguna duda sobre la información de la página o tu caso no está contemplado en ella, podrás enviar tu consulta a través del formulario de contacto.

DISCAPACIDADYDERECHOS.ORG.AR EN IMÁGENES





PALABRAS FINALES

La participación de las personas con discapacidad y sus familias ha sido uno de los valores principales de esta iniciativa, pues permitió construir una plataforma más accesible y receptiva de las preocupaciones del colectivo al cual está destinada. Desde ACIJ, creemos que discapacidadyderechos.org.ar constituye una valiosa herramienta de empoderamiento de esta población, que no solo le permite conocer sus derechos sino también acceder a herramientas concretas para exigirlos y contribuir a la creación de una institucionalidad respetuosa de su igualdad y su dignidad.

Equipo de trabajo

ACIJ
Dalile Antúnez
Sebastián Pilo
Celeste Fernandez
Eduardo Quiroga
Dominique Steinbrecher
Natalia Echegoyemberry

Consultora de contenido
Pía Martina

Consultoras en metodologías, usabilidad y accesibilidad
Mónica Arbeláez
Pía Montes de Oca
Daniela Moya

Diseño web
Pilar Fernández Renaldi