



Oficina para la defensa de los pacientes psiquiátricos

GUÍA INFORMATIVA

Solicitudes de derechos humanos: Discriminación y acoso

ACLARACIÓN: La presente guía sólo contiene información general. No proporciona orientación jurídica sobre su situación. Para obtener orientación sobre su situación particular, usted debe consultar a un abogado o a un consejero jurídico.

¿Qué es el Código de los derechos humanos de Ontario?

- *El Código de los derechos humanos de Ontario (el Código) es una ley importante. Protege a todos los residentes de Ontario contra la discriminación y el acoso. Todas las demás leyes de Ontario deben aplicarse en conformidad con el Código.*
- Desde el 30 de junio de 2008, existe una nueva legislación en Ontario para los derechos humanos. Las denuncias sobre derechos humanos ya no son investigadas por la Comisión para los derechos humanos, sino que se entablan directamente con el Tribunal de Ontario para los derechos humanos. Un nuevo Centro de orientación jurídica para los derechos humanos ayuda a aquellas personas que hayan sufrido algún tipo de discriminación a presentar su denuncia con el Tribunal.
- **El Tribunal de Ontario para los derechos humanos** (el Tribunal) es el organismo responsable de asegurar la debida aplicación y cumplimiento del *Código*.
- Usted puede entablar una denuncia con el Tribunal si cree haber sido objeto de discriminación o de acoso debido a su raza, sexo, orientación sexual, color de su piel, ancestros, lugar de origen, origen étnico, estado civil (incluyendo las uniones de convivencia no matrimoniales, el divorcio y la separación), edad, discapacidad, ciudadanía, situación familiar o credo religioso. Asimismo, usted puede entablar una denuncia en caso de que sufra discriminación en su vivienda, por ser usted beneficiario de asistencia social o si sufre discriminación en el trabajo por causa de antecedentes penales que

ya hayan sido indultados. Los motivos mencionados anteriormente constituyen los “motivos prohibidos” de discriminación bajo los términos del *Código*.

La protección de los derechos humanos es responsabilidad de todos. Todos tenemos la obligación de respetar los derechos humanos de los demás y de denunciar casos de discriminación y de acoso contra nosotros mismos y los demás.

¿En qué consiste la discriminación?

- La discriminación consiste en tratar a alguien injustamente, negarle algún beneficio, excluirlo, imponerle obligaciones o alguna desventaja etc., por causa de alguna característica o percepción de alguna de las características previstas en el *Código*. Para probar un caso de discriminación no es necesario demostrar que sea intencional.
- Usted tiene el derecho a vivir sin discriminación y acoso en su lugar de trabajo, lugares y servicios públicos (tiendas, restaurantes, servicios de transporte, hospitales, escuelas y otros lugares públicos), vivienda, contrataciones y membresía en sindicatos u otras asociaciones profesionales.

¿En qué consiste el acoso?

- El acoso es un tipo de discriminación. Incluye conductas y comentarios ofensivos, o insultos asociados con uno o varios de los motivos prohibidos de discriminación previstos en el *Código*. Si alguien le dice algo sabiendo que usted se sentirá incómodo, esto también constituye una forma de acoso.
- El acoso racial incluye las calumnias y las bromas racistas e insultos por causa de su identidad racial. Entre los casos de acoso sexual se incluye, por ejemplo, mostrar imágenes sexualmente ofensivas, mirar fijamente a una persona o hacer comentarios indeseables sobre su cuerpo.

¿En qué consiste la “discriminación indirecta” y la “discriminación constructiva”?

- La discriminación indirecta tiene lugar cuando el acto de discriminación se produce a través de otra persona. Por ejemplo, el dueño de un edificio es culpable de discriminación indirecta si le da instrucciones al superintendente de no aceptar inquilinos que tengan niños o personas que sufran de alguna discapacidad.
- La discriminación constructiva consiste en normas o prácticas que pueden no ser intencionales u obviamente discriminatorias, pero que tienen un *efecto* discriminatorio sobre determinado(s) grupo(s) protegido(s) por el *Código*.

Por ejemplo, si un empleador tiene una regla que prohíbe a sus empleados utilizar prendas para cubrirse la cabeza, dicho empleador está cometiendo un acto de discriminación constructiva contra aquellas personas cuyo credo religioso les exige cubrirse la cabeza.

¿En qué consiste el “acomodo razonable” y el “esfuerzo excesivamente oneroso”?

- El “deber del acomodo razonable” requiere que todo empleador, propietario o proveedor de servicios (como un hospital) adopte medidas razonables para cambiar sus reglas o prácticas con el fin de garantizar un acceso igualitario a todas las personas. El acomodo variará según las necesidades de las personas. Algunos ejemplos son: construir una rampa de acceso para sillas de ruedas, ofrecer mayor flexibilidad en las horas laborales o los descansos, proveer intérpretes de lenguaje de señas para que aquellas personas sordas puedan participar en reuniones, reestructurar la carga laboral de una persona, ofrecerle capacitación alternativa o reasignarla a un puesto alternativo.
- El acomodo razonable debe aplicarse excepto en aquellos casos en los que implique un “esfuerzo excesivamente oneroso”. Tres factores se evalúan a la hora de determinar si el acomodo implica un esfuerzo excesivamente oneroso: el costo, la disponibilidad de fuentes alternativas de financiamiento, y los requisitos de salud y de seguridad. Un empleador o proveedor de servicios no podría alegar, por ejemplo, que el costo de construir un baño con acceso para discapacitados representaría un “esfuerzo excesivamente oneroso”. Dicho empleador o proveedor de servicios tendría que probar que el costo sería tan alto que realmente pudiera llegar a interferir con el funcionamiento de la empresa.

¿La enfermedad mental constituye una discapacidad?

- Sí, las enfermedades mentales se clasifican como discapacidades bajo los términos del *Código*. No se permite discriminar o acosar a una persona por ser paciente de un hospital o por sufrir de alguna enfermedad.

¿Qué otras protecciones ofrece el Código?

- Si usted recibe un trato desigual por haber reclamado sus derechos conforme al *Código*, esto se considera una “represalia”. El Código protege a las personas contra las represalias o las amenazas de represalia. También ofrece protección contra represalias a aquellas personas que se hayan negado a cometer un acto discriminatorio contra otra persona, o que hayan rechazado una propuesta sexual.

¿Qué puede hacer en caso de discriminación o de acoso?

- Si usted ha sufrido algún tipo de discriminación o acoso:
 - a) Primero, infórmele al autor del acto ofensivo que su conducta es inaceptable y pídale que la cambie. Si le resulta difícil ir solo, pídale a un amigo que lo acompañe.
 - b) Tome nota de la siguiente información:
 - lo que ocurrió
 - cuándo ocurrió
 - dónde ocurrió
 - qué se dijo o se hizo, y quién lo dijo o lo hizo
 - quién(es) fue(ron) testigo(s) del incidente
 - qué hizo usted en ese momento
 - c) Si la discriminación o el acoso ocurre en el trabajo, y usted es miembro de un sindicato, hable con su representante sindical. Si usted se encuentra en una institución de salud mental, pregúntele al personal de atención médica o al Defensor de los derechos del paciente (Patient Advocate) cuál es el proceso indicado para presentar una queja que trate específicamente con casos de discriminación y acoso.
 - Si usted cree que el problema no se ha tomado en serio o si continúa sin corregirse, tiene la opción de presentar una denuncia de derechos humanos con el Tribunal.

¿Cómo hago para presentar una denuncia sobre derechos humanos con el Tribunal?

- Usted tiene el derecho a presentar una solicitud con el Tribunal de Ontario para los derechos humanos, si ha sufrido discriminación o acoso debido a su discapacidad o raza o por cualquier otro motivo prohibido en el *Código*.
- El Tribunal escucha y resuelve solicitudes sobre derechos humanos. El proceso ha sido diseñado con el propósito de ser más ágil y menos formal que el proceso judicial normal.
- Una vez que su solicitud fue presentada, podría tomar hasta un año para que se resuelva. Sin embargo, si ambas partes están de acuerdo, existe la opción de tratar de resolver la demanda por mediación.

- El **Centro de orientación jurídica para los derechos humanos** podrá ayudarlo con su solicitud. Los 22 abogados y miembros del personal del Centro son especialistas en los derechos humanos y ofrecen asesoría y servicios jurídicos gratuitos. Operan en forma independiente del Tribunal y del gobierno. Podrán aconsejarlo con respecto a su caso, ayudarlo a completar su solicitud, comunicarse en nombre suyo con la(s) persona(s) u organización(es) demandada(s) y con el Tribunal, y posiblemente representarlo durante una audiencia o el proceso de mediación.

La solicitud

- Usted debe presentar su solicitud dentro de **un año** a partir de la fecha en la que ocurrió la discriminación. Si hubo una serie de incidentes de discriminación, usted debe presentar su solicitud dentro de un año a partir de que ocurrió el último incidente. El Tribunal puede ampliar ese plazo si usted tiene razones válidas para presentarla tarde, como por ejemplo el haber estado hospitalizado o encarcelado, o no haber tenido conocimiento de la discriminación hasta más de un año después de que haya ocurrido.
- El personal del Tribunal le pedirá su nombre, dirección y número de teléfono, y le preguntará si prefiere recibir documentación por correo postal o electrónico, o por fax. Le enviarán un paquete de información que incluye el formulario de solicitud y una guía informativa. Usted también puede bajar los formularios del sitio web del Tribunal, o entablar su demanda directamente a través del sitio web utilizando el “formulario inteligente” (“smart form”).
- En el formulario de solicitud usted deberá describir lo que ocurrió (¿quién hizo qué, cuándo ocurrió, qué ocurrió y dónde ocurrió?), cómo es que lo sucedido lo afectó, y qué compensación o solución está buscando. Asimismo deberá identificar con claridad el nombre de la(s) persona(s), empresa, organización proveedora de servicios o ministerio gubernamental que usted está demandando (en terminología jurídica el “Demandado”), además de toda documentación que respalde su demanda y los nombres de los testigos de lo ocurrido, si los hubiera. La lista de testigos es confidencial y no será enviada al Demandado.
- El Tribunal tiene además su propia política de confidencialidad. En ciertos casos, dicho Tribunal podría asegurarle que su nombre no aparecerá en ningún documento público. Usted debe informarle al Tribunal sobre sus deseos de confidencialidad. También puede presentar su solicitud a través de un representante, tal como un abogado, un amigo al que no tenga que pagarle o un miembro de su familia. Eso garantiza de que su información personal no será enviada al Demandado.

¿Qué ocurre después de haber presentado mi solicitud?

- Después de recibir su formulario completo, el Tribunal verificará que se haya llenado correctamente y que se trate de un asunto previsto en el *Código*. Usted tendrá la oportunidad de rectificar cualquier problema que se detecte en su solicitud.
- Una vez que su solicitud fue aceptada, el Tribunal enviará una copia de su solicitud al (a los) Demandado(s). El Tribunal omitirá la lista de testigos y la información personal del Demandante (si así lo ha pedido usted y si ha proporcionado una dirección alternativa para recibir correspondencia). El Tribunal le pedirá al Demandado completar un formulario de Respuesta (“Response form”).
- Usted tendrá la oportunidad de responder a cualquier información nueva aportada por el Demandado por medio de una Respuesta.
- Ambas partes en la demanda pueden acordar a participar de una mediación. Este proceso será presidido por un mediador del Tribunal. Es un intento confidencial para resolver la cuestión entre usted y el Demandado antes de proceder a una audiencia ante el Tribunal.
- Si la mediación no tiene éxito, el Tribunal procederá a una audiencia para tomar una decisión con respecto a su demanda.

¿Dónde puedo obtener ayuda con mi solicitud?

- Si usted necesita ayuda con su solicitud, póngase en contacto con el Centro de orientación jurídica para los derechos humanos.
- Usted también puede contratar como representante a un abogado particular o elegir como representante a un amigo al que no tenga que pagarle o a un miembro de su familia. Si usted desea contratar a un abogado particular y es una persona de bajos ingresos, podría tener derecho a obtener un certificado de asistencia legal gratuita.
- El Tribunal le proveerá servicios de interpretación de idioma o de lenguaje de señas para que usted pueda participar plenamente en su audiencia o sesión de mediación. Usted debe solicitar dichos servicios de interpretación al secretario del Tribunal lo antes posible en el proceso.

¿Qué puede exigir el Tribunal?

- Si el Tribunal determina que usted sufrió discriminación o acoso, dicho Tribunal puede exigirle al Demandado lo siguiente:
 - pagarle por “daños y perjuicios generales” debido al agravio contra su dignidad, sus sentimientos y su amor propio.
 - pagarle por “daños específicos” por dinero que usted perdió debido a, por ejemplo, un aumento injusto de alquiler o a la pérdida de salario.
- Asimismo, el Tribunal puede exigirle al Demandado tomar alguna medida para restaurarle la posición en la que usted se hubiera encontrado si la discriminación no hubiese ocurrido. Por ejemplo, si usted perdió su trabajo por causa de discriminación, el Tribunal podría ordenar que se lo reincorpore a su antiguo puesto de trabajo.
- El Tribunal también puede decretar acciones de interés público. Por ejemplo, el Tribunal puede exigirle a un empleador o al gobierno que cambie sus procedimientos o que implemente políticas de derechos humanos, o imponerle al Demandado que participe de un programa de formación en derechos humanos. Usted puede solicitar la implementación de tales medidas en su solicitud.

¿El Tribunal para los derechos humanos puede rechazar mi solicitud?

- El Tribunal sólo puede tener en cuenta aquellas solicitudes de derechos humanos que surjan de situaciones previstas en las leyes de la provincia de Ontario. Tales situaciones generalmente corresponden a las áreas de empleo, contratación, transporte público, vivienda, salud, educación, y servicios como tiendas y restaurantes.
- El Tribunal puede rechazar o desestimar su solicitud si:
 - el caso de discriminación ocurrió fuera de Ontario (aunque puede haber excepciones a esta regla).
 - su caso no está previsto dentro de las leyes de Ontario, sino que es un asunto de jurisdicción federal. Las actividades regidas por las leyes federales incluyen los viajes aéreos, las operaciones de bancos nacionales, las estaciones de radio y televisión, las compañías telefónicas, las dependencias y organismos del gobierno federal y las corporaciones federales (Crown corporations). Las quejas sobre estos servicios son

atendidas por el Tribunal canadiense para los derechos humanos, el cual actúa bajo la *Ley canadiense de derechos humanos*. Para más información, póngase en contacto con la Comisión canadiense para los derechos humanos a través del sitio <http://www.chrc-ccdp.ca/> o por teléfono al 1-888-214-1090.

- usted ya entabló una demanda por otra vía, como por un juzgado civil, una demanda sindical, o el Consejo de Arrendadores e Inquilinos (Landlord and Tenant Board). En determinados casos, el Tribunal puede aceptar su solicitud pero aplazarla o prorrogarla hasta que el otro proceso haya concluido. Usted tendrá la oportunidad de explicar por qué considera que el otro proceso no resuelve adecuadamente los puntos esenciales de su demanda.
- El Tribunal también puede rechazar o desestimar su solicitud si usted ya entabló una demanda sobre el mismo incidente con la “antigua” Comisión para los derechos humanos antes del 30 de junio de 2008.

¿Tengo otras opciones legales si ya presenté una solicitud con el Tribunal para los derechos humanos?

- Usted podría tener otros recursos legales a su disposición en vez de o además de una solicitud de derechos humanos. Sin embargo, el presentar dicha solicitud puede repercutir sobre otras opciones disponibles. Usted debe consultar con su abogado para determinar cuál es la mejor opción para su caso.

¿Qué pasa si ya entablé una demanda con la Comisión?

- Si usted entabló una demanda de derechos humanos con la Comisión antes del 30 de junio de 2008, y ese proceso no ha llegado a su conclusión, su expediente es considerado como un “expediente en transferencia”. Usted puede decidir cómo es que su expediente será procesado. Estas son su opciones:
 - Puede dejar que la Comisión siga investigando su queja. La Comisión lo hará hasta el 31 de diciembre de 2008.
 - Puede optar por transferir su demanda actual al Tribunal, conforme a las normas especiales de dicho Tribunal. Usted debe llevar a cabo esta transferencia antes del 31 de diciembre de 2008. Dicho proceso incluye una sesión de mediación obligatoria. Sin embargo, esta opción no es la mejor para casos complejos donde las partes no se ponen de acuerdo sobre lo que ocurrió, o donde haya testigos expertos involucrados.

- Después del 31 de diciembre de 2008 el Tribunal ha indicado que las demandas existentes pueden ser transferidas y evaluadas bajo las reglas para una resolución acelerada, hasta el 30 de junio de 2009. Estos casos incluyen mediación.
 - Antes del 30 de junio de 2009, usted debe transferir su demanda de la Comisión al Tribunal, o dicha demanda será suspendida. Es su responsabilidad asegurar que la demanda sea transferida.
- Para obtener ayuda con la transferencia, póngase en contacto con la secretaria de transferencias del Tribunal al (416) 314-8419. Para obtener mayor información sobre sus opciones, también puede consultar en el sitio web: <http://www.ohrc.on.ca/en/commission/mission/options/>.

Contactos útiles

- Usted también puede llamar al Tribunal de lunes a viernes, durante horario de oficina, al (416) 326-1519 (en Toronto) o sin costo al 1-866-598-0322. Las personas que padecen de una discapacidad auditiva pueden llamar por TTY al (416) 326-2027 (en Toronto) o sin costo al 1-866-607-1240. Encontrará más información disponible en el sitio web del Tribunal: <http://www.hrto.ca>.

Para enviar una nueva solicitud al Tribunal:

- Richard Hennessy, Secretario
Human Rights Tribunal of Ontario
(Tribunal de Ontario para los derechos humanos)
655 Bay Street 14th Floor
Toronto, ON M7A 1X8
- O puede enviar su solicitud por correo electrónico a: HRTO.Registrar@ontario.ca o por fax al (416) 326-2199 o sin costo al 1-866-355-6099.

Para obtener ayuda para completar una solicitud:

- Human Rights Legal Support Centre
(Centro de orientación jurídica para los derechos humanos)
400 University Avenue, 7th Floor, Toronto, ON, M7A 1X8
Teléfono (Toronto): 416-314-6266
Sin costo: 1-866-625-5179
TTY (teletipo) (Toronto): 416-314-6651
TTY sin costo: 1-866-612-8627
Sitio web: www.hrlsc.on.ca

Para solicitudes en transferencia y quejas referidas por la Comisión, póngase en contacto con:

Patricia M. Grenier, Secretaria de transferencias
Human Rights Tribunal of Ontario (Tribunal de Ontario para los derechos humanos)

655 Bay Street, 14th floor

Toronto, ON M7A 2A3

Teléfono (Toronto): (416) 314-8419

Teléfono (sin costo): 1-866-598-0322

TTY (teletipo): (416) 314-2379

TTY (sin costo): 1-800-424-1168

Fax: (416) 314-8743

Correo electrónico: HRTO.Registrar-Transition@ontario.ca

¿Tiene preguntas sobre sus derechos como paciente psiquiátrico?

Si usted tiene preguntas al respecto, póngase en contacto con el Defensor de los derechos del paciente (Patient Advocate) correspondiente al área donde usted vive, o llame a la sede central de la Oficina para la defensa de los pacientes psiquiátricos al 1-800-578-2343.