may. 13, 2025

La **Accesibilidad Universal** es un concepto abstracto y desconocido para muchas personas. Al escuchar este término, pensamos instintivamente solo en las barreras físicas, pero es un concepto mucho más amplio que incluye, además de dichas barreras, las limitaciones comunicativas, cognitivas y sensoriales. Francesc Aragall define la accesibilidad como **"la característica de un entorno u objeto que permite a cualquier persona relacionarse con él y utilizarlo de forma amigable, respetuosa y segura"**.

En este sentido, una adaptación es la modificación de ese entorno para que no sea discapacitante, es decir, no limite a la persona. Dicho de otra forma, **no es la persona la que sufre la discapacidad o la limitación, es el entorno el que sufre un problema de diseño en el que solo facilita el uso a un sector de la sociedad**. Y aunque existen normativas que regulan este concepto, es muy importante un seguimiento para conseguir su correcta aplicación.

**Haciendo accesible la teleasistencia**

El Área de Accesibilidad Universal del **Servicio Local de Teleasistencia (SLT) de la Diputación de Barcelona** pretende modificar ese entorno en lo que se refiere al servicio, adaptando los protocolos, la manera de dirigirnos y comunicarnos con las personas usuarias y el diseño de nuestra tecnología para convertirnos en un servicio integrador y fácilmente utilizable.

Conocer el número de personas usuarias con dificultades en el uso del SLT, su evolución y características es primordial, ya que permite valorar la eficacia y las consecuencias de las intervenciones en la mejora de la accesibilidad y priorizar nuestras acciones.

Para cumplir con este objetivo es muy importante contar con **la sensibilización y formación de los y las profesionales que componen la plantilla del servicio**. Cada uno de ellos/as, desde su departamento, lleva a cabo una atención personalizada y adaptada a las necesidades y el momento.

**Pasos hechos hacia la Accesbilidad Universal**

Como ejemplos de Accesibilidad, desde el SLT se ha abordado la discapacidad física con **la instalación de brazos articulados con diferentes tipos de activadores del terminal domiciliario** en función de las capacidades conservadas de las personas usuarias. También se han abordado otros tipos de discapacidades, como la cognitiva, con **la adaptación de documentos mediante 'Lectura Fácil' y el uso de pictogramas** para que las personas usuarias puedan acceder a dicha información. Además, el uso de una app a través de dichos pictogramas permite la comunicación al centro de atención en diferentes situaciones en el domicilio. Asimismo, se han transformado **algunos seguimientos telefónicos en seguimientos a través de videollamadas mediante comunicación en lengua de signos**.

En conclusión, **la Accesibilidad Universal es un derecho y una necesidad cada vez más evidente**. No obstante, las premisas para que se convierta en una realidad en todas sus vertientes son la vigilancia del cumplimiento de las leyes que la amparan, la formación de los y las profesionales y la concienciación de las instituciones. Solo de esta manera obtendremos espacios utilizables por todos los miembros de la sociedad sin segregación ninguna.