



**Carmen Figueroa Elgueta**  
 Presidenta de la Fundación Centro de Apoyo a Personas Sordas. Co-investigadora y Experta por Experiencia del Núcleo Milenio DISCA



**Mariela Gaete-Reyes**  
 Académica del Instituto de la Vivienda, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile  
 Investigadora Adjunta del Núcleo Milenio DISCA



**Patricia Leiva**  
 Licenciada en Antropología, Universidad de Chile  
 Asistente de Investigación del Núcleo Milenio DISCA

## Personas sordas y vivienda subsidiada: barreras de comunicación en instituciones públicas

Acompañamos a Raúl, una persona sorda de 40 años, a pedir información sobre su proceso de subsidio habitacional al Serviu Metropolitano. A la entrada del servicio nos encontramos con dos filas para acceder, una destinada a atención preferente y otra regular. Hicimos la fila de atención preferente. Cuando llegamos al mesón, Raúl intentó comunicarse con la recepcionista encargada de dirigir a las personas hacia los módulos de atención. La recepcionista no hablaba Lengua de Señas Chilena (LSCh), ni tampoco sus compañeras de mesón. La funcionaria intentó escribir lo que quería decir, pero la intención era que Raúl pudiera comunicarse en LSCh, ya que es su primera lengua y tiene derecho refrendado por el Estado a hacerlo.

Luego de esta comunicación rudimentaria nos derivaron a un módulo, que en teoría, era de atención preferente. La funcionaria que nos debía atender no sabía LSCh, por lo tanto, le preguntó a cada uno de sus compañeros si alguno sabía. Ninguno tenía conocimiento de LSCh, sin embargo, un funcionario decidió atenderlos. El trabajador intentó comunicarse con nosotros con gestos, señalando en la pantalla y también por escrito. Raúl escribió lo que quería saber sobre su proceso y él buscó información en el computador. Luego, el funcionario le comunicó a Raúl que lo habían excluido del Comité Habitacional y le entregó un formulario para que renunciara a su postulación al subsidio habitacional. Toda esta situación fue muy compleja, ya que Raúl tiene dificultades para leer y escribir en español, y al no haber funcionarios que su-

pieran LSCh, o un intérprete, esta era la única forma de comunicarse.

La Ley N° 21.303, que se refiere a la igualdad de oportunidad e inclusión de las personas sordas, sostiene que la LSCh es "el elemento esencial de su cultura e identidad individual y colectiva. El Estado reconoce su carácter de lengua oficial de las personas sordas" y se compromete a asegurar "el acceso a servicios públicos y privados (...), en lengua de señas". La experiencia de Raúl muestra que, aunque existe legislación respecto a la promoción y protección de los derechos culturales y lingüísticos de las personas sordas, en la práctica esto no se lleva a cabo y se queda solo en las palabras de la ley.

Las leyes sobre los derechos de las personas sordas, ¿son solo un hecho simbólico o existe una intención real de que sean implementadas? ¿Cómo es posible que los funcionarios ante esta situación no tengan un protocolo de acción? Si los trabajadores no se pueden comunicar en LSCh acerca de los subsidios habitacionales, ¿cómo pueden las personas sordas acceder a estos beneficios? Esta experiencia es una pequeña muestra de las condiciones de acceso de las personas sordas a la vivienda subsidiada. Esta vivencia se extrae también a sus interacciones en otras instituciones públicas y privadas.

Por todo lo expuesto anteriormente invitamos a las instituciones públicas y privadas, a tomar cartas en el asunto, contratando personas competentes en LSCh o bien capacitando al menos a dos funcionarios o colaboradores, acción que marcará una gran diferencia al menos al hablar de "inclusión".