


# Guía para empleadores

---

Ajustes razonables para  
personas con discapacidad  
en contexto de emergencia  
sanitaria por COVID-19

Abril, 2020



© Todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos los derechos de autor y de marca, a los que se refiere el presente informe y sus materiales anexos o relacionados, son de exclusiva propiedad de Fundación Descúbreme y/o de sus entidades relacionadas. Por lo tanto, está estrictamente prohibido su uso no autorizado, para fines comerciales, públicos o privados. Cualquier forma no autorizada de distribución, copia, duplicación, reproducción, o venta (total o parcial) del contenido de este informe, constituirá una infracción de los derechos de propiedad intelectual, sancionable por parte de Fundación Descúbreme y/o sus entidades relacionadas, de conformidad a la ley.

## Contenido

1. Contexto	4
2. COVID-19	4
3. Protección para personas con discapacidad frente al COVID-19	5
4. Recomendaciones para empleadores de personas con discapacidad	6
4.1. Generales	6
4.2. Prevención	6
4.3. Frente a sospecha de contagio	7
4.4. Ajustes razonables para teletrabajo	8
4.5. Recomendaciones para una comunicación accesible y comprensible para todos	10

## I. Contexto

Las personas con discapacidad enfrentan un riesgo similar al resto de la población frente a la pandemia del COVID-19. Sin embargo, en algunos casos se ve agravado por situaciones específicas o condiciones de salud preexistentes.

Dentro de las situaciones específicas que se pueden presentar se encuentra la interrupción de los servicios y apoyos, ya sea de parte de instituciones o familiares y cuidadores que no se vean en circunstancias de brindar estos cuidados. Sobre las condiciones de salud preexistentes que pueden presentar las personas con discapacidad, se encuentran enfermedades crónicas de alto riesgo, tales como: de índole respiratoria, cardiopatías, hipertensión, diabetes, inmunodeficiencias y epilepsia refractaria, entre otras.

## 2. COVID-19

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como el síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). El nuevo coronavirus descubierto a mediados de diciembre del año pasado en China, el SARS-CoV-2, es la causa de la enfermedad COVID-19.

La OMS indica que “los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Ciertas personas se infectan pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardiacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Organización Mundial de la Salud (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

### 3 Protección para personas con discapacidad frente al COVID-19

Las personas con discapacidad representan el 15% de la población mundial, es decir, más de mil millones de personas se encuentran en esta condición<sup>2</sup>, de las que:

- Entre 110 millones y 190 millones de adultos experimentan dificultades significativas en el funcionamiento.
- Aproximadamente 1 de cada 20 de los menores de 15 años, viven con una discapacidad moderada o grave.
- El número de personas que experimentan discapacidad continuará aumentando a medida que las poblaciones envejecen y aumentan las condiciones de salud crónicas a nivel global.

En la actualidad, el Estado de Chile se encuentra comprometido a garantizar el derecho a la salud de las personas con discapacidad, lo que demuestra la existencia de razones legales y prácticas para proteger su salud frente el coronavirus.

La OMS declara que la salud constituye un derecho humano fundamental, por lo que los Estados tienen la obligación legal de garantizar el acceso a una atención médica oportuna, aceptable y asequible de calidad adecuada. Así como de proporcionar los determinantes subyacentes de la salud, tales como como la seguridad, agua potable, saneamiento, alimentos, vivienda, información y educación relacionada con la salud e igualdad de género.

El artículo 17 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad vinculado a “la protección de la integridad de la persona”, establece que toda persona con discapacidad tiene derecho a que se respete su integridad física y mental en igualdad de condiciones con los demás. Además, el artículo 11 de este instrumento señala que los Estados Partes deben tomar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y protección de este colectivo en situaciones de emergencia, como la producida por el COVID-19.

<sup>2</sup> Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial (2011). Informe Mundial de Discapacidad. Recuperado de [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf)

Organización Mundial de la Salud (2002). Veinticinco preguntas y respuestas sobre salud y derechos humanos. Recuperado de <https://www.who.int/hhr/activities/Q&AfinalversionSpanish.pdf>

## 4. Recomendaciones para empleadores de personas con discapacidad

### 4.1 Generales

- a.** Desarrollar un protocolo oficial en la empresa.
- b.** Es de vital importancia poder explicarle al colaborador cuáles serán los protocolos para continuar realizando sus labores. En ciertas ocasiones, es recomendable conversar sobre el procedimiento a seguir de forma personal con la jefatura directa, ya que esto favorecerá la comprensión y bajará los niveles de ansiedad que estas situaciones de contingencia pueden generar.
- c.** Es importante generar instancias informativas, de motivación y contención, con el objeto de tener retroalimentación constante del estado de salud física y emocional de los colaboradores, esto facilitará la concentración y adecuada ejecución de sus labores.
- d.** Frente a cualquier inconveniente o ante cualquier conducta fuera de lo habitual, no duden en contactarnos, es posible que requieran contención emocional adicional. Las especialistas de Fundación Descúbreme se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo, por lo que el contacto será vía telefónica o correo electrónico para garantizar la estabilidad de los procesos (contacto@descubreme.cl).

### 4.2 Prevención

- a.** La recomendación actual de la Organización Mundial de la Salud y el Gobierno de Chile es el distanciamiento social, por lo cual se solicita brindar apoyo para quedarse en casa y trabajar desde allí durante al menos 12 semanas. También, se debe asegurar el cumplimiento de la cuarentena para aquellos trabajadores que residan en las comunas que se encuentran bajo esa medida sanitaria.
- b.** Si es posible que los colaboradores trabajen desde su casa, se debe permitir que lo hagan. Sin embargo, algunos colaboradores no podrán realizar su trabajo desde el hogar. En ese caso, se sugiere gestionar algunas modificaciones laborales, como extremar las medidas de higiene proporcionando los artículos necesarios para su cumplimiento, realizar ajustes para respetar el distanciamiento social y reducir o cambiar los horarios laborales habituales. Todas estas adecuaciones permitirán enfrentar de manera más tranquila y segura la emergencia del coronavirus.

**c.** Es probable que algunos colaboradores necesiten mayor apoyo por parte de especialistas técnicos para gestionar el teletrabajo, principalmente garantizar el acceso al internet y resolver dudas sobre el uso del computador desde el hogar.

En este punto, es importante recordar que el concepto de ajustes razonables se encuentra contemplado en todos los ámbitos señalados en la Ley N°20.422, que establece normas sobre la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, y se entienden, a grandes rasgos como medidas de adecuación (físicas, social o actitudinal) que no impongan un carga desproporcionada a quien debe realizarlas y que gracias a ellas se facilita de manera eficaz la accesibilidad o participación de las personas con discapacidad.

Al no ser una carga desproporcionada para quien deba implementarlos, la falta de esta adecuación podría constituir una acción de discriminación arbitraria regulada en la ley 20.609, que establece medidas contra la discriminación si es que vulnera el ejercicio de derechos fundamentales establecidos en la Constitución o tratados internacionales. Para esta acción, existe un procedimiento judicial específico que puede terminar con una sanción económica que va de las 5 a 50 UTM, la cual puede repetirse en caso de que se vuelva a incurrir en la acción de discriminación arbitraria. Además, podría adoptar las medidas que considere necesarias para asegurar el restablecimiento del derecho vulnerado. Finalmente, si se acoge la acción y es declarada como discriminación arbitraria, esta sentencia podría servir de antecedente para una acción de indemnización de perjuicios.

**d.** Para revisar qué ajustes razonables puede implementar, puede dirigirse a la sección correspondiente en la página 8 del documento.

**e.** Si tu empresa no cuenta con un plan de vacunación contra la influenza, sugerimos que puedan otorgar los permisos necesarios para que el colaborador asista a un centro de salud a vacunarse.

### 4.3 Frente a sospecha de contagio

**a.** Es importante crear un ambiente de confianza y apoyo, de tal forma que se sientan con la tranquilidad de exponer dudas y situaciones que los podrían estar aquejando.

**b.** Si el colaborador vive con alguien que tiene síntomas de COVID-19, entonces todos los miembros de su hogar deben permanecer durante 14 días en cuarentena. El período de 14 días comienza cada vez que la persona enferma muestra síntomas por primera vez.

**c.** Quedarse en casa significa no ir al trabajo, escuela o áreas públicas, y no usar el transporte público. En estos casos, es pertinente evaluar la posibilidad de emplear una modalidad de teletrabajo mientras la persona espera a los resultados de su examen para descartar o confirmar un contagio, siempre y cuando se encuentre en condiciones de hacerlo.

**d.** Entregar información oficial sobre cómo proceder ante una sospecha de contagio por medio de los canales gubernamentales (<https://www.gob.cl/coronavirus/>) y el número de contacto del Ministerio de Salud (600 360 7777).

**e.** También, es probable que esta sea la primera vez que el colaborador le informe a su jefatura sobre su discapacidad o condición de salud, debido a que se le diagnosticó recientemente o porque no ha tenido relación con su desempeño laboral hasta el momento.

## 4.4 Ajustes razonables para teletrabajo

Para que los colaboradores puedan realizar un buen trabajo desde su hogar, necesitarán tecnologías de apoyo o asistencia, las cuales deberán ser entregadas por parte de la empresa. Es posible que también necesiten instalar aplicaciones de videoconferencia como Teams o Skype para que puedan unirse a las reuniones de forma remota. En ciertos casos, se recomienda proporcionarles celulares con dichas aplicaciones instaladas.

**a.** Debido a la contingencia y avance del COVID-19, Microsoft en un esfuerzo por apoyar la salud y seguridad pública y por facilitar el teletrabajo, pone a disposición de organizaciones y escuelas alrededor del mundo su plataforma Microsoft Teams de forma gratuita.

Microsoft Teams es el centro para el trabajo en equipo en Microsoft 365 donde los equipos pueden chatear, reunirse, hacer llamadas, realizar seguimiento a las tareas asignadas y colaborar en un lugar seguro.

Para obtener la versión premium acceder [aquí](#).

**b.** Para instalar tecnologías de asistencia pueden surgir problemas relacionados con las licencias, que a menudo son para computadoras específicas, no para usuarios. Algunos proveedores están siendo flexibles al respecto, así que póngase en contacto con ellos. Sin embargo, es posible que deba comprar licencias adicionales para las computadoras o celulares que les proporcione a los colaboradores para que puedan trabajar desde su casa.



También podría darse el caso de que los colaboradores con tecnología de asistencia (o sin ella) no puedan acceder a algunos de sus sistemas de forma remota como, por ejemplo, por razones de seguridad. En ese caso, se recomienda ajustar o cambiar temporalmente las funciones que realiza el trabajador en la oficina o en terreno.

- c.** Es posible que pueda sustituir otro trabajo por las tareas que no pueden realizar de forma remota.
- d.** Es posible que, para mantener esos sistemas, algunos colaboradores tendrán que ingresar a sus instalaciones.
- e.** Considere proporcionar taxis a estos colaboradores para brindarles protección adicional frente al riesgo de contagio.
- f.** Si los colaboradores han adaptado sillas, entonces podría ser posible transportar la silla temporalmente a su hogar, pero esto dependerá en gran medida de las circunstancias individuales.
- g.** Los colaboradores que no estén acostumbrados a trabajar desde casa necesitarán apoyo y asesoramiento sobre movimiento y ejercicio para mantenerse cómodos y saludables.

Se debe tener en cuenta que las condiciones del hogar de algunos colaboradores pueden no ser propicias para el teletrabajo, como cuando comparten alojamiento o tienen responsabilidad de cuidado. Estas situaciones pueden repercutir en su desempeño, por lo que se recomienda evaluar cada caso y entregar las facilidades pertinentes.

- h.** Brindar consejos sobre cómo realizar teletrabajo de manera más eficiente y con medidas de autocuidado.
- i.** Algunos colaboradores también pueden tener inconvenientes con el aislamiento, especialmente si viven solos, ya que pueden tener dificultades para motivarse y cumplir con la jornada laboral. Para estar atento a estos cambios, la jefatura debe asegurarse de tener retroalimentación constante sobre la salud física y emocional del colaborador.
- j.** Establecer reuniones con otras personas mediante videoconferencia al comienzo de cada día, puede ser una buena manera de abordar el aislamiento.

## 4.5 Recomendaciones para una comunicación accesible y comprensible para todos

- a.** Las personas con discapacidad deben recibir información sobre consejos para mitigar infecciones, planes de restricción pública y los servicios ofrecidos, en una diversidad de formatos accesibles.
- b.** La comunicación en los medios de comunicación debe incluir subtítulos, lengua de señas nacional, alto contraste, información en letra grande.
- c.** Los medios digitales deben incluir formatos accesibles para las personas ciegas y otras personas que enfrentan restricciones para acceder a la impresión.
- d.** Toda comunicación debe estar en formato lectura fácil.
- e.** En caso de que las comunicaciones públicas aún no sean accesibles, las líneas telefónicas alternativas para personas ciegas y la dirección de correo electrónico para personas sordas, con problemas de audición y discapacidad cognitiva pueden ser una opción temporal.
- f.** Los intérpretes de lengua de señas que trabajan en situaciones de emergencia y salud deben recibir las mismas protecciones de salud y seguridad que otros colaboradores de atención médica que trabajan con COVID-19.
- g.** Puede haber alternativas apropiadas para un acceso óptimo, como intérpretes que usan una máscara transparente, para que las expresiones faciales y el movimiento de los labios aún sean visibles.
- h.** Las alternativas son particularmente importantes ya que la interpretación remota no es accesible para todos, incluidas las personas con sordoceguera. Las soluciones deben explorarse con las personas y organizaciones interesadas que las representan.
- i.** Deben utilizarse tecnologías de asistencia, para comunicarse con personas con dificultades auditivas, especialmente importante cuando las máscaras faciales hacen imposible la lectura de los labios.

Ricardo Lyon 222, of 1401, Providencia, Santiago  
Fono: 22 660 6133  
[www.descubre.me.cl](http://www.descubre.me.cl)  
Email: [contacto@descubre.me.cl](mailto:contacto@descubre.me.cl)



FundacionDescubre.me



FundacionDescubre.me



\_Descubre.me



Fundación Descúbre.me