



GREAT LAKES ADA CENTER

**Sumario del Manual de Asistencia Técnica sobre el
Título III de la Ley para Personas con Discapacidades
(siglas en inglés ADA)**

Inmediata referencia para la
Pequeña Empresa

Índice

REQUERIMIENTOS GENERALES

Amenaza Directa	2
-----------------------	---

REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

Criterio de Elegibilidad	2
--------------------------------	---

Seguridad	3
-----------------	---

Preguntas innecesarias	3
------------------------------	---

Cargos extras	4
---------------------	---

Modificaciones Razonables en las políticas, prácticas y procedimientos	4
--	---

Remoción de barreras fácilmente realizable	5-7
--	-----

Constante obligaciones	8
------------------------------	---

Responsabilidades del Arrendatario e Inquilino	8
--	---

Animales de Servicio	9-10
----------------------------	------

Artefactos de movilidad	10-11-12
-------------------------------	----------

Boletos de Entrada	12-13-14
--------------------------	----------

Comunicación Efectiva	14-15-16-17-18-19
-----------------------------	-------------------

Amenaza Directa. Un local de acomodaciones públicas puede excluir a un individuo con discapacidad de participar en una actividad, si la participación del individuo resultara en una amenaza directa a la salud o seguridad de otros. Los lugares de acomodaciones públicas deben determinar si hay un gran riesgo para los demás que no puede eliminarse o reducirse a un nivel aceptable mediante modificaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos del local público o mediante la disposición de servicios y ayuda auxiliares adecuados. La determinación de que una persona presente una amenaza directa a la salud o seguridad de otros puede no estar basada en generalizaciones o estereotipos sobre los efectos de una discapacidad particular; debe basarse en la evaluación del individuo que considera la actividad particular y las habilidades o discapacidades reales del individuo.

La determinación debe basarse en una evaluación individualizada que se atenga a una evidencia médica actual, o en la mejor evidencia objetiva disponible para determinar:

- 1) La naturaleza, duración y gravedad del riesgo;
- 2) La probabilidad de que ocurrirá la lesión potencial; y
- 3) Si algunas modificaciones razonables a las políticas, prácticas o el proveer aparatos de ayuda auxiliares o procedimientos que logren mitigar o eliminarán el riesgo.

Dicha averiguación es esencial para proteger contra discriminación a los individuos con discapacidades cuando son basados en prejuicios, estereotipos o temores infundados, mientras se le da el valor que se debe a las preocupaciones legítimas, como sería la necesidad de evitar que otros se expongan a riesgos considerables de salud o seguridad. Para hacer esta evaluación usualmente no se requieren los servicios de un médico. Se puede obtener asesoría médica en las oficinas de salud pública tales como el Servicio de Salud Pública de los Estados Unidos, los Centros de Control de Enfermedades y el Instituto Nacional de Salud, incluyendo el Instituto Nacional de Salud Mental.

Ejemplo: Negarle la entrada en un restaurante a un cliente porque él o ella está infectado con el virus del SIDA (HIV) éste acto sería una infracción, porque el virus del SIDA no se transmite por contacto casual, como sería el caso entre clientes del restaurante.

Criterio de Elegibilidad

Información General. Un lugar de acomodaciones pública no debe imponer criterios de elegibilidad que discriminen o tiendan a discriminar a personas con discapacidades de disfrutar de los bienes y servicios, privilegio, ventaja o acomodaciones a personas sin discapacidades, a menos que pueda demostrar que tales requisitos son necesarios para la proporción de los bienes y servicios, privilegios, ventajas o acomodaciones que se han ofrecido.

Ilustración 1: Un restaurante tiene un reglamento no oficial de sentar a individuos con discapacidades visibles en las partes menos agradables del restaurante. Este reglamento viola el ADA porque establece un criterio de elegibilidad que discrimina a clientes con ciertas discapacidades y esto no es

necesario para el funcionamiento del restaurante. El restaurante no puede justificar su reglamento en base a las preferencias de los otros clientes.

Ilustración 2: Un garaje de estacionamiento rehúsa permitirle a las furgonetas (mini-autobuses) estacionarse dentro del garaje aunque el garaje tiene adecuada altura de techo y espacio para furgonetas. Aunque el encargado del garaje no pretende discriminar a los individuos con discapacidades, el reglamento del garaje innecesariamente tiende a discriminar contra personas con ciertas discapacidades de movilidad quienes para disponer de suficiente espacios para sus aparatos de movilidad utilizan las furgonetas en vez de automóviles.

Ilustración 3: Un crucero sujeto a regirse bajo las normas de la ADA descubre que un individuo que usa silla de ruedas ha hecho una reservación para tomar un crucero y planea viajar independientemente. La compañía de crucero notifica al cliente que para poder viajar debe traer consigo un “compañero de viaje” o su reservación será cancelada. El requisito de requerir un compañero de viaje es violación a la ley ADA a menos que el crucero demuestre que su reglamento es necesario por alguna razón convincente.

Ilustración 4: Un comité que revisa solicitudes de médicos buscando “Privilegios de admisión” en un hospital privado. El hospital requiere que todos los solicitantes, no importa su especialidad reúnan ciertas cualidades de salud física y mental, porque el hospital cree que proporcionarán servicios médicos seguro y eficiente. El hospital debe ser capaz de mostrar que esas específicas cualidades impuestas son necesarias.

Seguridad. Un local de acomodaciones públicas puede imponer legítimas medidas de seguridad necesarias para operar seguramente. Sin embargo, el local de acomodaciones públicas debe asegurar que sus medidas de seguridad están basadas en riesgos reales, no en especulaciones, estereotipos o generalizaciones sobre individuos con discapacidades.

Ilustración: Una compañía de turismo que hace expediciones por la naturaleza puede requerir de los participantes que reúnan el nivel necesario de capacidad de nadar para participar en una expedición en balsa.

Preguntas innecesarias. La ley ADA prohíbe averiguaciones innecesarias en relación a la existencia de una discapacidad.

Ilustración 1: Un campamento de verano privado requiere que los padres de los niños llenen un cuestionario y suministren documentación médica concerniente a la capacidad de los niños para participar en diversas actividades del campamento. El cuestionario es aceptable si el campamento puede demostrar que cada información pedida se necesita para asegurar la participación segura en las actividades del campamento. El campamento, sin embargo, no debe usar esta información para discriminar a los niños con discapacidades de la admisión al campamento.

Ilustración 2: Una tienda al por menor requiere que los solicitantes de una tarjeta de crédito para la tienda proporcionen información concerniente al historial de su salud física y mental. Este reglamento viola el ADA porque tal información no es relevante para determinar la capacidad de crédito.

Cargos extras. Aunque el cumplir con la ley puede resultar en un costo adicional, un local de acomodaciones públicas no debe imponer sobre cargos sólo a individuos con discapacidades o grupos de individuos con discapacidades para cubrir los costos de las medidas, tales como el suministro de aparatos de ayuda auxiliar, eliminación de barreras, alternativas a la eliminación de barreras, y realizar cambios en las políticas, prácticas o procedimientos, que están obligados a proporcionar a ese individuo o grupo con el trato no discriminatorio requerido por la Ley.

Ilustración 1: La farmacia ABC que está situada en el segundo piso de un edificio antiguo de cuatro pisos que no tiene ascensor. El propietario de la farmacia a determinado que proporcionar acceso físico a la farmacia para aquellos clientes que no puedan utilizar las escaleras es algo no fácil de realizar, pero sin embargo el propietario ha considerado que la distribución a domicilio es una alternativa factible de realizar y de esta forma eliminar la barrera. La farmacia no puede cobrar a un cliente que usa silla de ruedas por el costo de la distribución a domicilio.

Ilustración 2: Para asegurar la comunicación efectiva con un paciente con problemas auditivos durante una visita a su doctor, el doctor consigue los servicios de un intérprete del lenguaje de señas. El costo de los servicios del intérprete debe correr a cuenta del doctor.

Ilustración 3: Una asociación cívica de una comunidad hace arreglos para proveer servicio de intérprete para personas con problemas auditivos que desea asistir a un seminario de negocios organizado por la organización en un espacio alquilado en un motel local. La compañía que provee los servicios de intérprete requiere que la organización pague por completo antes del seminario. Debido a una emergencia de negocios, el individuo no puede asistir al seminario. La organización no puede cobrar al individuo sordo por el costo de los servicios de intérprete no usados.

Modificaciones Razonables en políticas, prácticas o procedimientos

En General. Un local de acomodaciones públicas debe modificar razonablemente sus reglamentos, prácticas o procedimientos para evitar la discriminación. Si el local de acomodaciones públicas puede demostrar, sin embargo, que una modificación alteraría fundamentalmente la naturaleza de los bienes, servicios, facilidades, privilegios, ventajas, o adaptaciones que provee, no se requiere que haga la modificación.

Ilustración 1: Una clínica privada, en colaboración con los encargados locales de la seguridad pública, ha desarrollado un plan de evacuación para ser utilizado en caso de incendio u otra emergencia. La clínica ocupa varias plantas de un edificio de muchos pisos. Durante una emergencia, los ascensores, que son los medios normales para salir de la clínica, serán cerrados. La clínica es obligada a modificar sus procedimientos de evaluación, si es necesario, para proveer medios

alternativos para clientes con discapacidades de movilidad para que puedan ser desalojados con extrema seguridad de la clínica sin usar el ascensor. La clínica debe también modificar su plan para tener en cuenta las necesidades de sus clientes con discapacidades visuales, auditivas y otros tipos de discapacidades.

Ilustración 2: Bajo la obligación de remover las barreras físicas donde cuando sea factible de realizarlo sin mucho costo o dificultad, un motel local ha mejorado mucho el acceso físico en varias de sus habitaciones. Sin embargo, bajo su sistema actual de reservas, el motel no puede garantizar que, cuando una persona solicite una habitación accesible, una de las nuevas habitaciones este realmente disponible cuando él o ella lleguen. La ADA requiere que el motel haga modificaciones razonables en su sistema de reservas para asegurar la disponibilidad de una habitación accesible.

Ilustración 3: Una tienda de venta al por mayor tiene como política no aceptar pedidos especiales de mercadería agotada excepto si el cliente se presenta personalmente a firmar el pedido. Debería exigírsele a la tienda que razonablemente modifique sus procedimientos de manera que se pidiese aceptar los pedidos especiales por teléfono de las personas con discapacidades que no pueden ir personalmente a la tienda. Si la preocupación mayor de la tienda es obtener la garantía de pago que ofrece el pedido firmado, podría por ejemplo aceptar pedidos por correo o aceptar pedidos por teléfono con tarjetas de crédito de las personas con discapacidades.

Remoción de barreras fácilmente realizable. Los locales de acomodaciones públicas están obligados a retirar las barreras solo cuando es “fácil de realizar”. Fácil de realizar significa modificaciones o cambios posibles de llevarse a cabo sin mucha dificultad o gastos excesivos.

¿Cómo se relaciona el término “fácil de realizar” con otros criterios de la ADA? El ADA establece diferentes criterios para los establecimientos existentes y de nueva construcción. En los establecimientos existentes, donde la modificación o alteración puede ser costoso, la obligación de proporcionar acceso es menos estricta que en las nuevas construcciones y modificaciones, donde la accesibilidad puede se incorporada en las etapas iniciales de diseño y construcción sin que el costo aumente significativamente.

Este criterio también requiere menos esfuerzo por parte del local de acomodaciones públicas que limitación del “excesivamente costoso” en los requisitos de ayuda auxiliar estipulados en la ADA. En ese sentido, puede ser caracterizado como un criterio inferior. El criterio de factibilidad también es menos exigente que el criterio de “inconveniencia excesiva” que describe el título I, que limita la obligación de proveer una acomodación razonable en el empleo.

¿Cómo determina un local público cuando la remoción de una barrera es factible de realizar? Determinar si el remover una barrera es fácil de realizar es recomendable juzgar cada caso por separado. Los factores a considerar incluyen:

1) La naturaleza y costo de la acción;

- 2) Los recursos financieros en general que dispone el lugar o lugares implicados; el número de personas empleadas en el lugar; el efecto en los gastos y recursos; requisitos legítimos de seguridad necesarios para un funcionamiento seguro, incluyendo medidas de prevención del crimen; o cualquier otro impacto de la acción en el funcionamiento del lugar;
- 3) La separación geográfica, la relación administrativa o fiscal del lugar o lugares en cuestión de la entidad o corporación sede;
- 4) Si es aplicable, los recursos financieros generales de cualquier corporación o entidad sede; el tamaño total de la corporación o entidad sede con respecto al número de sus empleados; el número, tipo y localización de sus facilidades; y
- 5) Si es aplicable, el tipo de operación u operaciones de cualquier organización o entidad sede, incluyendo la composición, estructura y funciones de la mano de obra de la entidad o corporación sede.

Si el local de acomodaciones públicas es un establecimiento que pertenece y está a cargo de una entidad sede que lleva a cabo operaciones en muchos lugares diferentes, el local de acomodaciones públicas debe considerar los recursos del establecimiento local y de la entidad sede para determinar si retirar una barrera en particular es “fácil de realizar”. La relación administrativa y fiscal entre el local de acomodaciones públicas y la entidad sede debe ser también considerada al evaluar que recursos están disponibles para cualquier acto particular de remoción de barreras.

¿Qué barreras serán factibles para retirar? No hay una respuesta definitiva porque las decisiones sobre que barreras pueden ser retiradas sin mucha dificultad o gastos deben ser hechas en base a cada caso por separado

La regulación del Departamento contiene una lista de 21 ejemplos de modificaciones que pueden ser fácil de realizar:

- 1) Instalaciones de rampas;
- 2) Hacer cortes en el bordillo de las aceras y entradas;
- 3) Reubicar los aparadores;
- 4) Reubicar las mesas, sillas, máquinas de ventas automáticas, aparadores, y otros muebles;
- 5) Reubicar los teléfonos;
- 6) Añadir marcas en relieve en los botones de control del ascensor;
- 7) Instalar alarmas con luces intermitentes;

- 8) Ensanchar las puertas;
- 9) Instalar bisagras acodadas para ampliar las entradas;
- 10) Eliminar la máquina de registrar la entrada o proporcionar un acceso alternativo;
- 11) Instalar cerraduras de las puertas accesibles;
- 12) Instalar barras de soporte en los inodoros;
- 13) Reajustar las divisiones del cuarto de baño para aumentar el espacio de maniobra;
- 14) Aislar las cañerías ubicadas debajo del lavamanos para evitar quemaduras;
- 15) Instalar un asiento de inodoro más elevado;
- 16) Instalar un espejo de cuarto de baño de cuerpo entero;
- 17) Reubicar el dispensador de papel higiénico en el cuarto de baño;
- 18) Crear espacios designados de estacionamientos accesibles;
- 19) Instalar un dispensador de vasos desechables al lado de un bebedero inaccesible;
- 20) Remover las alfombras muy densas.
- 21) Instalar controles manuales para operar un vehículo.

Negocios tales como restaurantes pueden necesitar reorganizar las mesas y las tiendas pueden necesitar reacomodar sus aparadores para permitir el acceso de los clientes que utilizan sillas de rueda, pero los negocios no están obligado hacer estos cambios si esto resultase en pérdidas significativas de venta o espacio de servicio.

Esta lista es solamente ilustrativa. Cada una de estas modificaciones será fácil de realizar en muchos casos. Pero no en todos. Si estas medidas son o no factible será determinado en base a cada caso por individual en base a las circunstancias particulares presentadas y los factores arriba ya mencionados.

¿Los locales de acomodaciones públicas están obligados a reajustar los edificios existentes añadiendo ascensores? Un local de acomodaciones públicas generalmente no está obligado a retirar una barrera a un acceso físico creado por escaleras, si el retirarla constituyese el uso de una extensa rampa o ascensor. El criterio de fácil de realizar no requiere la remoción de barreras que implique una reestructuración extensiva o un costo excesivo. Por lo tanto, donde no sea factible el hacer estos cambios, la ADA no requería que un local público proveyera un acceso a un área que sólo se puede acceder por el uso de escaleras

¿Tiene la obligación un local de acomodaciones públicas de buscar un espacio accesible? Un local de acomodaciones públicas no tiene la obligación de alquilar un establecimiento que sea accesible. Sin embargo, bajo el alquiler los requisitos de remoción para los establecimientos existentes también aplicable. Además, cualquier modificación del espacio debe reunir los requisitos de accesibilidad por modificaciones.

¿Requiere el ADA la remoción de barreras en edificios históricos? Sí, si es fácil de realizar. Sin embargo, la ADA toma en cuenta el interés nacional en preservar estructuras históricas significativas. La remoción de barreras no debe ser considerada “fácil de realizar” si amenazara o destruyera el significado histórico de un edificio o recinto que ha sido elegido para formar parte del Registro Nacional del Sitios Históricos bajo la Ley de Preservación Histórica Nacional (16 U.S.C. 470, et seq.), o es designado como histórico bajo una ley estatal o local.

Constante obligaciones. La obligación de comprometerse a retirar barreras que son factibles de remover es una obligación continua. Con el tiempo, la remoción de barreras que inicialmente no fue fácil de realizar puede que sea más tarde requerida por un cambio de circunstancias.

Si la obligación es continua, ¿hay algún límite en lo que se debe hacer? La obligación es continua, pero no ilimitada. La obligación de retirar barreras nunca excederá el nivel de acceso requerido bajo los requisitos estándares de modificación (o los requisitos estándares para las construcciones nuevas si las normas de diseño accesible no proporciona criterios específicos para las modificaciones).

Ilustración 1: Un hotel de 100 habitaciones ha incurrido en remover las barreras que previene la accesibilidad en la zona de huéspedes. Si el hotel fue construido recientemente, sería obligatorio proporcionar cinco habitaciones totalmente accesibles (incluyendo una con ducha en la que se pueda entrar con silla de ruedas) y nueve habitaciones equipadas con alarmas visuales y aparatos de aviso y teléfonos equipados con aparatos de amplificación. Un hotel que está siendo modificado está obligado a proporcionar un número de habitaciones accesibles en la zona modificada siendo proporcional al número que estaría obligado en una nueva construcción.

Un hotel comprometido en retirar barreras debe tomar en consideración los estándares de accesibilidad que aplican a alteraciones si es fácil de realizar. No se requiere exceder este nivel de acceso. Incluso si es factible el hacer más habitaciones accesibles de lo que sería obligatorio por los estándares de alteración de las normas de diseño de la ADA, una vez que el hotel provee este nivel de acceso no tiene obligación de retirar barreras en más habitaciones de huéspedes.

Responsabilidades del Arrendatario e Inquilino. Ambos tienen responsabilidades de cumplir con el título III de la ley ADA el dueño del edificio donde está ubicada el negocio y el inquilino que opera o administra el negocio. Ambos pueden llegar a un acuerdo entre ellos para cumplir con sus obligaciones en común. Se pueden asignar entre sí mismos la responsabilidad de resolver sus obligaciones mutuas. La asignación de responsabilidades entre el propietario y el arrendatario de remover las barreras cuando son fácilmente realizables estas pueden incluir el proporcionar ayudas auxiliares y servicios, modificar las políticas ambas en áreas de uso comunes al

igual que en los establecimientos públicos, las obligaciones de ambas partes se puede determinar en el contrato de arriendo estipulando las responsabilidades de ambas partes. Las cláusulas que estipulan las obligaciones de hacer las alteraciones se pueden especificar claramente en el contrato de arriendo lo que permitiría que un arrendatario haga dentro del espacio que ha de utilizar. De igual manera las estipulaciones de cumplimiento a de estipular la responsabilidad que se le han asignado ya sea al inquilino o arrendatario sobre las responsabilidades de cumplir con las leyes locales, estatales y federales.

Animales de Servicios. Un local de acomodaciones públicas debe modificar sus reglamentos para permitir el uso de un animal de servicio por un individuo con una discapacidad, a menos que el permitirlo resultase en una alteración fundamental que obstruyese la seguridad de funcionamiento del local público.

Ilustración 1: Si existe una declaración específica demostrada por el personal médico apropiado que la presencia o el uso de un animal de servicio constituye un riesgo de salud significativo en ciertas áreas señaladas de un hospital puede servir como base para excluir a los animales de servicios en esas áreas.

Un animal de servicio significa cualquier perro que es individualmente entrenado para trabajar o realizar tareas para el beneficio de un individuo con una discapacidad ya sea física, sensorial, psiquiátrica, intelectual, o otra discapacidad mental. Otras especies de animales, ya sean salvajes o domésticos, entrenados o no entrenados no son animales de servicio para los fines de esta definición. Las tareas generalmente llevadas a cabo por animales de servicio incluyen guiar a las personas siegas, alertar a los individuos con problemas auditivos de la presencia de intrusos o sonidos, proveer de una protección mínima o tares de rescate, empujar una silla de ruedas, ayudar a una persona durante una crisis de convulsiones o alertar a las personas de la presencia de alergias o recuperar objetos caídos.

Cuando los animales de servicio pueden ser excluidos:

- a) Si el animal está fuera de control y el dueño del animal no toma medidas eficaces para su control, o
- b) El animal no está domesticado

Si un local de acomodaciones públicas debidamente excluye a un animal de servicio, se debe conceder a la persona con discapacidad la oportunidad de acceder a los bienes y servicios, con la debida acomodación que requiera el cliente con discapacidad sin tener el animal de servicio en las instalaciones.

Preguntas permitidas:

- a) Un local de acomodaciones públicas puede preguntar si el animal es requerido debido a la discapacidad
- b) Qué tipo de trabajo o tarea ha sido el animal entrenado para desempeñar

Preguntas no permitidas:

- a) Un local de acomodaciones públicas no puede hacer estas preguntas acerca de un animal de servicio cuando es evidente que un animal está entrenado para hacer un trabajo o realizar tareas para una persona con una discapacidad;
- b) Solicitar cualquier tipo de documentación, tal como prueba de que el animal ha sido certificada, entrenado, con tiene una licencia para ser considerado un animal de servicio o
- c) no se debe preguntar acerca de la naturaleza o el alcance de la discapacidad de una persona

El cuidado o supervisión de los animales de servicio es la responsabilidad de su dueño (a), no del local de acomodaciones públicas. Un local de acomodaciones públicas no puede requerir que un individuo con una discapacidad tenga que pagar un depósito como condición para permitir que un animal de servicio acompañe a su dueño en un lugar comercial público, aunque ese depósito sea requerido para mascotas.

Ilustración 2: Un individuo ciego desea ser acompañado en un restaurante por su perro guía. El restaurante debe permitir que el perro guía acompañe a su dueño en todas las áreas del restaurante abiertas a otros clientes y no debe insistir en que el perro sea separado de su dueño.

Esta Norma se expande más allá de los animales de servicio

Un local de acomodaciones públicas debe efectuar las modificaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos que permiten el uso **de un caballo miniatura** por un individuo con una discapacidad si el caballo en miniatura se ha entrenado individualmente para realizar un trabajo o realizar tareas en beneficio de la persona con discapacidad.

Estas normas establecen factores de evaluación que la entidad deberá tomar en consideración y que ayudara a las entidades para determinar si las modificaciones razonables se pueden hacer para que un caballo miniatura su acceso puede ser considerado en un local público específico:

- a) El tipo, tamaño y peso del caballo miniatura y si la instalación puede albergar estas características;
- b) Si el dueño del caballo miniatura tiene el control suficiente sobre el animal;
- c) Si el caballo miniatura esta domesticado, y
- d) Si la presencia del caballo miniatura en una instalación específica compromete legítimamente la seguridad que son necesarios para una operación segura del local.

Artefacto de Movilidad. Un local de acomodaciones públicas debe permitir que las personas con discapacidades de movilidad que utilizan sillas de ruedas o algún artefacto de ayuda para la movilidad de forma manual o de motor, como andadores, muletas, bastones, aparatos ortopédicos u otros

artefactos similares diseñados para el uso de las personas que tienen discapacidades de movilidad puedan desplazarse en cualquier áreas abiertas o de uso peatonal.

Un Artefacto de Motor para la Movilidad (siglas en inglés OPDMD) significa que es cualquier artefacto de movilidad activado por baterías, combustible u otro tipo de motor sea o no diseñado principalmente para el uso de las personas con discapacidades de movilidad que es utilizado por personas con discapacidades de movilidad con el fin de compensar su dificultad de locomoción, entre ellos podemos mencionar los siguientes:

- a) Los coches de golf
- b) los artefactos electrónicos personales para asistir en la movilidad (siglas en inglés EPAMD) tales como los Segway® PT.
- c) o cualquier artefacto de movilidad que no es una silla de ruedas que está diseñado para operar en zonas donde no se definen las rutas peatonales,

Para determinar si un determinado artefacto de movilidad motorizada se puede permitir en una instalación específica como una modificación razonable, un local público deberá considerar los siguientes factores de evaluación:

- a) El tipo, tamaño, peso, dimensiones, y la velocidad del artefacto;
- b) La características operacionales del establecimiento y su diseño (por ejemplo, si su servicio, programa o actividad se lleva a cabo en el interior del local, sus metros cuadrados, la densidad y la colocación de aparatos fijos y la disponibilidad de almacenamiento para el aparato, si así lo solicita el usuario);
- c) Si las necesidades legítimas de seguridad se puede establecer para permitir la operación segura de un artefacto de motor para la movilidad en una instalación específica; y
- d) Si el uso de un artefacto de motor para la movilidad crea un riesgo sustancial de un daño grave inmediato al medio ambiente o los recursos naturales o culturales, o posee un conflicto con las leyes federales de manejo de la tierra y reglamentos.

Preguntas no permitidas:

El local de acomodaciones públicas no debe preguntar a una persona que usa una silla de ruedas o que usa un artefacto de motor para la movilidad preguntarles acerca de la naturaleza y la magnitud de la discapacidad de la persona.

Preguntas permitidas:

Un local de acomodaciones públicas puede pedir a una persona que usa un artefacto de motor para la movilidad proporcionar una prueba documentada que demuestra la discapacidad de movilidad y que el aparato de movilidad es necesario debido a la discapacidad de movilidad de la persona.

Garantizando la Credibilidad

- Presentar una identidad válida, emitida por el Estado, un cartel de estacionamiento que permite a la persona estacionarse en los estacionamientos reservados para personas con discapacidades o una tarjeta, u otra documentación de prueba de discapacidad
- Un cartel de discapacidad “válido” o tarjeta que es presentada por la persona a quien se le concedió y que además está en cumplimiento con los requisitos estatales para emitir tal identificación
- Un local de acomodaciones públicas debe aceptar una declaración verbal, que no se contradice por hecho observable, que el artefacto de motor para la movilidad está siendo utilizado por tener una discapacidad de movilidad.

Boletos de Entradas. Un local de acomodaciones públicas que venden boletos para un solo evento o una serie de eventos debe modificar sus políticas, prácticas o procedimientos para garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para la compra de boletos para asientos accesibles.

En la ventas de Boletos. Un local de acomodaciones públicas debe garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para la compra de boletos para asientos accesibles en lo siguiente:

- Durante las mismas horas que los demás;
- Durante las mismas etapas de la venta de boletos, incluyendo pero no limitado a, pre-ventas, promociones, sorteos, listas de espera, y las ventas en general;
- A través de los mismos métodos de distribución; (en internet, por correo etc.)
- En los mismos tipos y números de boletos de entradas puntos de venta, incluyendo servicio telefónico, la venta de boletos en persona en las instalaciones, servicios de venta de boletos de entradas por terceros, como otros clientes; y
- En los mismos términos y condiciones que las demás entradas vendidas para el mismo evento o serie de eventos.

Identificación de los asientos accesibles disponibles. Un local de acomodaciones públicas que vende o distribuye boletos de entradas para un solo evento o serie de eventos, bajo solicitud previa.

- Informar a las personas con discapacidades, sus acompañantes y terceros sobre la compra de boletos de entradas para asientos accesible en nombre de las personas con discapacidades, las ubicaciones de todos los asientos aun no vendidos o de otros asientos accesibles disponibles

para cualquier evento que requiera la adquisición de boletos de entradas para acceder a las instalaciones;

- Identificar y describir las características de la disponibilidad de los asientos accesibles con suficiente detalle para razonablemente permitirle a una persona con una discapacidad decidir independientemente si la ubicación del asiento accesible designado cumple con la accesibilidad a sus necesidades, y
- Proporcionar materiales, tales como mapas de la ubicación de los asientos, planos, folletos, tabla de los precios, u otra información, que identifican los asientos accesibles con el mismo texto o las representaciones visuales que se utilizan con los demás asientos, si tales materiales se proporcionan al público en general.

Precios del Boleto. El precio de los boletos de entradas para los asientos accesibles de un solo evento o serie de eventos no debe ser mayor que el precio de los boletos de entrada de otros asientos en la misma sección para el mismo evento o serie de eventos. Los boletos de entrada para asientos accesibles deben estar disponibles en todos los niveles de precios para cada evento.

Retener y Poner a disposición los boletos de entrada para los asientos accesibles

Los boletos de entradas para los asientos accesibles pueden ponerse a disposición para la venta en ciertas circunstancias limitadas. Un local de acomodaciones públicas puede poner a la venta los boletos de los asientos accesibles no vendidos a personas sin discapacidades para su uso para un solo evento o serie de eventos sólo bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando todos los boletos de entradas de asientos no accesibles (excluyendo las butacas de lujo, butacas de club o suites) se hayan vendido; o
- Cuando todas los boletos de entradas de asientos no accesibles en una área de asientos designados han sido vendidos y los boletos de entrada para asientos accesibles han sido puesto a disposición del público en general en la misma área de asientos designados, o
- Cuando todos los boletos de entradas a los asientos no accesibles en una categoría de precios designados han sido vendidos y los boletos de entrada para los asientos accesibles han sido puesto a disposición del público en general dentro del mismo nivel de precios designado.

Transferir el Boleto. Una persona con discapacidad que tienen boletos para los asientos accesibles se les deben permitir la transferencia de tales boletos a terceros en los mismos términos y condiciones y en la misma medida, que otros espectadores que disponen del mismo tipo de boletos, si son para un sólo evento o una serie de eventos.

Mercado secundario de ventas de boletos.

- Un local de acomodaciones públicas debe modificar sus políticas, prácticas o procedimientos para asegurar que las personas con discapacidades pueden utilizar su boleto de entrada adquirido en el mercado secundaria de venta de boletos bajo los mismos términos y

condiciones que las demás personas que adquirieron sus boletos a través de este mercado secundario de venta de boletos, para el mismo evento o serie de eventos.

- Si una persona con una discapacidad adquiere un boleto de entrada o una serie de boletos de entradas para un asiento no accesible a través del mercado secundario de venta de boletos, el local de acomodaciones públicas debe hacer modificaciones razonables a sus políticas, prácticas, o procedimientos para que la persona se le permita cambiar su boleto de entrada por un asiento accesible o en un lugar similar si el asiento accesible está vacante (aun no vendido) en el momento que la persona presenta su boleto de entrada.

Prevención de fraude en la compra de los boletos de entrada para los asientos accesibles. Un local de acomodaciones públicas no debería requerir proveer prueba de la discapacidad, tal como una nota del doctor, antes de vender los boletos para asientos accesibles.

- *Para la venta de boletos para un sólo evento.* los vendedores pueden preguntar si la persona que compra los boletos para el asiento accesible tiene una discapacidad de movilidad o una discapacidad que requiere el uso de las características que se proporcionan en los asientos accesibles, o si está comprando las entradas para una persona que tiene discapacidad de movilidad o una discapacidad que requiere el uso de las características disponibles en los asientos accesible.
- *Boletos para una serie de eventos.* Es aceptable que los vendedores pueden pedir a la persona que compra los boletos para asientos accesibles, atestiguar por escrito que los asientos accesibles son en realidad para una persona que tiene una discapacidad de movilidad o tiene una discapacidad que requiere el uso de las características accesibles que se proporcionan en los asientos accesibles.
- *Investigación de Fraude.* Un local de acomodaciones públicas puede investigar sobre el posible uso indebido de los asientos accesibles cuando haya motivos fundados para creer que tales asientos se han comprado de manera fraudulenta.

Comunicación Efectiva. Para proporcionar igualdad de acceso, un local de acomodaciones públicas está obligado a poner a disponibilidad aparatos de asistencia y servicio donde sea necesario para asegurar una comunicación efectiva. Esto incluye la obligación de proporcionar una comunicación efectiva a los acompañantes que son personas con discapacidades. El tipo de aparatos de asistencia o servicio necesario para asegurar una comunicación efectiva variará según la extensión y complejidad de la comunicación que esta ha de implicar.

- El término "acompañante" significa, un familiar, amigo o socio de un individuo que desea participar en los bienes, servicios, instalaciones, privilegios, ventajas o comodidades de un establecimiento de servicio público que, junto con dicho individuo, es una persona adecuada con quien la entidad pública o empresa privada normalmente debe comunicarse.

- Un local de acomodaciones públicas debe consultar con las personas con discapacidades siempre que sea posible para determinar qué tipo de ayuda auxiliar se necesita para garantizar una comunicación efectiva, pero la decisión final en cuanto a las medidas a tomar recae en la empresa privada, siempre que el método elegido resulte en la comunicación efectiva. Sin embargo, las entidades públicas deben dar una atención primordial a la solicitud de las personas con discapacidades.
- Un local de acomodaciones públicas no pueden exigir a una persona con una discapacidad llevar a otra persona para interpretar para él o ella.

Un local de acomodaciones públicas no debe depender en un adulto que acompaña a un individuo a interpretar o facilitar la comunicación, excepto:

- En una emergencia de amenaza inminente para la seguridad o el bienestar de un individuo o del público, donde no hay un intérprete disponible, o
- Cuando la persona con una discapacidad específicamente solicita que el adulto que los acompaña interprete o facilite la comunicación, el acompañante se compromete a prestar la asistencia y confiar en que el adulto ha de proveer la ayuda apropiada según las circunstancias.

Un local de acomodaciones públicas no debe confiar en un menor de edad para interpretar o facilitar la comunicación, excepto en una emergencia relacionada con una amenaza inminente para la seguridad o el bienestar de un individuo o del público, donde no hay un intérprete disponible.

El término ayuda y servicios auxiliares incluye:

- intérpretes calificados de lenguaje de señas o a través de los servicios de interpretación por video a larga distancia (siglas en inglés VRI);
- tomadores de notas,
- servicios de transcripción en tiempo real con la ayuda de un computador,
- materiales escritos,
- el intercambio de notas escritas,
- Teléfonos compatible con auricular amplificado,
- decodificadores de subtítulos,
- subtítulos de circuito abierto y cerrado, incluyendo subtítulos en tiempo real ,
- voz, texto y productos y sistemas de telecomunicaciones basado en vídeos, incluyendo los teléfonos de texto (TTY), videoteléfonos y teléfonos con subtítulos o dispositivos de telecomunicaciones igualmente eficaces;
- visualizadores de videotexto,
- lectores calificados,

- textos grabados,
- grabaciones de audio,
- materiales en Braille y visualizador,
- software de lector de pantalla,
- software para ampliar la pantalla,
- lectores ópticos,
- los programas de auditiva secundaria (siglas en inglés SAP),
- los materiales con letras ampliadas y
- la electrónica accesible y información tecnológica;
- u otros métodos eficaces permitiendo que estos materiales de uso visual estén también disposición a las personas ciegas o con baja visión;
- La adquisición o modificación de equipos o aparatos, y otros servicios y acciones similares.

¿Quién es un intérprete de lenguaje de señas calificado? Un intérprete de lenguaje de señas calificado significa un intérprete que es apto para interpretar por el servicio de video a larga distancia (siglas en inglés VRI) o en persona, también es capaz de interpretar con eficacia, precisión e imparcialidad, tanto receptivamente como expresivamente, utilizando un vocabulario especializado cuando sea necesario. Un intérprete de lenguaje de señas calificado incluye por ejemplo, los intérpretes del lenguaje de señas, traductor oral y de lenguaje con claves.

- Los Intérpretes Traductores en el mismo idioma, son intérpretes de lenguaje de señas que traduce el lenguaje de señas de un idioma a otro.
- El Traductor oral tiene habilidades especiales, la formación de la boca para expresar las palabras de un orador en silencio para las personas sordas o con dificultades auditivas. Este tipo de traductor puede ser necesario para las personas sordas o con problemas auditivos que fueron criados por padres que se comunicaban con ellos solo oralmente y que aprendieron a leer los labios, los individuos diagnosticados con pérdida auditiva más tarde en la vida y que no saben el lenguaje de señas.
- El Traductor de lenguaje de clave tiene habilidades especiales y la formación en el uso del sistema de clave de voz de formas manuales y ubicaciones, junto con información no existente en el manual, tales como expresiones faciales y el lenguaje corporal, para mostrar visualmente la información auditiva, incluyendo el habla y los sonidos ambientales, un traductor de expresiones por claves – funciona de la misma forma que un traductor oral, excepto que él o ella también utiliza un código de mano o de referencia para representar cada sonido del habla.

Interpretar por el servicio de video a larga distancia (VRI siglas en inglés). El servicio de VRI será eficaz en algunas situaciones, pero no todas las situaciones.

Un local de acomodaciones públicas que opta por proporcionar intérpretes calificados a través del servicio VRI debe asegurarse de que este servicio dispone lo siguiente:

- Tiempo real, video que refleje completa expresión de imagen y video con audio a través de una conexión exclusiva de internet de alta velocidad o conexión inalámbrica que ofrece imágenes de video de alta calidad sin retrasos, imágenes entrecortadas, borrosas o las imágenes descoloridas o pausas irregulares en la comunicación;
- Una imagen claramente delineada que es lo suficientemente grande para mostrar el rostro del intérprete, los brazos, las manos y los dedos, y el rostro de la persona que participe, los brazos, las manos y los dedos, independientemente de la posición de su cuerpo;
- Una transmisión clara y audible de las voces, y
- La capacitación adecuada a los usuarios de la tecnología y otras personas involucradas para que puedan de manera rápida y eficientemente poner en marcha y operar el servicio VRI.

Telecomunicaciones

- Cuando un local de acomodaciones públicas utiliza un sistema automatizado operadora, incluyendo, pero no limitado a, correo de voz y de mensajería, o un sistema de respuesta de voz interactiva, para recibir y dirigir llamadas telefónicas, el sistema debe proporcionar comunicación efectiva en tiempo real con las personas que utilizan ayudas y servicios auxiliares, incluidos los teléfonos de texto (TTY) y todas las formas de los servicios de retransmisión aprobadas por FCC, incluyendo los sistemas de retransmisión por Internet.
- Un local de acomodaciones públicas que ofrece a un consumidor, cliente, paciente o participante la oportunidad de hacer llamadas telefónicas hacia fuera dentro de su local usando sus equipos en más de una ocasión o razón específica, deberá poner a disposición los teléfonos públicos accesibles, TTY, o otros productos de telecomunicaciones y sistemas utilizable para una persona sorda o con dificultades auditivas, o que tiene un impedimento del habla.
- Un local de acomodaciones públicas podrá utilizar los servicios de retransmisión para entablar una comunicación directa telefónicamente para recibir o hacer llamadas telefónicas relacionadas a sus operaciones de negocio.

- Un local de acomodaciones públicas deberá responder a las llamadas telefónicas de un servicio de retransmisión como lo establece el título IV de la ley ADA de la misma manera que responde a las otras llamadas telefónicas.

Ilustración 1: La Srta. H quien es sorda, está comprando película en una tienda de cámaras. Para este tipo de transacción comercial el intercambio de notas escritas con la persona que despacha las ventas sería suficiente para asegurar una comunicación efectiva.

Ilustración 2: La Srta. H se detiene a observar una exposición de coches nuevos donde se exponen los últimos modelos de autos. El comerciante de automóviles podría comunicar de forma efectiva información general sobre los modelos disponibles proporcionándole folletos e intercambiando notas con un bolígrafo y una libreta de apuntes, o tal vez turnándose en una terminal de computadora. Si la Srta. H resulta interesarse seriamente en realizar una compra, los servicios de un intérprete calificado pueden ser necesarios a causa del carácter complicado del proceso que implica comprar un automóvil.

Ilustración 3: El Sr. S quien es ciego visita una tienda de electrónica para comprar un radio-reloj y desea inspeccionar las notas de instrucciones sobre la mercancía en exposición para decidir cual comprar. Leer la información sobre los modelos sería adecuado para asegurar la comunicación efectiva con el Sr. S.. Por supuesto, si el Sr. S es irrazonablemente exigente o si está comprando cuando la tienda está muy ocupada, puede ser una inconveniencia excesiva pasar un largo periodo de tiempo leyéndole precios e información sobre el producto.

Ilustración 4: Si el Sr. S tiene boletos para una obra de teatro. Cuando el Sr. S. llega al teatro, el acomodador se da cuenta de que el Sr. S es una persona ciega y guía al Sr. S. a su asiento. El acomodador también esta disponible para guiar al Sr. S a su asiento después del intermedio. Al local proporcionar estos servicios, una entrada en Braille no es necesaria para una comunicación efectiva para guiar el Sr. S a su asiento.

Ilustración 5: El mismo teatro proporciona al Sr. S una versión grabada del programa impreso para la presentación de esa noche. Una versión en Braille no es necesaria para comunicar de forma efectiva el contenido del programa si una cinta y grabadora le son proporcionado el Sr. S.

¿Quién decide que tipo de aparato de ayuda auxiliar debe ser proporcionado? Los lugares públicos deben consultar con los individuos con discapacidades siempre que sea para determinar que tipo de ayuda auxiliar se necesita para asegurar una acomodación efectiva. En muchos casos, más de un tipo de ayuda auxiliar o servicio puede hacer posible la comunicación efectiva. Aunque se recomienda vivamente consultar, la última decisión sobre que medidas tomar para asegurar la comunicación efectiva está en manos del local público, con tal de que el método escogido logre la comunicación efectiva.

Ilustración: Un paciente sordo trae consigo a su propio intérprete del lenguaje de señas para una cita sin consulta previa, y cobra al médico por el costo del intérprete. El médico no está obligado a cumplir con la decisión unilateral del paciente de que el intérprete es necesario. El médico debe tener la oportunidad de consultar con el paciente y hacer una evaluación independiente sobre que tipo de

ayuda auxiliar, si es que se necesita alguna, es necesario para asegurar la comunicación efectiva. Si el paciente cree que la decisión del médico no le procurará una comunicación efectiva, entonces el paciente puede rechazar tal decisión bajo el título III, iniciando un litigio o protestando por escrito el Departamento de Justicia.

¿Puede un local público usar un miembro de su personal que puede comunicarse con el lenguaje de señas “bastante bien” como intérprete para comunicarse con clientes sordos?

Hablar por señas e interpretar no son la misma cosa. Ser capaz de hablar por señas no significa que una persona pueda procesar la comunicación oral en las señas adecuada, ni significa que posea la capacidad apropiada para observar a alguien hacer señas y cambiar esa comunicación de señas o deletreada con los dedos a palabras habladas. El intérprete debe ser capaz de interpretar tanto receptiva como expresivamente.

¿Si un intérprete del lenguaje de señas se requiere para proveer una comunicación efectiva, debe conseguirse sólo un interprete titulado? No. La cuestión clave para decidir si la comunicación efectiva se logrará es si el intérprete está “calificado,” no si es titulado por alguna entidad oficial. Un intérprete calificado es aquel “que es capaz de interpretar efectivamente, exactamente e imparcialmente, tanto receptiva como expresivamente, usando el vocabulario especializado que se necesite.” Un individuo no tiene que estar titulado para reunir estas condiciones. Un intérprete titulado puede que no reúna estas condiciones en todas las situaciones, por ejemplo, cuando el intérprete no tiene familiaridad con el vocabulario especializado usando en una determinada comunicación.