

“Protocolo de atención a personas con discapacidad en la Universidad”

Autora:

Escorza Piña, Susana
Prof^a. Departamento de Didáctica
Facultad de Ciencias de la Educación
Universidad de Cádiz

Palabras clave: educación, discapacidad, universidad.

Resumen

Resulta evidente que el colectivo que va a realizar el mayor número de demandas en este campo va a ser el de los estudiantes, razón por la cual su acogida y su atención se convierten en el grueso del trabajo de una Unidad/Servicio de Atención a la Discapacidad de cualquier Universidad, la cual debe centrarse en garantizar la igualdad de oportunidades a los estudiantes con discapacidad dentro de la misma –aunque es obvio que se debe atender la demanda de cualquier miembro de la comunidad universitaria-.

Para llevar a cabo esta atención de una forma correcta, fundamentada y estructurada, ofrecemos en esta comunicación un “protocolo” que nos puede ayudar y servir de guía en el trabajo que vamos a realizar.

Diferenciaremos y explicaremos con profundidad, a lo largo de la comunicación, las fases fundamentales que, a nuestro entender, deben contemplarse en este trabajo:

Fase 1.- Actuaciones previas al acceso a la Universidad

Fase 2.- Ingreso, acogida y seguimiento en la Universidad.

Con éstas, se abarca desde que el estudiante con discapacidad se plantea iniciar sus estudios universitarios hasta que los acaba y se inserta en el mundo laboral.

Comunicación

Resulta evidente que el colectivo con mayor número de personas que van a realizar demandas en el tipo de servicios universitarios al que nos vamos a referir a lo largo de esta comunicación –los Servicios/Unidades/Oficinas de Atención a las Personas con Discapacidad de las Universidades- va a ser el de los estudiantes, razón por la cual su acogida y su atención se van a convertir en el grueso del trabajo de este tipo de servicios universitarios, lo que obliga a centrarse en garantizar la igualdad de

oportunidades a los estudiantes con discapacidad -aunque se atienda a cualquier miembro de la comunidad universitaria-.

Para llevar a cabo un trabajo eficaz y dar una respuesta adecuada debemos tener en cuenta dos fases importantes y diferenciadas a la hora de plantear un “Protocolo de atención a personas con discapacidad en la Universidad” las cuales serán desarrolladas en este trabajo, y que son los siguientes:

- **Fase 1.- Actuaciones previas al acceso a la Universidad**
- **Fase 2.- Ingreso, acogida y seguimiento en la Universidad**

Fase 1.- Actuaciones previas al acceso a la Universidad

Facilitando el acceso a la información al alumnado con discapacidad que actualmente está realizando estudios preuniversitarios sobre la existencia de los recursos que se ofrecen, estaremos ayudando a incrementar los niveles de formación de este colectivo por lo que esta primera fase resulta de vital importancia y debe cubrir un doble objetivo, por un lado se tratará de ofrecer información y orientación al alumnado de los Institutos de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior de la provincia; y por el otro, se velará porque las pruebas de acceso a la Universidad cuenten con la garantía de igualdad de oportunidades que cada estudiante necesita.

En cumplimiento del primero de los objetivos descritos, es decir, el de ofrecer información y orientación al alumnado, se deben llevar a cabo una Campaña de Difusión con una serie de tareas entre las que cabría destacar:

- Participación en las charlas informativas que se ofrecen a los estudiantes de los Institutos de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior de la provincia
- Colaboración en las Visitas a la propia universidad que cada curso se organizan para el alumnado de las etapas educativas anteriormente expuestas
- Coordinación con el Área de Necesidades Educativas Especiales de cada Delegación Provincial de Educación. Para esto, se debe establecer un calendario de reuniones con los coordinadores de los grupos de trabajo de los Institutos de Enseñanza Secundaria Obligatoria de la provincia con el fin de ofrecer toda la información detallada sobre los propios servicios -servicios, ayudas y apoyos- que ofrece la Universidad en relación a la Atención a la Discapacidad a los estudiantes que lo necesiten.

En cumplimiento del segundo objetivo que marca esta fase, es decir, el de velar por la igualdad de oportunidades a la hora de realizar las pruebas de acceso a la universidad, se debe tener en cuenta que la colaboración con la Unidad encargada de las Pruebas de Acceso a la Universidad existente para tal fin, resulta fundamental a la hora de garantizar la adopción de las medidas necesarias en cada caso concreto. Para ello, el Servicio de Atención a la Discapacidad deberá facilitar el asesoramiento necesario

junto con los informes oportunos que justifiquen la necesidad de las adaptaciones requeridas en cada caso.

Fase 2.- Ingreso, acogida y seguimiento en la Universidad

Esta segunda fase de ingreso, acogida y seguimiento es bastante amplia, teniendo como punto de partida el momento en el que el estudiante con discapacidad inicia el procedimiento de matriculación en la Universidad correspondiente.

Además de las ayudas correspondientes que se deben ofrecer para la realización de los trámites on-line, las secretarías de todos los centros universitarios deben contar con folletos informativos sobre el Servicio de Atención a la Discapacidad de la propia Universidad a disposición de los estudiantes que lo necesiten. En ellos se ofrecerá información sobre las tareas que se realizan, los servicios que se prestan y los datos de contacto.

Al inicio de cada curso, el Vicerrectorado de Alumnos/Estudiantes debería proporcionar a los estudiantes de nuevo ingreso un Manual de Acogida, manual en el que se debe ofrecer información sobre el Servicio de Atención a la Discapacidad -esta información será revisada y actualizada cada nuevo curso-.

Junto a estas acciones, el Servicio de Atención a la Discapacidad participará en todos los proyectos de acogida al alumnado de nueva matriculación organizado por los distintos centros, así como en las sesiones de bienvenida que se ofrecen a los alumnos Erasmus.

No todas las personas con discapacidad tienen por qué encontrar dificultades específicas en el desarrollo de su vida académica o profesional. Las medidas adoptadas de forma general, la eliminación de barreras arquitectónicas y de la comunicación, información acerca de recursos, ayudas y subvenciones...- pueden a veces ser suficientes para permitir su desarrollo académico y/o profesional en condiciones igualitarias. La atención individualizada estará destinada a las personas que, más allá de esas medidas generales, tienen necesidades de apoyo concretas.

Este protocolo no pretende ser un procedimiento rígido y estandarizado, aunque es evidente que hay algunas acciones imprescindibles para poder llevar a cabo el trabajo de una forma coherente y satisfactoria. Esta metodología es una apuesta por conjugar la flexibilidad y la atención a la particularidad con una cierta sistematización en las pautas y criterios adoptados.

Estas fases se exponen de forma lineal por claridad expositiva. Pero, en la práctica se suelen producir de forma superpuesta y retroactiva: muchas veces el contacto inicial se realiza a través de una primera entrevista, en esta entrevista se empieza ya a realizar el análisis de las necesidades e incluso se ofrece la información que se pudiese requerir.

Antes de pasar a detallar las fases de la atención individualizada en sí mismas, resulta imprescindible describir el primer contacto directo con la persona con discapacidad. Este primer contacto se debe realizar, de forma individualizada, a través del correo electrónico al inicio del curso o en el momento en el que se dispone de la información –cuando la persona entra a formar parte de la comunidad universitaria-.

Tras este momento y a partir de entonces, deberá ser la persona en cuestión quien contacte con el Servicio de Atención a la Discapacidad para expresar sus necesidades. La razón que subyace a esta filosofía de trabajo es el profundo respeto que se debe sentir hacia la decisión de una persona de llevar su discapacidad en el anonimato o hacerla pública. La ayuda requerida va a implicar, en la mayoría de los casos, hacer visible su discapacidad y esto tiene que ser una decisión de la propia persona. Además de por este motivo, se entiende que el propio hecho de hablar de sus necesidades supone para la persona que lo hace, una cierta reflexión acerca de éstas y las ayudas y/o recursos que podrían ayudarle a solventarlas.

Los momentos del proceso para atender una demanda individualizada se organizarán de la siguiente manera:

1. *Contacto inicial y recogida de información*
2. *La primera entrevista*
3. *Análisis de necesidades y elaboración y concreción de pautas de actuación*
4. *Intervención*
5. *Seguimiento*

Desarrollo detallado del proceso

1.- Contacto inicial y recogida de información

La atención individualizada propiamente dicha a una personas concreta debe comenzar en el momento en el que se recibe la demanda por parte de la misma, sea cual sea la vía de entrada (teléfono, e-mail, etc). En este momento, lo más importante está en poner especial atención a la escucha de la persona que acude al Servicio, de sus problemas y demandas, ya que en muchos casos pueden estar afectados a nivel emocional -el hecho de contarlos les ayuda, ya que al organizar la información en palabras, también se clarifican sus problemas y se pueden empezar a ver algunas vías de solución-.

También sería el momento en el que habría que solicitarle la información personal y la documentación oportuna -datos personales como puede ser nombre, apellidos, dirección completa, teléfono de contacto, dirección de correo electrónico, centro en el que estudia, tipo de discapacidad, etc., así como una copia del certificado oficial de discapacidad expedido por organismo competente y una copia de su impreso de matrícula-.

2.- La primera entrevista individualizada

Con el objetivo de conseguir un intercambio de información que permita a ambas partes una mejor aproximación a la situación real, se debe concertar una primera entrevista individualizada.

Es muy importante que la comunicación circule con fluidez en ambos sentidos: que la persona que acude al Servicio sienta que puede expresarse con la mayor claridad y confianza posibles acerca de sus problemas, cómo los vive, el tipo de información o ayuda que nos demanda, cuáles son sus expectativas, cuáles son sus posibilidades funcionales efectivas, qué problemas ha tenido que afrontar anteriormente y cómo lo ha hecho...; pero también debe ser el momento para proporcionarle la información que se considere que le puede ser más útil – acerca de sus derechos, de la posibilidad de solicitar ayudas o subvenciones a otras instituciones...- y, sobre todo, para aclarar cuáles son las funciones, posibilidades y qué tipo de ayuda puede y debe esperar del Servicio.

En esta entrevista hay que consensuar la correspondencia entre lo que se demanda y lo que se puede y es justo ofrecer al estudiante. Uno de los principios que debe guiar esta actuación es “no hay que dar siempre todo lo que se pide”. A veces lo que se pide, aun siendo necesario, escapa a las propias funciones y/o posibilidades efectivas del Servicio. Otras veces, como se detallará en el apartado siguiente, lo que se pide, una vez analizado, puede no ser necesario para garantizar una efectiva igualdad de oportunidades.

Se debe intentar, en todo momento, que esta entrevista se desarrolle bajo un clima de seguridad y confianza, favoreciendo así una relación óptima que será fundamental para el buen desarrollo del proceso.

El acceso de una persona con discapacidad al mundo universitario supone un cambio en su vida, y todo cambio suele crear incertidumbres, por lo que este contacto cara a cara ayudará a suavizarlas y a conocer todos los recursos y medios que la Universidad les va a poder ofrecer.

3.- Análisis de las necesidades y elaboración y concreción de pautas de actuación

Una vez recogida toda la información necesaria, hay que analizar las necesidades y elaborar y concretar las pautas de actuación que se van a seguir.

El análisis habrá que hacerlo caso a caso, teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada una de las personas que ha demandado estos servicios. Cualquier intervención en el ámbito humano debe hacerse así. El respeto a la diversidad que le es constitutiva lo exige. No resulta más equitativa la

homogeneización a ultranza sino la atención a las condiciones peculiares y la situación concreta de cada persona.

Para llevar a cabo este análisis habrá que tener en cuenta, como se ha comentado en el apartado anterior, que la demanda y la necesidad pueden no coincidir.

A veces la persona puede no pedir determinadas ayudas y/o recursos por desconocimiento y será obligación del Servicio ofrecérselos si se considera que se necesitan. Otras veces se pueden requerir servicios que no son de la propia competencia de esta Unidad. En todo momento cada actuación debe discurrir por los cauces establecidos según la normativa vigente. En tales casos, la obligación por parte de estos Servicios será la de proporcionar información a las personas con discapacidad acerca de los organismos o instituciones que le podrán prestar la ayuda que en su caso concreto se necesitan. Y otras veces, la persona puede demandar servicios que, a juicio del equipo, no son necesarios para conseguir la igualdad de oportunidades a la que tienen derecho e, incluso, podrían suponer una discriminación que iría en detrimento del desarrollo de sus propias capacidades personales y/o profesionales. Se entiende que en estos casos se tendrá la obligación de aclarar la posición adoptada y prestar la ayuda que se considere conveniente.

Dependiendo de cada caso, se establecerán unas pautas u otras para poder actuar, articulándolas con una cierta sistemática y aplicando unos criterios comunes que garanticen la profesionalidad de las decisiones, así como el tratamiento equitativo de todos los usuarios del servicio.

Los miembros del equipo que compongan el Servicio de Atención a la Discapacidad se deben reunir para abordar estos aspectos, y se elaborará un documento consensuado en el que se trazarán las actuaciones que se van a llevar a cabo.

Las actuaciones también se deberán consensuar con el interesado.

Las actuaciones a las que nos vamos a referir en este documento son de muy diversa índole y las podríamos distribuir en los siguientes apartados: información directa; elaboración de informes dirigidos a las personas, organismos o instituciones a quienes compete la ayuda; asesoramiento en relación a la discapacidad; gestión de recursos humanos; y gestión de recursos materiales y/o técnicos.

En el apartado siguiente y coincidiendo con el siguiente paso, se explican más detenidamente todos los tipos de actuación que habitualmente se llevarán a cabo.

4.- Intervención

Siendo coherente con la clasificación descrita en el apartado anterior, relativa a la concreción de las pautas de actuación, las formas de intervención también van a ser muy variadas, dependiendo del análisis de necesidades realizado cada caso concreto.

Para desarrollar este apartado se seguirán los epígrafes expuestos -la mayoría de las veces no nos vamos a limitar a intervenir en uno de los campos, sino que habrá que conjugar diversas formas de actuación para atender a todas las necesidades de la persona-.

4.1.- Información

Informar a la persona con discapacidad de sus derechos, de las opciones más adaptadas a sus posibilidades funcionales, de los recursos disponibles y cómo acceder a ellos..., para que puedan por sí mismos proseguir su desarrollo académico o profesional, a veces, resultará ser suficiente.

Poner la información a disposición de las personas es la mejor manera de contribuir a su autonomía y su normalización.

4.2.- Elaboración de informes dirigidos a las personas, organismos o instituciones a quienes compete la ayuda

En otros casos, la solución a las necesidades le compete a otros colectivos u organismos tanto de la propia Universidad como de fuera de ella.

En estos casos, se entiende que es la responsabilidad del Servicio está en elaborar y emitir un informe en el que se expliquen y se justifiquen las necesidades de la persona con discapacidad en el que solicite que se tomen las medidas oportunas.

4.3.- Asesoramiento en relación a la discapacidad

Muchas veces, más allá de la información y/o de las peticiones justificadas de las medidas oportunas, las personas y/o instituciones a quienes compete la prestación del servicio requieren un asesoramiento específico. Así sucede, por ejemplo, con la realización de adaptaciones curriculares.

4.4.- Gestión de recursos humanos.

A veces, el asesoramiento puede resultar insuficiente dado que en determinados casos existen limitaciones funcionales insuperables sin la ayuda de otra persona. En estas situaciones es una obligación del Servicio el gestionar los recursos humanos necesarios.

Así habrá que ocuparse de que las personas sordas puedan contar con intérpretes de lengua de signos española, tanto para el desarrollo cotidiano de las clases, como para otras actividades complementarias - cursos de formación continua, jornadas, congresos, etc.-. También habrá que proporcionar profesorado y compañeros-tutores a quienes lo demanden, y personas voluntarias en los casos en los que no sea posible resolver el problema a través de los recursos disponibles.

4.5.- Gestión de recursos materiales y/o técnicos.

En otros casos, la atención a las necesidades de las personas con discapacidad puede solventarse con la provisión de los recursos materiales y/o técnicos correspondientes.

En este sentido y para atender estas demandas, se podrá recurrir a otras instituciones con las que se mantengan relaciones de colaboración para la provisión de los recursos de este tipo -como la ONCE, que cuenta con los recursos que requieren sus afiliados- o acudiendo a convocatorias públicas ofrecidas por organismos competentes.

5.- Seguimiento

La última fase del proceso será el seguimiento, el cual se debe llevar a cabo de forma periódica y sistemática, contactando con las personas a las que se han atendido para saber cómo siguen desarrollándose con los recursos proporcionados hasta el momento, si les han surgido nuevas dificultades o, por el contrario cada vez se van desarrollando de forma más autónoma y no necesitan ningún otro tipo de ayuda.