

## ITALIA

### **DISCAPACIDAD: INFORMACIÓN PARA SUPERAR LA MARGINACIÓN SOCIAL**

---

A partir de 2001 el "Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro" (INAIL) creó "SuperAbile INAIL", un servicio de información y asesoramiento para el mundo de la discapacidad, que ahora está promoviendo bajo el slogan "¿Discapacidad? Saca tus habilidades".

El servicio era nuevo por ser la expresión directa y concreta de la evolución de las competencias institucionales. En efecto, entre las novedades introducidas en materia de seguro contra los accidentes (Decreto legislativo n. 38 de 2000) hay la oferta de una tutela global integrada a los trabajadores asistidos: después del accidente o la enfermedad profesional, el trabajador se coloca en el centro de un sistema de intervenciones diversificadas (de rehabilitación, sociales y de recualificación profesional) que acompañan la indemnización económica. Estas intervenciones tienden a ayudar al trabajador en recuperar sus aptitudes físicas y psíquicas, con el fin de facilitar su re/inserción en el contexto familiar, social y en el mundo productivo.

Así pues, se puede hablar de un "modelo INAIL de integración posible", que considera la persona en su conjunto, ya no sólo con sus discapacidades, sino también con las nuevas habilidades y exigencias. Como se ve, el INAIL ha cambiado su actuación ante las exigencias de las personas discapacitadas, con una nueva atención a sus necesidades de información e integración, consciente de que las barreras de la comunicación son obstáculos difíciles a superar al igual que las barreras arquitectónicas.

El objetivo primario del servicio es proporcionar a sus usuarios nuevos instrumentos de información idóneos para superar la marginación social y el aislamiento. En esta óptica el INAIL, aún manteniendo la coordinación del proyecto, ha buscado la colaboración con entes y

organismos de sector, con la cooperación social, contando con las experiencias y competencias profesionales que proceden de ese mundo. Hoy el nuevo Centro de Contacto integrado SuperAibile es un punto de encuentro entre las necesidades de los usuarios, manifestadas o no, y las capacidades profesionales de los encargados. Facilita informaciones y respuestas a personas con minusvalía, operadores de sector, entes y organismos, medios de comunicación y personas interesadas en los temas de la discapacidad.

Los puntos básicos del sistema son tres. Antes que nada, el acceso total a los servicios; esto significa que los usuarios pueden disfrutar de los contenidos utilizando las tecnologías más diversas, personalizadas en relación con su propia discapacidad. Después, la erogación de los servicios a través de la modalidad del "asesoramiento a la par"; en efecto, el Centro de Contacto utiliza operadores y expertos pertenecientes en primera persona al mundo de la minusvalía creando, de esta forma, ocasiones de empleo cualificado. Por último, los muchos cauces de contacto, para satisfacer las exigencias de un público heterogéneo, incluso no experto de navegación en el web : para acceder al Centro de Contacto se dispone de un número verde (800810810) y de un portal ([www.superabile.it](http://www.superabile.it)), pero se pueden utilizar también el fax y el correo ordinario.

Los usuarios que prefieren el teléfono reciben respuestas rápidas y exhaustivas para resolver los problemas de la vida diaria sobre los temas de mayor interés (por ejemplo, ayudas, barreras arquitectónicas, las leyes, la inserción laboral, la movilidad, la rehabilitación y las tecnologías, el deporte, los viajes y el tiempo libre). Los que prefieren el web, encuentran en el portal un abanico de servicios informativos preparados por una redacción de periodistas muy cualificados (por ejemplo, noticias recientes sobre los temas de actualidad; profundizaciones, investigaciones y entrevistas sobre los temas de la minusvalía en una clave de interés general). Hay también un servicio de chat para dar espacio a las opiniones a través de los sondeos y las cartas a la redacción.

En la lógica de la descentralización, también de la información, durante este año se pondrán en marcha las nuevas secciones regionales del portal, con un área dedicada a las noticias e indicaciones procedentes de cada Región.