

ESTUDIO DE ACCESIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO EN ESPAÑA, 2017

**ESTUDIO DE ACCESIBILIDAD
DE LOS BIENES Y SERVICIOS A
DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO
EN ESPAÑA, 2017**



Edita:

Real Patronato sobre Discapacidad

<http://www.rpd.es>

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

<http://www.mscbs.gob.es/>

Cuidado de la edición:

Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD)

<http://www.cedd.net>

Serrano, 140 28006 MADRID

Tel. 91 745 24 46-49

cedd@cedd.net

Maquetación: AFANIAS

NIPO: 689-18-005-X

ÍNDICE



Prólogo	6
1. Introducción	8
2. Objetivos y alcance	11
3. Metodología	12
3.1. Revisión de fuentes de referencia	12
3.2. Entrevistas a informantes clave	12
3.3. Encuesta <i>online</i> a personas con discapacidad	13
4. Estado del arte	14
4.1. Marco normativo	14
4.2. Dimensionamiento del contexto de la accesibilidad a bienes y servicios en España	18
4.3. Aspectos transversales	20
4.3.1. La cadena de accesibilidad en el acceso a bienes y servicios	20
4.3.2. Accesibilidad física y accesibilidad web	21
4.3.3. Accesibilidad a los medios de pago	22
4.3.4. Accesibilidad cognitiva	22
4.3.5. Información sobre accesibilidad y atención al cliente con discapacidad	23
4.4. Estado de la accesibilidad a diferentes grupos de bienes y servicios	24
4.4.1. Alimentación	24
4.4.2. Vestido y calzado	27
4.4.3. Vivienda y suministros del hogar (agua, electricidad, gas, etc.)	29
4.4.4. Hogar y menaje	31
4.4.5. Sanidad	33
4.4.6. Transporte	36
4.4.7. Comunicaciones: servicios postales, telefonía e Internet	39
4.4.8. Ocio y cultura	43
4.4.9. Enseñanza	48
4.4.10. Restaurantes y hoteles	50
4.4.11. Otros bienes y servicios	52

5. Resultados de la encuesta	56
5.1. Perfil de los participantes	56
5.2. Percepción general sobre la accesibilidad de los productos y servicios	59
5.2.1. Valoración general de accesibilidad	59
5.2.2. Dificultades encontradas en el proceso	61
5.3. Percepción sobre la accesibilidad de los productos y servicios en el ámbito sanitario	63
5.3.1. Frecuencia de uso	63
5.3.2. Valoración de la accesibilidad: farmacias y ortopedias	64
5.3.3. Valoración de la accesibilidad: Centros de atención sanitaria	66
5.3.4. Valoración de la accesibilidad: clínicas y servicios dentales	68
5.3.5. Valoración de la accesibilidad: hospitales y servicios durante la hospitalización	70
5.3.6. Valoración de la accesibilidad: resumen comparativo del ámbito sanitario	72
5.4. Accesibilidad de los productos y servicios relacionados con el ocio y la cultura	74
5.4.1. Frecuencia de uso	74
5.4.2. Valoración de la accesibilidad: cines, teatros y museos	76
5.4.3. Valoración de la accesibilidad: equipos y contenidos para el ocio digital	77
5.4.4. Valoración de la accesibilidad: actividades deportivas	79
5.4.5. Valoración de la accesibilidad: resumen comparativo del ámbito del ocio, cultura y deporte	81
5.5. La perspectiva de las personas sin discapacidad	83
5.5.1. Valoración de la accesibilidad por sectores	83
5.5.2. Valoración de la accesibilidad en el sector de la sanidad	85
5.5.3. Valoración de la accesibilidad en el sector del ocio, cultura y deporte	86
6. Conclusiones y recomendaciones	89
7. Fuentes bibliográficas	95

PRÓLOGO



La participación de las personas con discapacidad en la sociedad y el pleno ejercicio de sus derechos se encuentran supeditados a su posibilidad de desenvolverse en los entornos con autonomía, comodidad y seguridad. Esto implica además que los productos y servicios a disposición del público han de poder ser utilizados y disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, independientemente de sus limitaciones funcionales físicas, sensoriales o cognitivas, lo que sólo será posible si se diseñan teniendo en cuenta la diversidad humana, bajo el prisma del diseño universal.

Diseñar un producto o servicio desde esta perspectiva conlleva tener en consideración las necesidades reales de las personas usuarias desde que este se concibe y hasta que llega a ellas. Por tanto, asegurar el uso y disfrute de los bienes y servicios a todos los ciudadanos implica necesariamente garantizar: su acceso y desplazamiento, el uso y la comprensión del entorno y los procesos, la accesibilidad a la comunicación y a los medios de pago, y la necesaria formación del personal a fin de prestar una atención adecuada a las personas con discapacidad.

Para avanzar en este ámbito es fundamental conocer la realidad de la que se parte. Este es el objeto de esta publicación que, además, responde a una exigencia normativa del *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social* que contempla, en su artículo 29, que el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a los bienes y servicios que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal.

En ella se realiza un diagnóstico del estado de la accesibilidad de los productos y servicios a disposición del público considerados más relevantes a partir de los diferentes estudios, informes y evaluaciones disponibles y de las aportaciones de algunos representantes de entidades del sector de la discapacidad. También forman parte de este trabajo los resultados de una encuesta *online* realizada para conocer la opinión de las personas con discapacidad respecto a la accesibilidad de los bienes y servicios, en la que se profundiza en dos ámbitos



relevantes como son el entorno sanitario y el ocio y la cultura. Se pretende con todo ello identificar la situación actual para, a partir de las conclusiones y recomendaciones extraídas, coordinar nuestros esfuerzos y poder seguir trabajando en el desarrollo de actuaciones que permitan su mejora.

Desde el Real Patronato sobre Discapacidad no queremos dejar pasar la oportunidad de agradecer su contribución a Fundación ONCE, autora de este estudio, pues este trabajo dará impulso a nuevas líneas de acción orientadas a lograr que los bienes y servicios sean inclusivos y accesibles para todos.

Jesús Celada Pérez

**Director General de Políticas de Discapacidad
Director del Real Patronato sobre Discapacidad**



1. INTRODUCCIÓN

El *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social* recoge, en su artículo 5, los ámbitos específicos en donde aplicar las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal:

- a. Telecomunicaciones y sociedad de la información.
- b. Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- c. Transportes.
- d. Bienes y servicios a disposición del público.
- e. Relaciones con las administraciones públicas.
- f. Administración de justicia.
- g. Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.
- h. Empleo

En su artículo 29 marca los plazos para llevar a cabo un diagnóstico en materia de accesibilidad en el ámbito de los bienes y servicios a disposición del público, tal y como se indica en el texto normativo:

Artículo 29. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

1. Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por motivo de o por razón de discapacidad.

2. Lo previsto en el apartado anterior no afecta a la libertad de contratación, incluida la libertad de la persona de elegir a la otra parte con-



tratante, siempre y cuando dicha elección no venga determinada por su discapacidad.

3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, serán admisibles las diferencias de trato en el acceso a bienes y servicios cuando estén justificadas por un propósito legítimo y los medios para lograrlo sean adecuados, proporcionados y necesarios.

4. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente. No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todos los bienes y servicios, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos previstos en la disposición adicional tercera.

5. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a bienes o servicios que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal.

Dado el establecimiento en dicha ley de las fechas de cumplimiento de las cuestiones exigidas y para dar cumplimiento a dichos requisitos legislativos, se firmó Convenio con objeto de establecer el marco de la colaboración entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (actual Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social)¹, el Real Patronato sobre Discapacidad, el CERMI y la Fundación ONCE para la realización del Plan Nacional de Accesibilidad Universal 2018-2026, establecido en la Disposición adicional cuarta del *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social* y tres de sus estudios asociados.

Uno de ellos es el que hace referencia al presente informe cuyo objetivo general es realizar un diagnóstico sobre la accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público más relevantes, con el fin de validar su grado de acce-

¹ Nota del editor: a lo largo del Informe se hace referencia, tanto a este como a otros departamentos ministeriales que también han cambiado de nombre, con el nombre que tenían en el momento de la elaboración del mismo.



sibilidad de acuerdo a los datos disponibles; esto es, a los diferentes estudios, informes y evaluaciones que aporten un acercamiento a la situación en la práctica. Este acercamiento se recoge en el apartado de “Estado del arte”, donde primeramente se dimensiona el contexto, se atiende a los aspectos transversales, y se expone la situación del estado de accesibilidad de cada una de las categorías de bienes y servicios, ilustrada con algunas aportaciones de representantes de personas con discapacidad de distintas entidades.

Por otra parte, se presentan los resultados de una encuesta *online* que ha permitido recabar la opinión de las personas con discapacidad respecto al objeto de estudio y profundizar en dos de los ámbitos menos estudiados empíricamente: el entorno sanitario y el ocio y la cultura.

En definitiva, el informe pretende aportar una aproximación al estado de la accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público y extraer conclusiones y recomendaciones para su mejora.



2. OBJETIVOS Y ALCANCE

El objetivo general del estudio es realizar un diagnóstico sobre el estado de accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público más significativos concernidos por la Ley General de Discapacidad a partir de las fuentes disponibles.

Se plantean como objetivos específicos:

Realizar un análisis específico y comparativo del grado de cumplimiento de la accesibilidad, a partir de los datos disponibles, en los bienes y servicios más significativos concernidos por la Ley General citada.

Lanzar una encuesta *online* dirigida a población con discapacidad para evaluar el grado de accesibilidad percibida en el uso e implantación de bienes y servicios a disposición del público en ámbitos menos estudiados empíricamente como pueden ser el entorno sanitario y el ocio y cultura.

Extraer conclusiones y recomendaciones para la mejora de la accesibilidad, tanto con carácter transversal como en relación con los bienes, productos y servicios analizados, considerando a los diferentes agentes intervinientes.



3. METODOLOGÍA

Para alcanzar los objetivos planteados en el presente estudio, se plantea un conjunto de actividades organizadas en 3 fases aplicando diferentes técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas. Estas fases son:

1. Revisión de fuentes de referencia;
2. Realización de entrevistas a informantes clave de entidades del sector de la discapacidad;
3. Realización de un cuestionario on-line dirigido a personas con discapacidad y familiares;

Los siguientes apartados detallan dichas técnicas.

3.1. REVISIÓN DE FUENTES DE REFERENCIA

Entre las fuentes secundarias utilizadas de cara a realizar un diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de la accesibilidad universal de bienes y servicios en diferentes ámbitos y sectores, cabe destacar:

- El Observatorio Estatal de la Discapacidad
- El Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet y otras publicaciones de la Fundación ONCE con los diferentes estudios que ha realizado
- Varios informes de la Web del CERMI
- Y diferentes publicaciones del CENTAC.

Estos observatorios y estudios se han planteado como las fuentes de referencia, por el carácter periódico de sus publicaciones y por abordar diferentes objetos y ámbitos.

3.2. ENTREVISTAS A INFORMANTES CLAVE

Complementariamente a la revisión documental se realizaron 5 entrevistas a informantes clave del ámbito de la discapacidad y la accesibilidad.

Con estas entrevistas se ha recabado la perspectiva experta que completa e ilustra el diagnóstico del grado de accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público, en los diferentes ámbitos y entornos analizados.



Así, también las entrevistas han ayudado a detectar otros aspectos relevantes a tener en cuenta y a enfocar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.3. ENCUESTA *ONLINE* A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se ha realizado una encuesta *online*, dirigida a personas con discapacidad, para evaluar el grado de accesibilidad percibida en el uso e implantación de bienes y servicios a disposición del público en ámbitos menos estudiados empíricamente como son el entorno sanitario y el ocio y la cultura.

Con el objetivo de alcanzar gran impacto y conseguir el mayor número de respuestas posible se ha utilizado la herramienta de encuestas accesibles de ILUNION Tecnología y Accesibilidad y se ha llevado a cabo un plan de difusión a través de los canales disponibles de ILUNION Tecnología y Accesibilidad y Fundación ONCE (incluyendo la dinamización a través de redes sociales, páginas web corporativas, notas de prensa, Discapnet, etc.)

La encuesta, activa entre julio y septiembre de 2017, recabó un total de 645 respuestas de personas con discapacidad y familiares.



4. ESTADO DEL ARTE

El presente capítulo, basado en la revisión crítica del conocimiento disponible, recoge:

- El acercamiento al marco normativo del objeto de estudio.
- El dimensionamiento del contexto de la accesibilidad a bienes y servicios en España.
- Los aspectos transversales.
- La observación de datos disponibles de cada uno de los grupos de bienes y servicios seleccionados para identificar la situación actual.

4.1. MARCO NORMATIVO

La accesibilidad universal, de acuerdo con la Ley General de Discapacidad, “es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.”

Los plazos para el cumplimiento de la accesibilidad en los distintos entornos proceden de la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* y su desarrollo posterior, a través de reales decretos. Aquella ley estableció diferentes plazos para los distintos entornos. El mandato legal afecta a los entornos, productos y servicios nuevos y a los anteriores a 2003, siempre que sean susceptibles de “ajustes razonables”.

La Ley General de Discapacidad actualizó y determinó los plazos para el cumplimiento de la accesibilidad, que alcanzaban su fecha límite el 4 de diciembre de 2017, así como los mecanismos de denuncia, y sanciones.

La Ley establece una serie de conceptos en consonancia con la comprensión actual de este ámbito, además del de “accesibilidad universal”, entre los que cabe destacar para la aproximación al objeto:



Igualdad de oportunidades: es la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o por razón de discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva.

Normalización: es el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida en igualdad de condiciones, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona.

Diseño universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

Ajustes razonables: son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación, y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

Por su parte, el artículo 25 establece:

1. *Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de*



condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

El mandato legal de accesibilidad comprende, según su artículo 5, como uno de los ámbitos de aplicación los **“Bienes y servicios a disposición del público”**.

Concretamente el artículo 29. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, plantea:

- 1. Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por motivo de o por razón de discapacidad.*
- 2. Lo previsto en el apartado anterior no afecta a la libertad de contratación, incluida la libertad de la persona de elegir a la otra parte contratante, siempre y cuando dicha elección no venga determinada por su discapacidad.*
- 3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, serán admisibles las diferencias de trato en el acceso a bienes y servicios cuando estén justificadas por un propósito legítimo y los medios para lograrlo sean adecuados, proporcionados y necesarios.*
- 4. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.*



No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todos los bienes y servicios, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos previstos en la disposición adicional tercera.

5. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a bienes o servicios que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal.

Por su parte, el artículo 23, Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, plantea, entre otros aspectos:

1. El Gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las comunidades autónomas y a las entidades locales, regulará las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que garanticen los mismos niveles de igualdad de oportunidades a todas las personas con discapacidad.

2. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecerán, para cada ámbito o área, medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones, y para compensar desventajas o dificultades. Se incluirán disposiciones sobre, al menos, los siguientes aspectos:

a) Exigencias de accesibilidad de los edificios y entornos, de los instrumentos, equipos y tecnologías, y de los bienes y productos utilizados en el sector o área. En particular, la supresión de barreras a las instalaciones y la adaptación de equipos e instrumentos, así como la apropiada señalización en los mismos.

b) Condiciones más favorables en el acceso, participación y utilización de los recursos de cada ámbito o área y condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas.

c) Apoyos complementarios, tales como ayudas económicas, productos y tecnologías de apoyo, servicios o tratamientos especializados, otros servicios personales, así como otras formas



de apoyo personal o animal. En particular, ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, braille, dispositivos multimedia de fácil acceso, sistemas de apoyos a la comunicación oral y lengua de signos, sistemas de comunicación táctil y otros dispositivos que permitan la comunicación.

d) La adopción de normas internas en las empresas o centros que promuevan y estimulen la eliminación de desventajas o situaciones generales de discriminación a las personas con discapacidad, incluidos los ajustes razonables.

f) Recursos humanos y materiales para la promoción de la accesibilidad y la no discriminación en el ámbito de que se trate.

Por otro lado, la Disposición final tercera de la Ley General, en la que se indica:

“2. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno aprobará unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, según lo previsto en el artículo 29, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad”.

Por tanto, la Ley General de Discapacidad preveía para el 3 de diciembre de 2015 la publicación del Real Decreto de accesibilidad universal de bienes y servicios puestos a disposición del público, sin embargo, aún se carece de este desarrollo normativo, en un incumplimiento del plazo previsto.

4.2. DIMENSIONAMIENTO DEL CONTEXTO DE LA ACCESIBILIDAD A BIENES Y SERVICIOS EN ESPAÑA

El concepto de bienes y servicios a disposición del público al que hace referencia la ley incluye un amplio rango de elementos, que no se encuentran identificados y categorizados de forma pormenorizada en la legislación o normativa. En los objetivos del estudio se especifica que el análisis se hará sobre una muestra de los productos y servicios más significativos, por lo que, como paso previo al análisis a realizar en este estudio ha sido necesari-



rio identificarlos y priorizar aquellos sobre los cuales se pretende obtener información más detallada.

Un primer paso es determinar qué puede entenderse por “bienes y servicios a disposición del público”. Una primera referencia es la clasificación de bienes y servicios que sirve de base para el cálculo anual del IPC en España, y que proviene de la Clasificación Europea del Consumo Individual por Finalidades (ECOICOP). La clasificación se ordena en 12 grupos principales:

- Alimentos y bebidas no alcohólicas
- Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes
- Vestido y calzado
- Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles
- Muebles, artículos del hogar y artículos para el mantenimiento corriente del hogar
- Sanidad
- Transporte
- Comunicaciones
- Ocio y cultura
- Enseñanza
- Restaurantes y hoteles
- Otros bienes y servicios

Dentro de estos grupos principales existen jerarquías de subgrupos con relevancia propia. Por ejemplo, dentro del grupo de “11 Restaurantes y hoteles” se puede encontrar un subgrupo “11.1 Suministro de comidas por contrato”, y dentro de este un grupo “11.1.1 Comedores”.

En el “*Study on the Socio-Economic Impact of New Measures to Improve Accessibility of Goods and Services for People with Disabilities*” (Deloitte, 2015) se hizo un análisis preliminar de 87 bienes y servicios que podían ser relevantes a partir de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la legislación europea. Sin embargo, muchos



de estos bienes y servicios identificados fueron excluidos del análisis por razones ajenas a su interés. Así, el ámbito sanitario y el de ocio y cultura fueron excluidos debido a su complejidad.

Partiendo del hecho de que este listado de bienes y servicios es extremadamente extenso, se ha determinado seguir los siguientes criterios en la selección:

Obtener una valoración de conjunto de la accesibilidad de los bienes y servicios, a partir de una exploración general de los grupos principales de la clasificación ECOICOP.

Excluir del análisis pormenorizado aquellos bienes y servicios sobre los cuales existen legislación y regulaciones específicas, centrando los esfuerzos en aquellos ámbitos donde la obligatoriedad de accesibilidad está principalmente concernida por la Ley General de Discapacidad o han sido menos estudiados, como es el caso de la sanidad y el ocio y la cultura.

4.3. ASPECTOS TRANSVERSALES

En este epígrafe se exponen los elementos que de manera transversal aparecen en cada una de las 12 categorías de bienes y servicios a disposición del público seleccionadas para determinar su grado de accesibilidad.

4.3.1. La cadena de accesibilidad en el acceso a bienes y servicios

De acuerdo con la Norma UNE 170001, sobre Accesibilidad Universal, la cadena de accesibilidad es “El conjunto de elementos que, durante el proceso de la interacción del usuario con el entorno, permiten el desarrollo de las actividades previstas en él” (AENOR, 2007). Las barreras de accesibilidad pueden aparecer en diferentes etapas o aspectos de la interacción de las personas con discapacidad en los productos y servicios. Por ejemplo, la persona puede tener dificultades para acceder o desplazarse por los entornos, o para localizar los productos o el lugar donde se presta el servicio, pueden tener problemas para comunicarse con el personal de atención, para realizar las contrataciones o pagos o finalmente para usar los bienes y servicios. Las dificultades pueden presentarse en el entorno físico, pero



cada vez es más común que estas barreras se extiendan también al contexto *online*, en la compra telefónica y por Internet.

FIGURA 1. CADENA DE ACCESIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO



En el siguiente diagrama se destacan los eslabones más importantes en la cadena de accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público: Además, un aspecto a considerar dentro de cada uno de estos eslabones es la severidad de las dificultades que se presentan. Estas pueden ir desde la total imposibilidad para la compra, contratación o uso hasta la aparición de problemas leves pero que, en cualquier caso, siguen mostrando dificultades para la existencia de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

4.3.2. Accesibilidad física y accesibilidad web

Hoy en día, tanto el proceso de compra o contratación, como el de uso y disfrute de gran parte de los bienes y servicios a disposición del público puede realizarse de forma presencial o por Internet. Por este motivo, es necesario que las páginas web sean accesibles (con un nivel AA de las WCAG 2.0, como mínimo) y que los establecimientos cumplan con los requerimientos de accesibilidad física, tales como (Casado, 2016):



- » Acceso e itinerarios accesibles.
- » Aseos, ascensores y mostradores accesibles.
- » Señalización visual y táctil de itinerarios, escaleras, rampas y ascensores.
- » Sistemas de emergencia accesibles (sonoros y visuales).
- » Señalización accesible del establecimiento y principales zonas de uso (para diversidad sensorial y cognitiva).
- » Espacios y mobiliario diseñado según los criterios del Diseño Para Todos.
- » Canales alternativos de interacción y pedidos (teléfono, LSE, WhatsApp...).

4.3.3. Accesibilidad a los medios de pago

Los medios de pago se establecen como aspectos facilitadores del acceso a la compra o contratación de cualquier producto o servicio. Sin embargo, se reconoce que la falta de accesibilidad de los medios de pago es una barrera para el acceso de las personas con discapacidad a los productos y servicios. Por ejemplo, la iniciativa europea Pay-Able² reconoce las barreras existentes (tanto para su uso como para la privacidad) y lucha por mejorar la accesibilidad de los terminales de pago, partiendo del hecho de que el número de terminales de este tipo y transacciones que se realizan es bastante superior al que se realiza a través de cajeros automáticos.

El informe del Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet sobre este ámbito (Fundación ONCE, 2015) analiza un conjunto de tecnologías de pago representativas, como datáfonos y TPV presentes en diferentes supermercados y comercios, así como pasarelas de pago virtuales habituales en el comercio online. Los resultados muestran que “el nivel de accesibilidad de los dispositivos y tecnologías de pago es todavía muy deficiente para establecimientos y moderado para el pago virtual”.

4.3.4. Accesibilidad cognitiva

La accesibilidad cognitiva es un campo de la accesibilidad universal olvidado en el marco legislativo en la materia, ya que en la Ley General no se menciona y tan solo se hace referencia a ella cuando se alude a la necesidad de información comprensible.

² <http://pay-able.eu/>



Se entiende por accesibilidad cognitiva:

Las características de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

(Acuerdo de definición de la Subcomisión de accesibilidad cognitiva del CERMI), en Abella, 2018.

La principal demanda por parte de las entidades representantes de personas con discapacidad es que se desarrolle una normativa apropiada y que se tomen en consideración los avances que se hacen desde distintos grupos de trabajo, como por ejemplo desde la Subcomisión de accesibilidad cognitiva del CERMI o el CTN 153/GT 1 Lectura fácil de UNE.

“Hay barreras de comprensión en todos los ámbitos, lo destacable es que se están desarrollando muchos proyectos para adaptar, hacer más fáciles, los distintos bienes, productos y servicios en cada uno de ellos.”

(Persona experta en accesibilidad relacionada con la discapacidad intelectual o del desarrollo)

Ante la inexistencia patente de una metodología común para poder decir cómo hacer los bienes y servicios accesibles cognitivamente, se necesita inversión en investigación y para compartir las metodologías que ya existen o se están desarrollando.

4.3.5. Información sobre accesibilidad y atención al cliente con discapacidad

Alcanzar la accesibilidad universal de los productos y servicios es un objetivo que debe partir de la dirección de las empresas u organismos públicos e impregnar a toda la organización. Por ello, en las distintas guías sobre accesibilidad se aconseja incorporar la gestión de la accesibilidad al sistema de gestión habitual de la organización (p.e., PREDIF, 2011).

Especialmente importante es formar a todos los trabajadores para que conozcan las necesidades de los diversos clientes (personas con discapacidad y mayores, especialmente) y las fuentes o criterios básicos que les



permitan aportar soluciones, a cada uno según su función en la empresa.

Además, se debe garantizar que toda la comunicación en la atención al cliente sea universal, incorporando adaptaciones como la Interpretación de Lengua de Signos Española (ILSE, presencial o remota), documentación en braille o sonora, en Lectura Fácil..., etc.

4.4. ESTADO DE LA ACCESIBILIDAD A DIFERENTES GRUPOS DE BIENES Y SERVICIOS

4.4.1. Alimentación

En esta primera categoría se expone el estado de la accesibilidad de los productos de alimentación y bebidas, los supermercados u otros establecimientos dedicados a su comercialización y la compra *online* de este tipo de productos.

» Accesibilidad de los productos de alimentación y bebidas

Problemas de los envases y tetrabriks. A veces no se pueden diferenciar distintos productos. El agarre, la distribución de dónde está ese producto en el supermercado, el etiquetado, la iluminación, cómo llegar a él en el supermercado... Queda mucho por hacer.

(Persona experta en accesibilidad relacionada con la discapacidad visual)

Existen diferentes aspectos de diseño que tienen importancia en la accesibilidad de los productos alimentarios y bebidas, en concreto:

- **Legibilidad del etiquetado:** La normativa europea ha incluido en los últimos años algunas mejoras importantes en el etiquetado de los productos a través del Reglamento 1169/2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor (Parlamento Europeo y Consejo de la UE, 2011). Este reglamento incide sobre la necesidad de incluir la información de forma clara, legible y comprensible, debiendo ofrecer esta información de forma adecuada a los consumidores con discapacidad visual. Esto afecta sobre todo a aspectos como la localización de la información, el tamaño de letra y los contrastes pero, sin embargo, no se consiguió incluir una referencia explícita al



braille. A este respecto, en España existe un documento de la Comisión Braille Española (2015) sobre el etiquetado en Braille de productos de consumo, aunque su aplicación práctica es muy limitada.

- **Información sobre alérgenos:** Un aspecto importante que se deriva de esta normativa es lo relativo a la información sobre alérgenos, algo muy importante para cualquier persona pero especialmente para aquellas afectadas por discapacidad de tipo orgánico.
 - **Envases:** Los envases empleados para contener alimentos y bebidas presentan a menudo barreras para su alcance, manipulación y apertura. Un estudio limitado pero muy ilustrativo fue el impulsado por Fundación ONCE y CEPES sobre los requisitos de usuarios en relación con el diseño de envases de helados (García-Camino, 2010). Además de ilustrar algunas barreras de accesibilidad que encuentran las personas con discapacidad, sirve como ejemplo del enfoque de Diseño para Todos que podría aplicarse en el diseño de productos alimentarios.
 - Puede decirse que, aunque se han producido algunas mejoras en los últimos años debido a la entrada en vigor de la normativa, sigue existiendo una falta de concienciación por parte de la industria a la hora de adaptar los productos de alimentación a las necesidades de las personas con discapacidad mediante las mejoras en el envasado, los formatos, las promociones o el acceso a su compra *online* (ESADE, 2015). Es por ello que existen pocos ejemplos en el mercado de productos que aborden la accesibilidad de forma global. Un ejemplo de buena práctica son las conservas 1884, de la empresa gallega Cerdeimar, que incluyen código QR, etiquetado en braille, y sistemas de apertura fácil en los envases³.
- » Accesibilidad en tiendas y supermercados
- La guía “Cómo mejorar la Accesibilidad Universal en el Gran Consumo: Una herramienta de mejora competitiva y social” (Casado, 2016) muestra

³ https://www.lavozdegalicia.es/noticia/carballo/camarinas/2017/07/21/cerdeimar- apuesta- accesibilidad- productos/0003_201707C21C4999.htm



algunas recomendaciones para la mejora de la accesibilidad universal en este ámbito, al mismo tiempo que refiere diferentes buenas prácticas. Sin embargo, es constatable que aunque algunas cadenas (Supercor, Alcampo, Eroski o Covirán) tienen supermercados que cumplen ciertos requisitos de accesibilidad, estos son solo un pequeño número respecto al total y no plantean un abordaje global del problema. De entre estas buenas prácticas es destacable el caso de Covirán, que cuenta con una política integral de accesibilidad universal que plantea hacer extensiva a su cadena de supermercados⁴.

Cada vez hay más adaptaciones en el proceso de compra, en el carrito de la compra y el poder pagar. Carritos que se adaptan a la silla en Mercadona, Alcampo, IKEA... Las cajas son más anchas, más bajas, el pago es bastante accesible.

Estas iniciativas parten de los propios supermercados, no por la normativa. Facilita hasta cierto punto y tampoco le dan mucha difusión.

(Persona experta en accesibilidad relacionada con la discapacidad física)

En cuanto a los pequeños comercios, la accesibilidad sigue siendo una asignatura pendiente. Algunas cámaras de comercio han editado guías de establecimientos accesibles, pero no existen estudios que cuantifiquen la situación de este sector.

» Accesibilidad de los supermercados online

Respecto a los supermercados *online*, la situación es también muy desigual. Ya en el año 2005 se realizó un primer estudio "Supermercados online. Análisis de accesibilidad" (Fundación ONCE, 2005) en el que se analizaron las webs de los 8 principales supermercados online (incluyendo cadenas como El Corte Inglés, Mercadona, Eroski, Hipercor o Carrefour). Los resultados mostraron unos resultados muy negativos tanto desde el punto de vista técnico como desde el de la satisfacción de los usuarios. En el año 2011, el Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet

⁴ <https://www.coviran.es/responsabilidad-social-empresarial/accesibilidad-universal>



incluyó cuatro cadenas de supermercados (Mercadona, El Corte Inglés, Alcampo y Carrefour) dentro de su estudio "Accesibilidad de la compra básica *online*" (Fundación ONCE, 2011). De estos, solo Mercadona tenía un nivel de accesibilidad técnica excelente y una aceptación moderada por parte de los usuarios, mientras que los tres restantes tenían niveles muy deficientes o directamente inaccesibles. Un estudio realizado EN 2015 por la Interaction Design Foundation analizó la usabilidad y accesibilidad de la web de 10 de las principales cadenas de supermercados, encontrando que la accesibilidad era un punto muy mejorable o inexistente en la mayoría de ellas (Pérez y García, 2016). Sin embargo, también destacaban mejoras de accesibilidad en algunos de ellos como Mercadona o Carrefour.

4.4.2. Vestido y calzado

Al igual que en la primera categoría, respecto al vestido y calzado se revisa la accesibilidad de los propios productos y de los establecimientos dedicados a su comercialización y la compra *online*.

"Existen iniciativas de empresas privadas para hacer ropa adaptada. En cierta forma, al no ser grandes tiradas se aumenta el precio y al no estar dentro de los estándares de moda, la gente al final acaba no utilizándolo. En lesión medular se acaba optando por ropa habitual pero de talla más grande, también por lo estético. En las tiendas el problema son los probadores, casi nunca hay adaptados y si lo hay sirven de almacén. También se suele utilizar mucho la compra por Internet, porque se lo pueden probar tranquilamente y devolver en el caso de que no les guste"

(Persona experta en accesibilidad relacionada con la discapacidad física)

» Accesibilidad de los productos de vestido y calzado

En este apartado existe un gran desconocimiento sobre las necesidades de personas con discapacidad respecto a las prendas de vestido y calzado. En ocasiones son necesarios tejidos especiales, con formas específi-



cas o eliminar cremalleras y botones que son difíciles de manipular para las personas con limitaciones funcionales para la motricidad fina. No es fácil encontrar los productos adecuados, pero debido a la gran oferta en este sector las personas acaban encontrando una prenda estándar que puedan usar o que alguien pueda adaptarles posteriormente. Sin embargo, esto está aún lejos de la igualdad de oportunidades ya que en muchas ocasiones la ropa no es tan estética, cómoda o asequible como la que pueden encontrar otros usuarios.

Dentro de esta aproximación, el proyecto europeo Fashionable⁵ trabajó en técnicas y métodos que permiten a las empresas personalizar las prendas de manera eficiente ante las necesidades de las personas con discapacidad. Por otra parte, se está abriendo camino el concepto de “moda inclusiva”⁶, una forma de crear prendas desde el diseño universal de forma que puedan ser usadas por todas las personas.

» Accesibilidad en comercios de vestido y calzado

Existe poca información sobre el nivel de accesibilidad de los comercios de vestido y calzado. Si se considera el grupo más amplio de comercios con venta al público, sí se puede obtener algunos indicadores. Por ejemplo, el “Observatorio de accesibilidad universal al turismo en España” (Fundación ONCE, 2017) mostró cómo tiendas y comercios obtenían la puntuación más baja por parte de los consumidores con discapacidad (5.8 sobre 10), lejos de otros elementos como el transporte o el alojamiento que obtuvieron puntuaciones superiores a 7 sobre 10.

También pueden encontrarse ejemplos de buenas prácticas que, sin embargo, no pueden extenderse al conjunto del sector. Algunas de ellas son las de las tiendas For&From de Inditex⁷ o los centros comerciales de El Corte Inglés⁸.

5 <http://www.fashionable-project.eu>

6 <https://marcaespana.es/actualidad/sociedad/moda-inclusiva-una-oportunidad-para-la-integraci%C3%B3n>

7 <https://www.inditex.com/es/article?articleId=189464&title=Inditex+presenta+su+primera+tienda+%E2%80%98for%26amp%3Bfrom%27+en+A+Coru%C3%B1a>.

8 <http://www.revistainforetail.com/noticiadet/los-grandes-almacenes-de-el-corte-ingles-mas-accesibles/1cf604a251dd-95945b809011af069c97>



» Compra online

No existe ningún estudio extenso que analice la accesibilidad de las páginas web de los comercios de vestido y calzado. Sí que se puede tomar como indicio los resultados del estudio “Accesibilidad de Plataformas de Compra Básica *Online*” (Fundación ONCE, 2011) donde se analizan las tiendas *online* de dos marcas muy relevantes: Zara y Privalia. Los resultados fueron muy negativos, mostrando que ambas tiendas *online* eran técnicamente inaccesibles, siendo calificadas por los usuarios como deficientes o muy deficientes.

4.4.3. Vivienda y suministros del hogar (agua, electricidad, gas, etc.)

La vivienda es un bien necesario y uno de los derechos humanos fundamentales. Consecuentemente, la Constitución Española, en su artículo 47, plantea el “derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada”. Por lo tanto, la vivienda y sus condiciones de habitabilidad son un elemento central de la accesibilidad universal que cuenta con un marco normativo y técnico muy avanzado en España.

Al estudiar y analizar el estado de accesibilidad universal de este bien, no solo hay que considerar sus características espaciales, es decir, sus características físicas y arquitectónicas, sino también su dimensión social.

Según la Encuesta de Integración Social y Salud (INE, 2013a y 2013b), dos de las principales situaciones de la vida diaria donde la población ve limitada su participación por su condición de salud son:

- » Alguna restricción para salir de casa (47,67%)
- » Alguna restricción para el acceso y la movilidad por los edificios (31,99%)

A continuación, se resume la situación del parque de viviendas en España en materia de accesibilidad a través de diversas fuentes y la accesibilidad para la contratación y mantenimiento de los servicios de suministros de agua y energía del hogar.



» Vivienda

El Censo de Población y Viviendas (INE, 2011) permite explorar la accesibilidad⁹ y existencia de ascensor de los edificios destinados a viviendas. En total, de los 9.730.999 edificios destinados a viviendas en España, el 23,09% son accesibles. Se constata que los edificios de viviendas más antiguos tienen mayores problemas en estos aspectos, siendo aquellos construidos a partir del 2002 los que mejor resultado obtienen (27,41% accesibles).

Del “Observatorio de Accesibilidad Universal en la Vivienda en España” (Fundación ONCE, 2013b) se extraen las siguientes conclusiones:

- En cuanto al acceso, solo un 2% de las viviendas tiene un acceso que cumple con criterios de accesibilidad universal, lo que implica la existencia de una entrada a nivel, una puerta de acceso que se pueda accionar con comodidad y un vídeo portero que facilite la comunicación para personas con deficiencias auditivas.
- Solo un 18% de las zonas de aparcamiento y garajes tienen características adecuadas de accesibilidad. En cuanto a las zonas de uso común, solo tienen recorridos accesibles un 42%.
- La propia vivienda es el elemento más accesible: el 56% cumple los requisitos de acceso y el 88% los requisitos de deambulación interior.

Por último, el informe “Derechos Humanos y Discapacidad. Informe España 2012” realizado por CERMI señala como vulneración “la falta de accesibilidad a los edificios de comunidades de propietarios representa una de las causas más frecuentes de discriminación de la que son objeto las personas con discapacidad (CERMI, 2012: 27)”.

» Suministros de agua, electricidad y gas

Un aspecto a destacar dentro de los bienes y servicios relacionados con la vivienda son los servicios de suministros de agua y energía necesarios para el uso y mantenimiento diario del hogar.

9 Según el Censo de Población y Viviendas (INE, 2011), un edificio es accesible cuando una persona en silla de ruedas puede acceder desde la calle hasta dentro de cada una de sus viviendas sin ayuda de otra persona.



No existen datos sobre el estado de la accesibilidad universal en los canales de atención presencial o telefónica de las compañías de suministros. Respecto al canal *online*, el Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet realizó un análisis sobre una muestra representativa de empresas del sector de suministro energético (Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa) y de agua (Canal de Isabel II, Aigües de Barcelona, EMASA) (Fundación ONCE, 2016). En el estudio, expertos en accesibilidad así como usuarios con discapacidad y personas mayores realizaron tareas como la consulta de servicios y tarifas, simulación de contratación de servicio, y revisión de una factura de consumo. Los resultados mostraron que el nivel de accesibilidad en los sitios web de servicios y suministros para el hogar es todavía bastante deficiente (solo uno de los sitios analizados tenía un nivel técnico de accesibilidad que puede considerarse como “Moderado”). Así, la mayoría de los sitios web no permitían el acceso y cumplimentación de formularios y se encontraron deficiencias graves en el documento electrónico (PDF) de las facturas de consumo.

Otra reclamación de las entidades representantes de las personas con discapacidad es que los contratos y facturas de estos servicios sean claros, concretos y sencillos y de comprensión directa.

4.4.4. Hogar y menaje

A continuación se revisa la accesibilidad de mobiliario, equipos y productos del hogar, así como la de los establecimientos dedicados a su comercialización.

» Accesibilidad de mobiliario, equipos y productos del hogar

En esta categoría se encuentran productos y servicios necesarios para el equipamiento y mantenimiento corriente del hogar, como muebles, textil del hogar, electrodomésticos, utensilios de cocina, servicio doméstico, etc.

Uno de los principales problemas que afrontan las personas para equipar un hogar es la ausencia de información sobre la accesibilidad de los diferentes elementos, la falta de productos accesibles en los puntos de



venta habituales o su elevado precio respecto a otros productos de gama media. Sin embargo, existen opciones que permiten equipar una vivienda con los elementos diseñados desde el enfoque del diseño universal, como trata de demostrar la iniciativa de Fundación ONCE de Casa Inteligente, Accesible y Sostenible que funciona como centro demostrador¹⁰. En cuanto al mobiliario estándar creado desde el enfoque de diseño universal existen diferentes estudios realizados con el objetivo de determinar los requisitos técnicos que han de cumplir. Es el caso de la publicación "Fichas guía de diseño universal de mobiliario" publicado por AIDIMA y Vía Libre (2007), y que partiendo de un análisis técnico de productos del propio sector establece requisitos de diseño universal.

Respecto a electrodomésticos, existen algunos indicios sobre su inaccesibilidad¹¹.

» Establecimientos y atención al cliente

Existen iniciativas localizadas para permitir que la experiencia de compra de mobiliarios y otros artículos del hogar sea accesible.

Por ejemplo, el proyecto I LOVE INTEGRA de IKEA (2008)¹²

"contempla también que nuestras tiendas abran sus puertas con el certificado de accesibilidad total, que se otorga a empresas que se esfuerzan en diseñar y construir sus instalaciones de forma que sean accesibles para un amplio espectro de discapacidades"

Sin embargo, IKEA se encuentra entre las empresas que han recibido denuncias al respecto (CERMI, 2010: 30):

"no cuentan con medidas de accesibilidad para clientes con discapacidad, prohíben a sus empleados asistir a quienes puedan necesitar ayuda".

10 <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/fundacion-once-lleva-su-modelo-de-casa-accesible-al-salon-inmobiliario-internacional-de>.

11 <http://www.once.es/new/sala-de-prensa/historico-de-notas-de-prensa/notas-de-prensa-2012/ndp-octubre-2012/la-once-demanda-una-mayor-accesibilidad-en-los>.

12 http://www.ikea.com/ms/es_ES/about_ikea/pdf/Spain_CSR_report_FY08.pdf.



Leroy Merlin también ha comunicado actuaciones puntuales en el ámbito de la accesibilidad de sus establecimientos¹³.

4.4.5. Sanidad

La salud tiene gran importancia para las personas con discapacidad y sus familias, en cuanto la discapacidad puede ser resultado de la interacción entre distintas condiciones de salud en interacción con el entorno social.

Según la Encuesta de Integración Social y Salud, EISS, 2012 (INE, 2013a) el estado general de salud de cerca del 75% de las personas con discapacidad se percibe como malo o muy malo. Lo que implica un mayor gasto económico en este sector.

La circunstancia anterior plantea una paradoja, ya que es uno de los ámbitos donde mayor atención se presta a las personas con discapacidad, pero según las entidades es donde más barreras de accesibilidad existen.

La sanidad, fatal, peor que hace años. En los distintos centros hay pantallas digitales que no están estandarizadas y no hay alternativa visual. En urgencias igual. En los hospitales las camas no están adaptadas, el botón de llamar tampoco, la información sanitaria, las recetas son en papel y a veces escrito a mano. No es accesible.

(Persona experta en accesibilidad relacionada con la discapacidad visual)

La sanidad es un tema prioritario para los lesionados medulares. No existen recursos, más allá de los específicos de los centros estatales de referencia como el HNPT o el Instituto Guttmann. Cualquier visita médica para cuestiones ordinarias y sencillas en centros de salud u hospitales generales plantea problemas por la falta de accesibilidad de camillas y otros recursos médicos, así como la formación y conocimiento de la propia discapacidad de los profesionales.

(Persona experta en accesibilidad relacionada con la discapacidad física)

¹³ <https://spain.leroymerlin.com/es/actus/dia-internacional-de-las-personas-con-discapacidad>



A día de hoy no existe ningún estudio que cuantifique la situación de la accesibilidad en este ámbito. Por ello, la consulta *online* del presente estudio, cuyos resultados se exponen en el apartado 5, trata de profundizar en él.

No obstante, en este epígrafe se resume el estado de la accesibilidad del conjunto de productos, servicios e instalaciones destinados al cuidado y a la preservación de la salud desde un punto de vista cualitativo, según estudio del Observatorio Estatal de la Discapacidad (OED) "Espacio socio-sanitario inclusivo" (2014).

Según apunta el citado estudio, los déficits en las condiciones de accesibilidad universal, igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad dentro del espacio socio-sanitario son los siguientes:

Ausencia del carácter transversal en la accesibilidad universal y en la estrategia del diseño para todas las personas. Falta la configuración de un sistema socio sanitario integral, inclusivo y en clave de plena igualdad de oportunidades en su uso y disfrute.

Subsistencia de barreras de todo tipo (arquitectónicas, de comunicación, de orientación, de comprensión y actitudinales) de los centros, tanto sociales como sanitarios, y cualquiera que sea su titularidad.

En la atención sanitaria a las mujeres con discapacidad, y en concreto en relación con la atención ginecológica, falta de medios adaptados (camillas hidráulicas, máquinas de mamografía accesibles para mujeres en silla de ruedas,...).

Déficit en la accesibilidad de la información, adaptaciones insuficientes para garantizar una comunicación directa con la persona, dándose aún en muchas ocasiones situaciones en las que se toman decisiones sin tener en cuenta a la persona.

Déficit en la accesibilidad de toda la información relativa a los derechos como pacientes y como usuarios del Sistema de Salud y de Servicios Sociales, la historia unificada, documentos y procedimientos para prestar el consentimiento informado, etc. Sistemas de información y comunicación de difícil comprensión e interpretación (por ejemplo, no se incorpora la lectura fácil u otras adaptaciones para la comunicación y comprensión).



Inadecuación del medio de transporte sanitario, en particular, en el medio rural. La situación es dispar en el territorio; la inadecuación del medio de transporte afecta en general a personas con discapacidad con limitaciones funcionales motóricas y, de manera especial, a las personas usuarias de silla de ruedas electrónica. También afecta a personas con discapacidad intelectual, porque en muchos casos no tienen permiso de conducir. La dotación de ambulancias es bastante deficitaria en algunos territorios, sobre todo para traslados para una necesidad esporádica no urgente, pero no por ello menos necesaria para la persona que lo demanda. El personal que atiende el transporte sanitario debería estar entrenado al efecto, y así poder dar un trato adecuado a las personas con discapacidad que necesiten sus servicios. Respuestas no adaptadas a las necesidades específicas de apoyo y atención de las personas con discapacidad: tiempos, protocolos, dispositivos de apoyo, intervalos de tiempos en la atención superiores a los necesarios para una adecuada atención, etc.

Falta de accesibilidad en Lengua de Signos Española a través de servicios de interpretación en LSE u otros sistemas tecnológicos.

Sistemas de citación a través de pantallas pero que no locutan ni hacen visible la numeración. Carencia de señalización en braille o a través de sistemas luminosos, megafonía que no se escucha nítidamente.

Estancias de más de una hora en espera a niños y niñas con limitaciones funcionales cognitivas de muy diversa tipología que, por sus características, deberían tener un acceso preferente a consultas en atención primaria.

En personas con limitaciones funcionales para la movilidad las consultas (oftalmológicas, odontológicas, ginecológicas...) no están adaptadas a sus necesidades, ni disponen de personal de apoyo para realizar transferencias y facilitar el vestido/desvestido de la persona en aquellos casos que fuese necesario.

En la mayoría de los centros sanitarios no existen en las zonas de espera sillas adaptadas para personas con discapacidad.



4.4.6. Transporte

La accesibilidad en el transporte garantiza el derecho que todas las personas tienen de poder desplazarse libremente, ya sea en el transporte público o en vehículos privados.

Según la Encuesta de Integración Social y Salud (INE, 2013a), aplicada en España, en 2012 el 55 % de las personas con discapacidad encuentran barreras para usar el transporte.

El transporte ha mejorado muchísimo, pero no es totalmente accesible.

(Persona experta en accesibilidad relacionada con la discapacidad visual)

Este epígrafe resume por un lado el grado de accesibilidad al transporte en España según los resultados del estudio “Accesibilidad Universal de los modos de transporte en España” (Juncà, 2012) y del “Observatorio de la accesibilidad Universal en el transporte interurbano en España” (Fundación ONCE, 2013a), y por otro el de los vehículos privados y taxis adaptados a través de diversas fuentes.

» Transporte interurbano por carretera

Los transportes interurbanos por carretera mediante autocares presentan las mayores carencias en cuanto a la accesibilidad universal, si bien la evolución es positiva incorporando autobuses accesibles en las flotas y mejoras en las infraestructuras.

Existe la exigencia de planificar con mucho tiempo de antelación el viaje para las personas con discapacidad o movilidad reducida; los sistemas de desmontaje de los asientos para configurar el espacio destinado a las plazas de quienes utilizan silla de ruedas son lentos y engorrosos; el acceso y la deambulaci3n interior son muy complicados: escaleras de acceso al autobús de altura excesiva, ancho de puerta insuficiente, pasillos muy estrechos o plazas con distancia entre asientos reducidas.

Con frecuencia no existe en los vehículos ning3n sistema alternativo de comunicaci3n.



» Los ferrocarriles

El impulso de la alta velocidad ha proporcionado servicios de calidad y mejoras en las condiciones de accesibilidad universal en material móvil e infraestructuras.

Una de las principales barreras es la imposibilidad de un acceso autónomo y sin asistencia para personas usuarias de silla de ruedas a muchos de los coches de pasajeros, requiriendo el uso de elevadores y su manejo por parte de personal de estos servicios de asistencia.

Renfe Operadora, empresa pública adscrita al Ministerio de Fomento, sigue avanzando, en el desarrollo de sus estrategias de Accesibilidad universal, en un proceso de mejora continua, desarrollando planes de accesibilidad en relación con los trenes y cuenta con un servicio de asistencia para personas con discapacidad o movilidad reducida (Atendo), que orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones, así como la asistencia en la subida y bajada de los trenes.

» El transporte aéreo

Las dificultades más relevantes desde el punto de vista de la accesibilidad son el embarque y desembarque del avión; *ambulift* no operativos y modelos de avión que por su tamaño no permiten la transferencia con este tipo de elevador.

Un problema fundamental para quienes utilizan silla de ruedas electrónica es su carga y transporte en la bodega.

No existen plazas reservadas o están incorrectamente ubicadas y dimensionadas, los pasillos son de anchura insuficiente y los aseos inaccesibles. También hay que tener en cuenta las limitaciones establecidas por normativa internacional al número de personas con discapacidad en un mismo vuelo.

Los controles de seguridad también suponen inconvenientes ya que generan especial incomodidad a los pasajeros con discapacidad.

» El transporte marítimo

El transporte marítimo se encuentra entre los peor situados en mate-



ria de accesibilidad universal en comparación con otros transportes. Los problemas de accesibilidad que se detectan en los barcos son fundamentalmente los relativos a los desplazamientos horizontales y verticales, y otros que se repiten sistemáticamente en las diferentes salidas a cubierta debido a las necesidades de estanqueidad de los barcos, como son la existencia de puertas con marcos inferiores con alturas considerables.

» Vehículos privados

En 2015 la Dirección General de Tráfico publicaba que de los 27 millones de conductores que hay en España, alrededor de 57.000 llevan algún tipo de adaptación en el vehículo por limitaciones funcionales motóricas.

El acceso de las personas con esas situaciones de discapacidad para la conducción de sus propios vehículos y su protección cuando se desplacen en vehículos privados es una de las cinco líneas de actuación en las que la Dirección General de Tráfico está trabajando y que forman parte de la Estrategia de Seguridad Vial 2011-2020.

Según los resultados de una encuesta puesta en marcha por Fundación CNAE y Fesvial (2016), con el apoyo de la Fundación ONCE y que fue respondida por más de 1200 personas con discapacidad de toda España para valorar los obstáculos a los que han tenido que enfrentarse a la hora de obtener el permiso de conducción, el 17% de las personas que obtuvieron el permiso de conducir tras su discapacidad se encontraron con el problema añadido que supone la no disponibilidad de un vehículo adaptado y más de un 8% se vieron obligadas a poner a disposición de la autoescuela un vehículo adaptado a sus necesidades. Además, en el informe de resultados de este estudio se mencionan varias dificultades en el proceso de obtención del permiso, que ponen de manifiesto la necesidad de mejora en este proceso.

Otra barrera que remarcan las entidades representantes de las personas con discapacidad es que para aquellas con discapacidad física, existen muy pocas autoescuelas que permitan la enseñanza adaptada.



» Taxi adaptado

El *Real Decreto 1544/2007* establece que debe existir al menos un 5 % de taxis adaptados sobre el total de la flota a diciembre de 2017. Sin embargo, según el informe de Fundación ONCE y CERMI de noviembre de 2017, "Actualización de base de datos de flota de taxis accesibles en municipios de más de 50.000 habitantes en España", un 63 % de los municipios incluidos en el estudio no han alcanzado la cuota mínima de taxis adaptados en su flota. Las comunidades autónomas de Madrid y Cataluña, pese a concentrar el 14 % y 16 % de la población respectivamente, tienen los menores porcentajes en municipios cumplidores del 5 % de eurotaxis.

Casi la mitad de los municipios no está poniendo en marcha medidas para incentivar el taxi accesible, pese a no alcanzar la cuota fijada.

Desde el punto de vista de los usuarios:

La percepción es que no hay muchos taxis adaptados, que son caros y que dan un mal servicio. Empiezan a cobrar desde que sale, no desde que te recoge. Al haber relativamente pocos vienen con carreras con un precio elevado sin haberlo cogido y algunos taxistas no tienen cuidado en la conducción. Es necesaria una formación específica.

(Persona experta en accesibilidad relacionada con la discapacidad física)

4.4.7. Comunicaciones: servicios postales, telefonía e Internet

El uso de los medios de comunicación interpersonal (servicios postales o telefonía) y el consumo a través de internet se ha incrementado notablemente en los últimos años. No obstante, siguen existiendo barreras de accesibilidad en estos ámbitos.

A continuación, se dibuja la situación de los servicios postales, la telefonía (fija y móvil), los servicios asociados y la atención al cliente de las comercializadoras.



» Servicios postales

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal establece una serie de medidas para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a estos servicios. Entre ellas, se puede destacar la necesidad de que las oficinas y los sitios web de servicio postal universal estén libres de barreras de acceso y comunicación. Estas medidas garantizadas por el estado afectan a los servicios ofrecidos por Correos como operador de este servicio postal universal.

Aunque el uso de las TIC ha reducido considerablemente las comunicaciones postales, ha aumentado exponencialmente el envío de paquetería asociada al comercio electrónico, con un incremento entre los años 2014 y 2015 del 20% en el número de envíos (CNMC, 2016). Hay que señalar que esta situación lleva aparejada la proliferación de compañías privadas de mensajería y paquetería no sujetas a la ley de servicio postal universal. A día de hoy, estas empresas tienen un papel muy importante en la compra y contratación de bienes y servicios, ya que son un paso necesario para la recepción de la mercancía o de las comunicaciones comerciales o legales referidas a los productos adquiridos o servicios contratados.

En este último sentido, no existen estudios dedicados para conocer la situación de accesibilidad en la contratación, envío o recepción de envíos postales y de paquetería.

» Telefonía fija

Aunque los teléfonos móviles y sobre todo los *smartphones* estén desplazándola, el uso de la telefonía fija sigue siendo muy importante entre las personas con discapacidad. Los resultados del estudio MeAC2 (Technosite, 2011) señalaban a España como el país europeo donde la accesibilidad de la telefonía fija estaba más avanzado, teniendo en cuenta criterios como la información que las compañías telefónicas ofrecen sobre la accesibilidad de sus productos y servicios, los teléfonos públicos accesibles o la existencia de terminales compatibles con audífonos, con opción de manos libres o con un diseño de botones grandes.



» Telefonía móvil

El 45% de las personas con discapacidad en España no utiliza el teléfono móvil. Las razones son variadas, pero en casi la mitad de los casos está motivado por dificultades derivadas de la situación de discapacidad. Algunas de las razones que se señalan con más frecuencia son la falta de conocimientos o comprensión de los dispositivos, las dificultades para ver la pantalla, oír al interlocutor o mantener conversaciones, o los problemas para manipular los controles (Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2016).

A pesar de los datos anteriores es cierto que la accesibilidad de los dispositivos móviles ha mejorado de manera importante en los últimos años con respecto a lo señalado en el informe MeAC2 (2011).

En el citado documento se indicaban como principales carencias la falta de dispositivos que fuesen compatibles con audífonos, lectores de pantalla integrados o con software de reconocimiento de voz. Sin embargo, este escenario se ha modificado positivamente en los últimos años, ya que los principales fabricantes incluyen opciones de accesibilidad de manera predeterminada en sus dispositivos y sistemas operativos. Un ejemplo son los lectores de pantalla *VoiceOver* (para los teléfonos Apple) o *Talkback* (para Android).

Por ello, en la actualidad no es muy complicado encontrar terminales accesibles para los diferentes perfiles de discapacidad, aunque para algunos grupos de usuarios las opciones son más limitadas. Por ejemplo, el portal Amóvil¹⁴, que evalúa y mantiene una base de datos de terminales accesibles, tenía registrados a principios de 2017 un total de 134 modelos de móviles accesibles para personas con limitaciones funcionales parciales de visión, pero solo 30 terminales eran accesibles para personas con limitaciones severas para la manipulación.

El que existan estos terminales es solo un primer paso, ya que es necesario que la información sobre su accesibilidad esté disponible en los diferentes canales de venta, de forma que el cliente con discapacidad

¹⁴ <http://www.amovil.es>



pueda acceder al terminal que mejor se adapte a sus necesidades. Aunque la cantidad y calidad de la información disponible es variable, puede constatarse que hoy día esta está disponible al menos en las web de los principales proveedores.

» Acceso a los servicios y atención al cliente en tiendas y compra online

La perspectiva de accesibilidad se ha convertido en un aspecto relevante dentro de la atención al cliente que ofrecen las compañías. Sin embargo, el nivel de accesibilidad sigue siendo deficiente, al menos en lo que se refiere al canal *online*. En el estudio "Accesibilidad de los sitios web de Servicios y Suministros del Hogar" (Fundación ONCE, 2016a) se analizaron las webs de los principales operadores Movistar, Vodafone, Orange y Pepephone. En la evaluación se realizaron acciones básicas fundamentales como son la consulta de productos y tarifas, una simulación de la contratación del servicio y la revisión de una factura electrónica en PDF. Se pudo comprobar que solo Vodafone obtenía un nivel de accesibilidad "Moderado" desde un punto de vista técnico, siendo en el resto de casos "Muy deficiente" o directamente "Inaccesible".

En cuanto al nivel de accesibilidad de las tiendas y la atención al cliente en la contratación, faltan estudios independientes que realicen un análisis específico. Sí que existen indicios de que los principales operadores consideran la accesibilidad dentro de la calidad del servicio, aunque con diferente profundidad:

Telefónica/Movistar: Ofrece un servicio universal de prestación de servicios garantizada para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible. Existen una serie de productos y servicios dirigidos a las personas con discapacidad, con el objeto de que puedan tener un acceso de comunicaciones electrónicas equivalente al que disfrutan la mayoría de los usuarios finales. Además ofrece servicios de accesibilidad en los terminales, las tiendas, servicios web y otras soluciones tecnológicas¹⁵.

15 <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/-/contenido-discapacidad>



Vodafone: Ofrece un listado de tiendas accesibles, así como información sobre la accesibilidad de su web¹⁶.

Orange: Ofrece un catálogo de los servicios accesibles así como un listado de teléfonos móviles con características de accesibilidad¹⁷.

4.4.8. Ocio y cultura

El ocio y la cultura es el ámbito donde las personas con discapacidad perciben en mayor medida las deficiencias relacionadas con la accesibilidad. Así, la encuesta INSS-2012 muestra que un 69% de las personas ven limitada su participación en actividades culturales y de ocio a causa de la falta de accesibilidad y el 91% encuentran algún tipo de barrera. Entre las principales barreras para la no participación de personas con discapacidad, destacan la distancia que han de recorrer para llegar al lugar de realización de las actividades (33%), la falta de confianza en una misma o de los demás (31%), las dificultades para acceder o moverse por los edificios (30%), la falta de transporte adecuado (25%), o la falta de conocimiento o información (22%).

¿Dónde se encuentran exactamente estas barreras? La categoría de bienes y servicios de ocio y cultura es, además de amplia, muy heterogénea. Debe tenerse en cuenta que dentro de ella no solo se incluyen eventos y actividades públicas, sino también cualquier producto o actividad privada que una persona pueda desempeñar como afición en su tiempo libre. La clasificación ECOICOP incluye subcategorías relacionadas con los equipos audiovisuales, fotográficos y de procesamiento de información, equipos para actividades al aire libre, instrumentos musicales, juegos, videojuegos y juguetes, jardinería y animales domésticos, prensa y libros, actividades turísticas o asistencia a eventos recreativos, culturales o deportivos. Sería pues muy complejo realizar un análisis de todos estos elementos posibles, por lo que en este estudio se realizará una valoración de la percepción general de la accesibilidad en el ocio y cultura, junto a un análisis más detalla-

¹⁶ <https://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/sostenibilidad-y-calidad/sostenibilidad/sociedad/vodafone-para-todos-accesibilidad-y-fundacion-vodafone/>.

¹⁷ <http://somosresponsables.orange.es/catalogo-accesible/>.



do de elementos agrupados en tres subcategorías: *cines, teatros y museos, equipos y contenidos para el ocio digital y actividades deportivas.*

» Cines, teatros y museos

Es evidente el peso que tiene en España el sector público en la gestión de los espacios y eventos culturales. En 2011 fue aprobada la *Estrategia Integral Española de Cultura para Todos*, que tiene como principales objetivos integrar las diferentes medidas y actuaciones de accesibilidad, de obligado cumplimiento según la legislación vigente, y establecer criterios de actuación homogéneos para los diferentes organismos implicados. En la última valoración publicada sobre esta estrategia, la que recoge las acciones realizadas en el año 2015, se concluye que, a pesar de las mejoras respecto a años anteriores, *“la aplicación de la Estrategia ha tenido un resultado desigual entre los organismos y entidades participantes. Mientras que algunas entidades y organismos han sido muy activas en el desarrollo de acciones así como en su cuantificación, otras entidades han mostrado una participación baja en la implementación de la Estrategia, cuando no escaso interés”*. Este seguimiento desigual se produjo también en el cumplimiento de diferentes objetivos de la estrategia: mientras que el objetivo *“Garantizar la plena accesibilidad universal y el diseño para todos en los espacios, acciones y servicios culturales”* se cumplió en un 75 %, el objetivo *“Promover la formación en discapacidad y accesibilidad de los profesionales de la cultura y del personal de los espacios culturales”* solo se cumplió en un 35 % (Díaz-Velázquez, 2016).

Dentro del ámbito de los museos, el plan Museos+ Sociales de la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en su línea estratégica 2 prima la integración y accesibilidad de ciudadanos con necesidades especiales mediante la mejora de la accesibilidad y atención a personas con discapacidad ya sea física, sensorial o cognitiva. El diagnóstico de este Plan de 2012 plantea en relación a la accesibilidad que: *“... se han desarrollado importantes actuaciones dirigidas a facilitar y fomentar la participación de personas con discapacidad en actividades culturales, convirtiendo el museo en un agente más de la red de*



atención a estos colectivos; potenciar su autoestima; aumentar su visibilidad, mejorando sus posibilidades de integración; crear vínculos asociativos entre las personas y favorecer la creatividad de los participantes.

Destacan las actuaciones dirigidas a la accesibilidad universal de las personas con discapacidad física. La eliminación de barreras arquitectónicas en el museo, tanto en su acceso como en sus espacios públicos, y de barreras museográficas, se contempla desde hace tiempo en todos los proyectos de ampliación, rehabilitación o construcción de nueva planta de los museos de la SEC. Así la mayoría de estos museos carecen de barreras arquitectónicas y son accesibles desde el punto de vista físico.

En el mismo sentido, se han incrementado las actuaciones que facilitan el acceso de las personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva). En el primer supuesto destacan la organización de talleres, visitas adaptadas y recorridos táctiles con textos en braille y audio descripción, magnificadores, guías virtuales multimedia, uso de materiales en 3D y objetos originales. En el segundo el establecimiento de servicios de visita guiadas; la puesta a disposición de signo guías para visitas individuales; la instalación de bucles magnéticos portátiles e inalámbricos que facilitan la accesibilidad de la información a personas con audífonos o implantes cocleares; la elaboración de folletos en lengua de signos; la organización de talleres creativos o la formación en la lengua de signos de trabajadores de atención al público.

Una menor presencia tienen las actividades dirigidas a personas con discapacidad intelectual, habiéndose centrado los esfuerzos en la realización de talleres/recorridos didácticos adaptados. Recientemente se han iniciado actuaciones con colectivos de personas con trastornos del espectro autista”.

Bien es cierto que existen numerosas buenas prácticas desarrolladas en los últimos años, muchas de ellas recogidas en el *II Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio* (Huesca, 2014), en las que se detectan puntos de mejora para solventar las barreras de accesibilidad físicas, sensoriales y cognitivas.

No obstante, según un estudio de Fundación ONCE: “En los museos y lugares de interés turístico se constata una baja disponibilidad de signo



guías y reducida disponibilidad de plazas adaptadas en espectáculos, exclusivamente en las zonas más caras (patio de butacas), sin opción a ubicarse en otras zonas más baratas en los recintos". (Fundación ONCE, 2016).

- » Equipos y contenidos para el ocio digital (audio, vídeo, informática y videojuegos)

El sector económico del ocio digital está experimentando un incremento muy importante en los últimos años.

La encuesta realizada por el Observatorio Estatal de la Discapacidad (2016) muestra que aproximadamente un 27 % de las personas con discapacidad utilizan un teléfono móvil inteligente con acceso a Internet, y un 11 % utiliza algún tipo de tablet.

En este sentido la accesibilidad web es requisito indispensable para que las personas con discapacidad no encuentren barreras en el ocio digital.

Según varios estudios del Observatorio de la Accesibilidad TIC de Discapnet el nivel de accesibilidad web es bajo y existen muchas barreras para el acceso a los contenidos digitales. Así por ejemplo, en relación a la accesibilidad de las redes sociales en Internet (Fundación ONCE, 2014) se constata que las plataformas de redes sociales analizadas presentan un nivel de accesibilidad bajo.

Por otro lado, en relación con el ocio digital, cabe destacar que la accesibilidad en videojuegos. *"se considera un aspecto relevante de la interacción entre la persona y el juego, y significa que personas de diferentes edades y situaciones de discapacidad pueden hacer uso de los videojuegos.*

Los videojuegos accesibles cobran especial importancia, teniendo en cuenta, que de manera progresiva, los videojuegos son utilizados, además de para el ocio y entretenimiento, para la educación, rehabilitación y participación.

En los últimos años se han venido realizando jornadas, encuentros y presentaciones sobre la accesibilidad en videojuegos". (IMSERSO, 2012: 9).



- » Actividades deportivas (gimnasios, deportes, actividades físicas al aire libre)

El Consejo Superior del Deporte (CSD) cuantificó en 12.326 el número total de licencias deportivas de personas con discapacidad en 2015. Esta cifra representa el 0,4% del total de licencias en España en aquel año (Consejo Superior de Deportes, 2016).

La Normativa sobre Instalaciones Deportivas y para el Esparcimiento (normas NIDE), creada por el CSD, busca normalizar, en las diversas instalaciones deportivas, los criterios DALCO y dotar a las instalaciones de una normativa en cuanto a dimensiones, espacios para la actividad, orientación, iluminación, tipo de pavimento y material deportivo que influya directamente en la práctica de la actividad. Esta normativa se ha hecho teniendo en cuenta las características de cada deporte y su reglamento a nivel de España. Son de obligado cumplimiento siempre que un proyecto sea financiado por el CSD en su totalidad o de forma parcial (CSD, 2014).

Las normas NIDE tienen tres finalidades:

- Primero ser un punto de referencia para todos aquellos que inicien un proyecto de una instalación deportiva.
- En segundo lugar, facilitar las condiciones a la hora de planificar y normalizar la instalación de manera que se tengan en cuenta las necesidades que va a abarcar y las características que va a tener.
- Y, por último, aportar las condiciones para diseñar idóneamente el espacio y sus dimensiones para una buena funcionalidad.

Según el Censo Nacional de Instalaciones Deportivas, las instalaciones son accesibles siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

Que se pueda acceder desde la calle (rampas de pendiente suave y pasamanos).

Que se pueda circular en el interior de los espacios (pasillos y puertas de anchura suficiente para el paso y giro de la silla de ruedas).

Que haya vestuarios y servicios preparados (cabina de cambio individual en piscinas, espacios para el giro, barras o asideros en los aparatos sanita-



rios, altura adecuada de estos lugares reservados para espectadores con movilidad reducida, etc.).

En los datos de este último censo puede verse el crecimiento experimentado, ya que se ha pasado de un 7% en el año 1997 a alcanzar el 68,5% de instalaciones accesibles en 2005. Aunque solo se da en los exteriores de las instalaciones, ya que si se accede dentro de la instalación este porcentaje baja, siendo menos del 20% las instalaciones que se encontraban regidas por las normativas correspondientes en cada comunidad autónoma, cumpliendo así con esos criterios del censo (Serrano de la Fuente, 2015).

4.4.9. Enseñanza

La Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad en su artículo 24 recoge el derecho a una educación inclusiva. En consecuencia, para conseguir una educación de calidad para todos los alumnos, el entorno educativo debe ser accesible.

Un entorno educativo accesible implica una adecuación de métodos de trabajo de la comunidad educativa y la mejora de los espacios y los recursos materiales para que todas las personas puedan participar en igualdad de condiciones.

Según la Encuesta de Integración Social y Salud (EISS, 2012) (INE, 2013a) en España hay:

- » 326.746 personas con discapacidad estudiando (el 5,2% del total de personas con discapacidad de 15 a más años).
- » 380.330 personas con discapacidad que declaran una "falta de ayudas técnicas" como barrera para la educación (el 6% del total de personas con discapacidad de 15 a más años).
- » 362.195 personas con discapacidad que declaran 'falta de ayuda personal o asistencia' en el entorno educativo (el 5,7% del total de personas con discapacidad de 15 a más años).

Existen grandes diferencias en el estado de la accesibilidad según la etapa educativa. En las etapas de la educación obligatoria el equipo educativo es quien presta el apoyo a los estudiantes con necesidades específicas y llega



a suplir muchas de las carencias de accesibilidad del entorno. Mientras que en las etapas de la educación superior el soporte se asume y coordina por parte de las Unidades de Atención a los Estudiantes con Discapacidad que tenga la universidad o centro de estudios.

» Educación obligatoria

Según un estudio exploratorio realizado por ILUNION Tecnología y Accesibilidad y Fundación ONCE en 2016 para analizar la accesibilidad de los procesos y canales de comunicación entre padres y madres con discapacidad de hijos menores de 16 años y sus centros educativos, de una muestra total de 100 personas:

- El 31 % de las madres, padres o tutores tienen dificultades para participar, acceder, comunicarse, informarse del día a día del centro educativo, etc. a causa de la falta de medidas que mejoren la accesibilidad de la comunicación.
- El 26 % de los participantes en el cuestionario *online* del estudio se ha sentido en alguna ocasión desfavorecido a la hora de participar.
- El 37 % de los padres y madres consultados valora la accesibilidad de su centro educativo como Mala o Muy mala.
- Se demanda el uso de canales tecnológicos accesibles para la comunicación con el centro educativo.
- Se considera necesaria la formación del personal docente en temas de accesibilidad y trato adecuado a personas con discapacidad.

» Educación superior

En 2010 el Observatorio Universidad y Discapacidad (entidad formada por Fundación ONCE y la Universidad Politécnica de Cataluña – Barcelona Tech) publicó un estudio sobre la accesibilidad del entorno universitario y su percepción por parte de los estudiantes con discapacidad. De los resultados de dicho estudio se desprende que:

- Existe una relación directa entre el grado o nivel de accesibilidad contrastado en una universidad con el grado de autonomía con el que los estudiantes de dicha universidad afirman desenvolverse en la misma.



- Los estudiantes entrevistados han renunciado a determinadas carreras o a continuar con sus estudios en determinadas universidades por la escasa o nula accesibilidad en las mismas.
 - Existen universidades que, a pesar de las carencias detectadas de accesibilidad, son percibidas como adecuadas por sus estudiantes, quienes, aunque mencionan dichas carencias, afirman desenvolverse con cierto grado de satisfacción.
- » Accesibilidad TIC

A principios de 2013, el Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet analizó la accesibilidad de diferentes tecnologías educativas: plataformas *e-learning*, recursos educativos *online* y libros electrónicos. Los resultados de este estudio mostraron cómo el nivel de accesibilidad de los recursos y servicios de la Tecnología Educativa 2.0 era todavía muy deficiente (Fundación ONCE, 2013c).

En 2016, de nuevo, el Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet planteó el estudio de sitios web de empresas y organizaciones que ofrecen formación *online* utilizando alguna de las plataformas educativas más comunes, concluyendo que el nivel de accesibilidad en los sitios web de plataformas educativas, es todavía deficiente (Fundación ONCE, 2016b).

4.4.10. Restaurantes y hoteles

La accesibilidad tiene un gran potencial en el mercado de la restauración y los servicios turísticos. Existe una demanda creciente de servicios en este sector, en parte debido al envejecimiento de la población y en parte a una mejora de la información disponible sobre los destinos turísticos accesibles y los servicios de restauración, alojamiento y ocio asociados.

A lo largo de los pasados años se ha realizado también un esfuerzo de difusión de los criterios y normativas de accesibilidad a través de distintas guías en colaboración con la Federación Española de Hostelería (Fundación ONCE, 2007), hotel accesible (Alonso y Dinarès, 2006; Fundación ONCE y ENAT, 2015), atención al cliente (PREDIF, 2011).



Destinos turísticos consolidados han lanzado iniciativas para posicionarse en este sector, como es el caso de la Junta de Andalucía con su iniciativa “Destino turístico accesible” (ILUNION, 2017) o Madrid para todos (PREDIF, 2017).

En este contexto, el Observatorio de accesibilidad universal al turismo en España (Fundación ONCE, 2017) mostró cómo bares y restaurantes obtenían una valoración media (6,1/10) mientras que los alojamientos eran mejor valorados por los usuarios (7 sobre 10). Tal y como indica el documento:

“en materia de comunicación, trato y atención al cliente los problemas más acusados se dan por no facilitar la información por varios canales (visual, auditivo, lectura fácil), limitando el acceso a la misma según el perfil del usuario. En el caso de la discapacidad auditiva suponen una dificultad grave los servicios de atención al cliente ofrecidos exclusivamente por vía telefónica. En todo caso, se percibe una importante carencia formativa en atención especializada a personas con discapacidad o necesidades especiales que sensibilice al personal que está de cara al público en el sector turístico y personalice la atención en función de las capacidades o limitaciones de los clientes”.

En el análisis técnico in situ de más de 500 recursos turísticos llevado a cabo en este estudio:

» Hoteles

“En los hoteles el desnivel en el acceso supone el mayor problema por la existencia de desnivel sin entrada alternativa en un 12,1% de los hoteles y un cómputo total de 31,9% de accesos de hoteles que necesitan mejoras sobre el desnivel de la entrada.

Otro punto débil son las puertas de acceso, que no son adecuadas en un 36,8% de los hoteles. Así, un 4,9% de puertas de acceso de los hoteles no pueden ser utilizadas por todos los clientes o presentan riesgos para su seguridad, y un 31,9% necesitan mejoras para alcanzar unos niveles adecuados de accesibilidad (en su señaliza-



ción, en los espacios de maniobra disponibles, en el diseño de los tiradores, etc.)". (Fundación ONCE, 2016, p. 225).

» Restaurantes

"En el entorno de los restaurantes el desnivel entre el espacio exterior y la puerta de acceso es inaccesible sin una alternativa accesible en un 25,5% de los mismos, junto con un 19,6% que necesitan mejoras lo cual supone que una cuarta parte de los restaurantes presentan una barrera en el acceso y casi la mitad presenta problemas en el acceso a nivel de la entrada.

El segundo elemento en los restaurantes con mayor incidencia de puntos débiles es la configuración de las puertas de acceso, que de nuevo no pueden ser utilizadas por todos los clientes o presentan riesgos para su seguridad en un 12,7% de los casos. Este dato, añadido a los restaurantes en los que las puertas de acceso que necesitan mejoras para alcanzar unos niveles adecuados de accesibilidad, supone que 1 de cada 4 puertas de acceso (25,4%) de los restaurantes presentan carencias de accesibilidad". (Fundación ONCE, 2017. p. 225)

4.4.11. Otros bienes y servicios

En este apartado se incluyen otras categorías de bienes y servicios como pueden ser los de cuidado personal, joyería, servicios de protección social, servicios jurídicos, seguros y servicios financieros y bancarios. El grupo es muy heterogéneo, y para los objetivos de este estudio se abordan dos de ellos que se entiende son de especial interés público para mantener la autonomía personal: los seguros y los servicios financieros y bancarios.

Ya en una encuesta realizada en 2002 (Jiménez y Huete, 2002) se mostraba que un 17,8 % de las personas con discapacidad encuestadas habían experimentado discriminación a consecuencia de su discapacidad en materia de contratación de seguros y productos financieros de todo tipo. El grupo más afectado en porcentaje era el de la discapacidad física, destacando como causa las barreras legales y falta de regulación en estos sectores.



» Sector seguros

Entre las conclusiones del Estudio sobre el Sector Seguros y las personas con discapacidad y sus familias publicado por Fundación ONCE en 2018, cabe destacar:

1. Las principales problemáticas en cuanto a la contratación de seguros por parte de las personas con discapacidad se encuentran en aquellos referidos al ámbito de salud y vida.
2. En las diferentes formas de exclusión persistentes, tanto explícitas como latentes, por motivos de discapacidad, se percibe un conocimiento insuficiente de la realidad de las personas con discapacidad y la continuidad de la aplicación de un estereotipo asentado, por el cual se establece la equivalencia entre discapacidad y enfermedad.
3. Se constata, tanto por parte de las compañías aseguradoras como de las entidades del sector de la discapacidad, un recorrido y aprendizaje en los últimos años: desde un desconocimiento amplio de las personas con discapacidad y sus requerimientos, la exclusión directa como beneficiarios de productos y servicios, hacia un mayor conocimiento y orientación proactiva por parte de distintas compañías hacia la oportunidad de negocio que representa segmento.
4. Se han establecido en años recientes vías de colaboración entre distintas asociaciones del sector asociativo (en el ámbito del síndrome de Down, la lesión medular, la discapacidad auditiva, etc.), que ha generado un mejor conocimiento y productos adecuados a las necesidades de estos colectivos. Sin embargo existen otras discapacidades emergentes, tales como el Trastorno del Espectro del Autismo, que todavía no cuentan con esta trayectoria de colaboración. En discapacidades relacionadas con la salud mental prevalece el estigma que se da también en otros terrenos.

En cuanto a las principales barreras en el acceso a los productos y servicios de seguros, se observan:

1. En materia de accesibilidad, se aprecia una mejora en las prácticas en las compañías de seguros, algunas de cuyas empresas destacan



con una apuesta decidida al ofrecer esta accesibilidad en los distintos ámbitos: la web, canales de atención al cliente que incluyen distintas alternativas de comunicación.

2. No obstante, también se señalan por parte de las entidades asociativas y las personas con discapacidad problemas persistentes en materia de accesibilidad, que afectan al formato y a la comprensibilidad de los contenidos. En cuanto al formato, la disposición de pólizas únicamente en papel y tinta supone una barrera para las personas con discapacidad visual, que no pueden disponer de una lectura autónoma del contrato.
3. El conjunto de las entidades asociativas de personas con discapacidad y mayores señala la difícil comprensión de los contratos, con sus cláusulas y condiciones. La llamada “letra pequeña” concentra los problemas de accesibilidad, tanto por formato (la difícil legibilidad), como por la desconfianza ante un contenido de difícil comprensión. Aun considerando su carácter técnico y el papel relevante de los agentes/asesores, se constata como demanda transversal una mayor claridad en las pólizas.

Diferentes acciones se han llevado a cabo para mejorar la accesibilidad a este sector. Por ejemplo, en 2009 CERMI, Fundación ONCE y la Confederación Española de Mutualidades firmaron un convenio¹⁸.

A nivel legislativo, CERMI ha elaborado una serie de propuestas en relación al Anteproyecto de Ley de Supervisión de los Seguros Privados y al Anteproyecto de Ley de Contrato de Seguro¹⁹.

Existen algunas compañías de seguros que ofrecen productos adaptados a las personas con discapacidad como Helvetia, que ofrece Helvetia Compromiso²⁰, o Sanitas Accessible²¹. Un ejemplo también es la Corre-

18 <http://www.fundaciononce.es/es/noticia/los-seguros-seran-mas-accesibles-a-las-personas-con-discapacidad>.

19 <https://www.cermi.es/es/actualidad/noticias/el-cermi-propone-medidas-para-evitar-la-discriminacion-en-materia-de-seguros-por>.

20 <https://www.helvetia.es/seguros/seguros-para-la-discapacidad>.

21 http://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/seguros_medicos/.html.



duría de seguros del grupo ILUNION²² que ofrece intermediación ante las compañías de seguros para entidades e individuos del ámbito de la discapacidad.

La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, señala que deben proporcionar la información de sus pólizas en formato accesible.

» Servicios financieros

En 2007 el Observatorio de Infoaccesibilidad de Discapnet realizó un estudio de la accesibilidad de la banca *online* en España. Para ello se evaluaron 15 portales de las mayores entidades financieras en los ámbitos de la banca privada, cajas de ahorros y bancos que operaban de forma específica sobre plataforma Internet.

Los resultados obtenidos colocaban a este sector como el peor valorado hasta la fecha en los diferentes estudios relacionados, desde el punto de vista técnico, y con uno de los resultados más bajos en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

A día de hoy, son muchas las entidades bancarias concienciadas con la accesibilidad y que, través de distintas iniciativas, están tratando de que sus productos y servicios puedan ser utilizados por todas las personas. Así, por ejemplo, en noviembre de 2017 BBVA presentó una nueva aplicación móvil destinada a facilitar la operativa en cajeros a las personas ciegas, con discapacidad física o intelectual leve. Gracias a la tecnología utilizada, la aplicación geolocaliza los cajeros más próximos, encuentra las rutas óptimas y comunica el móvil del cliente con el cajero, facilitando la disposición de efectivo mediante instrucciones de voz en el teléfono. Esta novedosa aplicación complementa los servicios de accesibilidad que BBVA pone a disposición de las personas con discapacidad a través de su app y web corporativas.

²² <http://correduria.ilunion.com/>



5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En este capítulo se presentan los resultados de la encuesta *online* dirigida a personas con discapacidad, para evaluar el grado de accesibilidad percibida en el uso e implantación de bienes y servicios a disposición del público.

En primer lugar, se describe el perfil de los participantes y, tras exponer los resultados sobre una serie de preguntas de carácter general, se presentan las valoraciones de los dos ámbitos considerados: el entorno sanitario y el ocio y la cultura.

5.1. PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

Se recibieron un total de 645 respuestas a la encuesta *online*. En cuanto al perfil de entrada 406 eran personas con discapacidad, 169 eran familiares de alguna persona con discapacidad, mientras que 70 no tenían una relación directa con las personas con discapacidad. A este último grupo se les administró una versión reducida de la encuesta, por lo que no se tomaron otros datos demográficos de residencia, edad o género. Los resultados se muestran al final de esta sección. Para el resto de participantes, el perfil demográfico se describe a continuación.

El cuanto al perfil de discapacidad de las personas encuestadas (o en el caso de familiares de la persona a la que se refieren las respuestas), predominan las personas con discapacidad física (59,6%), seguidas de las personas con discapacidad visual (20,7%) y las personas con discapacidad auditiva (17,4%). En cualquier caso, hay que señalar que un 21,2% declararon tener más de un tipo de discapacidad. La proporción de respuestas recibidas de los diferentes perfiles es bastante similar cuando se comparan los grupos de personas con discapacidad y el grupo de familiares. La única diferencia relevante se produce en el grupo de discapacidad intelectual o cognitiva, donde hay un mayor porcentaje de respuestas que provienen de familiares.



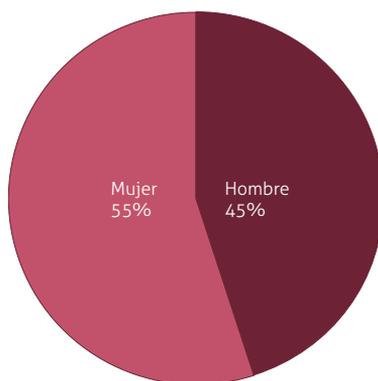
TABLA 1. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR TIPO DE DISCAPACIDAD

TIPO DE DISCAPACIDAD	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	FAMILIARES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
Discapacidad física	246 (60,5%)	97 (57,4%)	343 (59,6%)
Discapacidad visual	87 (21,4%)	32 (18,9%)	119 (20,7%)
Discapacidad auditiva	74 (18,2%)	26 (15,4%)	100 (17,4%)
Discapacidad intelectual o cognitiva	27 (6,6%)	71 (42,0%)	98 (17,0%)
Discapacidad orgánica	39 (9,6%)	15 (8,9%)	54 (9,4%)
Discapacidad mental o trastornos psicosociales	30 (7,4%)	10 (5,9%)	40 (7%)

Fuente: elaboración propia.

La edad media de los encuestados se sitúa en los 45,6 años. En cuanto a la distribución de la muestra por sexo, el 55 % son mujeres y el 45 % son hombres.

FIGURA 2. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SEXO



Fuente: elaboración propia.

Respecto al lugar de residencia, se recibieron respuestas desde todas las comunidades autónomas, y las ciudades de Ceuta y Melilla.



TABLA 2. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR CCAA

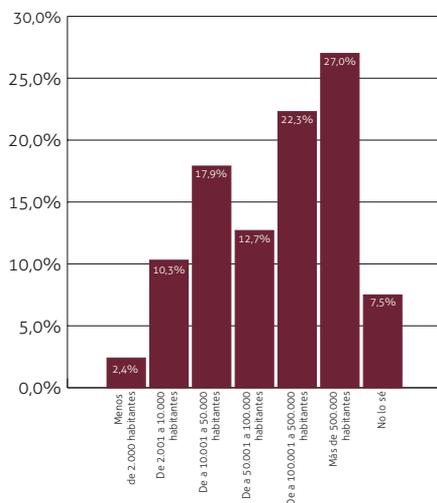
COMUNIDAD AUTÓNOMA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Andalucía	85	14,78%
Aragón	14	2,43%
Cantabria	2	0,35%
Castilla y León	31	5,39%
Castilla - La Mancha	38	6,61%
Cataluña	51	8,87%
Ceuta	1	0,17%
Comunidad de Madrid	124	21,57%
Comunidad Valenciana	45	7,83%
Extremadura	10	1,74%
Galicia	60	10,43%
Islas Baleares	5	0,87%
Islas Canarias	11	1,91%
La Rioja	4	0,70%
Melilla	1	0,17%
Navarra	11	1,91%
País Vasco	14	2,43%
Principado de Asturias	5	0,87%
Región de Murcia	15	2,61%
No especificado	48	8,35%
Total	575	100%

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al contexto urbano de residencia, aproximadamente la mitad de la muestra reside en ciudades mayores de 100.000 habitantes (49,2%), mientras que un 43,3% lo hace en ciudades de menos de 100.000 habitantes. Un 7,5% ha indicado no conocer el tamaño exacto del municipio.



FIGURA 3: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR TIPO DE ENTORNO



Fuente: elaboración propia.

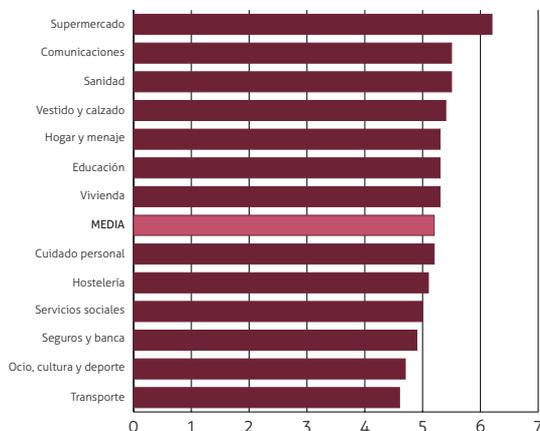
5.2. PERCEPCIÓN GENERAL SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

5.2.1. Valoración general de accesibilidad

Los participantes en la encuesta valoraron diferentes grupos de bienes y servicios. Con el total de muestra encuestada se observa que se obtiene una puntuación que oscila entre 4.6 y 6.2 (un 5,2 de media). Los tres sectores peor valorados son el transporte (4,6), el ocio, cultura y deporte (4,7) y los seguros y servicios financieros (4,9).



FIGURA 4. VALORACIÓN GENERAL DE LA ACCESIBILIDAD POR ENTORNO



Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, puede observarse una valoración bastante diferente para los diferentes tipos de discapacidad. El grupo que valora la accesibilidad de manera más negativa es la discapacidad intelectual o cognitiva (4,4) seguido de la discapacidad visual (4,6), mientras que para la discapacidad física y orgánica ha obtenido unas valoraciones moderadas (5,4 y 5,5 respectivamente).



TABLA 3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS SECTORES SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Supermercado	6,3	4,8	6,6	5,8	5,9	6,3	6,2
Vestido y calzado	5,3	4,3	6,3	4,9	5,6	5,2	5,4
Vivienda	5,6	4,7	4,7	3,9 *	5,8	5,1	5,3
Hogar y menaje	5,5	4,5	5,8	4,6	5,7	5,3	5,3
Transporte	4,7	3,7	4,9	3,5	5,8	4,1	4,6
Educación	5,6	4,9	4,6	3,9 *	5,7	4,8	5,3
Sanidad	5,8	5,2	4,4	4,6	5,1	5,8	5,5
Ocio, cultura y deporte	4,7	4,3	4,2	4,5	5,2	4,8	4,7
Comunicaciones	5,9	5,0	4,9	4,5	5,5	5,3	5,5
Hostelería	5,0	4,7	5,2	4,8	5,4	5,2	5,1
Cuidado personal	5,1	5,0	5,4	4,7	5,4	5,0	5,2
Servicios sociales	5,4	4,8	4,3	4,4	5,0	5,0	5,0
Seguros y banca	5,5	4,2	3,9	3,4	5,4	4,6	4,9
Valoración media	5,4	4,6	5,0	4,4	5,5	5,1	5,2

Fuente: elaboración propia.

Más allá de las puntuaciones medias, es necesario señalar que todos los perfiles de discapacidad muestran algún área donde encuentran barreras especialmente negativas. Así, las tres áreas con peor valoración para la discapacidad física son el transporte (4,7), el ocio, cultura y deporte (4,7) y la hostelería (5,0); mientras que para la discapacidad visual serían los seguros y la banca (4,2), el vestido y calzado (4,3) y el ocio y cultura y deporte (4,3).

5.2.2. Dificultades encontradas en el proceso

Todas las personas encuestadas encuentran algún tipo de dificultad en el proceso de compra o contratación de productos y servicios. Dos ámbitos que destacan negativamente son el acceso a los establecimientos (donde 23,3 % encuentran muchas dificultades y un 48,5 % alguna dificultad) y en el proceso de autoservicio en la compra presencial (en el que un 28,2 % encuentran mucha dificultad y un 41,7 % alguna dificultad). En el otro extremo se encuentran los servicios de compra y contratación online (navegación y búsqueda, pago, facturación y seguimiento), donde son mayoría los que declaran no encontrar dificultades.



TABLA 4. VALORACIÓN DE LAS DIFICULTADES EN LOS DISTINTOS PROCESOS

PROCESOS	MUCHA DIFICULTAD	ALGUNA DIFICULTAD	NINGUNA DIFICULTAD	NS/ NC
Acceso a establecimientos	23,3%	48,5%	27,1%	1,0%
Atención al cliente	16,0%	49,9%	32,3%	1,7%
Autoservicio en la compra presencial	28,2%	41,7%	27,0%	3,1%
Procesos y métodos de pago	11,3%	38,6%	47,3%	2,8%
Envío y recepción de productos	15,5%	40,9%	39,5%	4,2%
Navegación y búsqueda de productos y servicios <i>online</i>	11,5%	31,3%	52,7%	4,5%
Atención al cliente telefónica u <i>online</i>	24,0%	29,4%	41,6%	5,0%
Procesos y métodos de pago <i>online</i>	17,9%	25,7%	49,0%	7,3%
Facturación y seguimiento de servicios <i>online</i>	17,9%	25,4%	49,4%	7,3%

Fuente: elaboración propia.

La diferente incidencia de las barreras de accesibilidad en los distintos pasos de los procesos de compra puede entenderse con un análisis por perfiles. Así puede apreciarse que mientras que para la discapacidad física y la orgánica el principal problema se da en el acceso a los establecimientos (31,2% encuentra muchas dificultades), para la discapacidad visual los problemas son más serios en el autoservicio en la compra presencial (56,3%), en la discapacidad auditiva y discapacidad mental las mayores barreras están en la atención al cliente telefónica u *online* (55% y 35% respectivamente), en la discapacidad intelectual o cognitiva en la facturación y seguimiento de productos *online* (44,9%), mientras que en la discapacidad orgánica las mayores dificultades se dan en el autoservicio.



TABLA 5. BARRERAS EN EL PROCESO DE COMPRAS SEGÚN TIPOS DE DISCAPACIDAD

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Acceso a establecimientos	31,2%	22,7%	8,0%	11,2%	22,2%	12,5%	23,3%
Atención al cliente	12,2%	16,0%	23,0%	20,4%	9,3%	17,5%	16,0%
Autoservicio en la compra presencial	27,4%	56,3%	12,0%	22,4%	20,4%	20,0%	28,2%
Procesos y métodos de pago	9,9%	12,6%	7,0%	22,4%	7,4%	12,5%	11,3%
Envío y recepción de productos	10,2%	26,1%	14,0%	32,7%	9,3%	20,0%	15,5%
Navegación y búsqueda de productos y servicios <i>online</i>	7,6%	22,7%	7,0%	30,6%	11,1%	27,5%	11,5%
Atención al cliente telefónica u <i>online</i>	15,5%	20,2%	55,0%	43,9%	13,0%	35,0%	24,0%
Procesos y métodos de pago <i>online</i>	10,5%	31,1%	15,0%	43,9%	9,3%	30,0%	17,9%
Facturación y seguimiento de servicios <i>online</i>	10,5%	28,6%	17,0%	44,9%	9,3%	30,0%	17,9%

Fuente: elaboración propia.

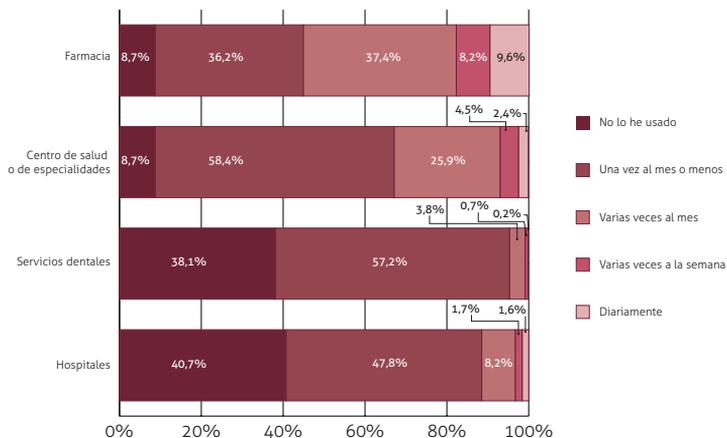
5.3. PERCEPCIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

5.3.1. Frecuencia de uso

La frecuencia de uso de los diferentes bienes y servicios del ámbito sanitario es muy diferente. De los cuatro contextos analizados (Farmacia, Centros de salud o de especialidades, Servicios dentales y Hospitales), es el de las farmacias y los centros de salud y especialidades, en las que más del 90% señala haber usado sus espacios, productos o servicios en los últimos tres meses. El uso es más frecuente en el caso de las farmacias, donde un 8,2% lo usa varias veces a la semana y un 9,6% diariamente, frente al 4,5% y 2,4% de los centros de salud o de especialidades. En el otro extremo están a los hospitales y servicios dentales, donde la frecuencia de uso es bastante baja (en torno al 40% señalan no haberlos usado en los últimos 3 meses, y menos del 5% los ha usado varias veces por semana o diariamente).



FIGURA 5. FRECUENCIA DE USO DE LOS BIENES Y SERVICIOS DE ÁMBITO SANITARIO



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las diferencias por perfiles, puede apreciarse un uso más frecuente de farmacias, centros de salud o especialidades y hospitales por parte de las personas con discapacidad física, orgánica o mental. En cuanto a los servicios dentales la frecuencia de uso es baja para todos los perfiles, pero de ellos los que realizan un uso más frecuente son las personas con discapacidad intelectual o mental (en torno al 7% lo han usado como mínimo varias veces al mes).

**TABLA 6. FRECUENCIA DE USO SEGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD:
PORCENTAJE DE USO FRECUENTE (COMO MÍNIMO VARIAS VECES AL MES)**

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Farmacia	66,2%	48,7%	42,0%	52,0%	72,2%	70,0%	55,1%
Centros de salud o de especialidades	40,5%	28,6%	29,0%	30,6%	38,9%	42,5%	32,9%
Servicios dentales	4,7%	3,4%	4,0%	7,1%	3,7%	7,5%	4,7%
Hospitales	14,3%	9,2%	10,0%	11,2%	16,7%	15,0%	11,5%

Fuente: elaboración propia.

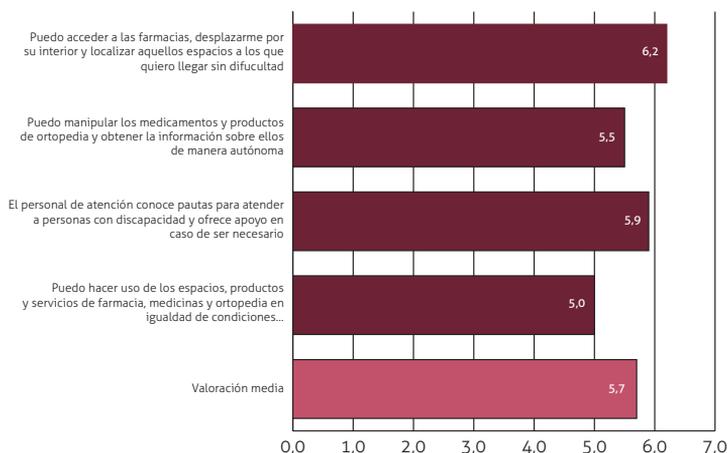
5.3.2. Valoración de la accesibilidad: farmacias y ortopedias

En el sector de la farmacia y tiendas de ortopedia, el aspecto peor valorado de manera genérica es la igualdad de condiciones con el resto de usuarios



(5,00), mientras que el mejor valorado es el acceso, desplazamiento y localización en los espacios de farmacia (6,2).

FIGURA 6. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS FARMACIAS



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a perfiles, el que aporta una puntuación media más baja es el perfil de persona con discapacidad visual (4,4) y el que otorga mejor valoración el perfil de persona con discapacidad mental (6,7).



**TABLA 7. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN FARMACIAS
POR PERFIL DE DISCAPACIDAD**

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Puedo acceder a las farmacias, desplazarme por su interior y localizar aquellos espacios a los que quiero llegar sin dificultad	6,0	4,9	7,2	5,7	6,8	6,9	6,2
Puedo manipular los medicamentos y productos de ortopedia y obtener información sobre ellos de manera autónoma	5,5	4,2	6,2	4,2	5,6	6,9	5,5
El personal de atención conoce pautas para atender a personas con discapacidad y ofrece apoyo en caso de ser necesario	6,4	5,1	4,8	5,3	6,2	6,4	5,9
Puedo hacer uso de los espacios, productos y servicios de farmacia, medicinas y ortopedia en igualdad de condiciones que el resto de usuarios	5,2	3,5	5,6	4,7	5,9	6,4	5,0
Valoración media	5,8	4,4	6,1	5,0	6,4	6,7	5,7

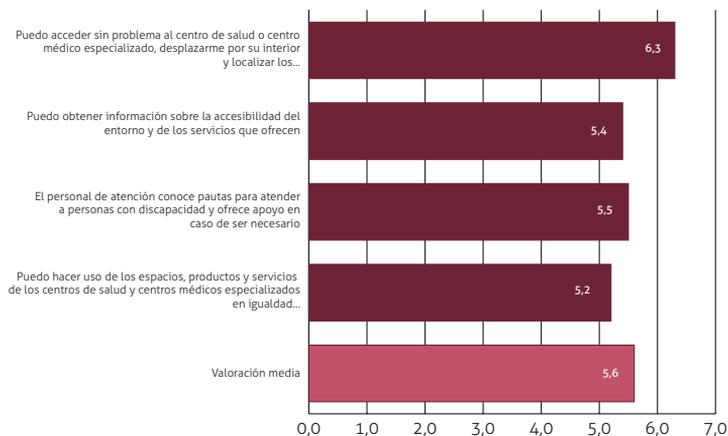
Fuente: elaboración propia.

5.3.3. Valoración de la accesibilidad: centros de atención sanitaria

El aspecto peor valorado en los centros de atención sanitaria es la igualdad de condiciones con el resto de usuarios (5,2), mientras que el mejor valorado es el acceso, desplazamiento y localización en los espacios (6,2).



FIGURA 7. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN SANITARIA



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a perfiles, el que otorga una puntuación media más baja es el perfil de persona con discapacidad visual (4,0) y el que da la mejor valoración el perfil de persona con discapacidad mental (6,5).



TABLA 8. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN SANITARIA POR PERFIL DE DISCAPACIDAD

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Puedo acceder sin problema al centro de salud o centro médico especializado, desplazarme por su interior y localizar los espacios a los que quiero llegar de manera autónoma	6,9	4,4	6,6	6,0	6,8	7,0	6,3
Puedo obtener información sobre la accesibilidad del entorno y de los servicios que ofrecen	5,9	3,8	4,9	4,7	5,8	5,9	5,4
El personal de atención conoce pautas para atender a personas con discapacidad y ofrece apoyo en caso de ser necesario	6,0	4,4	4,1	5,0	5,8	6,4	5,5
Puedo hacer uso de los espacios, productos y servicios de los centros de salud y centros médicos especializados en igualdad de condiciones que el resto de usuarios	5,7	3,5	5,0	4,8	5,9	6,0	5,2
Valoración media	6,2	4,0	5,1	5,2	6,2	6,5	5,6

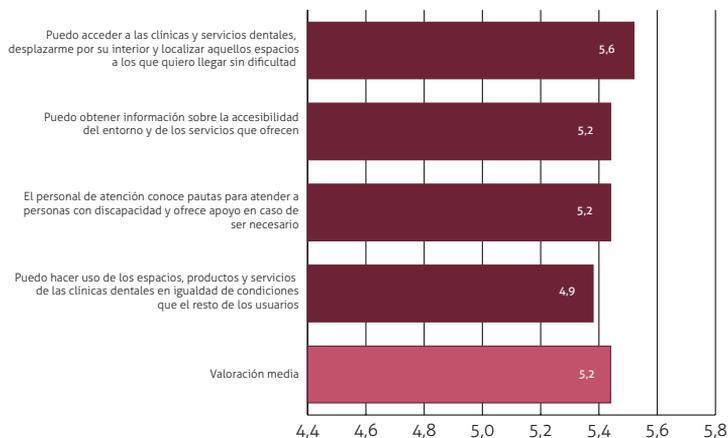
Fuente: elaboración propia.

5.3.4. Valoración de la accesibilidad: clínicas y servicios dentales

El aspecto peor valorado en las clínicas y servicios dentales es la igualdad de condiciones con el resto de usuarios (4,9), mientras que el mejor valorado es el acceso, desplazamiento y localización en los espacios (5,6).



FIGURA 8. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS CLÍNICAS Y SERVICIOS DENTALES



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a perfiles, el que aporta la puntuación media más baja es el perfil de persona con discapacidad visual (3,9) y el que da la mejor valoración el perfil de persona con discapacidad orgánica (6,5).



**TABLA 9. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS CLÍNICAS Y SERVICIOS DENTALES
POR PERFIL DE DISCAPACIDAD**

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Puedo acceder a las clínicas y servicios dentales, desplazarme por su interior y localizar aquellos espacios a los que quiero llegar sin dificultad	5,5	3,9	6,5	5,3	6,6	6,2	5,6
Puedo obtener información sobre la accesibilidad del entorno y de los servicios que ofrecen	5,5	3,8	4,9	5,0	6,5	5,9	5,2
El personal de atención conoce pautas para atender a personas con discapacidad y ofrece apoyo en caso de ser necesario	5,4	4,5	4,1	5,2	6,0	6,0	5,2
Puedo hacer uso de los espacios, productos y servicios de las clínicas dentales en igualdad de condiciones que el resto de usuarios	4,8	3,5	4,8	5,3	6,1	5,9	4,9
Valoración media	5,3	3,9	5,0	5,2	6,5	6,3	5,2

Fuente: elaboración propia.

5.3.5. Valoración de la accesibilidad: hospitales y servicios durante la hospitalización

El aspecto peor valorado en los centros de atención sanitaria es la igualdad de condiciones con el resto de usuarios (5,2), mientras que el mejor valorado es el acceso, desplazamiento y localización en los espacios de farmacia (5,8).



FIGURA 9. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS HOSPITALES Y SUS SERVICIOS



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a perfiles, el que otorga la puntuación media más baja es el perfil de persona con discapacidad visual (3,7) y el que da la mejor valoración el perfil de persona con discapacidad mental (6,5).



TABLA 10. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS HOSPITALES Y SUS SERVICIOS POR TIPO DE DISCAPACIDAD

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Puedo acceder sin problema al hospital, desplazarme por su interior y localizar los espacios a los que quiero llegar de manera autónoma	6,3	3,1	6,1	5,4	6,4	6,9	5,8
Puedo obtener información sobre la accesibilidad del entorno y de los servicios que ofrecen	6,1	3,5	4,7	5,2	6,2	6,2	5,5
El personal de atención conoce pautas para atender a personas con discapacidad y ofrece apoyo en caso de ser necesario	6,2	4,7	4,3	5,1	6,0	6,2	5,6
Puedo hacer uso de los espacios, productos y servicios de los hospitales en igualdad de condiciones que el resto de usuarios	5,7	3,4	4,7	4,8	5,6	6,1	5,2
Valoración media	6,1	3,7	5,0	5,1	6,2	6,5	5,5

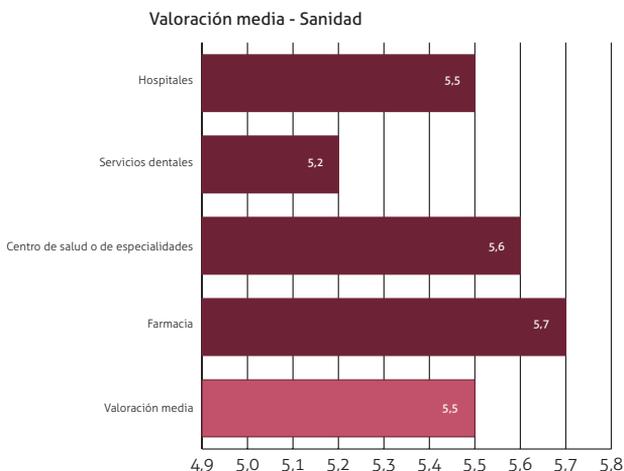
Fuente: elaboración propia.

5.3.6. Valoración de la accesibilidad: resumen comparativo del ámbito sanitario

En este apartado se ofrece una visión de conjunto de los resultados de valoración sobre la accesibilidad en el sector sanitario. La valoración media si se tienen en cuenta las cuatro categorías evaluadas (hospitales, servicios dentales, centros de salud o de especialidades y farmacia) es de 5,5 sobre 10. La categoría peor evaluada son los servicios dentales (5,2) mientras que la mejor evaluada es la farmacia (5,7).



FIGURA 10. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO DE LA SANIDAD



Fuente: elaboración propia.

Atendiendo al perfil de discapacidad, puede verse que el perfil que aporta la valoración más negativa es el de persona con discapacidad visual (4,0) mientras que las personas con discapacidades mental (6,5) y orgánica (6,4) otorgan las valoraciones más positivas.

**TABLA 11. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN SANIDAD
POR PERFIL DE DISCAPACIDAD**

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Farmacia	6,1	3,7	5,0	5,1	6,2	6,5	5,5
Centros de salud o de especialidades	5,3	3,9	5,0	5,2	6,5	6,3	5,2
Servicios dentales	6,2	4,0	5,1	5,2	6,2	6,5	5,6
Hospitales	5,8	4,4	6,1	5,0	6,4	6,7	5,7
Valoración media	5,9	4,0	5,3	5,2	6,4	6,5	5,5

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las dimensiones de accesibilidad, la que obtiene una menor valoración es el uso de los espacios, productos o servicios en igualdad de condiciones que el resto de usuarios (5,3) mientras que la valoración más alta la obtiene el acceso, desplazamiento y localización de espacios (6,0).



TABLA 12. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE ACCESIBILIDAD EN SANIDAD

SECTOR	ACCESO, DESPLAZAMIENTO Y LOCALIZACIÓN DE ESPACIOS	INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD	ATENCIÓN PERSONALIZADA	USO EN IGUALDAD DE CONDICIONES	TOTAL
Farmacia	6,2	5,5	5,9	5	5,5
Centros de salud o de especialidades	6,3	5,4	5,5	5,2	5,2
Servicios dentales	5,6	5,2	5,2	4,9	5,6
Hospitales	5,8	5,5	5,6	5,2	5,7
Valoración media	6,0	5,4	5,6	5,3	5,5

Fuente: elaboración propia.

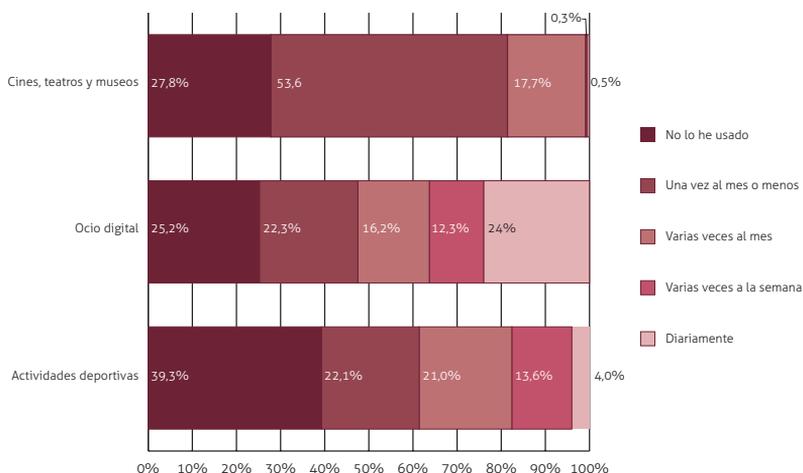
5.4. ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON EL OCIO Y LA CULTURA

5.4.1. Frecuencia de uso

De las tres categorías analizadas dentro del sector de Ocio, cultura y deporte (Cine, teatros y museos, Ocio digital y Actividades deportivas) puede percibirse que es el ocio digital el que tiene un uso más frecuente (aproximadamente un 75 % lo ha usado en los últimos tres meses, y un 24 % lo usa diariamente). En segundo lugar estarían los cines, teatros y museos, en los que el porcentaje de usuarios es similar (un 72 % lo ha usado al menos una vez en los últimos 3 meses, aunque de estos un 53,6 % lo ha hecho una vez al mes o menos). Finalmente, se encuentra que las actividades deportivas tienen el menor porcentaje de usuarios (un 39,3 % no ha realizado ninguna actividad deportiva en los últimos tres meses).



FIGURA 11. FRECUENCIA DE USO DE LOS BIENES Y SERVICIOS DE OCIO, CULTURA Y DEPORTE



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las diferencias por perfiles, puede apreciarse como las personas con discapacidad visual son las que hacen un uso más frecuente de las tres categorías analizadas. Por el contrario, el uso menos frecuente está más distribuido por perfiles:

Cines, teatros y museos son menos usados por las personas con discapacidad orgánica (solo un 13 % lo usan varias veces al mes o más, más de 5 puntos por debajo de la media).

El ocio digital es menos usado por las personas con discapacidad auditiva (un 41 % lo usan varias veces al mes o más).

Las actividades deportivas son menos usadas por las personas con discapacidad física (33,7 %) y orgánica (33,3 %).

TABLA 13. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS DISTINTAS CATEGORÍAS DE OCIO Y CULTURA: PORCENTAJE DE USO FRECUENTE (COMO MÍNIMO VARIAS VECES AL MES)

CATEGORÍA	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Cine, teatros y museos	17,8%	21,0%	18,0%	17,3%	13,0%	15,0%	18,6%
Ocio digital	50,4%	67,2%	41,0%	60,2%	48,1%	57,5%	52,5%
Actividades deportivas	32,7%	46,2%	40,0%	49,0%	33,3%	37,5%	38,6%

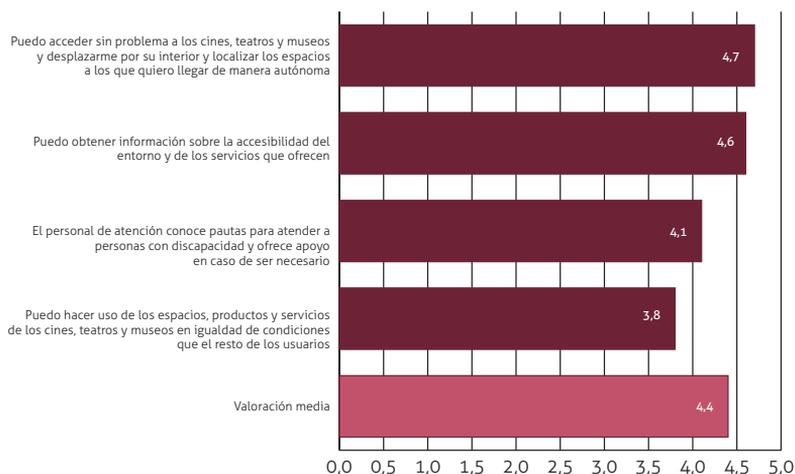
Fuente: elaboración propia.



5.4.2. Valoración de la accesibilidad: cines, teatros y museos

El aspecto peor valorado en los cines, teatros y museos es la igualdad de condiciones con el resto de usuarios (3,8), mientras que el mejor valorado es el acceso, desplazamiento y localización en los espacios (4,7).

FIGURA 12. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE CINES, TEATROS Y MUSEOS



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a perfiles, el que otorga una puntuación media más baja es el perfil de persona con discapacidad visual (3,2) y el que aporta una mejor valoración el perfil de persona con discapacidad mental (5,5).



**TABLA 14. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE CINES, TEATROS Y MUSEOS
POR PERFIL DE DISCAPACIDAD**

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Puedo acceder sin problema a los cines, teatros y museos, desplazarme por su interior y localizar los espacios a los que quiero llegar de manera autónoma	4,3	3,1	5,7	5,0	5,1	5,9	4,7
Puedo obtener información sobre la accesibilidad del entorno y de los servicios que ofrecen	4,6	3,4	4,3	4,5	5,4	5,3	4,6
El personal de atención conoce pautas para atender a personas con discapacidad y ofrece apoyo en caso de ser necesario	4,1	3,8	3,3	4,1	4,2	5,2	4,1
Puedo hacer uso de los espacios, productos y servicios de los cines, teatros y museos en igualdad de condiciones que el resto de usuarios	3,7	2,8	3,2	4,2	4,8	5,1	3,8
Valoración media	4,2	3,2	4,2	4,5	5,0	5,5	4,4

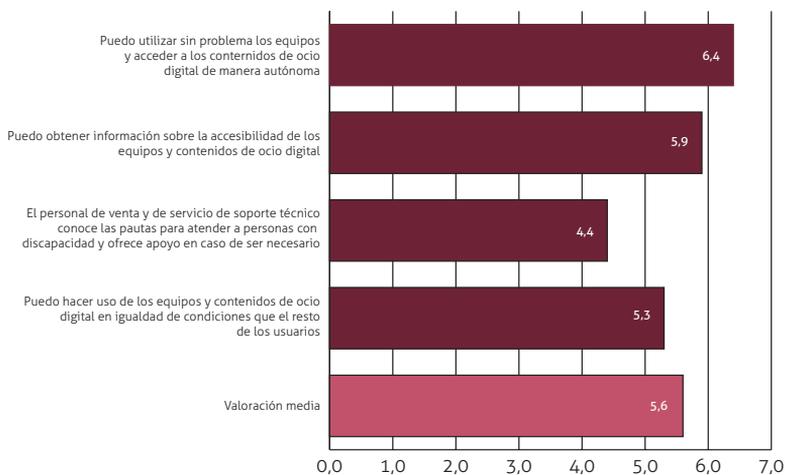
Fuente: elaboración propia.

5.4.3. Valoración de la accesibilidad: equipos y contenidos para el ocio digital

En el ámbito del ocio digital, el aspecto peor valorado es la atención al cliente que ofrece el personal de venta y soporte técnico (4,4). Esto apunta a un desconocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad en cuanto a accesibilidad tecnológica. Por otra parte, el aspecto mejor valorado es el acceso, desplazamiento y localización en los espacios de ocio digital (6,4).



FIGURA 13. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DEL OCIO DIGITAL



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a perfiles, el que aporta una valoración media más baja es el perfil de persona con discapacidad visual (4,4) y el que da una mejor valoración el perfil de persona con discapacidad orgánica (6,5).



**TABLA 15. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DEL OCIO DIGITAL
POR PERFIL DE DISCAPACIDAD**

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Puedo utilizar sin problema los equipos y acceder a los contenidos de ocio digital de manera autónoma	6,7	5,3	5,8	5,3	7,0	6,9	6,4
Puedo obtener información sobre la accesibilidad de los equipos y contenidos de ocio digital	6,3	4,8	4,9	4,5	6,5	6,2	5,9
El personal de venta y de servicio de soporte técnico conoce las pautas para atender a personas con discapacidad y ofrece apoyo en caso de ser necesario	4,9	3,5	3,4	3,6	5,4	4,0	4,4
Puedo hacer uso de los equipos y contenidos de ocio digital en igualdad de condiciones que el resto de usuarios	5,8	3,9	4,2	4,6	6,1	5,4	5,3
Valoración media	6,0	4,4	4,6	4,6	6,5	5,9	5,6

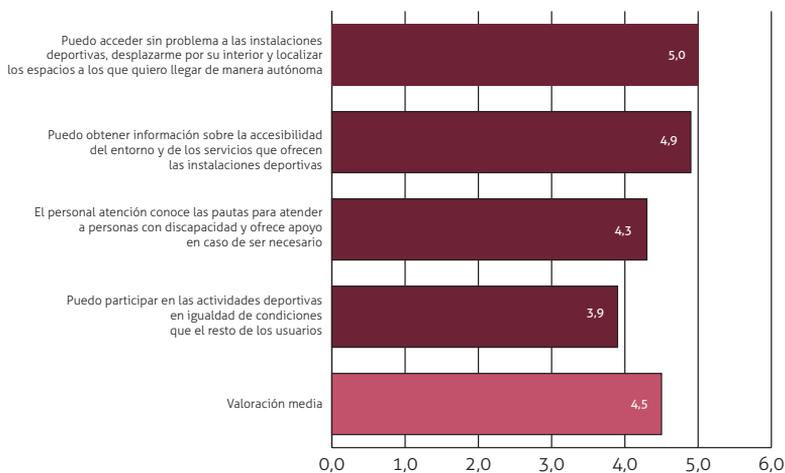
Fuente: elaboración propia.

5.4.4. Valoración de la accesibilidad: actividades deportivas

El aspecto peor valorado en la categoría de actividades deportivas es la igualdad de condiciones con el resto de usuarios (3,9), mientras que el mejor valorado es el acceso, desplazamiento y localización en las instalaciones deportivas (5,0).



FIGURA 14. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a perfiles, el que otorga una puntuación media más baja es el perfil de persona con discapacidad visual (3,4) y el que da una mejor valoración el perfil de persona con discapacidad mental (5,5).



**TABLA 16. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS
POR PERFIL DE DISCAPACIDAD**

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Puedo acceder sin problema a las instalaciones deportivas, desplazarme por su interior y localizar los espacios a los que quiero llegar de manera autónoma	4,5	3,4	6,3	4,8	5,3	6,3	5,0
Puedo obtener información sobre la accesibilidad del entorno y de los servicios que ofrecen las instalaciones deportivas	4,8	3,7	5,0	4,5	5,5	5,2	4,9
El personal de atención conoce pautas para atender a personas con discapacidad y ofrece apoyo en caso de ser necesario	4,2	3,5	3,6	4,4	4,7	5,0	4,3
Puedo participar en las actividades deportivas en igualdad de condiciones que el resto de usuarios	3,4	2,9	4,4	3,9	4,4	5,3	3,9
Valoración media	4,3	3,4	4,8	4,5	5,1	5,5	4,5

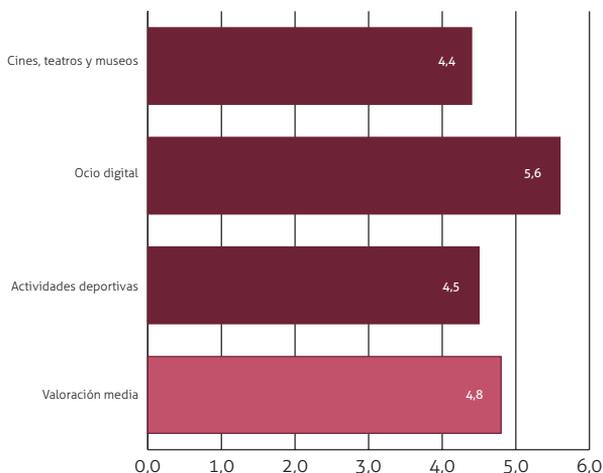
Fuente: elaboración propia.

5.4.5. Valoración de la accesibilidad: resumen comparativo del ámbito del ocio, cultura y deporte

En este apartado se ofrece una visión de conjunto de los resultados de valoración sobre la accesibilidad en el sector del ocio, cultura y deporte. La valoración media si se tienen en cuenta las tres categorías evaluadas (cine, teatros y museos, ocio digital y actividades deportivas) es de 4,8 sobre 10. La categoría peor evaluada son los cines, teatros y museos (4,4) mientras que la mejor evaluada es el ocio digital (5,6).



FIGURA 15. VALORACIÓN MEDIA DE LA ACCESIBILIDAD EN OCIO, CULTURA Y DEPORTE



Fuente: elaboración propia.

El perfil de persona que tiene una percepción más negativa sobre este ámbito es el de discapacidad visual (3,7) mientras que las discapacidades mental (5,6) y orgánica (5,5) obtienen las valoraciones más positivas.

TABLA 17. VALORACIÓN MEDIA DE LA ACCESIBILIDAD EN OCIO, CULTURA Y DEPORTE POR PERFIL

SECTOR	FÍSICA	VISUAL	AUDITIVA	INTELLECTUAL O COGNITIVA	ORGÁNICA	MENTAL	TOTAL
Cine, teatros y museos	4,2	3,2	4,2	4,5	5,0	5,5	4,4
Ocio digital	6,0	4,4	4,6	4,6	6,5	5,9	5,6
Actividades deportivas	4,3	3,4	4,8	4,5	5,1	5,5	4,5
Valoración media	4,8	3,7	4,5	4,5	5,5	5,6	4,8

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las dimensiones de accesibilidad, las que obtienen una menor valoración son el uso en igualdad de condiciones que el resto de usuarios y la atención personalizada a las personas con discapacidad (ambas con 4,3) mientras que la valoración más alta la obtiene el acceso, desplazamiento y localización de espacios (5,4).



**TABLA 18. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE ACCESIBILIDAD
EN OCIO, CULTURA Y DEPORTE**

SECTOR	ACCESO, DESPLAZAMIENTO Y LOCALIZACIÓN DE ESPACIOS	INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD	ATENCIÓN PERSONALIZADA	USO EN IGUALDAD DE CONDICIONES	TOTAL
Cine, teatros y museos	4,7	4,6	4,1	3,8	4,4
Ocio digital	6,4	5,9	4,4	5,3	5,6
Actividades deportivas	5,0	4,9	4,3	3,9	4,5
Valoración media	5,4	5,1	4,3	4,3	4,8

Fuente: elaboración propia.

5.5. LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS SIN DISCAPACIDAD

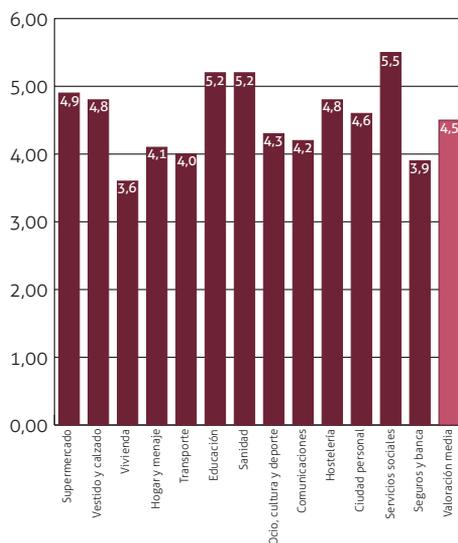
5.5.1. Valoración de la accesibilidad por sectores

Un número limitado de participantes en la encuesta declaró no tener ningún tipo de discapacidad ni tener un familiar directo con discapacidad. Estos participantes respondieron un número de cuestiones más limitado pero que permiten obtener una visión general sobre la percepción que tienen sobre accesibilidad aquellas personas que, a priori, no viven directamente las consecuencias de su ausencia.

En primer lugar se ofrece una valoración de los diferentes sectores de bienes y servicios. La puntuación media es de 4,5 puntos, y oscila entre los 3,6 puntos otorgados a Vivienda y los 5,5 puntos otorgados a los servicios sociales.



**FIGURA 16. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD POR ENTORNOS
DE BIENES Y SERVICIOS – PERSONAS SIN DISCAPACIDAD**



Fuente: elaboración propia.

En la tabla siguiente puede observarse una comparativa entre las puntuaciones otorgadas por las personas sin discapacidad y la puntuación otorgada por personas con discapacidad y sus familiares. La tendencia general es hacia una percepción más negativa de la accesibilidad en el primer caso (la valoración media de las personas sin discapacidad es 4,6, una diferencia de 0,6 puntos). El dato discordante lo ofrece la valoración de los servicios sociales, donde las personas sin discapacidad perciben una mejor accesibilidad (5,5) que las personas con discapacidad y sus familiares (5,0).



**TABLA 19. COMPARATIVA VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
POR ENTORNOS DE BIENES Y SERVICIOS**

SECTOR	PERSONAS CON DISCAPACIDAD O FAMILIARES	PERSONAS SIN DISCAPACIDAD	DIFERENCIA
Supermercado	6,2	4,9	-1,3
Vestido y calzado	5,4	4,8	-0,6
Vivienda	5,3	3,6	-1,7
Hogar y menaje	5,3	4,1	-1,2
Transporte	4,6	4,0	-0,6
Sanidad	5,5	5,2	-0,3
Ocio, cultura y deporte	4,7	4,3	-0,4
Comunicaciones	5,5	4,3	-1,2
Hostelería	5,1	4,8	-0,3
Cuidado personal	5,2	4,6	-0,6
Servicios sociales	5,0	5,5	0,5
Seguros y banca	4,9	3,9	-1
Valoración media	5,2	4,6	-0,6

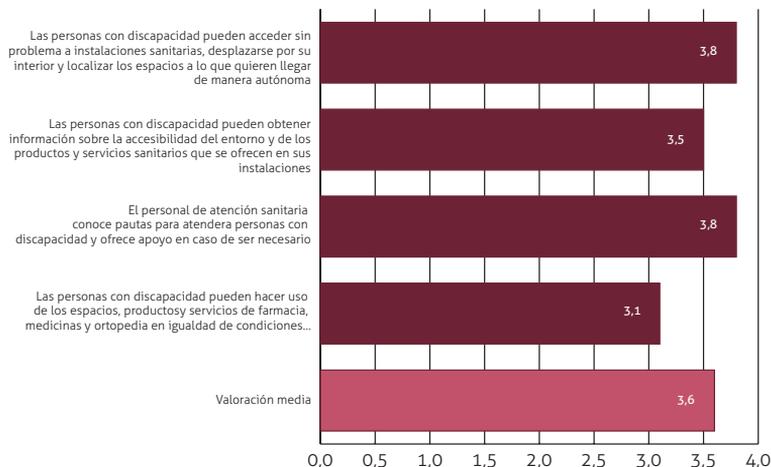
Fuente: elaboración propia.

5.5.2. Valoración de la accesibilidad en el sector de la sanidad

Los participantes también valoraron diferentes dimensiones sobre la accesibilidad universal de los productos y servicios del ámbito sanitario. Los resultados muestran una valoración más negativa cuando se les pregunta por aspectos concretos (valoración media de 3,6) que cuando se les preguntó por la accesibilidad universal de este ámbito de una forma más genérica en la cuestión anterior (5,2). El aspecto peor valorado es la igualdad de condiciones en el uso (3,1) y el mejor valorado el acceso y desplazamiento en las instalaciones y la atención del personal (ambos 3,8).



FIGURA 17. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ÁMBITO SANITARIO



Fuente: elaboración propia.

Una comparativa con las valoraciones aportadas por personas sin discapacidad y personas con discapacidad y sus familiares indica que los primeros otorgan unas puntuaciones más negativas (una media de 1,9 puntos inferior).

TABLA 20. COMPARATIVA DE LA VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ÁMBITO SANITARIO

DIMENSIONES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y FAMILIARES	PERSONAS SIN DISCAPACIDAD	DIFERENCIA
Acceso, desplazamiento y localización de espacios	6	3,8	-2,2
Información sobre accesibilidad	5,4	3,5	-1,9
Atención personalizada	5,6	3,8	-1,8
Uso en igualdad de condiciones	5,3	3,1	-2,2
Valoración media	5,5	3,6	-1,9

Fuente: elaboración propia.

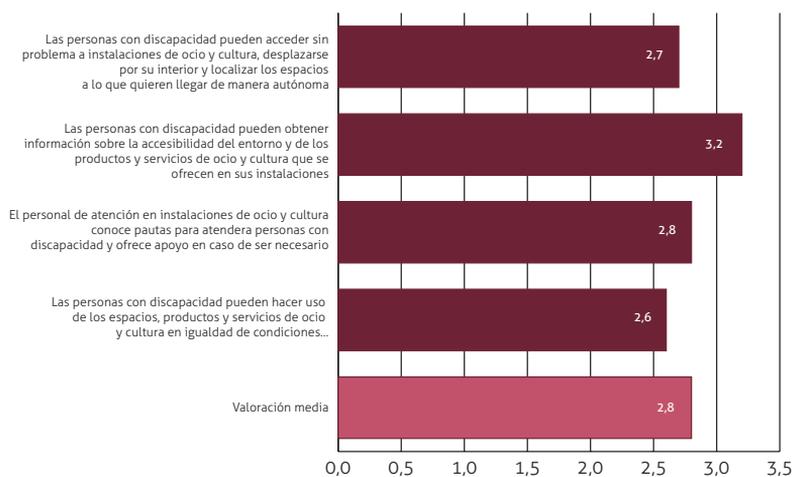
5.5.3. Valoración de la accesibilidad en el sector del ocio, cultura y deporte

En la valoración de las diferentes dimensiones de accesibilidad universal en el ámbito del ocio, cultura y deporte los resultados muestran una valoración bastante negativa (media de 2,8), inferior a la aportada cuando se



les preguntó por la accesibilidad universal de este ámbito de una forma más genérica (4,3). El aspecto peor valorado es la igualdad de condiciones en el uso (2,6) y el mejor valorado la información sobre la accesibilidad del entorno, los productos y servicios (3,2).

**FIGURA 18. VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
EN EL ÁMBITO DEL OCIO, CULTURA Y DEPORTE**



Fuente: elaboración propia.

Una comparativa con las valoraciones aportadas por personas sin discapacidad y personas con discapacidad y sus familiares indica que los primeros otorgan unas puntuaciones más negativas (una media de 2 puntos inferior).



**TABLA 21. COMPARATIVA DE LA VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
EN EL ÁMBITO DEL OCIO, CULTURA Y DEPORTE**

DIMENSIONES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y FAMILIARES	PERSONAS SIN DISCAPACIDAD	DIFERENCIA
Acceso, desplazamiento y localización de espacios	5,4	2,7	-2,7
Información sobre accesibilidad	5,1	3,2	-1,9
Atención personalizada	4,3	2,8	-1,5
Uso en igualdad de condiciones	4,3	2,6	-1,9
Valoración media	4,8	2,8	-2,0

Fuente: elaboración propia.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En general, a partir de los resultados de este estudio sobre el grado de accesibilidad de bienes y servicios a disposición del público, cabe concluir que el nivel de accesibilidad tanto del proceso de compra o contratación, como el de uso y disfrute de los bienes y servicios a disposición del público es todavía deficiente.

Se constatan avances y retrocesos en materia de accesibilidad según el ámbito estudiado y según para qué tipo de colectivo. Los tres sectores peor valorados por las personas con discapacidad en la encuesta *online* son el transporte, el ocio, cultura y deporte y los seguros y servicios financieros. No obstante, las diferencias entre las puntuaciones no son muy significativas.

Como ha quedado patente en el estado del arte, existe gran número de buenas prácticas de accesibilidad en los 12 ámbitos seleccionados. Aun así en muchos de estos ámbitos se evidencia la ausencia de un análisis técnico exhaustivo que permita conocer el estado actual de los bienes y servicios a disposición del público. Existen estudios que sí llegan a cuantificar las barreras, pero las conclusiones son parciales y no dan una panorámica global y actualizada de cada categoría.

A continuación se resume la panorámica obtenida en el estado del arte por grandes categorías de bienes y servicios a disposición del público:

- Alimentación, vestido y calzado (supermercados y establecimientos)

Siguen existiendo muchas barreras para el acceso y la deambulación en los establecimientos para las personas con limitaciones funcionales para la movilidad (discapacidades físicas y visuales), circunstancia que, en ocasiones, podría resolverse con una atención personalizada que supliera la ausencia de autonomía en estos entornos.

Por esta falta de accesibilidad en los establecimientos se ha incrementado la adquisición de productos a través de Internet en estos colectivos. No obstante, muchas páginas web y aplicaciones móviles siguen sin cumplir los requisitos de accesibilidad y usabilidad.

Los productos adaptados en el sector de ropa y calzado suelen ser caros y la oferta es limitada. Las personas optan por adaptárselo “de



manera casera”, no solo por el coste, sino también para que la adaptación se ajuste a sus necesidades.

Si bien no les caracteriza ofrecer productos adaptados, las grandes superficies o cadenas comerciales han trabajado en los últimos años en la mejora de la accesibilidad de los procesos de compra y pago.

- Vivienda y bienes/servicios del hogar

Aunque los edificios nuevos mejoran en cuanto a la accesibilidad, una gran mayoría del parque de viviendas continúa siendo inaccesible, destacando la ausencia de ascensores.

Así mismo, la contratación de servicios básicos para el uso y el mantenimiento diario del hogar presenta grandes barreras en cuanto al nivel de accesibilidad en los sitios web de servicios y suministros, resultando bastante deficiente en su conjunto. Los principales problemas estribarían en la imposibilidad de acceder y cumplimentar formularios en la mayoría de los sitios web, resaltando el hecho de que las facturas de consumo presentan graves deficiencias en su formato electrónico (PDF). Respecto estas últimas, las entidades reclaman mayor claridad, concreción y sencillez en los contratos y facturas.

Destaca también el problema derivado de la ausencia de información en materia de accesibilidad de los elementos a la hora de equipar el hogar, con la dificultad añadida de la escasez de productos especializados en los canales de venta normales así como su elevado precio.

- Transporte

A pesar de su visible tendencia positiva, aún persisten bastantes problemas relacionados con la accesibilidad de los transportes. Entre ellos, destacarían aquellos derivados del transporte interurbano por carretera, como la exigencia al usuario con discapacidad de una muy anticipada planificación del viaje, o la necesidad de mejorar la configuración física y usable de los accesos y asientos o del espacio especial destinado para el pasajero. También destacaría la falta de sistemas alternativos de transporte.



- Comunicaciones

El *boom* de la paquetería asociada al comercio electrónico, sitúa el envío postal como un eslabón crucial para el acceso a los servicios modernos de compra venta. Sin embargo, aún existen una serie de barreras surgidas en mayor medida a causa de la proliferación de multitud de nuevas empresas dedicadas a este tipo de actividad y que no están sujetas a los estándares de igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a estos servicios que se desprenden de la *Ley 43/2010 de 30 de diciembre del servicio postal universal*.

La situación de la accesibilidad a la telefonía móvil en España hace algunos años no era muy positiva. Esto se debía a principalmente a la falta de conocimientos o comprensión de los dispositivos, las dificultades para ver la pantalla, oír al interlocutor o mantener conversaciones, o los problemas para manipular los controles, y esto se materializaba en la falta de dispositivos que fuesen compatibles con audífonos, lectores de pantalla integrados o con software de reconocimiento de voz. Sin embargo, este escenario se ha modificado positivamente en los últimos años, apareciendo dispositivos con un alto grado de conectividad, fiabilidad y compatibilidad.

No obstante, siguen existiendo barreras de accesibilidad en estos ámbitos comenzando por las condiciones para que se dé una adopción consistente de estos terminales accesibles por parte de vendedores y clientes. Esto pasa por la disponibilidad de la información para unos y otros.

Por otro lado, a pesar de la importancia que ha cobrado la accesibilidad en la atención al cliente de las compañías, sigue siendo deficiente, sobre todo en el canal digital donde apenas aprueban las distintas empresas telefónicas. No tanto en cuanto a la accesibilidad de las tiendas donde se podría observar un aumento de la calidad del servicio aunque de modo irregular.

- Enseñanza

Existen estudios que evidencian una “falta de ayudas técnicas” y “fal-



ta de ayuda personal o asistencia” como barreras para la educación. Existen grandes diferencias en el estado de la accesibilidad según la etapa educativa.

En cuanto a la accesibilidad de diferentes tecnologías educativas: plataformas *e-learning*, recursos educativos *online* y libros electrónicos. Los resultados del estudio “Tecnología Educativa 2.0” mostraron cómo el nivel de accesibilidad de los recursos y servicios de la era todavía muy deficiente (Fundación ONCE, 2013c).

- Restaurantes y hoteles

Siguen existiendo muchas barreras para el acceso y la deambulaci3n en los establecimientos para las personas con movilidad reducida, as3 como falta de ba3os accesibles.

No obstante, el “Observatorio de accesibilidad universal al turismo en Espa3a” (Fundaci3n ONCE, 2017) mostr3 como bares y restaurantes obten3an una valoraci3n media (6,1/10) mientras que los alojamientos eran de los mejor valorados de los elementos evaluados (7 sobre 10).

- Sector financiero y seguros

Existen estudios que evidencian que las personas experimentan discriminaci3n a consecuencia de su discapacidad en materia de contrataci3n de seguros y productos financieros de todo tipo.

En este mismo sentido, los resultados obtenidos colocaban a este sector como el peor valorado hasta la fecha en los estudios llevados a cabo, desde el punto de vista t3cnico, y con uno de los resultados m3s bajos en cuanto a la satisfacci3n de los usuarios.

■ Valoraci3n de las personas con discapacidad

La consulta *online* ha confirmado la existencia de barreras y dificultades que se les presentan a estas personas al acceder a los procesos de compra o contrataci3n de productos y servicios a disposici3n del p3blico.

En los procesos gestionados de forma presencial es donde los participantes manifiestan m3s dificultades; 7 de cada 10 usuarios reconocen encontrar carencias al acceder a los establecimientos y al realizar pro-



cesos de autoservicio en las compras presenciales; frente a 4 de cada 10 que encuentran barreras en los procesos de navegación y búsqueda, pago, facturación y seguimiento de los servicios y contratación *online*.

Respecto a los dos ámbitos en los que se puso el foco:

- **Ámbito sanitario**

La gran importancia de este tema radica en que la falta de salud, sumada al factor social de la persona y entorno, está en los cimientos de la discapacidad. Este estudio aporta un grado de cuantificación de la situación de la accesibilidad en el ámbito sanitario hasta ahora prácticamente inexistente. El ámbito sanitario esconde la paradoja de ser aquel con una mayor inversión en materia de atención a las personas con discapacidad y, sin embargo, presentarse como el área donde más barreras de accesibilidad se denuncian.

En este sentido, el presente estudio revela que serían las personas con discapacidad visual aquellas que tienen una valoración más negativa del ámbito sanitario en general siendo especialmente críticos con el uso de los espacios y servicios, al no estar en igualdad de condiciones que los demás.

- **Ocio y Cultura**

Según la Encuesta de Integración Social y Salud de 2012 (INE, 2013a), el ocio y la cultura es el ámbito donde las personas con discapacidad perciben en mayor medida las limitaciones.

La consulta *online* realizada para este estudio revela que, en relación al acceso de los productos y servicios relacionados con el ocio y la cultura, el ocio digital es sin duda el medio más consumido por la mayoría de los usuarios con discapacidad (8 de cada 10), frente al uso de cines, teatros y museos (7 de cada 10) y las actividades deportivas (6 de cada 10).

Entre las percepciones de las dimensiones de accesibilidad en cada sector, no se destacan diferencias significativas que aseguren un uso diferente. En cuanto a los elementos que producen las principales ba-



reras percibidas son: el uso en igualdad de condiciones que el resto de usuarios y la atención personalizada a las personas con discapacidad. Cabe apuntar, sin embargo, una mejor valoración de la accesibilidad en el acceso, desplazamiento y localización de espacios.

■ **Recomendaciones finales**

Considerar la accesibilidad y las necesidades de los usuarios desde el diseño de los productos y servicios hasta su comercialización para que se adapten a sus necesidades y preferencias reales.

Apoyar al pequeño comercio para cumplir con las exigencias legales en materia de accesibilidad.

Garantizar que los contratos, instrucciones, facturas sean accesibles, claros, concretos y sencillos y de comprensión directa.

Garantizar que toda la comunicación en la atención al cliente sea universal, utilizando recursos tales como la Interpretación de Lengua de Signos Española (ILSE) presencial o remota, braille o alternativa sonora, lectura fácil, etc.

Formar a los trabajadores de las empresas que intervienen en la cadena de accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público para que conozcan las necesidades de los diversos clientes (personas con discapacidad y mayores, especialmente) y las fuentes o criterios básicos que les permitan aportar soluciones a cada uno según su función.

Investigar y desarrollar normativas en accesibilidad cognitiva para disponer de herramientas y pautas contrastadas y validadas que permitan la fácil comprensión y la comunicación en los bienes y servicios a disposición del público.



7. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Abella, B. (2018). "La regulación normativa de la accesibilidad cognitiva", en *cermi.es* semanal n. 287. Disponible en: <http://semanal.cermi.es/noticia/leyes-comprension-comunicacion-facil.aspx>.
- AENOR (2007). Norma UNE 170001. Accesibilidad Universal.
- AIDIMA y Vía Libre (2007). Fichas guía de diseño universal de mobiliario. Disponible en: <http://www.aidima.es/@aidimainforma/publicacion-fichasguia>.
- Alonso, F. y Dinarès, M. (2006). *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: Imserso. Disponible en: <http://sid.usal.es/libros/discapacidad/18766/8-1/el-hotel-accesible-guia-para-su-diseno-organizacion-y-gestion.aspx>.
- Casado, L. (2016). *Cómo mejorar la Accesibilidad Universal en el Gran Consumo: Una herramienta de mejora competitiva y social*. Pamplona: Marketing inclusivo.
- Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas-CEPAT (coord.), (2015). *Accesibilidad y diseño para todos en el transporte: accesibilidad cognitiva. Análisis de la accesibilidad cognitiva, puntos críticos y propuestas de actuación en el Intercambiador de Transportes de Moncloa* (Madrid). Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- CERMI (2010). *Derechos humanos y discapacidad. Informe España*. Disponible en: <https://www.cermi.es/es/colecciones/derechos-humanos-y-discapacidad-informe-esp%C3%B1a-2010>.
- CERMI (2012). *Derechos humanos y discapacidad. Informe España*. Disponible en: <https://www.cermi.es/es/colecciones/derechos-humanos-y-discapacidad-informe-esp%C3%B1a-2012>.
- CNMC (2016). *Los envíos de mensajería y paquetería aumentaron un 20,9% en 2015 impulsados por el crecimiento del comercio electrónico*. Disponible en: <https://www.cnmc.es/2016-12-19-los-envios-de-mensajeria-y-paqueteria-aumentaron-un-209-en-2015-impulsados-por-el>.
- Comisión Braille Española (2015). *Etiquetado en Braille de productos de consumo*. Documento técnico B 13. Madrid: ONCE.



Consejo Superior de Deportes (2014). Normas NIDE. Disponible en: <http://www.csd.gob.es/csd/instalaciones/politicas-publicas-de-ordenacion/actuaciones-en-el-ambito-tecnico/1normasNIDE/00introduccion/>.

Consejo Superior de Deportes (2016). Anuario de Estadísticas Deportivas. Disponible en: [http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/documentacion/Anuario_de_Estadisticas_Deportivas_2016%20\(2\).pdf](http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/documentacion/Anuario_de_Estadisticas_Deportivas_2016%20(2).pdf).

Deloitte (2015). Study on the socio-economic impact of new measures to improve accessibility of goods and services for people with disabilities. Disponible en: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14842>.

ESADE (2015). El mercado potencial de las personas con discapacidad en España. Oportunidades para la creación de valor compartido. Madrid: CERMI. Disponible en: <http://www.odismet.es/es/biblioteca/el-mercado-potencial-de-las-personas-con-discapacidad-en-espana-oportunidades-para-la-creacion-de-valor-compartido/121/>.

Fesvial y Fundación CNAE (2016). Discapacidad y acceso al carnet de conducir. Disponible en: <http://www.fesvial.es/noticias/16-estudios/66-informe-del-estudio-realizado-sobre-discapacidad-y-acceso-al-permiso-de-conducir>.

Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM (2011). Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo. Madrid: Ediciones de Arquitectura.

Fundación ONCE (2005). Supermercados online. Análisis de accesibilidad. Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/observatorio-de-accesibilidad-tic/informes-discapnet/SupermercadosonlineAnalisisdeaccesibilidad>.

Fundación ONCE (2007). Accesibilidad Web en portales de la Banca en España. Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/observatorio-de-accesibilidad-tic/informes-discapnet/AccesibilidadWebenportalesdelaBancaenEs- pa%C3%B1a>.



Fundación ONCE (2011). Accesibilidad de Plataformas de Compra Básica Online. Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: <https://www.discalpnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/observatorio-de-accesibilidad-tic/informes-discalpnet/Accesibilidad-Plataformas-Compra-Basica-online-version-detallada>.

Fundación ONCE (2013a). Observatorio de Accesibilidad Universal en el Transporte Interurbano en España 2012. Colección Accesibilidad. Disponible en: <https://www.fundaciononce.es/es/publicacion/observatorio-de-la-accesibilidad-universal-en-el-transporte-interurbano-en-espana-2012>.

Fundación ONCE (2013b). Observatorio de Accesibilidad Universal en la Vivienda en España 2013. Disponible en: <https://www.fundaciononce.es/es/publicacion/observatorio-de-la-accesibilidad-universal-en-la-vivienda-en-espana-2013>.

Fundación ONCE (2013c). Accesibilidad de plataformas *e-learning*, recursos educativos y libros electrónicos. Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: https://www.discalpnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/observatorio-de-accesibilidad-tic/informes-discalpnet/Accesibilidad_plataformas_elearning_recursos_educ_libros_electr.

Fundación ONCE (2014). Accesibilidad de las plataformas de redes sociales. Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: http://www.discalpnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad_Plataformas_Red_Sociales.aspx.

Fundación ONCE (2015). Accesibilidad de los dispositivos y tecnologías de pago. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: https://www.discalpnet.es/sites/default/files/areas-tematicas/tecnologia/informe20observatorio20medios20de20pago_version20detallada.pdf.

Fundación ONCE (2016a). Accesibilidad de los sitios web de Servicios y Suministros del hogar. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: http://www.discalpnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/accesibilidad_web_servicios_suministros_hogar.aspx.



- Fundación ONCE (2016b). Accesibilidad de plataformas educativas. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/observatorio-de-accesibilidad-tic/informes-discapnet/accesibilidad-de-plataformas-educativas>.
- Fundación ONCE (2018). El sector seguros y las personas con discapacidad y sus familias: dimensionamiento, análisis de barreras e identificación de oportunidades. Serie: Accesibilidad, Madrid, Fundación ONCE, Vía Libre. Disponible en: <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/fundacion-once-elabora-un-estudio-sobre-el-sector-seguros-y-personas-con-discapacidad-y>.
- Fundación ONCE (2017). Observatorio de la Accesibilidad Universal del Turismo en España. Disponible en: <https://www.cedd.net/es/buscar/Record/527554>.
- Fundación ONCE e ILUNION Tecnología y Accesibilidad (2016). Familia, Centros Educativos y Accesibilidad. Disponible en: <https://www.fundaciononce.es/es/publicacion/informe-familia-centros-educativos-y-accesibilidad>.
- Fundación ONCE y CERMI (2017). Actualización de base de datos de flota de taxis accesibles en municipios de más de 50.000 habitantes en España. Disponible en: <http://www.cermi.es/sites/default/files/docs/novedades/INFORME%20taxi.pdf>.
- Fundación ONCE y ENAT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos (Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones). Disponible en: <https://www.fundaciononce.es/es/publicacion/manual-sobre-turismo-accesible-para-todos-principios-herramientas-y-buenas-practicas-0>.
- Fundación ONCE y Federación Española de Hostelería (2007). Bares y restaurantes accesibles para todas las personas. Disponible en: <http://sid.usal.es/libros/discapacidad/19339/8-1/bares-y-restaurantes-accesibles-para-todas-las-personas.aspx>.
- García-Camino Burgos, M. (2010). Estudio para la identificación de requisitos de usuarios en relación con el diseño de envases de helados. Primera aproximación. CEPES y Fundación ONCE. Disponible en: <https://www.fundaciononce.es/es/publicacion/estudio-para-la-identificacion-de-requisitos-de-usuarios-en-relacion-con-el-diseno-de>.



- Ilunion Tecnología y Accesibilidad (2017). Estudio y Guía sobre accesibilidad de destinos turísticos de Andalucía. Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía. Disponible en: <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/turismo-y-cultura/turismo/estudio-y-guia-sobre-accesibilidad-de-destinos-turisticos>.
- Imsero (2012). Buenas prácticas de accesibilidad en videojuegos. Disponible en: <http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/accesvideojuegos.pdf>.
- INE (2011). Censo de Población y Viviendas 2011. Instituto Nacional de Estadística. Disponible en: http://www.ine.es/censos2011_datos/cen11_datos_resultados.htm.
- INE (2013a). Encuesta Integración Social y Salud. Disponible en: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176987&menu=resultados&idp=1254735573175.
- INE (2013b). Encuesta Integración Social y Salud. Nota de prensa, 2 de diciembre de 2013. Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np817.pdf>.
- INE (2017). Clasificación de bienes y servicios ECOICOP. Disponible en: www.ine.es/daco/daco42/daco4213/anexo_ecoicop.pdf.
- Jiménez Lara, A. y Huete, A. (2002). La discriminación por motivos de discapacidad: Análisis de las respuestas recibidas al Cuestionario sobre Discriminación por motivos de Discapacidad promovido por el CERMI Estatal. Disponible en: <http://sid.usal.es/libros/discapacidad/6677/8.4.1/la-discriminacion-por-motivos-de-discapacidad-analisis-de-las-respuestas-recibidas-al-cuestionario-sobre-discriminacion-por-motivos-de-discapacidad-promovido-por-el-cermi-estatal.aspx>.
- Juncà Ubierna, J.A. (2012). Accesibilidad universal de los modos de transporte en España. Problemática actual, principales avances y retos de futuro. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Observatorio Estatal de la Discapacidad (2014). Espacio socio-sanitario inclusivo. Disponible en: <https://observatoriodeladiscapacidad.info/attachments/article/44/00-Espacio%20socio-sanitario-Num.%2067.pdf>.



Observatorio Estatal de la Discapacidad (2016). Informe Olivenza 2016: Situación de las personas con discapacidad en España. Disponible en: <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/informe-olivenza-2016-sobre-la-situacion-y-evolucion-de-la-discapacidad-en-espana/>.

Observatorio Universidad y Discapacidad (2010). La accesibilidad del entorno universitario y su percepción por parte de los estudiantes con discapacidad. Observatorio universidad y discapacidad. Disponible en: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/10243/OU1%202010-%20cas.pdf>.

Organización de Naciones Unidas (2006). Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Disponible en: <http://www.convenciondiscapacidad.es/>.

Parlamento Europeo y Consejo de la UE (2011). Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0018:0063:ES:PDF>.

Pérez, M. y García, A. (2016). "Simply, Ulabox y Tu Despensa: los 'súper' online que mejor experiencia ofrecen". Expansión, 15/05/2016. Disponible en: <http://www.expansion.com/economia-digital/companias/2016/05/15/573328a3e5fdea8b168b465b.html>.

PREDIF (2011). Atención al cliente con discapacidad y otras necesidades especiales. Disponible en: <http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Atencion%20al%20Cliente%20Definitivo.pdf>.

PREDIF (2017). All Madrid4all. Disponible en: <http://www.predif.org/index.php?q=all-madrid-4all-el-evento-sobre-turismo-accesible-en-madrid>.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12632.

Serrano de la Fuente, D. (2015). Evaluación del grado de accesibilidad en instalaciones deportivas: desarrollo y aplicación de una herramienta de valoración. Trabajo para la obtención del Título de Graduado. Departamento de Salud



y Rendimiento Humano de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Universidad Politécnica de Madrid. Disponible en: http://oa.upm.es/36526/1/TFG_DAVID_SERRANO_DE_LA_FUENTE.pdf.

Technosite (2011). Monitoring eAccessibility in Europe. Disponible en: <http://www.eaccessibility-monitoring.eu>.

