



Gipuzkoako Desgaitasun Fisikoa duten  
Pertsonen Federazio Koordinatzailea  
Federación Coordinadora de Personas  
con Discapacidad de Gipuzkoa

# COVID -19

SITUACIÓN Y  
NECESIDADES  
DE LAS PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD





## ÍNDICE

pag. 4

---

### **01** INTRODUCCIÓN

pag. 6

---

### **02** OBJETIVOS DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN

pag. 8

---

### **03** METODOLOGÍA

pag. 24

---

### **04** RESULTADOS DATOS Y VALORACIONES

pag. 82

---

### **05** CONCLUSIONES

01

# INTRODUCCIÓN

La pandemia generada por el Covid-19 ha traído consigo una grave crisis sanitaria, social y económica en el conjunto de la sociedad, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables como pueden ser las personas con discapacidad, en las que concurren factores que pueden conllevar situaciones de vulneración de derechos, discriminación y exclusión social. Las consecuencias de este contexto se han manifestado en las diferentes fases de una realidad cambiante, es decir, tanto en los primeros momentos de confinamiento, como el posterior proceso de desescalada que desembocó en la denominada “nueva normalidad”, así como en el nuevo escenario marcado por los rebrotes.

En este marco, la pandemia derivada del Covid-19 ha generado una situación de riesgo para los derechos reconocidos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, poniendo de manifiesto asimismo la necesidad de impulsar políticas transformadoras alineadas con la propia Convención.

El sistema de cuidados o la atención a las situaciones de dependencia, la salud, la participación en la toma de decisiones, la educación, el empleo, la movilidad personal, la accesibilidad universal o el modelo de vida independiente son ejemplos de derechos reconocidos en la Convención que han sufrido los efectos de la pandemia, y sobre los que se requiere una profunda reflexión que derive en nuevos enfoques de las políticas y medidas en materia de discapacidad.

Desde el inicio de la pandemia **elkartu** ha asumido el compromiso de impulsar su labor habitual de representación de las personas con discapacidad física, de incidencia política y pública en la adopción de medidas, y especialmente de defensa y promoción de los derechos reconocidos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Así, además de continuar con la actividad habitual de orientación e intervención ante las demandas de información y actuación por parte de las personas con discapacidad física, se ha prestado especial atención a la labor de información sobre las medidas adoptadas en el marco de la pandemia, y que pudieran tener incidencia en los derechos y la calidad de vida de las personas con discapacidad. Asimismo, se ha continuado con la presencia activa en los diferentes órganos de participación y consulta en los que se abordan las políticas y medidas en materia de discapacidad, manteniendo también diversas reuniones bilaterales con diferentes agentes públicos y privados.

Además de las mencionadas acciones, y con el objeto de dar visibilidad y voz a las personas con discapacidad en un contexto social y político que obviaba a este colectivo, **elkartu** ha promovido un proceso participativo con el objeto de conocer la situación y necesidades de las personas con discapacidad física de Gipuzkoa en el contexto de la crisis derivada del Covid-19, abarcando tanto la fase de confinamiento, la posterior de desescalada hacia la “nueva normalidad”, y la vinculada a las rebrotes que provocan un agravamiento de los riesgos derivados de la crisis sanitaria, social y económica.

# 02

## **OBJETIVOS DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN**

El proceso de participación desarrollado en el contexto de crisis sanitaria, social y económica derivada del Covid-19 ha tenido los siguientes objetivos:



# 1

Visibilizar y dar voz a las personas con discapacidad física en un contexto en que se ha invisibilizado al colectivo.

# 2

Generar espacios y oportunidades a través de los cuales las personas con discapacidad puedan plantear sus demandas, denuncias y propuestas.

# 3

Detectar las carencias que sobre los distintos ámbitos con incidencia para las personas con discapacidad física ha generado la crisis del Covid-19, para su posterior traslado a las instituciones competentes.

# 4

Profundizar en la actuación de representación e incidencia de la Federación mediante la participación de las propias personas con discapacidad.

# 5

Diseñar desde la participación de las personas con discapacidad una acción de concienciación sobre los derechos de las personas con discapacidad y la necesidad de garantizar una sociedad plenamente inclusiva.

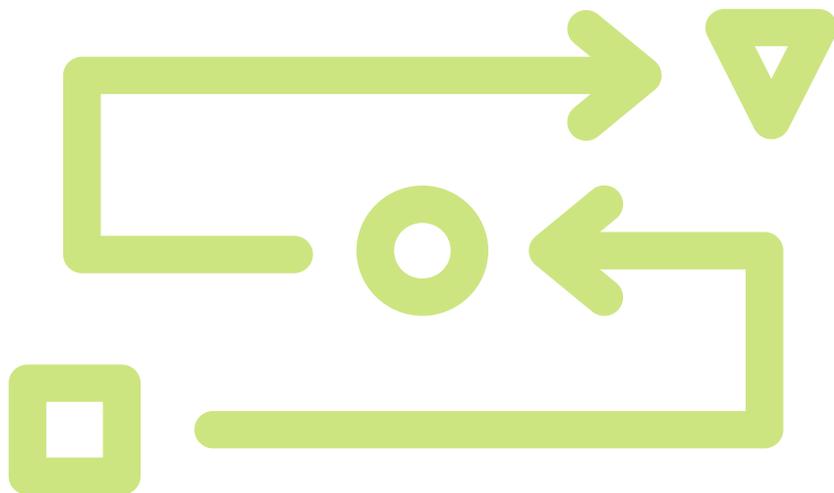
# 6

Impulsar alternativas innovadoras en las formas de participación, caracterizadas habitualmente por la presencialidad. a un nuevo contexto sanitario, social y económico derivado de la pandemia, y que conllevaba, entre otras restricciones, la relativa a la movilidad.

# 03

## METODOLOGÍA

La metodología empleada en el Proyecto se ha basado en los siguientes **principios**:



**PARTICIPACIÓN.** Las diversas acciones previstas en el Proyecto se han llevado a cabo con la participación de las propias personas con discapacidad física y de los agentes institucionales y privados implicados.

**INTERDISCIPLINARIEDAD.** El Proyecto se ha desarrollado a través de un equipo profesional que, poniendo a disposición del mismo el bagaje que proporciona el conocimiento y la extensa trayectoria en el ámbito asociativo, contribuyen desde perspectivas diversas (social, jurídico, técnico, etc.) a la consecución de los objetivos previstos.

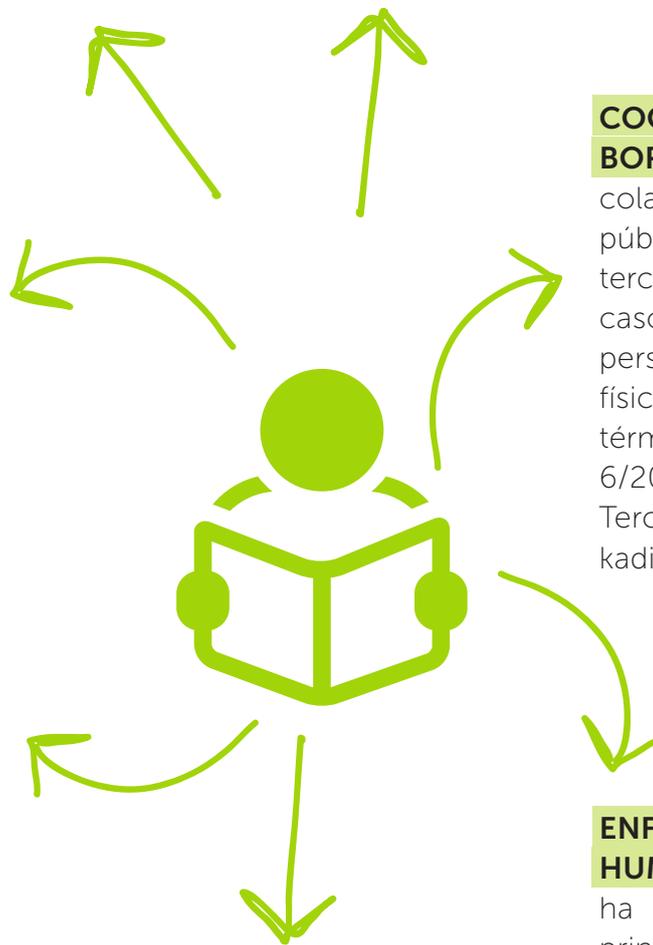
**IGUALDAD DE GÉNERO.** Incorporación de la variable del género en todas las actuaciones, análisis y evaluaciones que integran el Proyecto.

**PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO.** Participación del personal voluntario de elkartu para la realización de las diversas acciones que integran el Proyecto.

**ENFOQUE COMUNITARIO.** Concienciación de la sociedad sobre la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad como instrumento para alcanzar la plena y real inclusión social de las personas con discapacidad.

**COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN.** Impulso de la colaboración entre el sector público y las entidades del tercer sector social, en este caso el representativo de las personas con discapacidad física de Gipuzkoa, en los términos previstos por la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euzkadi.

**ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS.** El Proyecto ha tenido como finalidad principal situar a Gipuzkoa como un Territorio que apuesta decididamente por implantar los principios y orientaciones de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.



Sobre la base de estos principios, el proceso participativo se ha llevado a cabo en **cuatro fases**:

- a) **Durante el confinamiento**, con el objeto de conocer la situación y necesidades en ámbitos tan esenciales como: recursos para el cuidado de las situaciones de dependencia, tanto familiares como profesionales; acceso a servicios sanitarios; adquisición de alimentos, medicamentos y productos de primera necesidad; acceso a las tecnologías de la información y la comunicación; recursos de voluntariado; productos de apoyo, etc.

Se realiza tanto mediante un formulario on-line, como de llamadas telefónicas realizadas por el equipo profesional de la Federación.

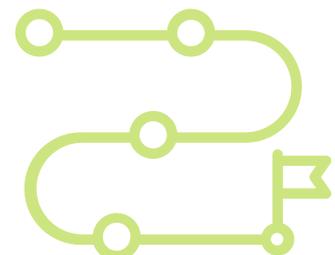
- b) **Durante las fases de desescalada para alcanzar la “nueva normalidad”**, adecuando las preguntas a las situaciones que se pudieran producir durante la conformación de la nueva realidad: atención a las situaciones de dependencia, empleo, educación, movilidad en el espacio público, acceso a recursos de ocio, utilización del transporte público, realidad de las personas con discapacidad institucionalizadas, etc.

La recogida de información, esta vez de carácter más cualitativo a través de la presentación de propuestas y aportaciones, se realiza mediante un formulario on-line, prestando el equipo profesional de la Federación el apoyo necesario cuando así ha sido requerido por parte de la propia persona con discapacidad.

- c) **Durante la “nueva normalidad”**, con el objeto de elaborar un conjunto de propuestas de transformación de las políticas públicas en materia de discapacidad, una vez analizadas y valoradas, en las fases anteriores, las carencias producidas en los diferentes aspectos que inciden en los derechos y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Se realiza mediante la celebración de un taller de participación on-line en el que se debaten los principales ámbitos en los que incide la pandemia: atención en el domicilio, atención en el ámbito institucional, salud, participación en la toma de decisiones y accesibilidad universal.

- d) **Campaña de difusión**, a modo de conclusiones del proceso de participación, con el objeto de trasladar al conjunto de la sociedad las principales vulneraciones de derechos producidas durante la pandemia, así como las necesarias transformaciones de las políticas públicas en materia de discapacidad.



En las primeras dos fases, y teniendo en cuenta el contexto derivado de la pandemia que conllevaba restricciones en la movilidad, la participación se ha instrumentalizado a través de la elaboración de **formularios on-line**, que se han cumplimentado de dos maneras:

- a) En la fase de confinamiento, combinando la realización de llamadas telefónicas por parte del equipo técnico de la Federación, con la autocumplimentación por parte de las propias personas con discapacidad. Han participado en total 304 personas con discapacidad.
- b) En la fase de "nueva normalidad", mediante la autocumplimentación por parte de las propias personas con discapacidad. Han participado en total 100 personas.

La **difusión** de los formularios on-line para promocionar la participación de las personas con discapacidad se ha llevado a cabo a través de los siguientes medios:

- Envío mediante correo electrónico
- Página web de **elkartu**
- Redes Sociales (Facebook y Twitter)
- Distribución entre las asociaciones integrantes de la Federación
- Realización de llamadas telefónicas

La tercera fase se ha materializado mediante un **taller de participación on-line** que ha contado con la intervención de aproximadamente 30 personas que, divididas en diferentes grupos, han debatido sobre los diferentes ámbitos de análisis. La difusión se ha realizado mediante la invitación enviada a las personas con discapacidad que han participado, mediante la presentación de propuestas y aportaciones, en la segunda fase del proceso.

La cuarta fase se ha realizado a través de la creación de material audiovisual sobre los diferentes ámbitos objeto de análisis en el taller de participación, para su posterior difusión en las redes sociales, así como de la presencia pública en los medios de comunicación social para trasladar los mensajes fundamentales derivados de las diferentes fases desarrolladas en el marco del proceso de participación.



En cuanto al contenido de los formularios on-line, a continuación se indican los diversos ámbitos y aspectos objeto de análisis:

## FORMULARIO EN LA FASE DE CONFINAMIENTO

1. Residencia habitual / Ohiko bizitokia
  - Domicilio particular / Etxebizitza partikularra
  - Centro Residencial / Egoitza

---
2. Si resides en domicilio particular, señala el núcleo de convivencia / Etxebizitza partikularran bizi bazara, adierazi bizikidetza unitatea
  - Solo/a Cónyuge o pareja / Bakarrik
  - Hijos/as / Senar-emaztea edo bikotea
  - Padres / Gurasoak
  - Asistente personal / Laguntzaile pertsonala
  - Otros / Bestelakoak

---
3. Si resides en domicilio particular, señala qué servicios o prestaciones recibes / Etxebizitza partikularran bizi bazara, adierazi jasotzen dituzun serbitzu edo prestazioak
  - Prestación de cuidados en el entorno familiar / Familia inguruneko zaintzearako prestazioa
  - Prestación para la contratación de asistente personal / Laguntza pertsonala kontratatzeko prestazioa
  - Servicio de ayuda a domicilio / Etxez-etxeko laguntza zerbitzua
  - Telealarma / Telealarma
  - Programa de vida independiente / Bizimodu independienterako programa
  - Centro de día / Eguneko zentrua

---
4. Si resides en domicilio particular y recibes cuidados familiares, señala las siguientes cuestiones / Etxebizitza partikularran bizi eta familiaren zaintzak jasotzen badituzu, adierazi hurrengo galderak
  - ¿Alguno/a de los/las familiares que te prestaban asistencia ha visto su salud afectada como consecuencia de la crisis sanitaria? / Laguntza ematen zizun senideren bat kaltetua izan da bere osasunean krisiaren ondorioz?
  - ¿Has tenido que acudir a algún otro recurso de asistencia que no tenías antes de la crisis sanitaria? / Osasun krisiaren aurretik ez zenuen beste baliabide batera jo behar izan duzu?

---

- 
5. Si resides en domicilio particular y recibes el servicio de ayuda a domicilio, señala las siguientes cuestiones / Etxebizitza partikularan bizi eta Etxez-etxeko laguntza zerbitzua jasotzen baduzu, adierazi hurrengo galderak
- ¿Recibes el servicio en las mismas condiciones que antes de la crisis? / Zerbitzua krisiaren aurretik zenituen baldintza berdinetan jasotzen duzu?
  - ¿El servicio ha ampliado las horas de atención? / Arreta orduak haunditu ditu zerbitzuak?
  - ¿El servicio cubre ahora actividades que no cubría antes de la crisis (por ejemplo, hacer la compra, farmacia, etc.? / Krisiaren aurretik jasotzen ez ziren jarduerak betetzen ditu orain zerbitzuak (adibidez, erosketak, farmazia, etab.)?
  - ¿Se ha producido una variación no habitual en los/las profesionales que acuden a tu domicilio? / Zure etxebizitzara doazen langileen ez ohiko aldaketa eman da?
  - ¿El personal que acude a tu domicilio cumple con las condiciones de seguridad exigidas en la crisis sanitaria? / Zure etxebizitzara doazen langileek osasun krisian ezarritako segurtasun neurriak betetzen dituzte?
- 
6. Si resides en domicilio particular y tienes asistente personal, señala las siguientes cuestiones / Etxebizitza partikularan bizi eta laguntzaile pertsonala baduzu, adierazi hurrengo galderak
- ¿Recibes el servicio en las mismas condiciones que antes de la crisis? / Zerbitzua krisiaren aurretik zenituen baldintza berdinetan jasotzen duzu?
  - ¿Has ampliado las horas de asistencia personal? / Laguntza pertsonalaren orduak haunditu dituzu?
  - ¿La asistencia personal cubre ahora actividades que no cubría antes de la crisis (por ejemplo, hacer la compra, farmacia, etc.? / Krisiaren aurretik jasotzen ez ziren jarduerak betetzen ditu laguntza pertsonalak (adibidez, erosketak, farmazia, etab.)?
  - ¿Has tenido que modificar el/la asistente personal? / Laguntzaile pertsonala aldatu behar izan duzu?
  - ¿El personal que acude a tu domicilio cumple con las condiciones de seguridad exigidas en la crisis sanitaria? / Zure etxebizitzara doazen langileek osasun krisian ezarritako segurtasun neurriak betetzen dituzte?
- 
7. Si eres usuario/a de un centro residencial, señala las siguientes cuestiones / Egoitza baten erabiltzailea bazara, adierazi hurrengo galderak
- ¿Recibes el servicio en las mismas condiciones que antes de la crisis? / Zerbitzua krisiaren aurretik zenituen baldintza berdinetan jasotzen duzu?
  - ¿Existen menos profesionales en el centro que antes de la crisis? / Krisia aurretik baino profesional gutxiago daude egoitzan?
  - ¿El personal cumple con las condiciones de seguridad exigidas en la crisis sanitaria? / Profesionalek osasun krisian ezarritako segurtasun neurriak betetzen dituzte?
  - ¿Desearías hacer uso de la posibilidad de regresar al domicilio familiar mientras dure la crisis del covid-19? / Covid-19 krisia irauten duten bitartean, zure etxebizitzara itzultzeko aukera erabili nahiko zenuke?
-

8. Otras cuestiones / Bestelakoak

- ¿Has recibido la llamada de los servicios sociales municipales interesándose por tu situación o necesidades? / Udal gizarte zerbitzuen deia jaso duzu zure egoera edo beharrak ezagutzeko?
  - ¿Recibes el apoyo de voluntarios/as para realizar algún tipo de actividad? / Bolondresen laguntza jasotzen duzu jardueraren bat egiteko?
  - ¿Tienes dificultades para realizar la compra de alimentos? / Janari-erosketak egiteko arazoak dituzu?
  - ¿Tienes dificultades para adquirir medicamentos? / Botikakeskuratzeko arazoak dituzu?
  - Si has sufrido algún problema con tus productos de apoyo (silla de ruedas, grúa, etc.), ¿has podido recibir el servicio adecuado? / Zure laguntza produktuetan (gurpil aulkia, garabia, etab.) arazoren bat izan baduzu, konpontzeko zerbitzu egokia jaso ahal izan duzu?
  - ¿Consideras que tienes dispositivos y medios tecnológicos suficientes (televisión, ordenador, etc.) para cubrir tus necesidades de información y ocio? / Zure informazio eta aisialdi beharrak asetzeko baliabide teknologikoak dituzula uste duzu?
- 



**FORMULARIO EN LA FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"**

Nombre / Izena

Apellidos / Abizenak

Email /Emaila

Población / Herria

1. Si recibes **cuidados familiares**, ¿la crisis está afectando de alguna manera la atención que recibes? / **Senideeen zaintzak** jasotzen badituzu, arretan eraginik izan al du krisiak?

- No recibo / Ez dut jasotzen
- Sí recibo, pero no se ha producido variación / Bai jasotzen dut, baina ez da aldaketarik egon
- Sí recibo, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse / Bai jasotzen dut, eta aldaketa egon da edo egon daitekela uste dut

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 a tus cuidadoras/es familiares, problemas que se puedan producir, como puede afectar a los cuidados futuros, etc. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak zure senide-zaintzaileei, sortu daitezken arazoak, etorkizuneko zaintzetan izan dezaken eragina, etab. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

2. Si recibes el **Servicio de Ayuda a Domicilio**, ¿la crisis está afectando de alguna manera la atención que recibes? / **Etxez-etxeko Laguntza Zerbitzua** jasotzen baduzu, arretan eraginik izan al du krisiak?

- No recibo / Ez dut jasotzen
- Sí recibo, pero no se ha producido variación / Bai jasotzen dut, baina ez da aldaketarik egon
- Sí recibo, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse / Bai jasotzen dut, eta aldaketa egon da edo egon daitekela uste dut

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 al Servicio de Ayuda a Domicilio, problemas que se puedan producir, etc. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak Etxez-etxeko Laguntza Zerbitzuan, sortu daitezken arazoak, etab. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

3. Si recibes la **Prestación de Asistencia Personal** o participas en el **Programa de Vida Independiente**, ¿la crisis está afectando de alguna manera la atención que recibes? / **Laguntza Pertsonalerako Prestazioa** jasotzen baduzu edo **Bizimodu Independentetaren Programan** hartzen baduzu parte, jasotzen duzun arretan eraginik izan al du krisiak?
- No recibo / Ez dut jasotzen
  - Sí recibo, pero no se ha producido variación / Bai jasotzen dut, baina ez da aldaketarik egon
  - Sí recibo, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse / Bai jasotzen dut, eta aldaketa egon da edo egon daitekela uste dut

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 a la Prestación de Asistencia Personal o el Programa de Vida Independiente, problemas que se puedan producir, etc. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak Laguntza Pertsonalan edo Bizimodu Independentetaren Programan, sortu daitezken arazoak, etab. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

4. ¿Has tenido que solicitar algún **servicio o prestación que no recibías hasta ahora**, por razón de la crisis del Covid-19? / **Orain arte jasotzen ez zenuen zerbitzu edo prestazioren bat** eskatu behar izan duzu Covid-19ak eragindao krisiaren indoiarior?
- No / Ez
  - Sí / Bai

*Señala qué servicio o prestación has solicitado / Adierazi eskatutako zerbitzu edo prestazioa*

5. Si eres usuario/a **de un centro de día** para personas con discapacidad, ¿la crisis está afectando de alguna manera la atención que recibes? / Desgaitasuna duten pertsonentzako **Eguneko Zentru** baten erabiltzailea bazara, jasotzen duzun arretan eraginik izan al du krisiak?
- No / Ez
  - Sí, pero no se ha producido variación / Bai, baina ez da aldaketarik egon
  - Sí, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse / Bai, eta aldaketa egon da edo egon daitekela uste dut

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 a la atención que recibes, las actividades del Centro, etc. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak jasotako arretan, Zentruaren jardueretan, etab. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

6. Si eres usuario/a de un **centro residencial** para personas con discapacidad, ¿la crisis está afectando de alguna manera la atención que recibes? / Desgaitasuna duten pertsonentzako **Egoitza** baten erabiltzailea bazara, jasotzen duzun arretan eraginik izan al du krisiak?
- No / Ez
  - Sí, pero no se ha producido variación / Bai, baina ez da aldaketarik egon
  - Sí, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse / Bai, eta aldaketa egon da edo egon daitekela uste dut

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 a la atención que recibes, la posibilidad de salidas, etc. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak jasotako arretan, irteeretan, etab. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

7. Si estás **estudiando** (educación obligatoria, universidad, formación profesional, cursos, etc.), ¿la crisis está afectando de alguna manera? / **Ikasten** ari bazara (derrigorrezko hezkuntza, unibertsitatea, lanbide heziketa, ikastaroak, etab), eraginik izan al du krisiak?
- No estudio / Ez dut ikasten
  - Sí, pero no se ha producido variación / Bai, baina ez da aldaketarik egon
  - Sí, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse en adelante / Bai, eta aldaketaren bat egon da edo egon daitekela iruditzen zait

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 a tu formación. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak zure hezkuntza prozesuan. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

8. Si estás **trabajando**, ¿la crisis está afectando de alguna manera? / **Lanean** bazaude, eraginik izan al du krisiak?
- No trabajo / Ez nago lanean
  - Sí, pero no se ha producido variación / Bai, baina ez da aldaketarik egon
  - Sí, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse en adelante / Bai, eta aldaketaren bat egon da edo egon daitekela iruditzen zait

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 a tu trabajo. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak zure lanean. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

9. Si percibes alguna **pensión o prestación social** (pensión no contributiva, prestación por hijo a cargo, pensión de incapacidad permanente, RGI, etc.), ¿la crisis está afectando de alguna manera? / **Pentsio edo prestazio sozialen** bat jasotzen baduzu (kotizatu gabeko pentsioa, seme-alabak dituzten familientzako prestazioa, ezintasun iraunkor pentsioa, DBE, etab.), eraginik izan al du krisiak?

- No percibo / Ez dut jasotzen
- Sí recibo, pero no se ha producido variación / Bai jasotzen dut, baina ez da aldaketarik egon
- Sí recibo, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse / Bai jasotzen dut, eta aldaketa egon da edo egon daitekela uste dut

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 a tu pensión o prestación. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak zure pentsio edo prestazioan. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

10. Si dispones de **productos de apoyo** (silla de ruedas, scooter, grúa, etc.), ¿la crisis está afectando de alguna manera? / **Laguntza produktuak** badituzu (gurpil aulkia, garabia, etab.), eraginik izan al du krisiak?

- No tengo productos de apoyo / Ez dut laguntza produkturik
- Sí, pero no se ha producido variación / Bai, baina ez da aldaketarik egon
- Sí, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse / Bai, eta aldaketa egon da edo egon daitekela uste dut

*Señala como ha afectado o crees que puede afectar la crisis del Covid-19 a los productos de apoyo. Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi nola eragin duen edo eragin dezaken Covid-19aren krisiak laguntza produktuetan. Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

11. ¿**Has salido a la calle** tras comenzar las fases de desconfinamiento? / **Kalera atera** zara deskonfinamenduaren faseak hasi direnetik?

- No / Ez
- Sí, y no he notado diferencias con respecto a momentos anteriores al comienzo de la crisis / Bai, eta ez dut desberdintasunik nabaritu krisiaren aurreko egoerarekin alderatuz
- Sí, y he notado diferencias con respecto momentos anteriores al comienzo de la crisis / Bai, eta desberdintasunak nabaritu ditut krisiaren aurreko egoerarekin alderatuz

*Señala qué diferencias has notado (distancia social, reticencias para recibir ayuda, uso de ascensores, etc.) Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi ze desberdintasun nabaritu dituzun (distantzia soziala, laguntzeko erreparoa, igogailuen erabilera, etab.). Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

12. **¿Has utilizado el transporte público** tras comenzar las fases de desconfinamiento? / **Garraio publikoa** erabili duzu deskonfinamenduaren faseak hasi direnetik?

- No / Ez
- Sí, y no he notado diferencias con respecto a momentos anteriores al comienzo de la crisis / Bai, eta ez dut desberdintasunik nabaritu krisiaren aurreko egoerarekin alderatuz
- Sí, y he notado diferencias con respecto momentos anteriores al comienzo de la crisis / Bai, eta desberdintasunak nabaritu ditut krisiaren aurreko egoerarekin alderatuz

*Señala qué diferencias has notado (espacio para personas con movilidad reducida, sistemas de pago, prioridades en el acceso, etc.) Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi ze desberdintasun nabaritu dituzun (mugikortasun murriztua duten pertsonentzako lekua, ordaintzeko sistenak, sartzeko lehentasuak, etab.). Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

13. **¿Has acudido a algún establecimiento de hostelería o comercio** tras comenzar las fases de desconfinamiento? / **Ostalaritza edo merkataritza establezimenduren** batera joan zara deskonfinamenduaren faseak hasi direnetik?

- No / Ez
- Sí, y no he notado diferencias con respecto a momentos anteriores al comienzo de la crisis / Bai, eta ez dut desberdintasunik nabaritu krisiaren aurreko egoerarekin alderatuz
- Sí, y he notado diferencias con respecto momentos anteriores al comienzo de la crisis / Bai, eta desberdintasunak nabaritu ditut krisiaren aurreko egoerarekin alderatuz

*Señala qué diferencias has notado (ampliación de terrazas, cita previa, etc.) Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi ze desberdintasun nabaritu dituzun (terrazen haunditzea, aurretiko erreserba, etab.). Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

14. Si recibes algún **servicio sanitario** (tratamiento médico, rehabilitación, citas médicas, etc.). ¿la crisis está afectando de alguna manera? / **Osasun zerbitzuren bat jasotzen baduzu** (osasun tratamendua, errehabilitazioa, medikuarekin hitzorduak, etab.), eraginik izan al du krisiak?

- No / Ez
- Sí, pero no se ha producido variación / Bai, baina ez da aldaketarik egon
- Sí, y se ha producido alguna variación o creo que puede producirse en adelante / Bai, eta aldaketaren bat egon da edo egon daitekela iruditzen zait

*Señala qué diferencias has notado (suspensión de tratamientos, retraso de citas, etc.) Puedes señalar tus propuestas en este ámbito / Adierazi egondako aldaketak (tratamenduen etetzea, hitzorduen atzerapenak, etab.). Arlo honetan dituzun ekarpenak azaldu ditzazkezu ere.*

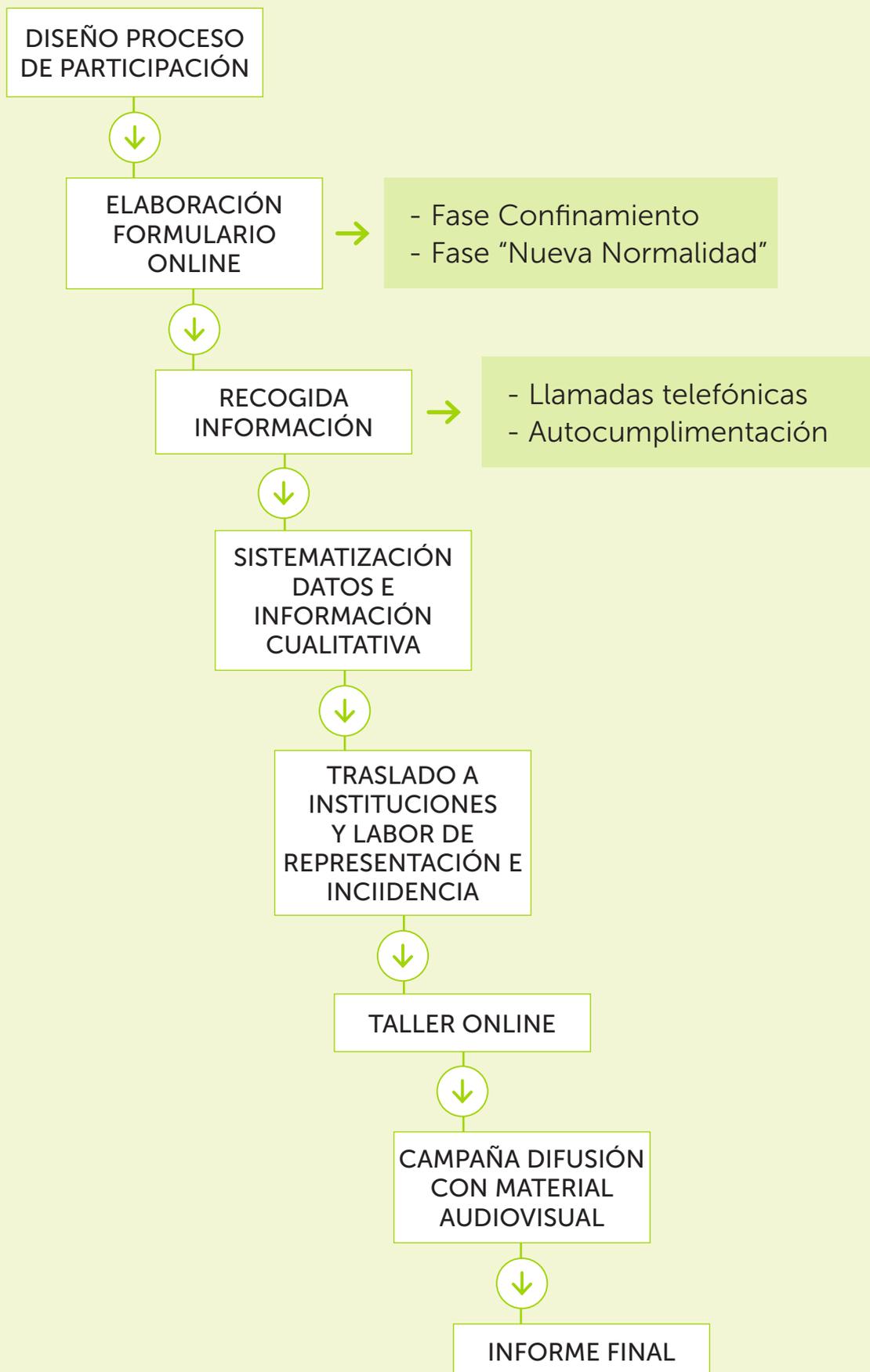
15. ¿La crisis del Covid-19 te ha generado o ha incrementado una sensación de **soledad**? / Covid-19aren krisiak **bakardade** sensazioa sortu edo areagotu dizu?

- Ns/Nc / Ed/Ee
- No / Ez
- Sí / Bai

*Señala si lo deseas algún comentario al respecto / Arlo honetan zure iruzkinak azaldu ditzazkezu.*

---

16. Si lo deseas, puedes señalar **cualquier otro comentario, opinión o propuesta** sobre la manera en que la crisis sanitaria y social derivada del Covid-19 puede afectar a las personas con discapacidad / Nahi baduzu, Covid-19ak eragindako osasun eta gizarte krisiak desgaitasuna duten pertsonengan izan dezaken eraginari buruz **beste iruzkinak, iritziak edo proposamenak** azaldu ditzazkezu



# 04

## RESULTADOS DATOS Y VALORACIONES

*“Se me quitó el servicio de ayuda a domicilio desde que empezó el confinamiento. No llaman ni para preguntar como estoy. Ni hay variaciones, ni cumplen con lo establecido sanitariamente porque no acude nadie”*

# A) FASE DE CONFINAMIENTO

Los principales datos ofrecidos por la recogida de información en esta fase, así como algunas valoraciones manifestadas, son los siguientes:

LUGAR DE RESIDENCIA		%
Domicilio particular	289	95,07
Centro Residencial	15	4,93
<b>Total</b>	<b>304</b>	

CUIDADOS FAMILIARES ENTRE QUIENES VIVEN EN DOMICILIO PARTICULAR		%
Sí	195	67,47
No	94	32,53
<b>Total</b>	<b>289</b>	

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO ENTRE QUIENES VIVEN EN DOMICILIO PARTICULAR		%
Sí	49	16,96
No	240	83,04
<b>Total</b>	<b>289</b>	

¿EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO SE RECIBE EN LAS MISMAS CONDICIONES?		%
Sí	32	65,31
No	17	34,69
<b>Total</b>	<b>49</b>	



*“Recibo el servicio de ayuda a domicilio, pero actualmente lo he suspendido temporalmente, ya que en casa tengo un familiar de alto riesgo y queremos evitar cualquier riesgo. En el Ayuntamiento han sido muy comprensivos y no me han puesto ningún problema, me han dicho que después, cuando pase todo esto, podré continuar con el servicio”.*

*“Tengo servicio a domicilio pero ahora no está viniendo. Le hemos pedido que no venga. Mi madre es muy mayor y por evitar contagios”.*

*“Me suspendieron el servicio y se ha restablecido recientemente; mientras tanto, una vecina me hizo las labores de limpieza”.*

## A) FASE DE CONFINAMIENTO



*“Antes sólo venían en la mañana a limpiar la casa. ahora vienen también a ayudar a meter a la cama a mi familiar”*

*“Hay unos días que no fue la persona que nos ayuda por estar de baja y preferimos que no viniese otra persona ya que en alguna ocasión lo/as nuevos no tienen mucha practica”.*

*“A mi familiar le acaban de dar 2 lctus y estamos esperando a que el asistente personal que vamos a contratar haga el curso en Lanbide pero no salen los cursos”.*

¿EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO HA INCREMENTADO LAS HORAS DE ATENCIÓN?		%
Sí	10	20,41
No	39	79,59
<b>Total</b>	<b>49</b>	

¿EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO HA SUFRIDO UNA ALTERACIÓN NO HABITUAL DE PROFESIONALES?		%
Sí	12	24,49
No	37	75,51
<b>Total</b>	<b>49</b>	

¿EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO CUMPLE CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD?		%
Sí	38	77,55
No	11	22,45
<b>Total</b>	<b>49</b>	

ASISTENCIA PERSONAL CONTRATADA ENTRE QUIENES VIVEN EN DOMICILIO PARTICULAR		%
Sí	24	8,30
No	265	91,70
<b>Total</b>	<b>289</b>	

¿LA ASISTENCIA PERSONAL SE RECIBE EN LAS MISMAS CONDICIONES?		%
Sí	20	83,33
No	4	16,67
<b>Total</b>	<b>24</b>	

¿LA ASISTENCIA PERSONAL SE RECIBE EN LAS MISMAS CONDICIONES?		%
Sí	3	12,50
No	21	87,50
<b>Total</b>	<b>24</b>	

¿LA ASISTENCIA PERSONAL INCLUYE ACTIVIDADES ANTES NO CUBIERTAS?		%
Sí	12	50,00
No	12	50,00
<b>Total</b>	<b>24</b>	

¿EL SERVICIO DE ASISTENCIA PERSONAL HA SUFRIDO UNA ALTERACIÓN NO HABITUAL DE PROFESIONALES?		%
Sí	3	12,50
No	21	87,50
<b>Total</b>	<b>24</b>	



*"No puedo ampliar más el horario porque la pago con el dinero que da diputación para ello, y no puedo permitirme pagarle yo más horas"*

A) FASE DE CONFINAMIENTO



*“La AP esta interna y yo he tenido que conseguir guantes (fácil) y no he conseguido mascarillas”*

¿EL SERVICIO DE ASISTENCIA PERSONAL CUMPLE CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD?		%
Sí	22	77,55
No	2	22,45
<b>Total</b>	<b>24</b>	

¿QUIENES HACEN USO DE UN SERVICIO RESIDENCIA, DESEARÍAN HACER USO DE LA POSIBILIDAD DE REGRESAR AL DOMICILIO?		%
Sí	4	26,67
No	11	73,33
<b>Total</b>	<b>15</b>	

¿HA RECIBIDO LA LLAMADA DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES INTERESÁNDOSE POR TU SITUACIÓN O NECESIDADES?		%
Sí	54	18,69
No	235	81,31
<b>Total</b>	<b>289</b>	

¿RECIBE EL APOYO DE VOLUNTARIOS/AS PARA REALIZAR ALGÚN TIPO DE ACTIVIDAD?		%
Sí	12	4,15
No	277	95,85
<b>Total</b>	<b>289</b>	

¿TIENE DIFICULTADES PARA REALIZAR LA COMPRA DE ALIMENTOS?		%
Sí	16	5,54
No	273	94,46
<b>Total</b>	<b>289</b>	

¿TIENE DIFICULTADES PARA ADQUIRIR MEDICAMENTOS?		%
Sí	7	2,42
No	282	97,58
<b>Total</b>	<b>289</b>	



*"No se puede comprar on-line la compra diaria".*

## A) FASE DE CONFINAMIENTO

Otras consideraciones aportadas por las personas con discapacidad física que han participado en esta primera fase del proceso de participación:



*“En la Residencia hay más personal que lo habitual, pero con más desconocimiento porque vienen de los centros de día”*

---

*“Se reducen con rapidez las ayudas a la dependencia, pero cuando aumentan las necesidades no se da la misma celeridad. Mi consumo de energía, por O2, ha aumentado, pero la ayuda para su abono no solo no ha aumentado, sino que ha bajado”*

---

*“La compra online es desesperante y no hay ventajas para nuestro caso, el teléfono no atiende, 30 min. de llamada en espera y luego no me oyen o me cuelgan... no hay forma... los pedidos tardan 7-15 días... debería haber reparto prioritario en 48-72 horas”*

---

*“Yo suelo hacer compra online y mi super tiene 3-4 semanas de demora en las entregas”*

---

*“Somos los padres los que nos están haciendo cargo de nuestro hijo con discapacidad. Los dos estamos trabajando desde casa y suele ser complicado atender al niño. Lo que estamos viendo es que pasa el tiempo y el niño está sin rehabilitación (muy importante para él)”*

---

*“Tengo resueltas mis necesidades gracias a la familia”  
“Me han negado la ayuda a domicilio, ya que dicen que solo es para ayudarme a hacerme la higiene diaria, no para limpiar mi domicilio”*

---



## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

Las valoraciones recogidas en los diferentes ámbitos por las personas con discapacidad física participantes han sido las siguientes:

### CUIDADOS FAMILIARES



*"Los familiares que se encargan de mis cuidados han comenzado a trabajar con normalidad y yo sigo sin servicios y sin terapias en casa. Ellos no pueden volver a la normalidad si yo no vuelvo a la normalidad. Yo asisto a un centro de día y este no ha iniciado sus servicios"*

---

*"Ahora que ellos trabajan de manera online, en lo referente a la comida y a los recados me atienden bastante bien. Pero no sé qué pasará cuando tengan que empezar a trabajar de manera presencial"*

---

*"Desde una perspectiva económica, las consecuencias negativas que puede acarrear. Mi propuesta es reforzar los servicios públicos, sobre todo aquellos relacionados con los cuidados"*

---

*"Al no poder venir a trabajar la cuidadora, la familia ha asumido todos los cuidados"*

---

*"Mi mujer, que es la cuidadora, se encuentra mucho más cansada al no recibir el servicio habitual del centro de día"*

---

## SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO



*"Tengo una sustituta en vez de mi cuidadora habitual, y a mi parecer es un desastre"*

*"Antes del Covid recibía ayuda a domicilio, y posterior, me la quitaron sin preguntarme cuál era mi situación, alegando que mi hija es mayor de edad, y que tengo animales en casa. Me han hecho sentir fatal"*



## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### ASISTENCIA PERSONAL



*"Hay miedo por parte del trabajador"*

---

*"He cambiado los horarios del AP por el horario del autobús, ya que por la noche no hay autobuses"*

---

*"Puede producirse la baja de mi asistente y posibles dificultades para encontrar a alguien que le sustituya"*

---

*"El asistente ahora viene más horas"*

---

*"He tenido dificultades por la enfermedad del asistente personal y por la falta de personal de sustitución"*

---

*"En mi caso se me anula el servicio de ayuda a domicilio, y no se vuelve a reanudar alegando que mi hija es mayor de edad. He dispuesto de la ayuda de la PEAP, que ahora tendrán que subir más horas. Pero durante el Covid la ayuda ha sido insuficiente. Creo que se debería haber llamado y evaluado cada situación para obrar en consecuencia"*

---

*"La asistente personal ha estado viniendo durante el Covid, sin embargo, el tiempo no era suficiente para atenderme a mí y la casa, pero se ha agradecido su apoyo. Ahora se ampliará alguna hora más al quitarme la ayuda a domicilio. En mi caso ha sido positivo sentir ese apoyo, aunque el tiempo sea insuficiente"*

---

## CENTRO DE DÍA



*“El Centro de Día no ha iniciado los servicios a pesar de que lo hemos solicitado reiteradamente”*

*“Empezamos en el Centro de Día nuevamente, pero nos han dicho que no nos van a hacer la PCR”*

*“De momento no puedo volver al centro de día porque van a priorizar a los más dependientes”*

*“Yo vivo en una residencia y el Centro de Día está abajo, este se encuentra cerrado desde mediados de marzo. Nos hemos tenido que quedar con las monitoras del Centro de Día, sin tener idea de cómo funciona la residencia. Creo que se hubiera podido tener el Centro de Día abierto manteniendo las precauciones del estado de alarma”*

*“Me han dado la posibilidad de ir a otro Centro de Día, siempre y cuando vaya por mi cuenta y en un horario más limitado. No me compensa porque para cuando llegase sería casi la hora de salir, y además habría que compartir espacio con personas de residencia y no hay mucho espacio”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### CENTRO RESIDENCIAL



*"Hay nuevo personal del Centro de Día y otros Centro de Día están cerrados. No podemos hacer salidas hasta el 8 de junio y solamente podremos salir con las y los monitores"*

---

*"Al no poder salir de mi residencia ni poder recibir visitas, mi trabajadora social ha tenido que intervenir para conseguirme los bienes básicos desde el exterior"*

---

*"Ha sido bastante lío pasar el personal trabajador del Centro de Día a la residencia. Las salidas no se han producido, ya que lo ha dictado la Diputación. Y hoy 8 de junio, no hemos podido salir, y no hemos recibido ninguna explicación. Además, si hace mal tiempo no ponen más personal de apoyo"*

---

*"La trabajadora social ha suplido mi autosuficiencia hasta que pueda volver a salir"*

---



*“Se ha suspendido temporalmente el servicio de fisioterapia y psiquiatría mediante teletrabajo. Además, durante este tiempo no hemos podido salir porque seguimos confinados y cada vez es más duro seguir en esta situación”*

*“Al no ir al centro de día nos pasamos todo el día en la residencia. Hemos empezado a salir, pero no como nos gustaría a nosotros, solo cuando nos dan permiso y tengamos a alguien que nos acompañen a la residencia”*

*“La desescalada en los medios residenciales ha sido más lenta que la general, seguimos sin poder salir (y sin poder decidir si queremos salir o no) y cada día se hace más duro psíquicamente y emocionalmente”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### FORMACIÓN



*"Estoy escolarizo en ASPACE y todavía no han comenzado las clases"*

---

*"Las clases se han suspendido"*

---

*"Ahora todo es por Internet. Me faltan herramientas y conocimientos"*

---

*"No he ido a clase, pero me mandaban trabajos para casa. Me comunicaba con el profesorado gracias a las plataformas digitales, pero en ningún momento nos daban teoría, solo trabajos, y nos teníamos que planificar nosotros mismos"*

---

*"Las clases son online y no me manejo bien con el ordenador, y no puedo hacer los trabajos"*

---

*"Hemos terminado el curso online, y hemos tenido más dificultades para el aprendizaje"*

---

*"Las clases son online, y al no conectarnos todos, ya han acabado"*

---

## EMPLEO



*"Tengo un negocio propio y se ha producido una caída importante en las ventas"*

*"Al no haber servicio de Centro de Día, también se ha suspendido la actividad laboral que hacíamos"*

*"He tenido que continuar con la actividad laboral mediante teletrabajo"*

## PENSIONES Y PRESTACIONES SOCIALES



*"Tengo el temor de que las consecuencias de esta crisis afecten negativamente al futuro de mi pensión"*

*"En el periodo de confinamiento he doblado mis gastos y he tenido que pedir ayuda para hacer frente a la situación"*

*"La RGI no ha cambiado criterios para adecuarse mejor a esta situación de crisis"*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### PRODUCTOS DE APOYO



*"En el confinamiento, debido a la falta de terapias me han surgido unas necesidades de apoyo físicas que todavía no he podido identificarlas ni siquiera solicitarlas, ya que no tengo acceso al personal médico que se dedica a ello"*

---

*"Estoy en trámite de comprar una silla de ruedas eléctrica y creo que va a pasar mucho tiempo hasta que la reciba"*

---

*"Se me ha roto una ayuda técnica, y mi situación económica no me permite comprar otra"*

---

*"Falta de servicio técnico, esperas largas de citas en ortopedias, largos plazos para que te arreglen los productos de apoyo, etc."*

---

*"Durante este confinamiento no he hecho uso de la silla de ruedas eléctrica (no puedo salir a la calle) y estoy preocupado por su funcionamiento, en especial las baterías, cuando pueda volver a usarla"*

---

*"He tenido una avería en mi silla que desde la ortopedia no me arreglaron y he tenido que estar sin salir, incluso cuando terminó el confinamiento. Hasta que pude encontrar una solución por mi cuenta, no pude salir"*

---

## SALIDAS A LA CALLE



*“Tengo mayores limitaciones de circulación por ser una persona que anda en silla de ruedas. Muchas de las actividades yo no las puedo hacer por mi discapacidad”*

*“Me angustia que las personas no respeten el distanciamiento social”*

*“Ponerme la mascarilla supone salir con ella de casa o ir acompañada, ya que no me la puedo poner sola; no me atrevo a salir a hacer la compra semanal sin la asistente personal”*

*“Según en qué zonas, parece no cumplirse el distanciamiento social; mucha gente no lleva mascarilla. En otras zonas todo está más tranquilo. Pero, en general, se respira un ambiente enrarecido”*

*“Me da cosa tocar objetos, mobiliario... Creo que ha aumentado la predisposición de la gente a la hora de ayudarnos”*

*“Tengo tos crónica y ahora la gente me mira diferente”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### SALIDAS A LA CALLE



*"Tener que hacer colas en la mayoría de las tiendas es muy duro para mí. Sería necesario que los que tenemos alguna discapacidad no tuviéramos que hacerlas; en mi caso no puedo estar mucho tiempo quieta en un sitio sin moverme, me causa grandes dolores en la espalda"*

---

*"En mi persona, no he notado diferencias. En la calle sin embargo, debido al uso de mascarilla y las distancias, si he notado algunas diferencias"*

---

*"La gente no presta tanta ayuda como antes. No me han rechazado como tal, pero si noto un punto de desconfianza"*

---

*"Es difícil mantener la distancia desde una silla en los comercios, restaurantes..."*

---

*"Ahora voy a tiendas de alimentación pequeñas y me atienden desde fuera de la tienda. No voy a tiendas grandes debido al distanciamiento y por no tener que tocarlos. Todavía no he ido a la peluquería o a tiendas de ropa. No sé cómo me arreglaré el día que vaya"*

---

*"Para las personas ciegas, por eso del distanciamiento social la necesidad de ayuda es mayor. Y el hecho de no poder tocar nada aumenta la necesidad"*

---



*“Normalmente cuando las personas acuden a la peluquería, les hacen quitarse los zapatos, entonces la gente que vamos en silla de ruedas, ¿no podemos entrar? Además, si quieres ir a una terraza a estar sentado tienes que esperar a que el camarero te ponga una mesa”*

*“Durante el confinamiento salía en el horario que me correspondía y me venía bien, pero ahora me da miedo salir, ya que la gente, no se aparta de la acera cuando vas a pasar, van sin mascarilla...”*

*“Dificultades del uso de la mascarilla, dificultades e inseguridades para pedir ayuda por el temor que la otra persona tenga reparo en acercarse a tí, en algunas situaciones es imposible mantener la distancia social, por ejemplo, en transportes públicos”*

*“Distancia social no se respeta, además, necesito ayuda para ponerme la pantalla o la mascarilla, no puedo ir solo a los sitios cerrados, etc.”*

*“Veo a mucha gente en la calle que no cumple las normas, incluso en los centros comerciales suele haber empujones, no se mantiene la distancia a la hora de hacer las compras”*

*“Falta de seguridad (subjetiva)”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### SALIDAS A LA CALLE



*"La distancia social me pone nervioso, ya que la gente te habla desde arriba al ir sentado. Además, te pueden contagiar más fácil"*

---

*"Vivo en una residencia y todavía no he podido salir. Es una injusticia porque el resto de gente sí que puede hacerlo"*

---

*"Lo del distanciamiento social se me está haciendo duro, pero lo peor son las colas en los supermercados. No hay empatía en la sociedad, en estos tres meses únicamente una persona me ha dejado adelantarle en la cola. En más de una ocasión he tenido que dejar la cola porque no puedo estar de pie durante largo periodo"*

---

*"Tengo que dar explicaciones de los motivos por los cuales no puedo lavarme las manos y colocarme yo sola la mascarilla"*

---

*"En la calle al principio la gente respetaba las distancias, pero ahora no. Tengo miedo porque tengo que ir esquivando a la gente, y en el supermercado peor, sobre todo al principio"*

---

*"Mucha precaución y aprender a contener la cercanía respecto a los demás"*

---

## TRANSPORTE PÚBLICO



*“He notado que, al reducir el número de asientos, la gente se sienta en los asientos de personas con movilidad reducida y están siempre ocupados, además, la mayoría no quieren moverse. En mi caso tengo dificultades para subir y bajar en los otros asientos que están en altura”*

*“Me da miedo ir en autobús, porque toda la gente entra por donde nos ponemos nosotros”*

*“El sistema de pago ahora tiene que ser con tarjeta; no puedes pagar con dinero; la reducción de asientos para personas con movilidad reducida. Al tener que subir y bajar por la puerta de atrás en los autobuses el problema es que se quedan muy lejos de la acera y está muy alto para subir, y al no poder agarrarme tengo que pedir ayuda”*

*“La gente está más a la defensiva, debido a que quieren mantener la distancia en los transportes públicos, pero hay momento que no se puede permitir esa distancia entre personas. Además, la*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### TRANSPORTE PÚBLICO



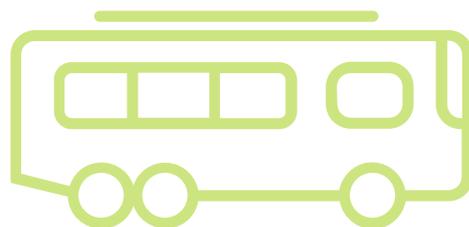
*máquina para pasar la tarjeta del autobús está situada en nuestro espacio reservado. Es un poco agobiante ver pasar a tanta gente por delante. Con todo ello, al final te da miedo ir en transporte público"*



*"Frecuencias de algunas líneas de autobús y supresión de otras"*



*"Los horarios no se cumplen"*



## HOSTELERÍA / COMERCIO



*“Cita previa, aforos limitados”*

*“Incoherencias normativas”*

*“Donde yo he estado se han cumplido rigurosamente las normas de distancia, desinfección, etc. Pero al pasear he visto algún local en el que la distancia entre mesas no era la exigida y en la cola de espera para coger mesa no había distanciamiento suficiente”*

*“Distancia de seguridad y guantes, tener que utilizar mascarilla y gel hidroalcohólico. Cita previa para reservar una mesa. La ampliación del número de terrazas y la consiguiente dificultad para movernos en silla de ruedas”*

*La obligación de usar los guantes entorpece mis capacidades con las manos en gran medida, y aunque les haya dicho y mostrado (en alguna ocasión) que me he lavado las manos con el hidroalcohol, me piden ponerme los guantes. Cuando hay caminos divididos para entrar/salir y estos se encuentran divididos por bloques físicos, a veces no puedo pasar ni por la entrada, ni por la salida (sin chocar con nada)”*

*“La ampliación de terrazas en algunos casos reduce el espacio para las y los peatones”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### HOSTELERÍA / COMERCIO



*"He ido a comprar como siempre y no veo respeto, ni distancia social. Me genera mucha inseguridad la actitud de la gente en la calle"*

---

*"No tengo opción de ir sola como antes del confinamiento"*

---

*"Al principio tomé un par de cafés, pero ahora no voy, la gente no respeta la distancia de seguridad"*

---

*"Fuera del centro comercial se mantiene la distancia; una vez dentro, a la hora de hacer la compra, no. La gente no respeta, como con la caja que se habilitó en el Eroski para mayores y para personas con discapacidad"*

---

*"Más dificultades para acceder, aforo limitado, no poder sentarme para esperar y tener que estar todo el rato de pie. Veo a la gente nerviosa, y yo también noto nerviosismo"*

---

**SALUD**

*“Mis terapias se cancelaron con el confinamiento y no han vuelto a iniciarse a pesar de mis grandes necesidades (y de haberlo solicitado)”*

*“Citas anuladas”*

*“Retraso en citas y consultas telefónicas por no atender presenciales”*

*“Necesito medicamentos de la farmacia hospitalaria y al principio había que pedir cita y luego me los enviaban a casa”*

*“Algunas consultas las he hecho telefónicamente. Pruebas como ecografías se me han anulado en tres ocasiones. Y de ellas depende la decisión de uno de mis médicos para llevar a cabo una intervención quirúrgica”*

*“Suspensión de consultas y otras telefónicas”*

*“Se cancelan las consultas, lo veo como una manera sutil de darnos de alta a los crónicos que ha sido la orden oculta en más de una ocasión”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### SALUD



*"Retraso en las citas, las citas con la doctora se hacen por teléfono, mucha limpieza y distancia social en el ambulatorio"*

*"Se me ha suspendido la rehabilitación"*

*"Tenía cita en el Oncológico, suelo ir en ambulancia, pero no podía llevar acompañante y mi familiar tuvo que ir en autobús"*

*"Retraso de citas, la consulta ha sido por teléfono. Creo que tenía que ser consulta a domicilio, para que vean al paciente"*

*"Retraso en las citas, y veníamos de un periodo donde no daban citas. Las medidas de seguridad adoptadas han ralentizado el proceso, y, a día de hoy, transcurridos más de tres meses, no tengo notificación alguna, no se cuándo comenzaré con mi rehabilitación"*

*"De momento mis citas han sido telefónicas y me han resuelto de la misma manera que cuando eran presenciales. Para mí es mejor de esta manera, ya que no me he tenido que desplazar"*



*“Consultas retrasadas. Salud mental cerrada. Me ha llamado de vez en cuando el psiquiatra. Me he sentido muy solo y agobiado”*

*“Al no haber podido ir a realizar la rehabilitación ni al fisio ni a la piscina, me ha reducido la movilidad”*

*“Hay personas con movilidad reducida que han perdido fuerza y les cuesta volver a recuperarla”*

*“Podrían surgir nuevos problemas físicos o psicológicos a causa de la inactividad”*



## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### SENTIMIENTO DE SOLEDAD



*"Hemos estado mucho tiempo sin salir, porque somos un colectivo vulnerable, y ahora me da miedo salir, porque cuando salgamos todo el mundo estará en la calle"*

---

*"Al estar en una residencia hay compañía, pero de diferente manera, ya que no es tu casa 100%. La gente que está como tú no habla mucho y se pasan el día viendo la TV. Solemos tener momentos de charla, pero suele ser muy artificial"*

---

*"Es muy triste tener hijas y no poder verlas, y un nieto. Hace 70 días que no veo a mi hija mayor"*

---

*"Al principio del confinamiento pensaba, ¿Y ahora a quién pido ayuda? ¿O quién me puede ayudar?"*

---

*"Es injusto que a las personas residentes de centros concertados con Diputación se nos prohíba salir como al resto de la población. Llevo dos meses y medio sin salir a la calle. Y si tuviera novia no sé qué sería de nuestra relación. Estamos en un régimen penitenciario"*

---

*"La limitación para salir de casa hace que tenga muy poca vida social"*

---



*“Debido a mi sordera, a pesar de llevar audífonos, escucho peor a las personas que hablan bajo (y algunas tampoco se esfuerzan mucho), si a veces lo juntas en las tiendas con las mamparas: no escucho casi nada. En resumen, me agobia un poco ir de tiendas ahora mismo. En las relaciones con mis amigas y amigos... hay algunas personas que debido a que son escépticas ante el virus (y en consecuencia, no toman las mínimas medidas de higiene), tengo miedo de ser contagiada por culpa de tal comportamiento, ya que podría tener más complicaciones que ellos. Otras personas han quedado para hacer planes en la naturaleza o en casas no accesibles, con lo cual, no puedo participar en esas actividades”*

*“Sobre todo por mi madre de 86 años y la sensación de que es normal que por ser crónico o mayor se mueran las personas, como si eso fuera justificación suficiente”*

*“Ha aumentado la sensación de no poder hacer nada sola, de no poder estar sola y de tener que hacer las cosas con personas que antes no estaban tanto tiempo conmigo”*

*“Esta crisis nos está haciendo mucho daño, a la sociedad en general y a mí en particular”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### SENTIMIENTO DE SOLEDAD



*"En estas circunstancias lo veo normal, y es solo temporalmente. Suelo hacer videollamadas, entre otras cosas... aunque echo en falta el contacto humano"*

---

*"Al estar confinado, no he podido tener contacto con mi red social"*

---

*"La falta de sociabilidad con mis compañeras y compañeros de clase"*

---

*"Me he sentido desamparada tanto a nivel institucional como de servicios sociales. Me he dado cuenta de mi fragilidad, y gracias al apoyo de mi hija y las reuniones por ordenador con el grupo de mujeres y discapacidad me he sentido arropada. Si llego a estar en una situación de más dependencia con dificultades para moverme, etc., no sé qué hubiera sido de mí, de mi hija o mis padres, que pertenecen al colectivo más vulnerable. Lo he pasado mal, y lo estoy pasando mal"*

---

*"Todo el día en la residencia sin poder relacionarme, llamo cuando me pueden ayudar"*

---

*"El estar solo, vivir solo y además confinado porque no podía salir ni tan siquiera a hacer la compra me ha hecho sentirme muy agobiado"*

---



*“No he sentido soledad, ya que he mantenido comunicación telefónica y virtual, muy importante también la buena relación con mi asistente personal”*



*“Nos afecta en todo. Necesitamos más ayuda que no llega y el sentimiento de soledad y abandono es terrible”*



*“Mucha soledad. No tengo suficientes recursos económicos para contratar un servicio wifi y al no poder salir a la calle, he estado más aislada que nunca. Esto produce mucho aislamiento”*



## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### OTRAS VALORACIONES



*"Se tenía que haber dejado salir antes a las personas que están en los centros residenciales, igual que al resto de los colectivos"*

---

*"Considero que la desescalada se está diseñando dejando a un lado a las personas con discapacidad y se están obviando sus necesidades. Cuando debería de ser un grupo especialmente protegido, está siendo un grupo especialmente olvidado"*

---

*"Tengo un hijo con un síndrome raro y hemos dejado de recibir todos los servicios"*

---

*"Antes solíamos pedir ayuda a cualquier persona que estuviese cerca para un ascensor, una compra, etc. Ahora necesitamos asistente personal continuamente"*

---

*"El COVID-19 me ha supuesto quedarme este año 2020 sin mis vacaciones de Elkartu, que son las únicas que puedo hacer a lo largo del año, normalmente elijo agosto porque es el que más me gusta. Y otro servicio del que no voy a poder disfrutar este 2020 es el de BAÑOS SIN BARRERAS en la playa de HONDARRIBI, estas dos cosas son las que más me van a costar el quedarme sin ellas este año 2020"*

---



*“Por lo que conozco de otras personas con discapacidad, esta situación les ha afectado en sus vidas cotidianas tanto por cambios en las atenciones recibidas hasta ahora, como y sobre todo, en su estabilidad emocional y psicológica (miedo, estrés, insomnio, sensación de soledad, aislamiento personal, etc.)”*

*“No nos han explicado adecuadamente las normas y restricciones, no sabíamos cuando podíamos salir o cuando no, cuando era el turno de las personas con movilidad reducida, o las personas con discapacidad autónomas...”*

*“Depende del grado de dependencia de cada persona, afectará más o menos. La RENTA universal deberían cobrarla todas las personas con discapacidad psicofísica”*

*“Me preocupa cómo vamos a evolucionar dentro de esa “nueva normalidad” y cómo se van a llevar las ayudas o solo las vamos a ver en la tele y en campaña electoral. Me preocupan las residencias”*

*“Echo en falta la fiabilidad de las noticias, ya no se si el horario del autobús es el correcto”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### OTRAS VALORACIONES



*"Preocupación por si desde las Administraciones se dejan un poco de lado las reivindicaciones de los colectivos con diversidad funcional con la excusa de priorizar otras actuaciones en relación con el Covid"*

---

*"Como siempre, necesitaré la ayuda de mis familiares. Sin autonomía, me he imposible acceder a los comercios con mi silla de ruedas"*

---

*"Tengo la sensación de ser de las grandes olvidadas. Nos han metido junto con el grupo de personas mayores, pero nuestras necesidades, etc. son diferentes, dentro de nuestro colectivo también hay situaciones muy diferentes, y creo que todo eso no se ha tenido en cuenta"*

---

*"La situación nos distancia de nuestro círculo cercano, que es el que nos ayuda en esos momentos de empuje frente a los bajones anímicos"*

---

*"Esta situación me he hecho sentir muy vulnerable, y darme cuenta de mi fragilidad. Entiendo la complicación que da una situación nueva de pandemia. Pero creo que hay necesidades y colectivos que no se pueden obviar, que hay que llamar por teléfono y preguntar, intentar dan una solución, o en caso de no poder ser intentar*



*tranquilizar, que la gente y más con discapacidad tengamos voz, y sobre todo una calidad de vida que a día de hoy dista mucho de ser una realidad. Falta mucha concienciación. Somos personas con diversas necesidades y como tales se nos debe atender con respeto. En el tema sanitario ha sido duro ver retrasadas consultas, operaciones, etc. Todo entendible, pero hay que apostar más por el sistema sanitario. Y por nuestros mayores”*

*“En cuanto a Servicios Sociales me he sentido totalmente desamparada. Mis padres son de colectivo vulnerable (más de 70) y con problemas, he tenido que ir todos los días a ayudarles. Llamé a Servicios Sociales para plantear el problema y me encontré una respuesta muy desagradable, me hicieron sentir fatal, generando mucho dolor e impotencia. Esto se podía haber solucionado preguntado la situación de cada persona y buscar una solución. Entiendo que la situación del Covid ha sido dura, pero la desatención en mi caso ha sido total”*

*“Creo que lo ideal hubiera sido salir cuando se dejó a las personas mayores y no como lo van a hacer, cuando todo el mundo esté en la calle. Eso me produce miedo y ansiedad”*

## B) FASE DE "NUEVA NORMALIDAD"

### OTRAS VALORACIONES



*"Mayor seguimiento y no tener que aislarse y tener que buscarse los medios"*

---

*"Angustia y al ser una persona de riesgo, un poco de miedo por esta situación"*

---

*"Miedo a nuevos rebotes e inseguridad"*

---

*"Sé que esta es una situación nueva y muy dura, que ha puesto a prueba todo el sistema. Desde los Servicios Sociales creo que se debería mirar y evaluar cada caso en función de las necesidades; como persona y mujer con discapacidad y una hija a cargo he sentido que no valgo nada, además he tenido que cuidar de mis padres en todo este proceso en el que no he tenido ningún apoyo, y cuando pedí ayuda a los Servicios Sociales me encontré con una situación muy desagradable, totalmente desamparada y cuestionada. No sé cuál es la solución, pero esta pasa por evaluar cada situación y dar visibilidad a los colectivos más vulnerables. Y a nivel social me parece que la gente no ha tomado conciencia de la situación tan dura que hemos vivido, que es algo que concierne a toda la sociedad, y que esto ha generado mucha desestabilidad emocional, económica y social. No puede ser que siempre salgamos perjudicados los mismos colectivos"*

---

# C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El proceso de participación, en su tercera fase coincidente con el período de los rebrotos de la pandemia, se materializa a través de la celebración de un Taller de participación en el que se debaten las distintas cuestiones derivadas en las anteriores fases, con la perspectiva del tiempo transcurrido, las enseñanzas obtenidas y las conclusiones derivadas para el diseño de políticas transformadoras en materia de discapacidad.

El Taller se celebra el 11 de noviembre mediante videoconferencia, a través de la plataforma Zoom, y se invita a aquellas personas que tomaron parte en la segunda fase del proceso, de carácter más cualitativo.

Toman parte finalmente 21 (10 mujeres y 11 hombres) personas con discapacidad en una sesión de trabajo que cuenta con la siguiente estructura:

---

**10:30h** Presentación, en la sala general de Zoom, a cargo del personal de elkartu: proceso participativo, ámbitos a analizar en la sesión, y metodología de trabajo.

**11:00h – 12:30h** Distribución de las personas participantes en tres salas reducidas de Zoom (cada una de ellas dirigida por una persona moderadora) para debatir sobre los diferentes ámbitos objeto de análisis.

**12:30h – 12:35** Cierre y despedida en la sala general.

---

El contenido de trabajo de la sesión se basa en el esquema que en remitido con carácter previo a las personas participantes:

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

### ÁMBITO 1.

## MODELO DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO

*La insuficiencia de recursos que favorezcan la Vida Independiente ha provocado que las familias hayan tenido que asumir la responsabilidad de los cuidados de las personas con discapacidad en el ámbito del domicilio.*

### Mirada al pasado: Qué ha ocurrido en la crisis

¿Qué derechos se han vulnerado o qué carencias se han dado para la atención a las situaciones de discapacidad y/o dependencia en el domicilio? (Servicio de Ayuda a Domicilio, Asistencia Personal, Cuidados Familiares, Vida Independiente, etc.)

### Mirada al futuro: Qué enseñanzas nos va a dejar la crisis

- ¿Se ha demostrado la conveniencia de priorizar que la persona con discapacidad organice sus propios cuidados, frente a recibir servicios en los que la capacidad de decisión es menor? (Servicio vs Prestación Directa)
- ¿Cómo se debería impulsar el modelo de Vida Independiente?
- ¿Qué recursos habría que crear para impulsar la figura del Asistente Personal?
- ¿Qué habría que modificar en el Servicio de Ayuda a Domicilio?
- ¿Cómo deberían dignificarse los cuidados familiares?

## ÁMBITO 2.

### MODELO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

*La particular privación de derechos impuesta a las personas con discapacidad usuarias de centros residenciales ha evidenciado como nunca el carácter segregador de la institucionalización y la necesidad de transformar profundamente el modelo de atención residencial.*

#### Mirada al pasado: Qué ha ocurrido en la crisis

¿Qué derechos se han vulnerado o qué carencias se han dado para la atención a las situaciones de discapacidad y/o dependencia en los centros residenciales?

#### Mirada al futuro: Qué enseñanzas nos va a dejar la crisis

- ¿Cómo debería ser la atención a las personas con discapacidad en los centros residenciales?
- ¿Cómo garantizar la participación de las personas con discapacidad en la toma de decisiones que les afectan?
- ¿Basta con garantizar los recursos básicos (alimentación, cama, cuidados, etc.) o habría que garantizar la participación en la comunidad?

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

### ÁMBITO 3.

## SALUD

*La crisis ha hecho aflorar el riesgo real de las personas con discapacidad de ser discriminadas en el acceso a los recursos y servicios sanitarios.*

#### **Mirada al pasado: Qué ha ocurrido en la crisis**

¿Qué derechos se han vulnerado o qué carencias se han dado en el ámbito de los recursos y servicios sanitarios?

#### **Mirada al futuro: Qué enseñanzas nos va a dejar la crisis**

- ¿Qué habría que hacer para que no se ponga en cuestión en el futuro que las personas con discapacidad tienen el mismo derecho de acceder a los recursos y servicios sanitarios, incluso en un contexto de alarma sanitaria?
- ¿Cómo habría que transformar la atención sanitaria de las enfermedades que pueden dar lugar a una discapacidad, de manera que no se produzcan interrupciones o retrasos que perjudiquen a la salud?
- ¿Se debería impulsar la investigación en las enfermedades que pueden dar lugar a una discapacidad, de la manera tan decidida como se ha hecho con el Covid-19?

## ÁMBITO 4.

# PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

*La crisis ha provocado la necesidad de adoptar decisiones muy relevantes para la vida y los derechos de las personas con discapacidad, y se ha hecho sin contar con las personas con discapacidad, favoreciendo de esta manera su invisibilización.*

### Mirada al pasado: Qué ha ocurrido en la crisis

¿Qué carencias se han dado en el derecho de las personas con discapacidad a participar en la toma de decisiones que afectan a su vida y a sus derechos?

### Mirada al futuro: Qué enseñanzas nos va a dejar la crisis

- ¿A pesar de tener reconocido el derecho de participar en la toma de decisiones, como hacer para que las instituciones lo interioricen como práctica habitual?
- ¿Cómo hacer para que la sociedad visualice a las personas con discapacidad, pero no con un enfoque paternalista y asistencialista que nos invisibiliza como ciudadanos/as de pleno derecho?
- ¿Qué papel debe jugar el asociacionismo en la garantía de la participación de las personas con discapacidad en la toma de decisiones?
- ¿Cómo hacer para que las instituciones no nos vean como meros usuarios de recursos, sino como ciudadanos con necesidades, más allá de la discapacidad?
- ¿Cómo hacer para que la obligada distancia social no se convierta en aislamiento social y soledad?

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

### ÁMBITO 5.

## ACCESIBILIDAD Y PRODUCTOS DE APOYO

*La crisis ha traído decisiones que han priorizado la promoción económica sobre la accesibilidad universal, y se ha puesto de manifiesto la necesidad de las personas con discapacidad de disponer de una vivienda digna, adecuada y accesible.*

### **Mirada al pasado: Qué ha ocurrido en la crisis**

¿Qué derechos se han vulnerado o qué carencias se han dado en el ámbito de la accesibilidad universal y productos de apoyo?

### **Mirada al futuro: Qué enseñanzas nos va a dejar la crisis**

- ¿Cómo deberían diseñarse las viviendas para garantizar que responden a las necesidades de las personas con discapacidad?
- ¿Qué medidas deberían tomarse para que la accesibilidad deje de ser un derecho para convertirse en un hecho?
- ¿Cómo se podría garantizar que las personas con discapacidad dispongan de los productos de apoyo necesarios para su autonomía personal?

Por tanto, a continuación se señalan las principales aportaciones y conclusiones extraídas en los diferentes ámbitos abordados en el Taller de participación:

## ÁMBITO 1.

### **MODELO DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO**

- Las reducciones en los importes de algunas prestaciones de dependencia que se decidieron hace dos años tenían que haberse revertido en esta crisis, teniendo en cuenta la labor que han hecho las familias en los cuidados. La Diputación está centrada en grandes proyectos para los cuidados, pero ha olvidado estas “pequeñas” cosas que son las verdaderamente importantes.
- Los cursos que se dan a las personas cuidadoras deberían cambiar su contenido, porque a veces se convierten en espacios de queja, y además quienes forman carecen de la experiencia práctica que sí tienen las personas que van a formarse.
- Las administraciones se han puesto en contacto con las personas mayores, pero para nada con las personas que están en Vida Independiente. Además, así como para otras situaciones (valoraciones de dependencia, seguimiento de prestaciones, orientaciones para adaptaciones de vivienda, etc.) personal de las administraciones acuden a los domicilios, ahora que podía hacer falta, no se ha recibido ni siquiera una llamada.
- Deberían flexibilizarse los requisitos para contratar asistentes personales, porque no hay recursos que lo favorezcan y lo faciliten.
- Durante la crisis, especialmente al principio, cuando no había medidas de seguridad disponibles, las personas con asistente personal se han visto desamparadas para dotar de los equipos de seguridad. No se han puesto los mismos esfuerzos que en otros recursos. Todo ha recaído en la propia persona con discapacidad.

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

- Se ha visto que es necesario facilitar desde las administraciones la contratación de asistentes personales, porque siempre se debe acudir a personas conocidas, asociaciones, etc. No se pone en valor la figura de asistente personal.
- El sector de cuidados no está para nada reconocido, y hay que tener en cuenta que es un sector feminizado y precarizado. Hay que dignificar los cuidados, y esto corresponde tanto a las administraciones como a la propia sociedad.
- Cuando se dan situaciones en la que hay que reemplazar al asistente personal, por ejemplo, por vacaciones, existen dificultades y hay que asumir un sobrecoste. Sería importante que el sistema fuera flexible y diese respuesta a todas las necesidades y situaciones que se puedan dar.
- Las prestaciones directas garantizan mejor la autonomía y libertad de decisión de las personas con discapacidad, pero el sistema debería ser flexible para adecuarse a cada persona, es decir, que cada persona con discapacidad eligiese, en función de su situación o necesidades, si prefiere un servicio o una prestación directa.
- Los que hemos podido pasar la pandemia en casa nos sentimos agradecidos porque nos sentimos en igualdad de oportunidades que el resto de las personas.
- Hemos vivido que las instituciones han pasado de todas las personas con discapacidad que vivimos en las casas porque como ya tenemos familiares que nos atienden ellos entienden que no tienen ninguna responsabilidad.
- Se ha dado la circunstancia de que muchas personas que estaban en residencias han vuelto a sus casas para pasar la pandemia, sin embargo, ha sido la familia la que ha tenido que hacerse cargo del cuidado total y absoluto de las personas con discapacidad. No se ha dado a las familias ningún recurso económico para que pudieran contratar asistentes personales para el cuidado de las personas con discapacidad.

- Sí de por sí ya es evidente que el modelo de vida independiente dota de la posibilidad de autogobierno a la persona, En época de pandemia aún más.
- El vivir de forma independiente nos ha garantizado el tener el mismo derecho en la desescalada a salir a la calle y poder relacionarnos.
- Se han dado situaciones positivas en las que los recursos se han flexibilizado para dar respuesta a las necesidades especiales que se estaban produciendo. Ha sido el ejemplo de algunos casos en los que el servicio de ayuda a domicilio a incluido actividades que antes no estaban previstas pero que en esta situación era más necesaria que nunca, como hacer la compra o adquirir medicamentos.
- La sociedad prefiere a las personas con discapacidad como personas cuidadas, y no como personas que deciden sobre sus propias vidas.
- Durante la pandemia, las personas contratadas como asistentes personales han tenido miedo de contagiar a las personas que atendían.
- Algunas personas con discapacidad no han tenido el rol de cuidadas únicamente, sino que también han cuidado de otros familiares. Sin embargo, desde la administración no se nos considera como personas que podemos cuidar.
- Se ha mermado la asistencia a centros especializados de rehabilitación, y esto puede tener un efecto negativo en la salud y la autonomía de las personas con discapacidad.
- Se debería impulsar que el derecho a la vida independiente llegue a todas las personas, y no solo a unas pocas.

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

### ÁMBITO 2.

## MODELO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

- Las personas usuarias de centros residenciales no comprendían por qué sus familiares no les visitaban, y tenían un sentimiento de abandono. Esto ha incrementado la angustia de estas personas.
- Al no tener conocimiento, en algunos casos, en cuestión de medios tecnológicos, o bien carecer de los medios tecnológicos necesarios, se han aumentado el aislamiento con el exterior.
- Se impiden las salidas porque no hay personal suficiente para gestionar que se hagan de manera adecuada.
- La privatización en la gestión de las residencias ha tenido efectos negativos en los derechos y el bienestar de las personas usuarias.
- Debería impulsarse el modelo de vida independiente frente al modelo residencial, pero como éste todavía existe y existirá, su modelo debería basarse en la organización escandinava o alemana, es decir, de pequeño tamaño, pero con el personal de aquí.
- Los centros residenciales deberían tener en cuenta las opiniones y deseos de las personas usuarias, siendo además públicas y transparentes.
- Los centros residenciales deberían garantizar más y mejores productos de apoyo para las personas con discapacidad, para así favorecer su autonomía personal en la mayor medida posible.
- Se deberían garantizar las habitaciones individuales en los centros residenciales en favor del derecho a la intimidad de las personas usuarias.

- Los centros residenciales deberían inspirarse en la idea de que las personas usuarias estuviesen como en su casa, garantizando en todo caso la autonomía para salir al exterior.
- Los centros residenciales deberían garantizar un entorno que las personas usuarias sintieran como suyo, e impulsar y apoyar la toma de decisiones por sí mismas.
- El modelo residencial suplanta la personalidad de las personas con discapacidad, ya que la institución decide qué hacer y cómo hacerlo, sin que cuente la voluntad de la persona usuaria.
- Se puede decir que las personas que vivimos institucionalizadas, llevamos 8 meses confinados, tres de confinamiento total y el resto de los meses con muchas restricciones cuando el resto de ciudadanía no ha tenido estas restricciones. Esto depende de las residencias, pero en algunas residencias solo dejan salir una hora al día, y cerca de la residencia, en otras una hora y media a la mañana y dos horas a la tarde etc. Esto resulta totalmente insuficiente para las personas que vivimos allí.
- La residencia es nuestra casa, pero nos hemos encontrado con que hemos tenido que estar en las habitaciones sin salir, con mascarilla, sin poder utilizar los espacios comunes los primeros tres meses y ahora para utilizarlos hay que ir con mascarilla. Si pernoctas fuera de la residencia al volver tú y tu compañero tienes que estar todo el día con mascarilla incluso dormir con ella.
- Se da la realidad de qué no nos dejan salir, pero no se evita que el virus entra en las residencias.
- Esta realidad es injusta y no se debe de permitir porque es una vulneración de nuestros derechos.
- Se ha metido en un mismo saco a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, cuando nuestra realidad es completamente diferente.

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

- Se nos ha prohibido socializar, mantener relaciones con el exterior y con nuestra red de amistad y familia, esto supone mermar aún más nuestras opciones de relación y de esparcimiento.
- Se ha olvidado a nuestro mundo emocional. Es necesario atender no solo el cuidado físico sí no el cuidado emocional.
- Ha quedado en evidencia una vez más que en las residencias no se cubren las necesidades de todas las personas, la respuesta ha de ser en función de las necesidades que tiene cada persona.
- Se ha mostrado una vez más la importancia de poder optar como venimos reclamando al derecho a la vida independiente.
- Las residencias se han convertido en centros penitenciarios.
- No sabemos qué es mejor sí morir del virus o morir de depresión o tristeza y soledad. Se está enterrando a las personas en vida.
- Habría que tomar más medidas de seguridad.
- Habría que habilitar habitaciones individuales para pasar las cuarentenas.
- Habría que movilizarse para defender los derechos de las personas institucionalizadas.

## ÁMBITO 3.

### **SALUD**

- Se han instaurado las consultas telefónicas en detrimento de las presenciales, y eso es algo que ha llegado para quedarse. Esto puede ser perjudicial para algunas enfermedades o para un seguimiento adecuado.
- Se nona ha dado el caso de tener que sacar las claves telemáticas para acceder por internet a nuestro expediente y conocer el resultado de las pruebas, porque no recibíamos información al respecto por los cauces habituales.
- La forma de recibir la consulta es llamar y después te devuelven la llamada, pero no siempre se puede estar disponible en el momento en que llaman, y si no es así, corres del riesgo de no recibir la atención.
- Cuando se dan dificultades de comunicación el teléfono deja de ser el medio más adecuado. Tuvimos la experiencia positiva que una enfermera nos dio el teléfono para comunicarnos por whatsapp, pero esto no debería depender de la buena voluntad de una persona particular, sino que debería estar recogido en un protocolo oficial.
- Se han cancelado citas.
- Se han cancelado resto tratamientos y rehabilitaciones que han entendido que no eran necesarios. Para personas con enfermedades o discapacidades degenerativas la supresión de estos tratamientos ha supuesto un retroceso brutal.
- La realidad que se ha vivido y se está viviendo en el tema de la salud tiene que ver con los recortes previos que se han dado en sanidad.

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- No vemos ético que se plantee excluirnos ya de entrada de entrar en determinados recursos, como son las UCIS por tener discapacidad.
- En el triaje médico no todo vale. Parece que se hace en función del valor que se nos da a cada persona y de lo que podemos aportar a la sociedad, por eso una persona con discapacidad vale menos y tiene menos derecho a acceder a los recursos.
- En ocasiones la forma de discriminar en el ámbito sanitario es muy sutil.
- Habría que plantearse si esta falta de atención que se está dando no es eutanasia también. Sin embargo, lo llaman reorganización, triaje, etc., porque faltan recursos.
- Tenemos que pedir que todas las personas, incluidas las personas con discapacidad, tengamos derecho a acceder a todos los recursos, que no sea la discapacidad la que decida el acceso a recursos como la UCI.
- Hay que exigir que haya protocolos claros, que haya protocolos de atención cuando se contagia una persona con discapacidad o dependencia.
- Se producen colas interminables para acceder a los centros de salud.
- Se han atrasado cambios en la medicación, con el perjuicio que esto puede generar en la salud de muchas personas.
- Dada la situación en el ámbito de la salud pública, algunas personas han acudido al sistema privado, lo que evidencia las carencias del propio sistema.

## ÁMBITO 4.

# **PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

- No se ha tomado en cuenta la opinión de las personas con discapacidad y de las asociaciones que nos representan. Se han decidido cosas muy importantes y graves, y todas sin ni siquiera escucharnos.
- No nos tenemos por personas invisibles, pero se nos ha invisibilizado.
- Si nos preguntaran buscaríamos soluciones más acordes a nuestra realidad y circunstancias.
- Hay que exigir que no se decida nada nuestro sin nosotros.
- elkartu debe de ser el interlocutor válido en las instituciones.
- Se habla mucho de gobernanza y participación, pero esta no es real.
- Debemos empoderarnos como colectivo y exigir estar presente en todo lo que se decida para nosotros, así como exigir nuestros derechos.
- La participación de las personas con discapacidad debería garantizarse desde el primer momento de la toma de decisiones.
- Se opta por hablar con los familiares de las personas con discapacidad, no con las personas con discapacidad. Ni familiares ni cuidadores, hay que hablar con las personas con discapacidad.

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Nos ven como el colectivo que siempre pone pegas y protesta ante las decisiones que se toman de manera unilateral por parte de las administraciones.
- Las personas con discapacidad deberían movilizarse para hacerse oír y defender sus derechos. Y esto requiere la implicación de todas las personas con discapacidad.
- El colectivo de personas con discapacidad siente que no se le escucha para nada. Solo nos quieren para la foto.

## ÁMBITO 5.

### **ACCESIBILIDAD Y PRODUCTOS DE APOYO**

- En esta crisis ha tenido mucha importancia la vivienda, y se ha demostrado lo importante que es disponer de una vivienda accesible.
- Se han tomado decisiones para favorecer determinados sectores, que han ido en perjuicio de la accesibilidad, como por ejemplo la ampliación de las terrazas en la hostelería.
- Estamos teniendo dificultades con las entradas y las salidas en los locales. La colocación de mamparas, la clasificación de espacios, resta espacio y nuestra movilidad se ve restringida.
- Los pasillos de entrada y salida nos dificultan más el acceso a los establecimientos.
- Ahora todo está en la calle, y la movilidad está mucho más comprometida.
- Los comercios ya salen a la calle, carteles de anuncios, burros de ropa en las tiendas de ropa, etc., que lo único que hacen es estorbar el tránsito.
- En servicios de accesibilidad como es el baño asistido ha sido mucho más corto, solo dos meses cuando antes eran más de tres. Está claro que en época de pandemia también se recorta en nuestras necesidades y en otras cosas.
- Deberíamos seguir el ejemplo de otros colectivos para visibilizar la realidad colectiva.
- A las dificultades cotidianas hay que sumarle las modificaciones en el entorno construido, que no lo han puesto fácil.
- No se ha tenido en cuenta la accesibilidad a la hora de disponer muchos dispensadores de geles.

## C) FASE DE REBROTOS: TALLER DE PARTICIPACIÓN "COVID-19 Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

### **OTRAS CONSIDERACIONES**

- Hemos vivido un abandono total, sólo nos han llamado desde elkartu, no nos han llamado ni desde la Diputación, ni desde servicios sociales municipales.
- Ha quedado patente que, si en condiciones normales hay problemas, necesidades sin dar respuesta, que los recursos son justos, en época de pandemia solo se ha reforzado esta realidad que ya conocíamos.
- Sí en el primer confinamiento o primera ola del COVID-19 hemos visto que la respuesta que se nos ha dado no ha sido suficiente y hemos tenido muchos problemas, que en la segunda ola se repitan los mismos problemas nos parece aún más grave.
- No se nos ha tenido en cuenta y ahora tampoco se nos tiene en cuenta. Se ha aplicado la situación de guerra y en situación de guerra siempre hemos sido los grandes olvidados.
- Ha existido una descoordinación institucional, ninguna administración estaba preparada para esto, pero no obstante hay que insistir en que en los ayuntamientos exista un registro donde se puedan recoger las necesidades existentes para que puedan ser atendidas. Es necesario que exista una coordinación interinstitucional y con las entidades que representan a las personas con discapacidad.
- Un servicio esencial como son los servicios sociales de base debe garantizar la atención a la ciudadanía. Esta atención a poder ser debería ser presencial, y en caso de que esto no sea posible se tiene que garantizar la atención telefónica a la mayor premura.
- La comunicación con las instituciones ha sido difícil para toda la ciudadanía y más aún para las personas que tienen dificultades de comunicación, dificultades

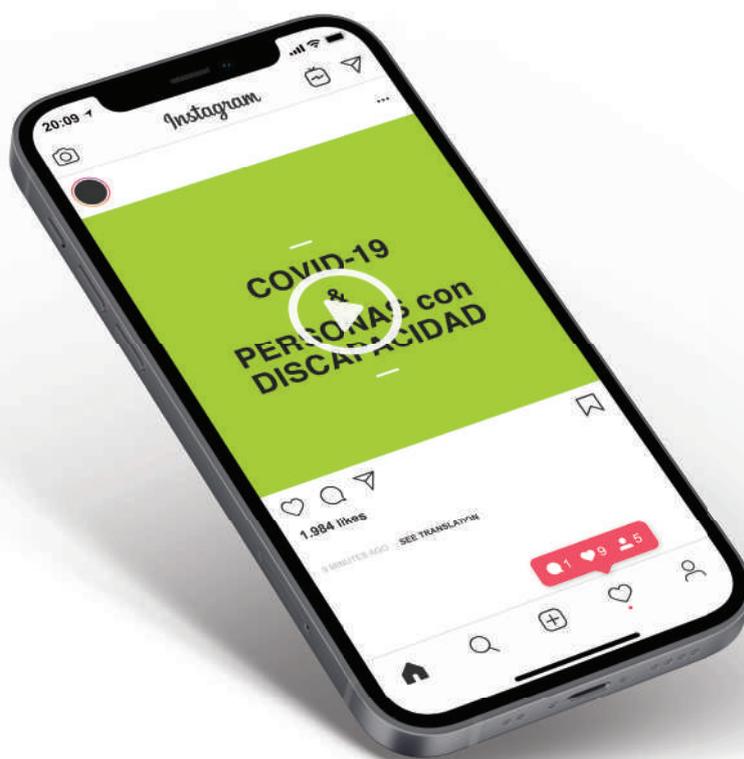
de dicción. Si todos tenemos que comunicarnos por teléfono nos deben facilitar el poder tener un contacto adecuado. En muchas ocasiones nos hemos encontrado que al no entendernos nos han colgado el teléfono, o no nos han dejado el suficiente tiempo como para expresarnos para que nos entiendan. La atención presencial en estos casos es básica porque nos facilita mucho la comunicación.

- También hay que tener en cuenta que muchas personas no manejan bien la tecnología actual, y han sustituido toda la atención presencial por atención online y esto ha supuesto que debido a la brecha digital y a la dificultad de acceso a tener wifi o equipos informáticos, parte de la población se haya quedado desatendida.
- Hay que pedir a las instituciones más empatía, más compromiso y más cercanía para atender a todas las personas, y más aún a las personas que tenemos necesidades especiales.

## D) FASE DE DIFUSIÓN

Esta fase ha permitido transmitir al conjunto de la sociedad las valoraciones y conclusiones derivadas del proceso de participación impulsado por **elkartu**, dando así a conocer las vulneraciones de derechos producidas durante la crisis sanitaria y social provocada por la pandemia, así como las enseñanzas extraídas para transformar las políticas en materia de discapacidad.

La campaña de difusión se resume en las animaciones creadas para reflejar los ámbitos objeto de análisis a lo largo del proceso de participación:





**BIZIMODU  
INDEPENDIENTEA**

**Familiek  
hartzen dute  
bere gain  
zaintza**

*eta batez ere*

**ARRETA EREDUA  
ALDATZEA**



**EGOITZA  
ARRETAREN  
EREDUA**



**SALUD**

**Kolektibo  
ikustezina**

**VIDA  
INDEPENDIENTE**



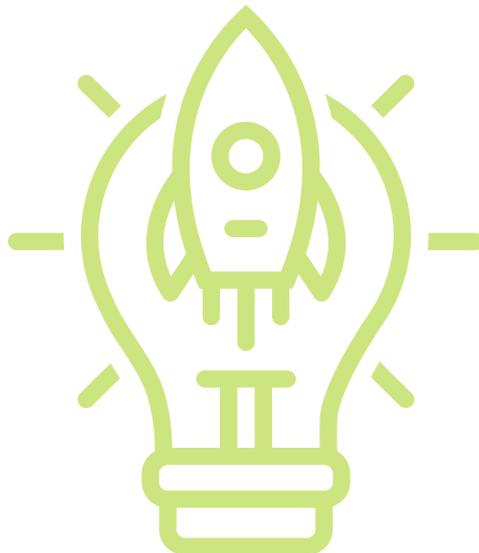
**DESGAITASUNA  
DUTEN PERTSONEN  
PARTEHARTZEA**



**IRISGARRITASUNA  
ETA LAGUNTZA  
PRODUKTUAK**

# 05

## CONCLUSIÓN FINAL



El proceso de participación impulsado por **elkartu** ha contribuido a dar voz a las personas con discapacidad física en un contexto caracterizado por la invisibilización de un colectivo para el que se han adoptado decisiones trascendentales sin ser tomado en consideración.

Este proceso ha permitido determinar precisamente la necesidad de garantizar el derecho a la participación de las personas con discapacidad y de las organizaciones que les representan en todas las decisiones, medidas y políticas adoptadas por las instituciones públicas, y que puedan tener incidencia en sus derechos y su calidad de vida.

La ausencia de un modelo de gobernanza colaborativa consolidado ha provocado que en el contexto de una grave crisis sanitaria, social y económica derivada de la pandemia se hayan vulnerado derechos fundamentales de las personas con discapacidad en aras de una pretendida defensa de la salud colectiva, y que, por otra parte, no se hayan adoptado medidas que hubiesen permitido garantizar mayores grados de bienestar en ámbitos como la atención a las situaciones de dependencia, la educación, el empleo o la accesibilidad universal.

Asimismo, el proceso de participación ha permitido concluir que el aspecto más relevante en cuanto a las demandas de las personas con discapacidad lo constituye la necesidad de impulsar el modelo de vida independiente para así decidir libremente dónde, cómo y con quien desarrollar su propio proyecto de vida. Ello requiere disponer de los apoyos necesarios, tanto los referidos a la vivienda, los ingresos dignos, la asistencia personal o los productos de apoyo, sin los cuales, tal y como se ha demostrado a lo largo de la pandemia, las personas con discapacidad se encuentran abocadas a depender de las familias o a la institucionalización.

Este último aspecto es, precisamente el que ha suscitado a lo largo del proceso las denuncias y críticas de las personas participantes, es decir, la grave vulneración de los derechos fundamentales más básicos, fundamentalmente el derecho a la igualdad, a la que se han visto sometidas las personas con discapacidad institucionalizadas, que siendo las víctimas más vulnerables de la crisis, han sido las que han sufrido las medidas más estrictas y las consecuencias más extremas en su salud física y emocional.

En definitiva, **elkartu** ha continuado con su decidida apuesta por impulsar los procesos de participación de las personas con discapacidad física en el marco de su actuación de incidencia política y social, con el objetivo de avanzar en la construcción de una sociedad más inclusiva y que garantice los derechos de toda la ciudadanía en condiciones de igualdad.



Gipuzkoako Desgaitasun Fisikoa duten  
Pertsonen Federazio Koordinatzailea  
Federación Coordinadora de Personas  
con Discapacidad de Gipuzkoa

