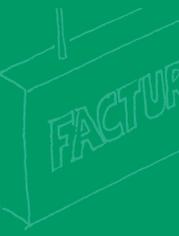


ta



Curso de turismo accesible



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

REAL PATRONATO
SOBRE DISCAPACIDAD

ta

Curso de turismo accesible

Curso de turismo accesible.

Coordinación de la publicación: Antonio Godoy y Pepa Franco (Folia Consultores).

Autores: Concha Barón (Periodista turística), Pepa Franco (Folia Consultores), Xavier García-Milà (Arquitecto), Antonio Godoy (Folia Consultores), Consuelo del Moral (Arquitecta), Nieves Sanchiz (ALPE), Rafael Sanjuanbenito (Abogado) y José Félix Sanz (Director del Centro DATO).

Asesoramiento: Asociación Española de Lucha contra la Poliomielitis, ALPE.

Diseño, maquetación e ilustraciones: TISANA

Edición: Real Patronato sobre Discapacidad.

Distribución: Centro Español de Documentación Sobre Discapacidad del Real Patronato. C/ Serrano, 140 – 28006 Madrid. Tel. 91- 7452449/46 - Fax. 91- 4115502.
E-mail. rp@futurnet.es - siis@futurnet.es

Imprime: Neografis, S. L.

1ª edición: Diciembre 1999, 1.000 ejemplares.

1ª reimpresión: Septiembre 2000, 2.000 ejemplares.

2ª reimpresión: Abril 2004, 1.000 ejemplares.

Depósito legal: M. 18.661-2004

NIPO: 214-01-013-X

Presentación

El presente manual pretende servir como “libro del alumno” para los cursos de turismo accesible que el Real Patronato viene ofreciendo con la colaboración de ALPE. Dichos cursos pretenden formar a profesionales y estudiantes de las diferentes disciplinas turísticas en orden a promover una oferta abierta a todos los ciudadanos. A tal efecto, resulta pertinente, por de pronto, tener información de las necesidades especiales de los turistas con movilidad o comunicación limitadas. Igualmente, es necesario conocer las medidas a proveer en el transporte y en las instalaciones turísticas para que uno y otras puedan ser utilizados, eventualmente con ayudas técnicas, por los usuarios con discapacidad. Por otro lado, resulta imprescindible saber cuáles son los recursos organizativos y las alternativas en actividades turísticas que pueden facilitar el acceso a los contenidos del tiempo de ocio. Finalmente, será de mucha utilidad contar con referencias sobre los agentes turísticos que ofrecen servicios accesibles.

La acción formativa que se realiza mediante los citados Cursos se incardina en un movimiento en pro de un turismo para todos, del que son referencias importantes las siguientes: la idea del Turismo para Todos proviene de un Seminario realizado en el Reino Unido en 1989. A partir de ahí se crea un Grupo de Expertos en Accesibilidad Turística y la División General de Personas Desfavorecidas. Sus objetivos eran el estudio de la accesibilidad, la formación y la información a nivel comunitario. Turismo para Todos participa en el Observatorio de Turismo, creado en 1998. ALPE, que inicia su actividad de Turismo para Todos en 1992, se vinculó al Grupo de Expertos citado en 1994. De este modo constituye un cauce facilitador de las aportaciones recíprocas entre España y la Unión Europea en pro del turismo accesible.

Secretaría Ejecutiva del Real Patronato

Gerencia de ALPE

Madrid, Diciembre de 1999

Índice

1	Quiénes son clientes demandantes de turismo accesible	7
	• Identificación y caracterización de los clientes del turismo accesible	7
	• Conceptos básicos sobre discapacidad y accesibilidad	14
	• Necesidades de los clientes con dificultades de movilidad o comunicación	15
	• Criterios generales para incorporar la accesibilidad al diseño y gestión de servicios e instalaciones turísticas	19
	• Causas y efectos de la falta de accesibilidad para personas con discapacidad	20
2	Atención a clientes con necesidades especiales por circunstancias de movilidad o comunicación	21
	• Introducción	21
	• Reglas generales para tratar a clientes con necesidades especiales	23
	• Reglas particulares para tratar a clientes con necesidades especiales	24
3	Transporte y accesibilidad	33
	• Aspectos básicos del transporte turístico accesible	33
	• El transporte público interurbano y la accesibilidad	36
	• El transporte público urbano y suburbano accesible	42
4	Instalaciones turísticas accesibles	45
	• Introducción	45
	• El acceso a los distintos tipos de instalaciones turísticas	46
	• La utilización de los servicios de las instalaciones turísticas	55
	• Algunas ideas para incorporar la accesibilidad a un establecimiento	66
5	Ayudas técnicas para facilitar el transporte, el uso de instalaciones y la comunicación	69
	• Introducción	69
	• Exterior de los edificios y transportes	69
	• Interior de los edificios	71
	• Ayudas técnicas para el cuidado personal, la movilidad y la comunicación	73
6	Organización y desarrollo de actividades turísticas accesibles	75
	• Introducción	75
	• Visitas y rutas turísticas	77
Anexos:		
A	Información y recursos sobre turismo accesible	87
B	Normativa específica sobre turismo accesible	90
C	Situación actual del turismo accesible en España y en el resto de Europa	93
	Bibliografía y documentación sobre accesibilidad y turismo accesible	96

1

Quiénes son clientes demandantes de turismo accesible



Identificación y caracterización de los clientes del turismo accesible

Una parte importante de la población que viaja y demanda servicios turísticos, o que puede considerarse como clientela potencial de esta oferta, presenta unas necesidades especiales que tienen que ver con su movilidad o con su capacidad para comunicarse. Nos referimos a personas con problemas para desplazarse o comunicarse y para utilizar con autonomía los medios de transporte, las instalaciones o servicios que les ofrece el entorno convencional.

Tan sólo en la Unión Europea, según datos de 1997, se estima en 37 millones el número de personas con alguna discapacidad permanente. Si se suman a éstas las que presentan algún problema de movilidad o comunicación temporal a lo largo de su vida, y se descuenta a quienes no viajan por su escaso poder adquisitivo o por tener una discapacidad tan severa que les impide viajar, el resultado final es de una clientela potencial cercana a los 40 millones de turistas.

Clientes con necesidades especiales por su movilidad o comunicación

En una primera aproximación podemos encontrar **personas que debemos considerar clientes con necesidades especiales**, desde esta perspectiva de la movilidad o la comunicación, **por diferentes razones** como son:

- **La edad.** Hay dos colectivos que pueden requerir atención especial de la industria turística: las personas mayores y la infancia.

La población en Europa, y particularmente en España, está envejeciendo. Va aumentando su esperanza de vida y esto lleva asociado que, en general, en los últimos años de su vida una persona tendrá alguna discapacidad. En las próximas décadas habrá más personas mayores que además desearán mantenerse activas; un ejemplo claro son los Programas de Turismo Social del IMSERSO, que benefician a unas 380.000 personas al año permitiendo viajar a los mayores, precisamente, en períodos de temporada baja, con el consiguiente beneficio que esto supone para la industria turística.

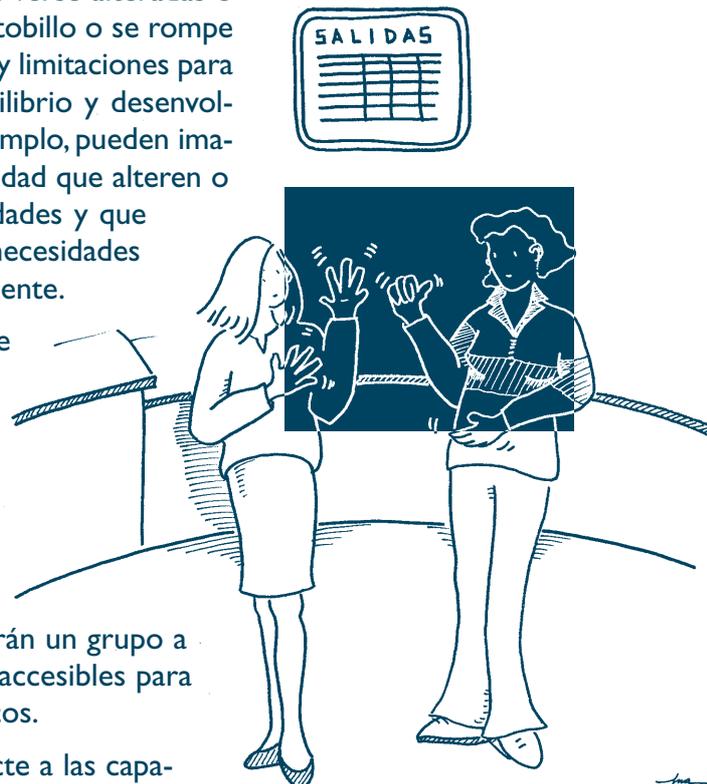
Los niños y las niñas, a quienes los adultos a veces no tiene suficientemente en cuenta, son claramente personas que, de acuerdo con su edad, tienen unas necesidades particulares que han de contemplarse en el uso de servicios e instalaciones turísticas.

- **La condición física.** A pesar de que la publicidad, la moda o determinados valores de actualidad pretendan “imponer” unos cánones físicos y estéticos determinados, lo cierto es que todas las personas no tienen las mismas condiciones físicas, y no sólo por razón de la edad como se indicó antes, sino porque, sencillamente, la mayoría no responde a la imagen de los modelos publicitarios. Esto, aunque parezca obvio recordarlo, significa que no todo el mundo tiene la misma agilidad, resistencia física, altura, peso, fuerza o destreza, por lo que el diseño de las instalaciones y los servicios turísticos ha de facilitar su utilización por todas las personas, y no sólo por las que respondan a un supuesto patrón estándar de condiciones físicas.
- **Padecer alguna enfermedad** de forma transitoria o permanente. Algunas enfermedades van a incidir en las condiciones físicas y por lo tanto en las capacidades de movilidad que se tengan. Por ejemplo, personas que sufran asma, obesidad o insuficiencia cardíaca, pueden tener menor resistencia física a la hora de caminar largas distancias, subir pendientes acusadas o cargar con equipajes pesados. También las enfermedades mentales como son algunos tipos de fobias o de neurosis, e incluso un trastorno emocional transitorio o circunstancial, pueden afectar a las relaciones de una persona con su entorno y a sus capacidades de comprensión y comunicación.

No obstante, a pesar de las limitaciones que pueda imponer una enfermedad se puede seguir viajando y haciendo uso de los servicios turísticos.

- **Sufrir un accidente** que altere temporal o permanentemente alguna capacidad. Cuando se tiene un accidente, en ocasiones, las capacidades de movilidad o comunicación pueden verse alteradas o reducidas. Una persona que sufre un esguince de tobillo o se rompe una pierna, durante un tiempo, tendrá dificultades y limitaciones para caminar, subir y bajar escaleras, mantener el equilibrio y desenvolverse con comodidad y seguridad. Como en el ejemplo, pueden imaginarse otros accidentes de menor o mayor gravedad que alteren o limiten, en todo o en parte, alguna de las capacidades y que convertirán a una persona en un cliente con necesidades especiales durante un tiempo o de forma permanente.
- **Tener una deficiencia física o sensorial** que dificulte la movilidad o la comunicación. Nos referimos a personas que tengan alguna deficiencia física que, por ejemplo, limite su capacidad para caminar o manipular objetos y a personas con una deficiencia sensorial que les dificulte o impida ver u oír. Ambas, serán clientes con necesidades especiales de los que más adelante se tratará y que, sin duda, constituirán un grupo a tener muy en cuenta en el diseño de soluciones accesibles para las instalaciones y prestación de servicios turísticos.
- **Tener algún tipo de retraso mental** que afecte a las capacidades de comprensión o comunicación con el entorno o que genere discapacidades de la movilidad o para la manipulación. Estas personas, superándose poco a poco la marginación y el rechazo de otro tiempo, están cada vez más presentes en la vida social y participan en las ofertas de ocio y turismo por lo que habrá que tenerlas también en consideración como a cualquier otro cliente.
- **Cualquier otra circunstancia personal** que afecte a la movilidad o a la comunicación.

Se dan situaciones, particularmente en el ámbito del turismo, en las que cualquier persona que hace uso de los transportes, de un alojamiento o visita una ciudad, tiene una necesidad especial. Casi porque el hecho de hacer turismo implica viajar con equipaje, lo que significa cargar con pesos que hay que desplazar, ya se encuentra en ello la primera limitación a la movilidad. Pero además, al viajar y al acudir a lugares desconocidos o poco habituales, se tiene una especial necesidad de información que permita satisfacer las necesidades y expectativas relacionadas con ese viaje.



Algunos clientes tienen necesidades especiales relacionadas con su capacidad de audición.

Cualquiera, en un momento u otro, va a ser un cliente que requiera de unos servicios e instalaciones turísticas accesibles.

Una persona que ha sufrido un accidente tendrá temporalmente una necesidad especial relacionada con su movilidad.

En definitiva, puede concluirse que **todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación en la que su movilidad o capacidad para comunicarse puede verse alterada** en mayor o menor medida y de forma transitoria o permanente en el tiempo. Por ello, estas “necesidades especiales” no son algo ajeno que sólo les ocurra a “otros”, **cualquiera, en un momento u otro, va a ser un cliente que requiera de unos servicios e instalaciones turísticas accesibles.**

Pero además, como se podrá comprobar más adelante, la gestión, diseño de instalaciones y prestación de servicios turísticos que integren la accesibilidad, contribuirá a mejorar la calidad de la oferta y esto beneficiará a todos los clientes, se encuentren o no entre quienes integran este amplio grupo que aquí nos ocupa.

Sólo citar los factores que inciden en la capacidad de desenvolvimiento y de comunicación, da una idea de la gran diversidad de situaciones que en la práctica pueden darse y que, a su vez, van a determinar necesidades diferentes para cada cliente. No obstante, puede elaborarse una clasificación o tipología que permita conocer más concretamente las características comunes a este tipo de clientela, que más adelante servirá también para identificar con claridad cuáles son sus necesidades y expectativas ante los servicios e instalaciones turísticas.

Pueden establecerse cinco grandes grupos de **personas con necesidades especiales por circunstancias de movilidad o de comunicación:**

Personas ambulantes:

En este grupo están las personas con dificultades para caminar con seguridad requieran o no del uso de bastones o muletas que les permitan mantener el equilibrio.

Nos referimos a algunas personas mayores que han visto reducida su capacidad física con el paso del tiempo y caminan lentamente y con poca estabilidad. También a quienes tienen una deficiencia física en sus piernas, porque, por ejemplo, han padecido la enfermedad de la poliomielitis, una hemiplejía o se les ha amputado una pierna. Otras personas con estas características son quienes han sufrido un accidente y tienen un tobillo o pierna escayolada; una persona muy obesa que tenga dificultades al caminar, etc.

Todas ellas pueden tener dificultades, por ejemplo, al subir y bajar por las escalerillas de un avión, al caminar por el vestíbulo de un hotel que tenga un suelo muy pulido y desli-



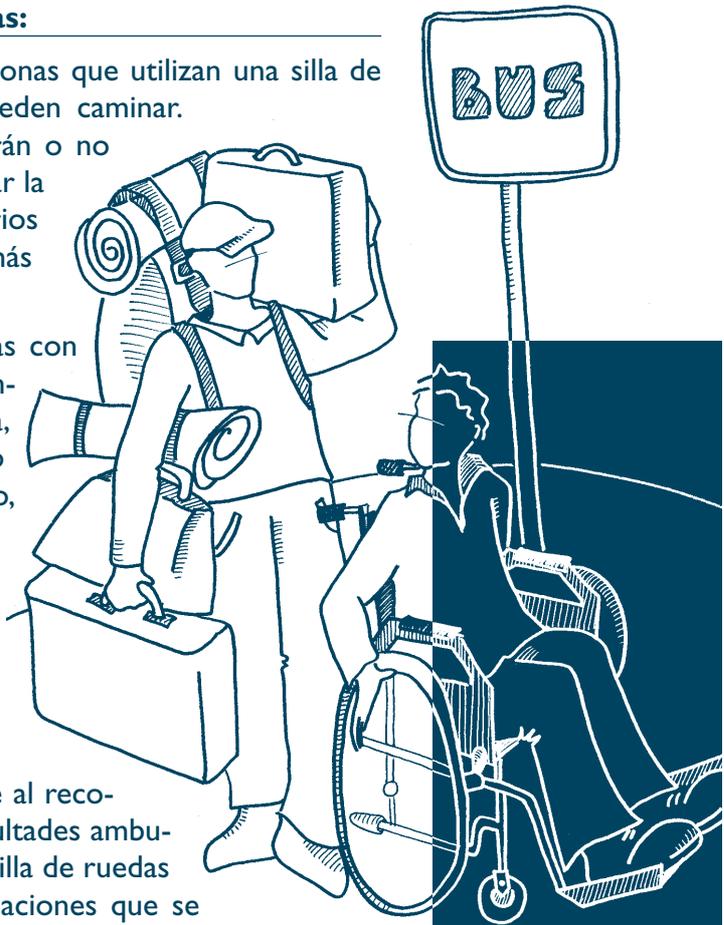
zante, para sentarse y levantarse de un sillón, al entrar y salir de una bañera, para hacer largos recorridos en una visita turística por la ciudad, para transportar sus equipajes, etc.

Personas usuarias de sillas de ruedas:

En este grupo están todas aquellas personas que utilizan una silla de ruedas para desplazarse porque no pueden caminar.

Dependiendo de su deficiencia requerirán o no de la ayuda de otra persona para impulsar la silla, lo que da lugar a que existan varios modelos de silla de ruedas de las que más adelante se tratará.

Son usuarias de silla de ruedas personas con una paraplejía o una tetraplejía como consecuencia de una deficiencia congénita, adquirida al padecer una enfermedad o sobrevenida por un accidente de tráfico, por ejemplo. También se incluye a personas con parálisis cerebral cuya lesión en un área determinada del cerebro afecte a su capacidad para caminar. Además, hay quien emplea temporalmente o en ocasiones la silla de ruedas, por ejemplo, personas mayores que optan por este sistema para no fatigarse al recorrer largas distancias, personas con dificultades ambulatorias que utilizan alternativamente la silla de ruedas y los bastones o muletas según las situaciones que se presenten, etc.



Todos los usuarios de silla de ruedas encontrarán, más o menos, las mismas dificultades: salvar pendientes o desniveles bruscos; pasar por aceras estrechas; cruzar calles por donde no se haya rebajado el borde de las aceras; acceder a edificios a través de escaleras; pasar por lugares estrechos como el pasillo de un avión, una puerta pequeña o entre las mesas de una cafetería; maniobrar en lugares reducidos como un ascensor o un cuarto de baño; acercarse frontalmente a los mostradores; colgar o descolgar la ropa en un armario; manejar un teléfono situado a una altura superior a la de su alcance... Aunque la movilidad que tengan en el tronco y extremidades superiores marcará algunas diferencias a la hora de realizar cualquier actividad de forma más o menos autónoma: impulsar su propia silla, superar por sí mismos un pequeño escalón, pasar de su silla a una cama, escribir, comer, practicar algún deporte...

Hay personas que utilizan una silla de ruedas para desplazarse y por ello tienen algunas necesidades especiales.



Personas con deficiencias sensoriales:

En este grupo se reúne a todas aquellas que tienen alguna discapacidad, en distinto grado, para ver o para oír. No debe pensarse sólo en las personas que no ven nada: ciegas, o en las personas que no

oyen nada: sordas profundas. Toda persona que tenga reducida su capacidad de audición o de visión por debajo de los parámetros establecidos como normales para el ser humano, estará en este grupo.

Naturalmente las discapacidades son muy variables de acuerdo con el tipo de deficiencia que se tenga, encontrando personas con dificultades de visión producidas por una miopía o astigmatismo, hasta personas invidentes, pasando por aquellas con deficiencias importantes pero con restos de visión que les permiten diferenciar formas o que tienen visión frontal aunque no periférica.

El tipo de dificultades que pueden tener las personas con deficiencias visuales en el ámbito turístico son diversas. Relacionadas con la comunicación: leer un catálogo de viajes, la carta en un restaurante o un monitor que anuncia las salidas de los vuelos en un

aeropuerto; de orientación o desenvolvimiento: reconocer el piso al que se dirigen en la botonera de un ascensor o identificar el número ante la puerta de una habitación; de seguridad: no detectar objetos que sobresalgan de las paredes como una lámpara o aplique de luz colgado a baja altura, advertir que el techo de una habitación está abuhardillado o que hay un escalón...

Lo mismo sucede con los problemas de audición; hay sordos profundos que no oyen nada y también personas que padecen hipoacusia porque su nivel auditivo está por debajo del normal. Habrá personas sordas de nacimiento o que se quedaron sordas antes de aprender a hablar, y personas que van perdiendo audición con el paso de los años o que sufren un accidente que deviene en sordera.

Un caso cada vez menos frecuente es el de la persona “sordomuda”, los avances de la tecnología y la logopedia permiten que hoy en día cualquier niño o niña aprenda a hablar aunque padezca una sordera profunda. La mayoría de las personas sordas saben hablar, además de leer en los labios o de utilizar la lengua de signos, de la que se darán más detalles en otro capítulo.

Quienes tienen dificultades de audición pueden encontrar problemas (que además en muchos casos pasan inadvertidos para quienes hay a su alrededor porque su discapacidad no es visible como ocurre con

Algunos clientes tienen necesidades especiales relacionadas con su capacidad de visión.



otras) relacionados con la comunicación: no oír los anuncios hechos por la megafonía en un ambiente ruidoso como una estación de tren; no entender bien lo que se les dice si no se les mira de manera que vean los labios de quien les habla; no escuchar mensajes de alarma para la evacuación de un edificio en caso de emergencia; no atender a la llamada en la puerta de su habitación; perderse las explicaciones de un guía en la visita a un museo o monumento; etc.

Personas con retraso mental:

En este grupo están todas aquellas personas que presentan un desarrollo intelectual diferente del que corresponde a su edad. Por ejemplo, quienes tienen una deficiencia producida por una alteración de sus cromosomas como es el caso de las personas con Síndrome de Down.

Todas ellas tienen como característica común que en algunos momentos podrían tener dificultades para comunicarse, para hacerse entender, para orientarse en situaciones que no les sean familiares, o que simplemente tengan un comportamiento que no sea el esperado por parte de una persona de su edad.

Son muy variadas las circunstancias personales que inciden en la movilidad o la capacidad de comunicación de las personas.

Otras personas con dificultades de movilidad o comunicación:

En este apartado caben todas aquellas personas que por diversas causas o situaciones tienen una necesidad especial: alguien que viaja con un voluminoso o pesado equipaje por los pasillos de un aeropuerto; una persona que lleva a un bebé en brazos o en un cochecito y encuentra los mismos obstáculos que los usuarios de silla de ruedas; los niños y niñas que se enfrentan a instalaciones u objetos que no han sido diseñados teniendo en cuenta su estatura, fuerza...; una mujer embarazada que sencillamente requiere de más espacio para desenvolverse en una estrecha cabina de inodoro; una persona obesa que necesita, por ejemplo, de asientos más amplios para acomodarse en un medio de transporte; alguien con una mano o brazo amputados y que no puede accionar determinados mecanismos por sí sola; una persona mayor con Alzheimer que tiene problemas de desorientación o de memoria y puede perderse por los pasillos de un hotel; alguien muy alto que necesita camas especiales o que puede tropezar con objetos situados a una altura inadecuada como toldos o carteles indicadores en la vía pública... El listado de



sujetos y de situaciones relacionadas con la vida cotidiana y la actividad turística, en las que pueden surgir problemas derivados de la movilidad o de la comunicación sería casi interminable.

Conceptos básicos sobre discapacidad y accesibilidad



Hasta el momento se han mencionado términos como deficiencia, discapacidad o accesibilidad, pero no se han definido. En el lenguaje cotidiano se utilizan estas palabras, e incluso otras que tienen una connotación despectiva, y conviene, antes de seguir adelante, que se exponga con claridad cuál es su significado para evitar un empleo inadecuado de las mismas. Un correcto manejo de estos conceptos en particular, permitirá una mayor comprensión del tema que nos ocupa y además contribuirá a mejorar la atención al cliente, factor clave en la prestación de servicios turísticos.

- Deficiencia:**
 Toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, anatómica o fisiológica de la persona.
- Discapacidad:**
 La restricción o ausencia, por causa de una deficiencia, de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para un ser humano. La discapacidad puede ser de carácter permanente o transitorio dependiendo de cuál sea su causa concreta.
- Minusvalía:**
 Es una situación de desventaja en la que alguien se encuentra como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide su desarrollo personal en condiciones de igualdad de oportunidades respecto del resto de personas de la comunidad en que vive.

Estas definiciones nos dan idea de tres dimensiones distintas a considerar en la persona. La deficiencia hace referencia a la **dimensión de la salud** física o psicológica de la persona. La discapacidad se refiere a la **actividad desarrollada** por una persona y a la dificultad que en ello encuentra. Y, por último, la minusvalía hace referencia a la **dimensión social** de la persona con deficiencia o discapacidad, a la situación de desventaja que se encuentra para participar activamente en la vida social.

Puede verse más claro a través del ejemplo descrito en el cuadro al margen. De estas tres dimensiones, la discapacidad es la que interesa a la accesibilidad, según lo que hemos visto hasta el momento y veremos a continuación en la definición de ésta.

Al hablar de **accesibilidad** nos referimos a la cualidad que tienen, en este caso, el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda:

- Llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos.
- Acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad.
- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad.

Por tanto, al tratar la accesibilidad, hay que entender que plantea estas tres condiciones que han de darse a la vez. Esto es, si una de ellas falta como en el símil de una cadena cuando falla un eslabón, se rompe la “cadena” que garantiza la accesibilidad plena. **La accesibilidad** en el sector turístico **debe estar presente** en las oficinas de información y agencias de viaje, en las estaciones, puertos y aeropuertos, en los vehículos de transporte, en los establecimientos, en la hostelería, en los servicios de oferta complementaria... en definitiva, **en el conjunto de equipamientos y servicios que configuran la oferta turística.**

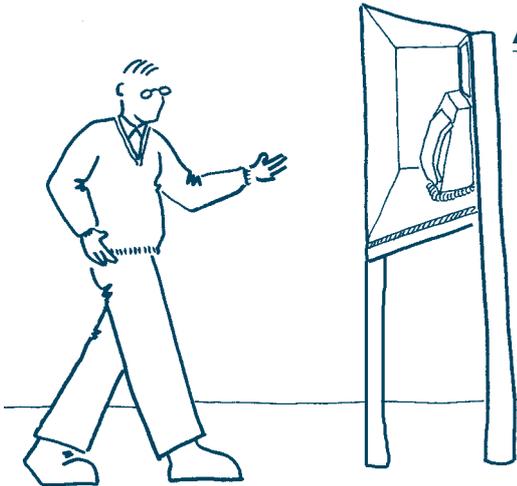
Necesidades de los clientes con dificultades de movilidad o comunicación

Si se identifican las dificultades que tiene cualquier persona en relación con la accesibilidad, será fácil comprender primero y tratar de satisfacer después, las necesidades especiales de quienes tienen limitación de movilidad o comunicación. Para ello podemos servirnos del siguiente cuadro:

Planteamiento		Alternativa		
Actividad	Dificultad	Se concreta	Que será	Incide en
Desplazamiento	• Horizontal	• Itinerario	<ul style="list-style-type: none"> • Llano o pendiente suave • Lo más corto posible • Ámbito de paso libre de obstáculos • Elementos de soporte y guía seguros 	<ul style="list-style-type: none"> • Concepción del edificio o en • Elección del local
	• Vertical			
	• Cambio de nivel			
Uso	• Preparación	• Detalles	<ul style="list-style-type: none"> • La acción también posible sentado • Sin moverse de sitio mientras dura • Prescindiendo de articulaciones finas • Prescindiendo de un sentido básico 	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de materiales o en • Ubicación de los mismos
	• Ejecución			
	• Control			

Como se aprecia, de forma esquemática, en el cuadro hay dos partes diferenciadas que se comentan a continuación.

Planteamiento: ¿Cuáles son las necesidades de las personas en materia de accesibilidad?



Actividad

Para detectar las necesidades de las personas en materia de accesibilidad conviene analizar su actividad en su relación con el entorno e identificar sus dos componentes básicas:

- **El desplazamiento**, es decir el traslado hasta el lugar idóneo para realizar la acción. Por tanto, poder moverse libremente por el entorno sin limitaciones ni obstáculos.
- **El uso**, es decir el desarrollo de la acción en sí. Por tanto, poder disfrutar, utilizar, sacar provecho de lo que hay su alrededor.

Para realizar cualquier actividad es necesario desplazarse hasta el lugar deseado: para llamar por teléfono es preciso poder llegar hasta el lugar en que éste se encuentra.

Así, por ejemplo, cuando cualquier persona inicia la actividad cotidiana al levantarse de la cama, se desplaza hasta el baño y utiliza los elementos que allí hay (lavabo, bañera, secador de pelo, máquina de afeitarse, etc.). De igual manera, si quiere llamar por teléfono se desplaza hasta el lugar donde se encuentra el aparato telefónico, marca el número deseado y se comunica.

Las dos componentes son igualmente necesarias. Es inútil desplazarse por el interior de un baño espacioso si no puede usarse el lavabo desde, por ejemplo, una silla de ruedas porque tiene un mueble bajo que impide el acercamiento frontal. Pero, siguiendo con el ejemplo, tampoco se podrá utilizar un baño perfectamente diseñado si la puerta de acceso es demasiado estrecha y obstaculiza el paso.

A su vez el **desplazamiento** puede ser:

- **Horizontal**: moviéndose por calles, pasillos, corredores, dependencias de un edificio, etc.
- **Vertical**: subiendo o bajando peldaños, escaleras, rampas, etc., tanto en el exterior como en el interior de un edificio.

Mientras que el **uso** tiene dos estadios:

- **Preparación**: acercarse, situarse, poder conectar con el objeto a utilizar.
- **Ejecución**: realización de la actividad deseada, objetivo final de todo el proceso.



Una vez situados en el lugar deseado se realiza la actividad: se hace uso del teléfono.

Dificultades que se generan en la actividad

El **desplazamiento** por el entorno genera dificultades de:

- **Maniobra:** las que limitan la capacidad de desplazarse y de acceder a los espacios y moverse dentro de ellos. En el desplazamiento horizontal, por ejemplo, dificultades para maniobrar en línea recta, cambiando de dirección, franqueando una puerta, pasando por lugares estrechos en la vía pública, resbalando en suelos deslizantes o tropezando en pisos mal pavimentados, etc.
- **Cambio de nivel:** las que se presentan cuando hay que salvar desniveles. En el desplazamiento vertical los problemas que se plantean para superar desniveles sean éstos continuos, bruscos o grandes desniveles como para pasar de un piso a otro en el interior de un edificio.



Dificultades que se dan en el uso de los espacios

- **Alcance:** aquellas que tienen su origen en una limitación en las posibilidades de llegar a objetos y percibir sensaciones. Nos referimos a dificultades de alcance manual, visual o auditivo. Por ejemplo alcanzar las toallas situadas en un colgador a mucha altura en un baño, escuchar los mensajes del sistema de megafonía de una estación de tren si hay demasiado ruido, leer los carteles indicadores en un pasillo mal iluminado o los de una calle porque están situados a demasiada altura o escritos con letras pequeñas...
- **Control:** las que aparecen como consecuencia de la pérdida de capacidad para realizar acciones o movimientos precisos con las extremidades. Dificultades que surgen en la realización de las actividades por problemas de control del equilibrio o de la manipulación de objetos o mecanismos como pueden ser grifos, pomos de puertas, teclados de teléfono, botoneras de ascensor...

El uso tiene dos estadios, la **preparación y el control:** para abrir una puerta es necesario situarse ante ella, que el picaporte este al alcance de la mano y que éste pueda accionarse con facilidad.

Alternativa: ¿Cómo debe responder un espacio para ser accesible?

Criterios funcionales para facilitar la actividad humana

Garantizar el desplazamiento exige prever **itinerarios accesibles** que unan los diversos espacios entre sí y con el exterior. Estos itinerarios deben responder a cuatro criterios funcionales básicos:

- Ser llanos o con pendiente suave. Ni los escalones ni las rampas pronunciadas son aptas para todas las personas; si no pueden ser totalmente llanos, la rampa será de suave pendiente como se verá en un capítulo posterior.

Los itinerarios accesibles deben incorporarse como una premisa más del diseño urbanístico y arquitectónico

- Ser lo más cortos posible. Para evitar recorridos largos a las personas que más dificultades tienen para desplazarse. En caso de que no todos los itinerarios sean accesibles habrá que señalarlos para evitar errores y en consecuencia, traslados en vano y esfuerzos innecesarios.
- Tener un ámbito de paso libre de obstáculos. No sólo han de ser suficientemente anchos para que quepan, por ejemplo, las personas que utilizan silla de ruedas o caminan con muletas, sino que estarán libres de obstáculos salientes o a media altura, muy peligrosos para las personas con dificultades de visión.
- Disponer de elementos de soporte y guía seguros. Es decir, con pavimentos no deslizantes, pasamanos que sirvan de apoyo y barandillas que impidan las caídas si hay huecos o desniveles.

En consecuencia, los itinerarios accesibles deben incorporarse como una premisa más del diseño urbanístico y arquitectónico y puede decirse que inciden:

- En la concepción del viario público y de los edificios.
- En la elección de un local o edificio que permita su fácil introducción, en el caso de rehabilitación.

Por otro lado, garantizar el uso de los diferentes espacios, equipamientos y servicios de un entorno urbano o de una edificación significa tener en cuenta un conjunto de detalles difíciles de acotar y cambiantes en el tiempo, tanto por la enorme diversidad de actividades que se pueden desarrollar, como por las diferentes características de cada persona. Se puede decir que desde el diseño general hasta la ubicación de cualquier elemento accesorio han de tenerse en cuenta **cuatro objetivos funcionales para realizar la acción:**

- Que pueda llevarse a cabo, también, por parte de una persona sentada. Así estará al alcance de los usuarios de silla de ruedas e incluso de personas de baja talla. Por ejemplo controlar la altura a la que se pone una cabina telefónica, un secador de manos en el baño, un perchero, etc., para que pueda ser utilizada por cualquier persona.
- Que pueda realizarse sin moverse del sitio mientras dura. La mayoría de las personas con limitaciones de movilidad utiliza sus extremidades superiores para ayudarse en el desplazamiento, por tanto, difícilmente pueden desplazarse y actuar a la vez. Por ejemplo que las personas que utilizan muletas para caminar puedan apoyarse en un mostrador o mejor sentarse para liberar sus manos y poder utilizarlas.
- Prescindiendo de las articulaciones finas para quienes no tengan fuerza y destreza en las manos. Facilitar, por ejemplo, la utilización de grifos, interruptores, tiradores de puertas, elementos de mando,

etc., que deben tener un diseño que permita su manipulación cómoda y segura por parte de cualquiera.

- Prescindiendo de un sentido básico: la vista o el oído. Será necesario disponer los medios para que la información que se percibe a través del sentido deteriorado se reciba a través de los demás sentidos; básicamente será el oído y el tacto en los invidentes, y la vista y el tacto en los sordos.

Todo este conjunto de detalles inciden, a la hora de diseñar y construir un espacio urbano o un edificio, en dos aspectos básicos:

- En la elección de materiales y en las soluciones constructivas que tengan un diseño apropiado para garantizar un uso lo más universal posible.
- En una correcta ubicación de los mismos para que estén situados al alcance de todo tipo de usuarios.

Criterios generales para incorporar la accesibilidad

al diseño y gestión de servicios e instalaciones turísticas

Sabiendo ya quiénes son los clientes con dificultades de movilidad o comunicación y conociendo cuáles son sus necesidades de accesibilidad, puede plantearse cómo adecuar la oferta de la industria turística. Incorporar la accesibilidad al turismo, sin duda, supone aportar un criterio de calidad que mejorará la oferta de sus productos y servicios y contribuirá a la captación y satisfacción de nuevos clientes.

Como se verá con detalle en los siguientes capítulos, cualquier solución de accesibilidad que se emprenda en el turismo, en la atención a los clientes, en la gestión de un establecimiento de hostelería, en la realización de actividades culturales, deportivas o recreativas, etc., debe apoyarse en estos cinco criterios básicos:

- **Diversidad:** las situaciones y necesidades personales de los clientes son múltiples.
- **Autonomía:** ha de favorecerse la máxima autonomía posible de los clientes en el uso de instalaciones y servicios, especialmente la de aquellos que tengan alguna limitación en su movilidad o comunicación, evitando que dependan de otras personas.
- **Dignidad:** en ningún caso debe atentarse contra la dignidad de la persona y su derecho a la privacidad, las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a la persona con discapacidad.
- **Seguridad:** el uso de las instalaciones y servicios turísticos ha de ser seguro para todos los clientes, por tanto cualquier ayuda técni-

Incorporar la accesibilidad al turismo, supone aportar un criterio de calidad que mejorará la oferta y contribuirá a la captación y satisfacción de nuevos clientes.

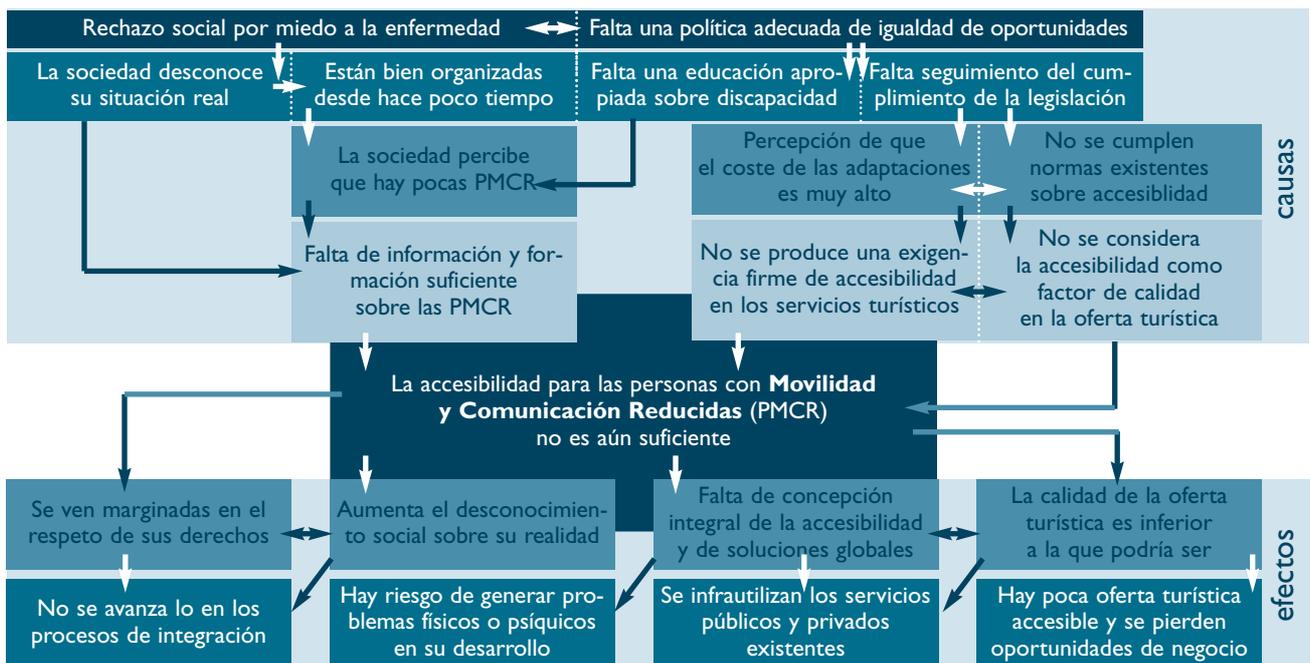
ca o solución de accesibilidad ha de velar por la integridad de quienes las utilizan y de quienes no las necesiten.

- **Compatibilidad:** la accesibilidad ha de ser una cualidad integrada en los servicios e instalaciones turísticas, que garantice la posibilidad de uso y disfrute de todo tipo de clientes, sin perder la esencia propia o naturaleza de las mismas.

Causas y efectos de la falta de accesibilidad para personas con discapacidad

A continuación, se recogen en un cuadro algunas de las principales causas y efectos que se asocian al hecho de que aún no esté plenamente conseguida la accesibilidad del entorno para las personas con dificultades de movilidad y comunicación. Son apuntes que nos darán una idea global de la situación actual ante la que es necesario reflexionar para tratar de poner en marcha soluciones que permitan superarla.

Está claro que la tarea de conseguir una sociedad y un entorno accesibles requiere de estrategias y acciones combinadas y de la intervención de diversas instituciones y sectores sociales. Y uno de ellos es, sin duda, la industria turística. Al sector turístico le corresponde también, desde su propio ámbito de actuación, analizar qué factores inciden en mantener una oferta aún insuficientemente accesible y reflexionar en torno a qué consecuencias tiene esto, no sólo para las personas con problemas de movilidad o comunicación, sino para la mejora de la calidad en su actividad profesional.



2

Atención a clientes con necesidades especiales por circunstancias de movilidad o comunicación

Introducción

En el capítulo anterior se ha podido identificar a los clientes que por su movilidad limitada o sus dificultades de comunicación consideramos con “necesidades especiales”. Igualmente se han manifestado las exigencias específicas de este sector de la demanda turística para conseguir un turismo de calidad, un turismo accesible a todas las personas.

Frecuentemente las personas que trabajan en los establecimientos turísticos ante estos clientes con necesidades especiales, adoptan, bien una actitud temerosa que les lleva a rehuir el contacto personal, bien entran en él sin los conocimientos mínimos necesarios para evitar errores, en general, más enojosos para el trabajador turístico que para el propio cliente.

¿Qué ha de tener en cuenta el sector turístico ante estos clientes?

- Considerar a estos clientes como a los demás, poniéndose en su lugar para entender sus necesidades particulares.
- Adoptar una actitud positiva, viendo en el cliente su condición básica de tal y no sólo sus carencias y limitaciones.

Sólo es necesario aplicar unas reglas sencillas para que el trato a clientes con necesidades especiales por su movilidad o comunicación sea fácil y fluido.

- Evitar, en todo momento, poner en evidencia las necesidades especiales de los clientes.
- Aplicar una serie de reglas de sentido común que la experiencia y las recomendaciones de los propios clientes han ido mostrando como eficaces. Si en algún momento se tienen dudas de cómo actuar ha de preguntarse al cliente, sin temor, qué desea y cómo ha de ser tratado.

Dentro de este segmento, existen y han de ser atendidos clientes con personalidades absolutamente diferentes, como sucede con cualquier otro colectivo. En definitiva, **para trabajar con estas personas, hay que ponerse en su lugar**, conocer sus limitaciones, dificultades, necesidades, expectativas...

Profundizando en las necesidades que tienen este tipo de clientes, se puede señalar que, con mayor o menor intensidad, es frecuente que las personas con movilidad reducida o con dificultades de comunicación:

- Deseen ser comprendidas y aceptadas por los demás.
- Sientan necesidad de mantener contactos con los demás, quizá porque en el caso de quienes tienen limitaciones de desplazamiento se reducen sus posibilidades de contacto social.
- No pocas perciben como su problema más importante tener que depender de los demás, su falta de autonomía personal en determinadas situaciones.
- En general no dejan de sentirse molestas si no pueden pasar tan inadvertidamente como quisieran.
- Es frecuente que se duelan de las actitudes que con ellas tienen quienes les consideran “inútiles”, al pensar que, por ejemplo, no tiene sentido que viajen o hagan turismo porque es “difícil” que puedan disfrutarlo.
- Muchas se rebelan contra sentimientos de conmiseración, actitudes paternalistas o manifestaciones de pena que les discriminan y en alguna medida, ofenden.
- La mayoría aspira a ser tratada como el resto de la ciudadanía y hacer la misma vida que cualquiera, eso sí, en un mundo sin barreras físicas ni mentales que les permita vivir en situación de igualdad.

Conocidas y asumidas estas características y con una mentalidad abierta y positiva por parte del personal de la industria turística, **sólo es necesario aplicar unas reglas sencillas para que el trato a clientes con necesidades especiales por su movilidad o comunicación sea fácil y fluido.**

Reglas generales para tratar a clientes con necesidades especiales

De manera general, en cualquier situación relacionada con la actividad turística, en el trato a clientes con necesidades especiales, las reglas que han tenerse en cuenta son pocas y sencillas de aprender y aplicar:

- **No subestimarles.**
Dejar que hagan por sí mismos todo lo que puedan. La mayoría puede bastante y les gusta hacer las cosas de forma autónoma.
- **No ayudarles nunca sin proponérselo antes.**
Hay que preguntar con naturalidad si desean ayuda y de qué clase y, lógicamente, esperar la respuesta. Nadie debe ofenderse si la ayuda ofrecida no es aceptada. Cuando la acepten, atender discretamente, sin llamar la atención de las personas del entorno, sin precipitaciones ni revuelo. No se debe “presumir” de ayudar, ni adoptar un aire “superprotector”.
- **Hay que comportarse con naturalidad en los contactos personales.**
Lo que suelen desear es que se les trate como a los demás. Procurar sobre todo:
 - No sentirse embarazado al hablar con ellos, no mostrar preocupación o excesivo celo.
 - En ningún caso pronunciar frases compasivas sobre su estado. Cuando venga a cuento, hablar de su discapacidad con toda naturalidad.
 - No caer ni en un mutismo tenso, ni en una explosión verbal inadecuada.
 - No tratarles nunca como a “niños”, sino como a cualquier otra persona de su edad; se asombran ante ese tipo de actuación y puede molestarles.
 - No aconsejarles a menos que lo pidan. En general, saben muy bien lo que necesitan y desean y, de una u otra forma, pueden manifestarlo.
- **No dirigirse a sus acompañantes** a menos que no puedan comunicarse por sí mismos.
- **Demostrar comprensión y tolerancia ante su posible susceptibilidad**, pensar que esto mismo se hace a diario con cualquier otro cliente. Es natural que ante determinadas situaciones un cliente se muestre descontento si no se ven satisfechas sus necesidades y expectativas.

Reglas particulares para tratar a clientes con necesidades especiales

A continuación se ha tratado de recoger una serie de recomendaciones prácticas para el trato con el tipo de clientes que nos ocupa. Son pautas sencillas que, en muchos casos, están dictadas por la lógica y el sentido común. Son aplicables a prácticamente todas las situaciones que pueden presentarse en la actividad turística, desde la información y comercialización de productos turísticos hasta la prestación de servicios en transportes, alojamientos, actividades complementarias, etc.

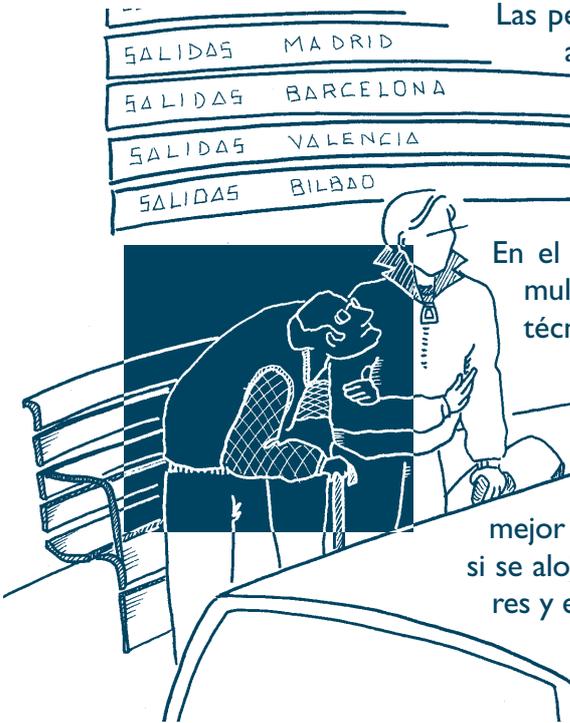
El trato a personas con discapacidades físicas

Con discapacidad para caminar

Las personas que tienen dificultades para caminar, agradecen que se adapte el paso al suyo en longitud y rapidez, se les proteja entre las muchedumbres en movimiento, se les ofrezca ayuda para subir y bajar escaleras o entrar y salir en los vehículos, se les lleven paquetes y equipajes, se les ofrezca un asiento para no permanecer largo rato de pie...

En el caso de que se trate con personas que utilicen bastones o muletas, además de lo dicho, no hay que olvidar que estas “ayudas técnicas” son muy importantes para quienes las usan y no deben alejarse del cliente porque constituyen un medio sin el que no podrán desplazarse con autonomía.

Precisamente porque tienen dificultades para desplazarse, lo adecuado será evitar que caminen de más. Por ejemplo, lo mejor será situarlas en una mesa cercana a la salida en un comedor, o si se alojan en un hotel, darles la habitación más cercana a los ascensores y escaleras para que no tengan que recorrer los pasillos, esto facilitará su acceso y salida de los establecimientos, incluso si por motivos de seguridad hay que desalojar el edificio.



Algunas personas con dificultades para caminar agradecen que se les ofrezca ayuda, por ejemplo, para subir o bajar de los transportes públicos

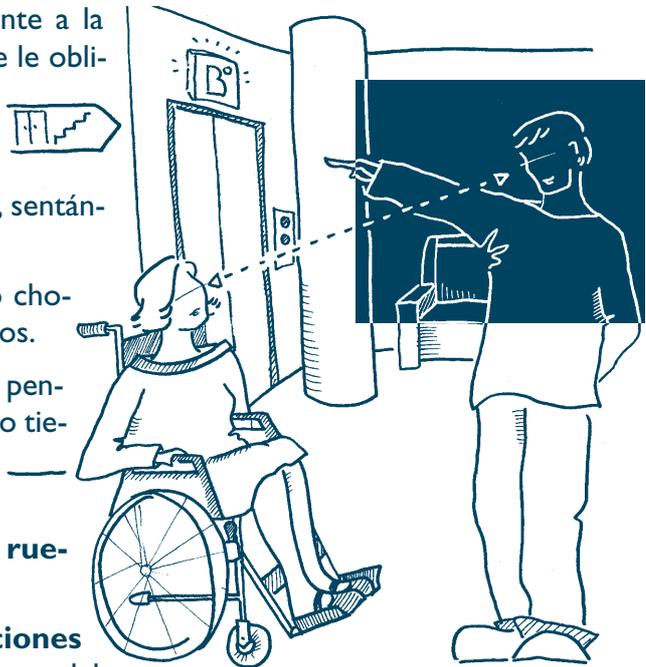
Usuaris de sillas de ruedas

Como ya se ha indicado los usuarios de silla de ruedas tropiezan habitualmente con una serie de barreras urbanísticas, arquitectónicas y para el transporte que convierten sus desplazamientos en verdaderas “carreras” de obstáculos.

Existen unas cuantas reglas elementales para el trato con estas personas:

- La primera es no dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas, en definitiva se está tratando con una persona que, simplemente, está sentada.

- Para hablar hay que colocarse siempre frente a la persona nunca detrás o en una posición que le obligue a girarse, cuando quizá tenga alguna dificultad para hacerlo. Habrá que situarse a una cierta distancia para no forzarle a levantar la cabeza y, mejor aún, si se puede, sentándose enfrente para quedar a su nivel.
- Si se empuja la silla habrá que cuidar de no chocar con nadie ni con muebles u otros objetos.
- Empujar lentamente la silla, sobre todo en pendiente. Algunos usuarios de silla de ruedas no tienen un buen equilibrio y sienten verdadero pánico cuando son conducidos velozmente.



También el **manejo práctico de la silla de ruedas** tiene unas sencillas normas:

- **La más importante: seguir las instrucciones del usuario.** Es quien mejor sabe cómo se debe manejar la silla y cómo quiere ser conducido.
- No dar sacudidas, acelerones ni frenazos, marchar suave y controladamente.
- Caminar despacio.
- Poner el freno cuando se detenga la marcha. En ocasiones no apreciamos la pendiente de un terreno y la silla podría deslizarse sola.
- Cuando haya que levantarla o apoyarse en ella, agarrar sólo los tubos o empuñaduras que son elementos fijos, no los desmontables, como los reposabrazos que pueden extraerse.

Al hablar con una persona que utilice silla de ruedas hay que situarse a una cierta distancia frente a ella, de este modo se sentirá más cómoda.

Si hay que **subir o bajar aceras o peldaños**, aislados, han de seguirse unas pautas y procedimientos muy experimentados:



- Para subir, es necesario empujar la silla hasta que las pequeñas ruedas delanteras toquen el borde del peldaño o acera. A continuación, se bascula la silla hacia atrás pisando sobre una de las barras que se

Subida de un peldaño.

Bajada de un peldaño.

encuentran en la parte posterior y se ponen las ruedas delanteras en el plano superior; se acercan las traseras al borde del escalón, se iza la silla levemente y se empuja suavemente hacia adelante.

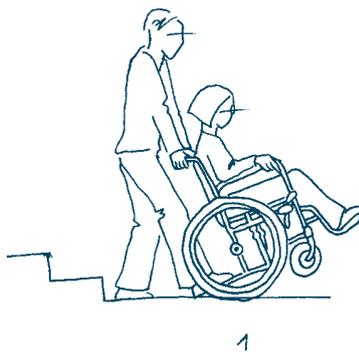


El manejo práctico de la silla de ruedas tiene unas sencillas normas. La más importante: seguir las instrucciones del usuario.

- Para bajar, se empuja la silla hasta el borde del peldaño o acera y se inclina la silla hacia atrás y, con suavidad, se bajan las ruedas grandes hasta el plano inferior y a continuación se apoyan con suavidad las ruedas delanteras.

La subida y bajada de escaleras con la silla de ruedas requiere también una cierta técnica para que el ejercicio sea seguro y eficaz. Esta es una operación que debe hacerse entre dos acompañantes:

- Para subir, se acerca la silla marcha atrás hasta que las ruedas traseras tocan el peldaño, se bascula levemente hacia atrás y se iza con lentitud, subiendo escalón a escalón. Mientras tanto, el otro acompañante, desde delante, toma los tubos fijos del reposapiés y ayuda a subir la silla.



Subida de escaleras.

- Para bajar las escaleras, se procede como ya se indicó para bajar aceras, pero sujetando fuertemente la silla en cada escalón que se desciende.

Con discapacidad para el uso de las manos y brazos

Se trata de una discapacidad más o menos importante, dependiendo del tipo de situación o actividad a realizar. En los casos más usuales, las

personas afectadas agradecen, por ejemplo, que se les abran botellas y puertas y se les lleven cargas.

El trato a personas con discapacidades en la visión y la audición.

Con discapacidades en la visión

Ya se han mencionado algunos de los problemas que pueden encontrar las personas invidentes o con discapacidades visuales. Los ciegos desarrollan el oído y el tacto, básicamente, alcanzando niveles muy elevados de percepción. Lo que les posibilita realizar actividades complejas de todo tipo.

Un caso peculiar es el que plantean las personas que tienen restos de visión. Con frecuencia, no se nota esta deficiencia, por lo que no se les presta mucha atención, estando por ello sujetos a graves riesgos de accidente. Prácticamente, se deben aplicar a estas personas las mismas **reglas que se recomiendan para el trato con personas ciegas.**

Las relaciones y contactos con ciegos no son difíciles si se siguen las siguientes **normas prácticas:**

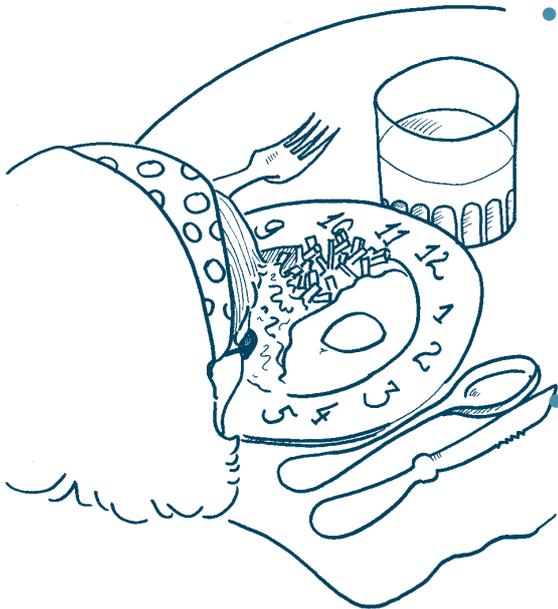
- Identificarse diciendo en primer lugar quién se dirige a ellos. No pueden reconocer a quien no ven a no ser que conozcan su voz de contactos anteriores.
- Cuando se les ofrezca algo, hay que indicar qué se les está dando, o dónde lo tienen situado a su alcance, si es que está sobre una mesa o mostrador.
- Al llegar a un espacio desconocido para ellos o caminar por la calle si se les acompaña, se les ofrece el brazo para que se apoyen, nunca hay que tomar el suyo y “arrastrarles” o “empujarles”. Se camina a su lado ligeramente por delante, medio paso bastará, y sólo en los sitios estrechos, como en una puerta, se toma la delantera para pasar primero.
- Al acompañar a una persona ciega, en todo momento habrá que advertir de los posibles obstáculos, escaleras, etc., que haya a su paso, e indicar el lugar en que se está o por el que se camina para que esté situada.
- Sin querer, a veces, se tiene la tentación de hablarles más alto para comunicar mejor, pero no es necesario gritarles, no tienen problemas de audición, sino de visión.

Al acompañar a una persona ciega se le ofrece el brazo para que se apoye, nunca hay que tomar el suyo y “arrastrarla” o “empujarla”.



Utilizar la posición de las agujas del reloj para indicar la situación de la comida y los objetos sobre la mesa puede ser útil para dar información a personas ciegas.

- Nunca hay que dejarles solos sin advertírselo, podrían pensar que siguen acompañados y hablar al vacío.
- Si se desorientan andando solos, bastará con decirles dónde se encuentran, qué hay a su alrededor, con esto se volverán a situar.
- No se ha de ser “superprotector”, no se les debe seguir en su recorrido “por si hay que ayudarles”. Lo pueden notar y sentirse incómodos.
- Para ayudarles a subir o bajar de los de transportes públicos colectivos (autobuses, trenes, tranvías), basta poner su mano en el pasamanos o barandilla e indicarles los escalones que tienen delante.
- Si ha de entrar en un automóvil, basta con decirles dónde está la parte delantera y trasera del vehículo. Luego, se coloca su mano en el marco superior de la puerta abierta. Con eso, será suficiente, el resto lo harán por sí mismos.
- Para ofrecerles asiento, se pone su mano en el respaldo de la silla o el brazo del sillón, informándoles, siempre de su posición respecto al asiento, luego se acomodarán solos.



- Durante la comida, se ha de indicar la posición de platos, vasos y cubiertos, así como la situación de la comida en el plato. Una forma de hacerlo es llevar la mano de la persona ciega hasta cada objeto en la mesa para que lo reconozca y pueda usarlo. Por lo general bastará con dar las indicaciones de situación de los objetos y alimentos para que la persona ciega coma de forma autónoma. Otra solución, es seguir la posición de las agujas del reloj indicando que “la carne está a las tres y la guarnición a las nueve”, por ejemplo.
- Es fundamental no cambiar la situación de los objetos que constituyen el entorno habitual del ciego sin decírselo previamente. Por ejemplo si al limpiar una habitación en la que está alojado un ciego se cambian de sitio sus objetos personales o simplemente se coloca un mueble en otra posición, se le puede causar un trastorno.
- El ciego y su perro guía forman un “equipo de trabajo” muy comprometido. No debe distraerse al animal de su tarea.

Personas con discapacidades en la audición

Ya se ha comentado que hoy en día la mayor parte de las personas sordas puede hablar. Pierden ciertos matices y el acento y volumen pueden sonar raros o ásperos, pero, sin embargo, les permite expresarse en el lenguaje común.

A efectos de trato, este tipo de clientes pueden clasificarse en dos grandes grupos, los sordos profundos y las personas con hipoacusia, es decir con un nivel de audición por debajo del considerado normal para el ser humano.

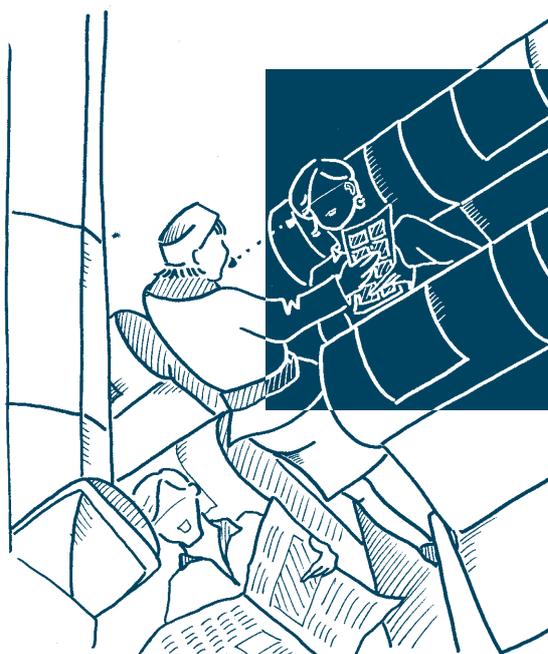
En cuanto al primer grupo, los sordos profundos, podemos anotar algunas **características muy frecuentes**:

- La mayoría utiliza para comunicarse la lengua de signos, y algunos saben leer en los labios de quien les habla. No obstante, las personas que se han quedado sordas después de haber aprendido a hablar, sordos postlocutivos, no suelen conocer la lengua de signos.
- En ocasiones, si van a participar en una reunión o simplemente para asegurar que la comunicación es segura y fluida, necesitan la intervención de un intérprete en la lengua de signos.
- Tienen, en general, las dificultades para expresarse oralmente que antes señalábamos (volumen, acento, etc.) e incluso no faltan quienes no desean hacerlo en determinadas situaciones.
- Su discapacidad no es visible, por lo que con frecuencia pasan inadvertidos y son tratados como si no tuvieran limitación alguna.

El trato con personas sordas, cuando no sea posible conseguir un intérprete, exige tener en cuenta ciertas normas:

- Lo más importante es la actitud que se muestre, manifestando en todo momento el interés por facilitar la comunicación.
- Utilizar un tono normal de voz, no sirve de nada gritar, no oyen.
- Hablar con normalidad, no rápidamente ni demasiado lento, para que, si saben hacerlo, puedan ir leyendo en los labios lo que se les dice. Esto implica que el rostro de quien les habla esté bien iluminado, no se tape con la mano, no queden cubiertos los labios por un largo bigote o se tenga un cigarrillo en la boca. Además habrá que recordar que sólo leerán los labios si pueden verlos en todo momento, así que, por ejemplo, si mientras se facilita información en una agencia de viajes o en un mostrador de recepción, la persona que atiende se da la vuelta para coger algo y sigue hablando, se perderá esa parte de la información.
- Lo mejor será utilizar frases cortas y gramaticalmente correctas.

Para comunicarse bien con una persona sorda el rostro de quien habla ha de estar bien iluminado para que pueda leer los labios, además de facilitar información por escrito.



- Es importante vocalizar bien, pero sin exagerar y hacer muecas innecesarias.
- Se puede ser expresivo, pero no es necesario gesticular con exceso, puede resultar ridículo o molesto para la persona sorda.
- Si la información no es comprendida, habrá que buscar otras palabras más sencillas y repetir todo lo que sea necesario.
- En las reuniones o cuando se esté en grupo, por ejemplo durante una visita guiada a una ciudad o museo, habrá que procurar su participación dando explicaciones o pasándole notas escritas evitando así su aislamiento.
- Siempre se puede recurrir a la información escrita cuando la comunicación no sea suficientemente clara o queden dudas de que se haya producido el entendimiento.

Además, como se explica en posteriores capítulos, **en espacios de uso público como los transportes o las habitaciones de un hotel, es imprescindible disponer de sistemas de aviso y alarma visuales, particularmente pensados para situaciones de emergencia.**

El segundo gran grupo está integrado por las **personas con problemas de audición o hipoacusia**, de las que existe una gama muy amplia que va desde aquellas que oyen casi normalmente con un audífono, hasta las que no oyen los sonidos agudos o los graves o no oyen prácticamente nada.

Como **características generales de este grupo**, podemos considerar:

- La utilización de ayudas técnicas es muy importante en muchos casos, pues les permite entender y comunicarse. Nos referimos, no sólo a los audífonos, sino a bucles magnéticos, paneles luminosos informativos, pantallas, vídeo, etc.
- Son relativamente pocos los que conocen y utilizan la lengua de signos y tan sólo algunos leen en los labios.
- Puede ocurrir que no manifiesten su discapacidad, evitando volver a preguntar aún cuando no hayan entendido.

En el **trato adecuado para las personas con discapacidad de audición**, en general son aplicables muchas de las recomendaciones señaladas para la comunicación con personas sordas. No obstante conviene:

- Compensar sus dificultades de audición en situaciones de fuerte ruido ambiental: una sala con mucho eco, una estación muy concurrida, etc.
- Evitar, en lo posible, que hablen varias personas al tiempo para que puedan mantener una adecuada atención.

- Comprobar que han entendido correctamente las instrucciones dadas.
- Utilizar todas las ayudas técnicas que parezcan aconsejables, de las que se tratará más adelante.

El trato a personas con limitaciones en la comprensión

Como otro tipo de clientes estudiados hasta ahora, también presentan como característica frecuente que gran parte de ellos tiene necesidad de relación con su entorno y están comúnmente abiertos al contacto con el resto de las personas.

Las reglas prácticas para el **trato a personas con limitaciones de comprensión** pueden resumirse en las siguientes:

- Ser natural en la forma de hablar, hacerlo sencillamente, con palabras comunes.
- Responder siempre a sus preguntas, demostrando interés en la comprensión de su respuesta. Tener paciencia.
- Salvo en cuestiones intelectuales, tratarles de acuerdo con su edad aunque su desarrollo mental no se corresponda con la edad física.
- No debe hablarse de su discapacidad en su presencia, ni preguntarles por ella para evitar herir su sensibilidad.
- Limitar la ayuda que se les preste a lo necesario; hay que procurar que se desenvuelvan por sí solas.
- En los transportes o desplazamientos, ayudarles a encontrar su destino y, sobre todo, orientarles si se pierden.
- Si no saben leer o si tienen dificultades de lenguaje, ser pacientes y explicarles lo que necesiten.

Al tratar con una persona con limitaciones de comprensión hay que ser natural y demostrar interés.



El trato con personas que tengan otras discapacidades

Además de los tipos comunes que hemos comentado hasta ahora, existe un buen número de discapacidades, algunas de origen neurológico, otras producidas por distintas enfermedades como el **reumatismo** o por algunas de las enfermedades crónicas como la diabetes, la **hemofilia**, el **asma**, las **cardiopatías**, etc. Puede ser frecuente entre las de tipo cerebral, la **epilepsia**, que presenta como características, ser invisible, controlable médicamente y manifestarse sólo esporádica-

mente en ausencias y convulsiones; el **autismo** en el que la persona se encierra en su propio mundo, rechazando contactos e interferencias del entorno. Las **enfermedades mentales** (fobias, neurosis, psicosis...), que se citaron en el capítulo anterior, pueden plantear dificultades para la comprensión y la comunicación. E incluso las personas que sufren algún tipo de **alergia** que suponga alguna limitación para la vida cotidiana.

Las personas con **parálisis cerebral**, también mencionadas en el capítulo anterior, tienen problemas de movilidad o lenguaje según el lugar en que se haya afectado su cerebro. Son personas de las que, con frecuencia, se piensa que tienen retraso mental por su aspecto o por la forma en que hablan y son tratadas de forma inadecuada.

Como es lógico cada discapacidad es diferente, por lo que, para tratar adecuadamente a estas personas, habrá que adaptarse a cada caso concreto. No obstante, como síntesis de todas las mencionadas hasta aquí, podemos resumir las **recomendaciones prácticas para el trato con cualquier cliente que tenga necesidades especiales por su movilidad o comunicación**, de la siguiente manera:

- Consultar siempre con el cliente sus necesidades especiales será lo más práctico.
- Ponerse en el lugar del cliente para comprender sus necesidades.
- Comportarse con naturalidad.
- Mantener una actitud de respeto hacia la persona.
- Utilizar el sentido común ante cualquier situación que se presente.



Transporte y accesibilidad

Aspectos básicos del transporte turístico accesible

El turismo no sólo implica desplazamiento en cuanto que se cambia de lugar, sino que viajar, cuando se hace por placer, se convierte en ocasiones en la propia esencia de un plan de vacaciones. Sea como sea, la actividad turística no podría existir sin transporte. En consecuencia, **el turismo exige un transporte que garantice su uso a cualquier persona**, con independencia de sus características o situación física o psíquica, con las **condiciones suficientes de seguridad, comodidad y eficacia**. En definitiva, el transporte ha de ser accesible.

La movilidad de todas las personas viene siendo reconocida en la cultura occidental como un derecho y no tan sólo como una posibilidad reservada a quienes no tienen discapacidades. Las constituciones de todos los países democráticos así lo reconocen y sus legislaciones desarrollan este derecho.

Es de todos conocido que el concepto de "transporte" tiene tres facetas complementarias e inseparables:

- las **infraestructuras**: estaciones, puertos, aeropuertos e intercambiadores.
- los **vehículos**: coches, autobuses, trenes, aviones, barcos...
- y el **vínculo de unión entre unas y otros** que permite el acceso de los viajeros al interior de los vehículos (paradas, pasarelas, plataformas de acceso, escaleras, etc.).

Para alcanzar plenamente un turismo accesible esta cualidad ha de estar presente en las tres componentes del transporte. Conviene recordar también que las personas con discapacidad muestran diversidad de necesidades y características por lo que las soluciones para conseguir un transporte accesible han de ser universales, han de tener en cuenta a todas las personas que van a utilizarlo.

Características básicas del transporte accesible

El transporte accesible tiene una serie de exigencias lógicas que se refieren, tanto a las infraestructuras, como a los vehículos y dispositivos de enlace entre ambos.

Las **infraestructuras de transporte** tendrán las características de accesibilidad propias de los edificios de uso público (de los que se trata en profundidad en el siguiente capítulo) más otras que les son propias y que se señalan a continuación:

- Disponer de unas instalaciones (desde los aparcamientos en el exterior, pasando por las puertas de entrada y salida, hasta cada una de las dependencias y servicios interiores de los edificios) que permitan el acceso y el uso por cualquier persona, independientemente de su limitación de movilidad o comunicación.
- Tener personal formado sobre el trato a clientes con necesidades especiales; en particular, quien ocupe puestos de información, atención al cliente, venta de billetes, facturación de equipaje, etc.
- Disponer de una adecuada señalización de las distintas zonas (mostradores de información y venta de billetes, facturación de equipaje, salas de espera, teléfonos y servicios públicos, consignas, puertas y muelles de embarque, otros edificios o terminales anejos que formen parte del complejo, etc.).
- Tener sistemas de información visual (monitores, paneles luminosos...) y sonora (megafonía) en el conjunto de las instalaciones, que aseguren que cualquier persona con discapacidades de visión o audición está perfectamente informada en todo momento.
- Facilitar medios de transporte accesibles entre las distintas dependencias o edificios si hay que recorrer largas distancias para el embarque como ocurre, por ejemplo, en los grandes aeropuertos, o si se trata de intercambiadores que permiten el enlace entre dos o más medios de transporte.
- Poner a disposición de los viajeros folletos con información sobre las normas, facilidades o limitaciones propias del transporte de personas con discapacidad.

- Disponer de distintos soportes de información sobre horarios, precios, condiciones de los viajes, etc., accesibles a personas con discapacidades de visión. Pueden utilizarse folletos escritos y presentados con la maquetación y tamaño de letra adecuados, o en braille para ciegos.

En cuanto a los **vehículos**, independientemente del medio por el que circulen, para ser accesibles han de responder a las siguientes características:

- Que cualquier persona pueda entrar, salir, subir o bajar, con comodidad, seguridad y autonomía.
- Ser cómodos y seguros también para las personas con limitaciones de movilidad o comunicación.
- Que la información sea comprensible y fácil de utilizar por cualquier pasajero.
- Tener plazas reservadas para personas con movilidad reducida y plazas con sistemas de anclaje al suelo para sillas de ruedas.
- Estar dotados de los mecanismos necesarios de seguridad y sistemas de señalización, comunicación y emergencia, que cualquier persona con movilidad o comunicación reducida pueda comprender y utilizar (timbres para solicitar paradas, timbres o dispositivos para solicitar ayuda o de alarma, etc.).
- Tener, si es posible, sistemas de entrada y salida incorporados (plataformas elevadoras, rampas o pasarelas desplegadas, mecanismos de “arrodillamiento”, etc.) destinados al acceso de personas con movilidad reducida.

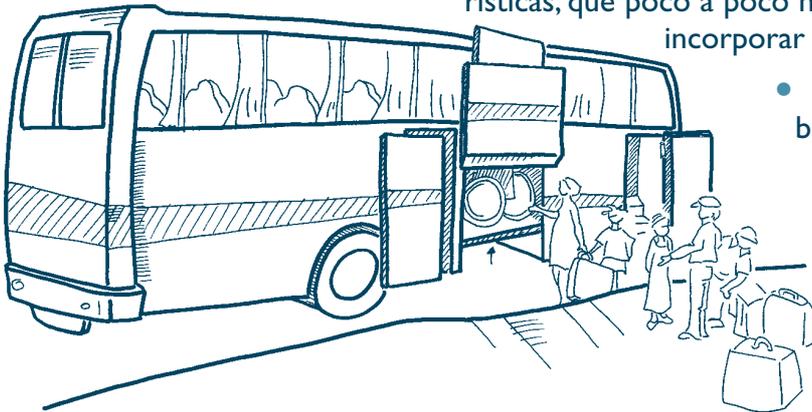
Los **vínculos de enlace** entre infraestructuras y vehículos, deberán ser:

- Seguros, en todo caso, como se ha indicado anteriormente. Cualquier solución de accesibilidad ha de ser segura y no poner en peligro la integridad física de quienes la usan.
- Respetuosos con la dignidad de la persona.
- De fácil maniobra en los embarques y desembarques.
- Tan cómodos en su utilización como sea posible (pasarelas cubiertas con toldos o marquesinas, etc.).
- En el caso de aparatos o mecanismos auxiliares, es preciso que sean manejados por personal con la formación necesaria para su utilización y para el trato con clientes con necesidades especiales.

El transporte público interurbano y la accesibilidad

El transporte por carretera: los autobuses interurbanos

El transporte en autobús interurbano de personas con movilidad reducida, en España, en el momento actual, presenta las siguientes características, que poco a poco han de ser superadas para conseguir incorporar la accesibilidad:



Hay autobuses interurbanos accesibles que facilitan la subida y bajada de viajeros usuarios de silla de ruedas mediante plataformas elevadoras.

- La actual normativa sobre accesibilidad del transporte es aún escasa, y particularmente cuando se refiere al transporte interurbano por carretera, aunque ya van aprobándose normas en las distintas comunidades autónomas sobre esta materia.

Existen, salvo las líneas regulares entre ciudades atendidas por empresas importantes, una enorme cantidad de pequeñas empresas con un parque móvil reducido que ha de ser rentabilizado al máximo. Este aspecto se acentúa en los autobuses turísticos para excursiones específicas.

- El diseño de la mayoría de los vehículos modernos no favorece el acceso de personas con movilidad reducida ni su ubicación a bordo (escaleras, pendientes, pasillos estrechos, etc.)
- El viajero usuario de silla de ruedas ya en el interior del autobús, requiere un espacio para su ubicación superior, sin duda, a la que se utiliza normalmente para un asiento ordinario.
- Aún en los casos de autobuses adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas, la movilidad interior es prácticamente nula.

Para que el transporte en autobús de personas con movilidad o comunicación reducida sea accesible, se requiere lo siguiente:



- Un sistema de acceso, plataforma elevadora, que reúna las debidas condiciones de seguridad y comodidad para el cliente con necesidades especiales.
- Este equipo de elevación puede estar incorporado al

autobús, que es la solución más usual o independiente del mismo e incluso, portátil.

- Asientos desmontables para dejar espacios reservados a la ubicación de silla de ruedas, con sus anclajes correspondientes.
- Una serie de detalles en el conjunto del vehículo como son asideros para los accesos, señalización con colores contrastados en umbrales de las puertas, escalones y pavimentos, timbres o señales acústicas adecuadas, reposabrazos abatibles, señales visuales para personas sordas, etc.

El transporte interurbano por ferrocarril

El transporte interurbano por ferrocarril, en España, actualmente, presenta las siguientes características:

- Existe un número muy reducido de empresas de transporte por ferrocarril (RENFE y FEVE) por lo que los contactos desde las administraciones e instituciones son fáciles y los acuerdos posibles y eficaces.
- Las infraestructuras (estaciones, apeaderos...) y el material móvil (vagones) son de muy diferentes tipos y características, lo que origina problemas importantes técnicos y económicos.
- Los vagones no disponen, en general, de espacios amplios para circular por su interior ni de aseos totalmente accesibles a personas con movilidad reducida y particularmente para usuarios de silla de ruedas.
- Las estaciones ferroviarias, al menos las importantes, suelen ser también intercambiadores desde los que se accede a otros medios de transporte, originando nuevos requisitos de tipo técnico.



Las plataformas elevadoras móviles aseguran el vínculo de unión entre el andén y el vagón y permiten así salvar las escaleras a los usuarios de silla de ruedas.

Dejando de lado los requerimientos exigibles en las estaciones y apeaderos para que sean accesibles, que se han descritos en el primer apartado de este capítulo (accesos, movimiento y circulación, andenes, servicios, señalización, etc.) y haciendo referencia a los de los vehículos o coches y al medio de conexión entre éstos y el andén, **para conseguir la accesibilidad en los trenes existen soluciones técnicas, como son:**



En el interior de algunos trenes hay espacios reservados para situar al viajero en silla de ruedas con la comodidad y seguridad necesarias.

- Para hacer desaparecer el posible desnivel o hueco entre coche y andén, se han diseñado y puesto en práctica varios modelos de rampas o plataformas elevadoras, incorporadas al vehículo o móviles.

- Colocar franjas de colores vivos para señalar el borde de los andenes y pavimentos de textura y colores distintos que marquen las diferentes zonas de uso de los mismos.
- Disponer señales sonoras en las puertas de los coches que permitan su rápida localización a personas con discapacidades de visión.

- Poner barandillas, asideros y manillas en los lugares necesarios para la seguridad de los viajeros.

- Asignar lugares reservados a personas en sillas de ruedas y asientos adecuados a personas con otros tipos de discapacidad física.
- Instalar sistemas de sujeción adecuados que garanticen a la persona con discapacidad su seguridad en marcha (anclajes de silla de ruedas, cinturones, etc.).
- Asegurar la circulación en el interior en los coches de personas en silla de ruedas, bien en su propia silla, bien en silla plegable con las dimensiones adecuadas.
- Disponer de aseos accesibles también para personas en silla de ruedas.
- Instalar señales o sistemas de información – por ejemplo, para avisar de la próxima parada o del tiempo de detención - y de alarma que también sean accesibles para personas con discapacidades de visión o audición.

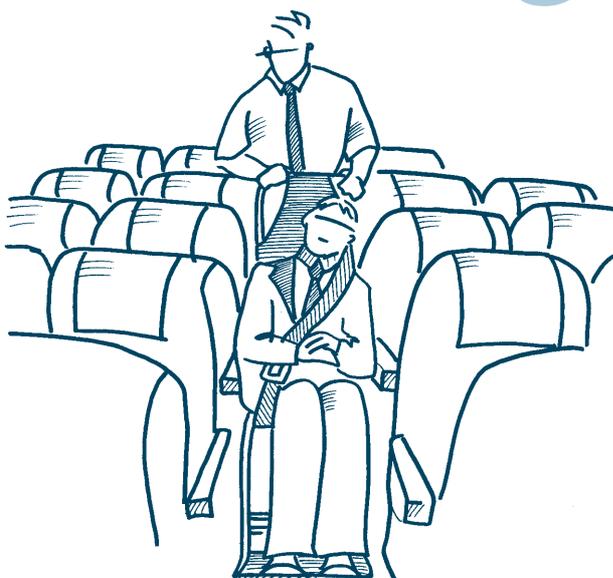
El transporte aéreo

El transporte aéreo, en la actualidad, presenta las siguientes características que han de tenerse en cuenta para incorporar plenamente la accesibilidad a este medio de transporte:

- El transporte aéreo está en constante evolución y progreso tecnológico, por lo que es posible incorporar ayudas que faciliten el transporte de personas con limitaciones de movilidad o comunicación.
- Existe un pequeño número de transportistas que operan en el mundo, con lo que los contactos de los Estados pueden ser fáciles

y eficaces y, como consecuencia, mayor la posibilidad de tomar acuerdos internacionales en materia de accesibilidad.

- Hay también un escaso número de fabricantes de aviones que van incorporando a sus productos, de forma gradual, las mejoras solicitadas por las compañías en pro de la accesibilidad.
- Existe un extraordinario interés sobre el transporte aéreo de personas con movilidad o comunicación reducida en los organismos internacionales de la aviación civil, públicos y privados (OACI, CEAC, IATA, etc.).



Quizá las principales dificultades que el transporte aéreo plantea a las personas con discapacidad no se refieren a las infraestructuras, los aeropuertos, que generalmente van siendo cada vez más accesibles, dada su modernidad y frecuente remodelación. Hay **otros factores que suponen una restricción o que dificultan la accesibilidad** en el transporte aéreo, como son:

- El acceso al avión que, hoy por hoy, presenta todavía grandes dificultades. La forma ideal de acceso a bordo es a través de pasarelas telescópicas (fingers), que no siempre están disponibles, por lo que se ha de embarcar o desembarcar en “remoto” superando con medios mecánicos (escaleras o elevadores) la diferencia de nivel entre la pista y el piso del avión.
- Las plataformas elevadoras simples existentes en el mercado no reúnen las condiciones de seguridad, comodidad y dignidad necesarias, así como los grandes equipos “transelevadores” no son apropiados para pasajeros individuales aislados. Tampoco las escaleras con silla incorporada han dado los resultados esperados. Esta inexplicable situación es un desafío permanente a los técnicos.
- La gran limitación del espacio en el interior de los aviones y lo delicado de la introducción de cambios en su estructura, que hacen imposible, a veces, la adaptación correcta para su uso por parte de personas con problemas de movilidad.
- La gran dificultad para los desplazamientos en el interior del avión, hacia y desde los aseos.
- La carencia de aseos adaptados para personas usuarias de silla de ruedas, particularmente, en los aviones pequeños por imposibilidad física de colocarlos.

Una persona con dificultades para caminar puede circular por el interior de un avión con una silla de ruedas especial que le permite llegar hasta su asiento.



En cualquier vehículo accesible los brazos de los asientos han de ser abatibles para que cualquier persona pueda acomodarse con facilidad.

- La incompatibilidad o enfrentamiento entre los criterios de máxima accesibilidad al viaje y las estrictas normas de evacuación y salvamento, que obligan a la ubicación de las personas con movilidad reducida a determinados lugares a bordo del avión.
- La estricta normativa de evacuación y salvamento ha venido actuando como un tremendo limitador en el número y tipo de personas con discapacidad que pueden ser admitidas a bordo. Aunque actualmente las administraciones públicas están revisando estos criterios excluyentes.

La superación de las dificultades antes indicadas, tanto de tipo técnico como funcional, ha sido posible **a través de una serie de medidas:**

- Técnicamente se ha actuado sobre el acceso al avión, utilizando escaleras con asiento lateral autoelevable, plataformas elevadoras o vehículos transelevadores, campo todavía en experimentación.
- Igualmente se ha actuado sobre las dimensiones de los huecos de acceso al avión, las zonas de maniobra, los pasillos, las butacas (brazos abatibles), los aseos (apoyos, manillas y asideros) la iluminación, la megafonía, y los pavimentos. Los modernos aviones de dos pasillos llevan una silla de ruedas plegable para los desplazamientos interiores.
- Quizá el aspecto nuevo hasta ahora, sea, en España, el de la información, aunque son varias las líneas aéreas que ofrecen informaciones sobre el viaje aéreo de las personas con movilidad reducida.

EL transporte marítimo

Este modo de transporte presenta una serie de **rasgos que condicionan el transporte** por el agua de las personas con discapacidad, **obstaculizándolo o facilitándolo** especialmente. Se señalan a continuación como más importantes:

- Los muy diversos tipos de embarcaciones desde el lanchón para cruzar un río o lago, hasta los modernos trasatlánticos de lujo, los de tipo “ferry”, barcos ultrarápidos (overcraft, etc.), que dificulta la búsqueda de soluciones homogéneas.
- La accesibilidad en el diseño sólo ha sido tomada en consideración en tiempos recientes, siendo los barcos más antiguos, con frecuencia, inaccesibles.
- Las adaptaciones de las embarcaciones para el transporte de personas con movilidad reducida son difíciles en la práctica y siempre muy costosas.

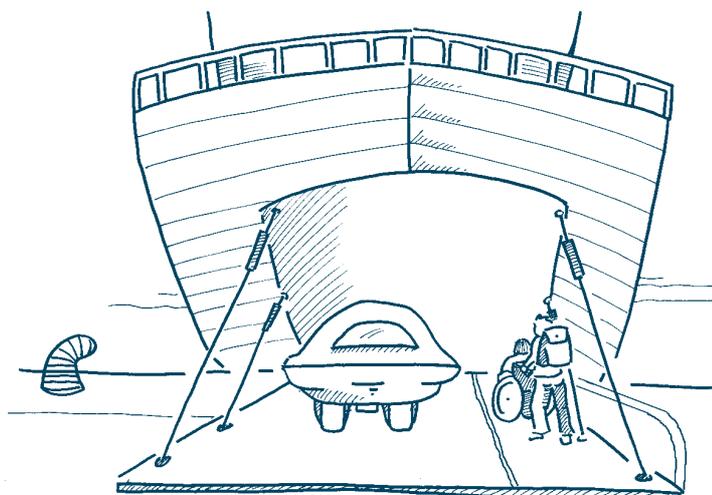
- Siendo el espacio disponible escaso, no lo es tanto como en los aviones.
- En los grandes barcos de crucero o transbordadores, la accesibilidad o al menos, el desplazamiento vertical, viene supeditado a la existencia de ascensores accesibles.

Los requerimientos básicos para un transporte accesible sobre el agua para personas con movilidad o comunicación reducidas están fundamentalmente relacionados, no con las infraestructuras (estaciones marítimas), que han de sujetarse a las normas generales de edificios de uso público, sino al vehículo (embarcación), cualquiera que sean sus características y sobre todo, como en el transporte aéreo, al vínculo de unión entre la tierra y la embarcación.

En cuanto a las embarcaciones, las características de éstas y el uso al que se dedican condicionan sus posibilidades de ser utilizadas por personas con movilidad reducida.

En lo referente al acceso al barco, se señalan a continuación, como ideales, las siguientes **condiciones de accesibilidad**:

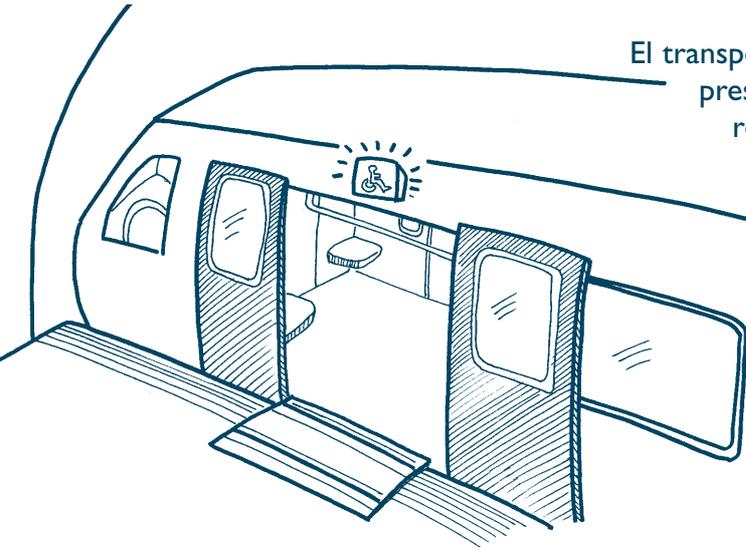
- En lo posible el muelle y el barco deben estar al mismo nivel, cosa no imposible a través de muelles flotantes que suben y bajan con la marea, y de plataformas hidráulicas.
- Las pasarelas habrán de tener un ancho que permita el cruce de una persona con otra en una silla de ruedas, no tener pendiente superior al 10% y estar dotadas de pasamanos a alturas distintas para ambulantes.
- En los “ferrys” o transbordadores, que transportan automóviles, el acceso al barco se puede hacer por la zona utilizada por los vehículos, aunque, naturalmente, exige disponer de ascensores accesibles que comuniquen con la cubierta o camarotes.
- Los camarotes de los cruceros han de estar adaptados, como si de habitaciones accesibles se tratase (en el capítulo próximo se trata ampliamente de las características de una habitación accesible).
- Los espacios para realizar el viaje, si éste no es en camarote, deberán contar con asientos seguros, reservados a las personas con movilidad reducida y zonas provistas de anclajes para sillas de ruedas.
- Los aseos públicos habrán de ser accesibles.
- La información y señalización a bordo ha de ser accesible para personas con discapacidades de visión o de audición.



El acceso para usuarios de silla de ruedas a algunas embarcaciones puede ser por la rampa de entrada de vehículos.

- Si se transportan vehículos tendrá que haber una zona de aparcamiento reservada para los de las personas con discapacidad ubicada en lugar cercano a un ascensor accesible.

El transporte público urbano y suburbano accesible



El transporte en **ferrocarril metropolitano** subterráneo presenta algunas características que le diferencian del realizado en ferrocarril ordinario:

- La clave de la accesibilidad está en las estaciones, a las que debe poderse acceder fácilmente desde la calle. De ello depende que una red de metro o una línea sea o no accesible a la persona con movilidad reducida.
- El riesgo para entrar en el vagón, la separación entre el coche y el andén, que se puede resolver, además de con medidas estructurales que afectan al diseño de los andenes y de los vehículos, mediante una rampa automática escamoteable en una puerta predeterminada.

El acceso seguro a un vagón de ferrocarril metropolitano puede resolverse mediante una pequeña rampa escamoteable que salva el hueco entre el vehículo y el andén.

- La necesidad de introducir un sistema de bloqueo de la marcha cuando las puertas no están cerradas.
- Lo deseable de evitar aceleraciones y paradas bruscas durante la marcha.

Por lo demás, los asideros a lo largo del coche y las zonas reservadas para personas en sillas de ruedas con sus anclajes, son similares a las del ferrocarril o los autobuses urbanos.

Lo mismo puede decirse de las medidas visuales o auditivas que indican la próxima parada, los sistemas de alarma, la iluminación de las puertas, los pavimentos antideslizantes y demás elementos de vehículos y estaciones ya comentados para el ferrocarril.

Los **tranvías**, sistema cada vez más adoptado en los países europeos como medio de transporte urbano, requieren una serie de soluciones técnicas para su uso por personas con movilidad o comunicación reducida.

Dejando de lado las características de las paradas, que se han señalado ya en el apartado de las infraestructuras, las operaciones de embarque exigen:

- Reducir la diferencia de altura entre el vehículo y la parada, bien por elevación de ésta y rebaje de la plataforma, bien porque el vehí-

culo pueda “arrodillarse” lateralmente lo suficiente.

- Utilizar puertas más anchas y eliminar escalones además de emplear una buena señalización e iluminación, dotadas de asideros bien diseñados y colocados.

En cuanto el vehículo es importante que la identificación exterior de la línea y dirección sea bien visible (número o destino), que exista un buen sistema de avisos visuales o auditivos de las paradas, timbres en posiciones adecuadas y asideros que faciliten los desplazamientos en el interior.

El transporte urbano para las personas con movilidad o comunicación reducida en **autobús**, presenta algunas notas peculiares:

- El problema más importante que presentan los autobuses urbanos a las personas con movilidad reducida es, como casi siempre, el acceso y en este caso, la diferencia de alturas existente entre la parada y el piso del autobús convencional, con su secuela de varios escalones de respetable altura y, a veces, una barra central.
- Los vehículos no están diseñados para que todos los viajeros permanezcan sentados, sino que predominantemente se viaja de pie. Esto supone la existencia de más espacio libre para establecer zonas de anclaje de sillas de ruedas.
- Precisamente, los espacios relativamente amplios del autobús, pueden ser una fuente de riesgo de accidentes para personas con movilidad reducida, si, por un lado, no se adoptan las medidas de seguridad necesarias y por otro, la conducción del vehículo se hace de forma brusca.
- En estos servicios urbanos e interurbanos, la actitud de los conductores, su buena voluntad, permite la detención precisa en la parada y la eventual ayuda a la persona con movilidad reducida.
- La anarquía en el tráfico urbano (estacionamientos en doble fila, invasión de la parada, etc.), es otra barrera adicional para las personas con movilidad reducida.

Como consecuencia de lo expuesto anteriormente, los **requerimientos básicos para un transporte accesible en los autobuses urbanos** son:

- Sistemas de acceso adecuados para hacer desaparecer el desnivel entre el piso del autobús y la acera o parada.
- Instalación de todas las medidas de seguridad (anclajes, cinturones, asideros, apoyos, etc.) que impidan posibles accidentes.

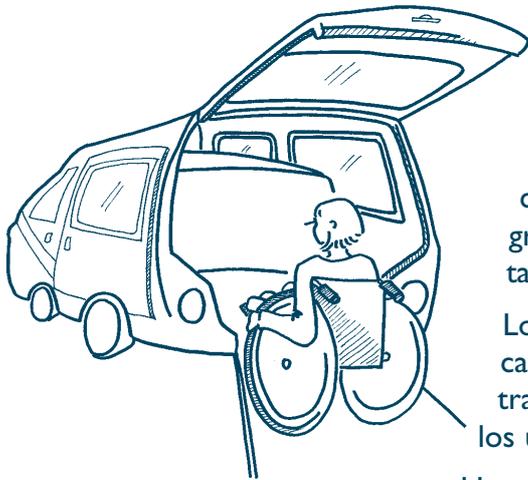


La altura de la parada y del piso de los autobuses urbanos han de ser las adecuadas para evitar desniveles bruscos.

- Conducción lo más suave posible, evitando frenazos y arrancadas bruscas.
- Personal de servicio sensibilizado y formado para el trato con las personas con necesidades especiales.
- Respeto por parte de los usuarios de las vías públicas de las paradas de autobús y zonas limítrofes.

Los dos primeros requerimientos mencionados han sido resueltos por la técnica actual. La diferencia de alturas entre el vehículo y la parada se resolvió, primero, con la utilización de una plataforma móvil, que constituía un puente entre ambos elementos. Posteriormente, se ha considerado que la solución universal que es más accesible para la mayoría de las personas está en los autobuses de piso bajo o con capacidad para “arrodillarse” (inclinarse lateralmente) que hacen posible salvar el desnivel.

Igualmente, en lo que refiere a mecanismos de seguridad, se han introducido los que evitan el cierre de las puertas si hay obstáculos, una gama completa de asideros ergonómicos, buena iluminación del piso y de los accesos, timbres para solicitar la parada adecuada y avisadores visuales y sonoros de información.



Los “Eurotaxi” facilitan el acceso a personas en silla de ruedas a este tipo de transporte.

En lo que se refiere a los servicios de **taxi** accesible en las ciudades, cabe destacar que en los últimos años se ha facilitado enormemente su uso por personas usuarias de sillas de ruedas gracias a la aparición de nuevos modelos de coches denominados “monovolumen”. No obstante, aún hay un gran problema, que radica en el número reducido de taxis adaptados que todavía hay en la mayoría de las ciudades españolas.

Los vehículos conocidos como “Eurotaxi” tienen las siguientes características que les convierten en un interesante sistema de transporte accesible para todas las personas y en particular para los usuarios de silla de ruedas:

- Una rampa que asegura la entrada y salida del vehículo por la parte trasera.
- Un sistema de anclaje de la silla de ruedas en el interior del vehículo que permite al usuario viajar en su propia silla.
- La posibilidad de hacer un uso combinado del taxi llevando a una persona en silla de ruedas además de otros viajeros en los asientos.

En este caso, es necesaria una concienciación superior por parte de la Administración, de tal forma que se fomente y se incentive al sector del taxi para que, como ocurre en otros países europeos, todos los vehículos estén adaptados para su uso por cualquier persona. Ésta sería una solución deseablemente universal que no incidiría en la generación de prejuicios.

4

Instalaciones turísticas accesibles

Introducción

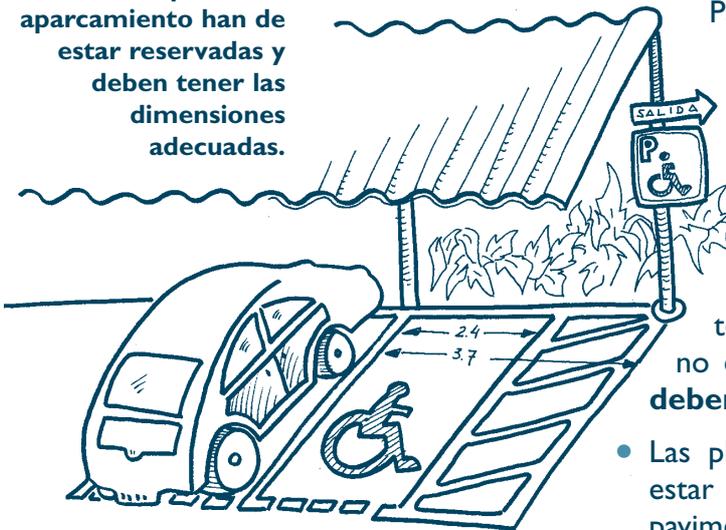
Ya en el primer capítulo se definía la accesibilidad como una cualidad de los espacios que tiene sentido en relación con la persona. En el caso de una instalación o edificio de uso público la presencia de esta cualidad se hace imprescindible; ¿para qué se diseña y construye un edificio si no es para ser utilizado por las personas? Centrando la atención en cualquier edificio de uso turístico ¿qué sentido tendría ofrecer servicios y productos turísticos si los clientes no pueden acceder y hacer uso de todo cuanto se les ofrece?

En este capítulo se trata de cómo las instalaciones pueden ser accesibles, sea cual sea su finalidad o el servicio que en ellas se preste y se sugieren soluciones que contemplan las necesidades de todas las personas mediante un diseño universal que favorezca la integración.

El acceso a los distintos tipos de instalaciones turísticas

Los aparcamientos

Las plazas de aparcamiento han de estar reservadas y deben tener las dimensiones adecuadas.



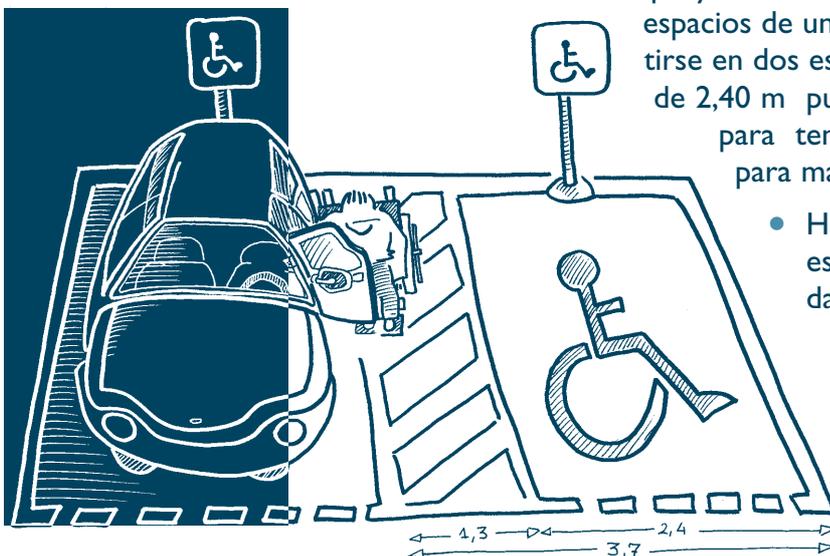
Para que una persona con movilidad o comunicación reducida acceda a un establecimiento turístico cualquiera, habrá que tener en cuenta algunos criterios de accesibilidad que afectarán, en primer lugar, a los aparcamientos que haya en su entorno.

Puede que el propio establecimiento tenga su aparcamiento, pero contar con él no es suficiente. **Para que sea accesible deberá reunir algunos requisitos:**

- Las plazas para vehículos adaptados han de estar correctamente señalizadas tanto en el pavimento como con la señal vertical correspondiente.

Para aprovechar mejor el espacio dos plazas de aparcamiento pueden compartir la zona de paso.

- Estarán situadas en los puntos del aparcamiento más cercanos a la salida del mismo.
- Si es un aparcamiento al aire libre deben cubrirse las plazas con una estructura liviana que las proteja de las inclemencias del tiempo. Hay personas que necesitan su tiempo para subir y bajar del coche.
- Cada plaza tendrá una dimensión de 3,70 m para facilitar el embarque y desembarque con una silla de ruedas. Tres espacios de un ancho estándar pueden convertirse en dos espacios accesibles o dos espacios de 2,40 m pueden compartir la zona de paso para tener las dimensiones suficientes para maniobrar con la silla de ruedas.



- Habrá que evitar los bordillos y los escalones para que el cliente pueda llegar a la acera o al ascensor.
- Las salidas del aparcamiento tendrán que estar bien señalizadas. A algunas personas les cuesta orientarse en los aparcamientos subterráneos.

- También es importante que la iluminación sea correcta tanto si es un aparcamiento subterráneo como por la noche si se encuentra al aire libre o en la calle.
- Ha de evitarse que los recorridos peatonales pasen por detrás de los automóviles, algún conductor podría dar marcha atrás y no darse cuenta de que pasa alguien que puede sufrir un accidente.
- El recorrido hasta la puerta del establecimiento ha de ser lo más cómodo posible. Habrá que evitar pavimentos con gravas y arenas que pueden quedar muy sueltas y cuidar el mantenimiento en invierno. De este modo los clientes que lleven bastones o utilicen silla de ruedas tendrán menos dificultades para desplazarse.

La entrada principal: escaleras, rampas y puertas

Lo ideal sería que las entradas a los edificios estuvieran al nivel de la calle pero, en ocasiones, por múltiples factores, esto no es así. En estos casos habrá que prever las alternativas que permitan la entrada al establecimiento a cualquier cliente. Esto supone **combinar la utilización de una rampa**, que da acceso a personas en silla de ruedas o a quienes no pueden subir peldaños **y de una escalera**, que puede ser más cómoda para otras personas que en una rampa se desenvuelven con dificultad.



Una rampa con las dimensiones y pendiente adecuadas puede solucionar el acceso a un edificio con escaleras.



La entrada accesible de un edificio, si no coincide con la principal, ha de estar correctamente señalizada y tener la misma categoría.

Sea como sea **la entrada**, si no puede coincidir con la principal, la que utilizan el resto de los clientes, además de ser accesible, **ha de ser digna**. Una entrada que tenga la misma “categoría” y que no dé lugar a que el cliente se sienta tratado de forma inadecuada.

Acceder a un hotel, por ejemplo, por la rampa del aparcamiento o por el acceso de las mercancías, supondría discriminar a quien es el destinatario del servicio que pretende prestarse.

Tampoco la buena voluntad es suficiente. La alternativa bienintencionada de subir a un cliente en volandas por las escaleras no es la solución adecuada. Además de la inseguridad y del riesgo de caída, nadie se sentiría cómodo si, por ejemplo, para entrar en el cine tuvieran que llevarle en brazos delante de todo el mundo.

Como se ha mencionado anteriormente, cualquier solución de accesibilidad que se adopte no debe atentar contra la seguridad ni contra la imagen de la persona.

En todos los casos, es importante que **si existe un acceso alternativo al principal, esté bien señalizado desde la puerta principal**.

El acceso puede hacerse a través de una rampa suave, junto a las escaleras, o por una entrada en otro punto del edificio que permita el acceso al nivel de la planta baja. Incluso podría utilizarse un ascensor o una plataforma elevadora como las que se describen en un capítulo posterior sobre ayudas técnicas.

Las condiciones que ha de reunir una rampa, son las siguientes:

- Su pendiente ha de ser inferior al 8% (si solo es un escalón bastará con una pequeña rampa para superarlo).
- Ha de contar con un pasamanos, un bordillo a cada lado para impedir que las ruedas de una silla se desvíen y con descansillos si son largas.
- El suelo ha de ser antideslizante para evitar resbalones y caídas.
- También es necesario un buen mantenimiento del pavimento, de los pasamanos, etc., para evitar problemas de caídas, torceduras o que cualquiera pueda resbalar.

En el caso de que fuera imposible desarrollar una rampa y no se puedan hacer otras modificaciones se instalará, al menos, un timbre a la altura adecuada para que una persona desde su silla de ruedas pueda solicitar ayuda.

El acceso a través de escaleras, ha de reunir los siguientes requisitos:

- Disponer de un pasamanos seguro (son más recomendables los de sección circular: se agarran con mayor facilidad) y que tenga continuación en el descansillo.
- Poner una franja de pavimento antes de llegar a la escalera con otra textura para que las personas con visión reducida puedan detectar este obstáculo.
- En el caso de contar con más de diez escalones habrá que intercalar descansillos y hacer varios tramos.

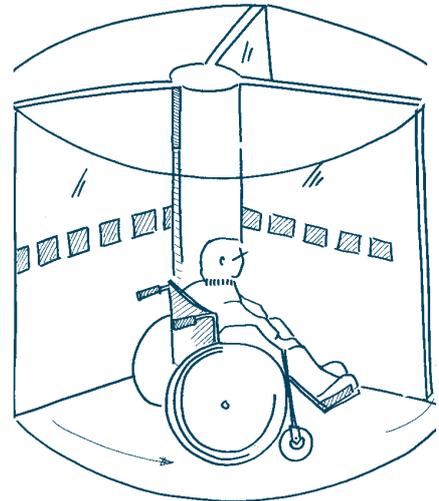
Hay tornos automáticos accesibles, amplios y seguros que pueden ser utilizados por todas las personas.

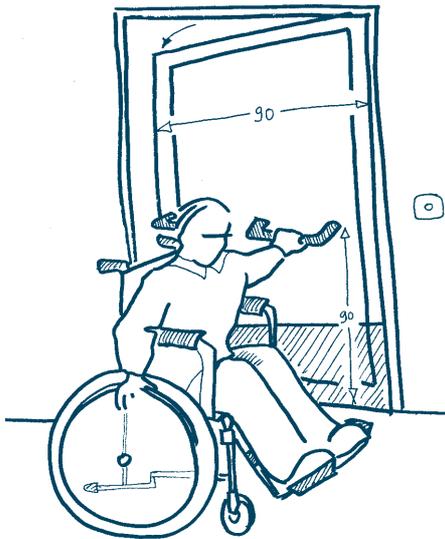
En cuanto a las puertas del establecimiento, hay varias posibilidades que a continuación se comentan:

Puertas del tipo “torno”. Las tradicionales son incómodas porque a alguien que no se sienta muy seguro puede hacerle tropezar en su recorrido, especialmente si va cargado de maletas, y una personas en silla de ruedas no suele caber. Sin embargo, ya existen tornos accesibles en el mercado que se paran si el cliente se detiene y que tienen entre las hojas espacio suficiente para una silla de ruedas. Es una solución interesante para establecimientos como hoteles, por ejemplo.

Puertas corrientes que se abran hacia el exterior o hacia el interior. Si está situada al final de una rampa y abre hacia el exterior, no debe olvidarse que tiene que dejar espacio suficiente para que una persona en silla de ruedas pueda accionarla sin dificultad. Además, las puertas han de reunir una serie de **requisitos para ser accesibles**, que se enumeran a continuación:

- No ser muy pesadas porque requieren de gran esfuerzo físico para abrirlas.
- Los tiradores se colocarán a unos 90 cm del suelo y deben ser fáciles de asir para personas que tengan dificultades en las manos.
- Han de tener una anchura de 90 u 80 cm si se colocan bisagras en ángulos y se gana el espacio necesario.
- Para realizar la maniobra de abrir, pasar, cerrar y seguir avanzando, se necesita un espacio libre de 150 cm de diámetro a ambos lados de la puerta.
- La parte inferior debe protegerse para que las personas en silla de ruedas se ayuden con el reposapiés para empujar la hoja en el momento de pasar.





La maniobra para franquear una puerta requiere de espacio suficiente para personas en silla de ruedas.

- Si es una puerta de cristal, hay que señalizarla con una pegatina o una franja de color, para evitar golpes de personas con visión reducida o que sencillamente caminen despistadas.
- Si tiene un travesaño interior, para evitar la entrada de agua, presentará un obstáculo infranqueable por una persona en silla de ruedas, porque al tratar de pasar las ruedas posteriores tiene muchas posibilidades de caer. Para superarlo es suficiente con colocar una chapa metálica (provisional o fija) que haga el mismo efecto que una pequeña rampa.

Puertas de apertura automática: Puede ser una solución ideal para cualquier persona con movilidad reducida. Pero hay que tener cuidado con que su ritmo de apertura sea el adecuado, ni lento ni rápido, para evitar accidentes. Si para accionarla es necesario pulsar un botón, deberá ponerse a la altura adecuada para que una persona en silla de ruedas o de baja estatura pueda acceder a él.



Una vez que se ha accedido al interior del establecimiento, para que una persona con problemas de visión que no conoce el lugar se oriente, será interesante situar en el pavimento franjas de encaminamiento de textura y color diferenciados, que le indiquen el camino a seguir y permitan distinguir el paso de un lugar a otro. Conviene, además, que el suelo no esté muy pulido ni mojado para evitar resbalones y que la señalización de los distintos servicios, dependencias, etc., sea clara y correcta.

Mostradores y ventanillas de atención al cliente

Las puertas automáticas han de tener el pulsador a la altura correcta y un ritmo de apertura y cierre adecuados.

El espacio y el mobiliario destinado a la atención a los clientes como son, por ejemplo, el mostrador de un servicio de información turística, la oficina de una agencia de viajes, las taquillas de una estación de tren o la recepción de un hotel, deben responder a unas características determinadas para ser accesibles a cualquier persona.

Los mostradores o ventanillas han de presentar las siguientes características para garantizar la accesibilidad:

- La zona de atención a los clientes debe estar claramente señalizada para que cualquier persona pueda localizarla sin dificultad.
- Un mostrador no puede tener una única altura, al menos debe combinar dos posibilidades. Una parte más alta de 1,20 m, que per-

mita la atención estando de pie, y otra más baja de 76 cm, con espacio libre por debajo para dar la opción de atender sentado a quien le resulte más cómodo, a niños y niñas, a personas de baja talla o a usuarios de silla de ruedas.

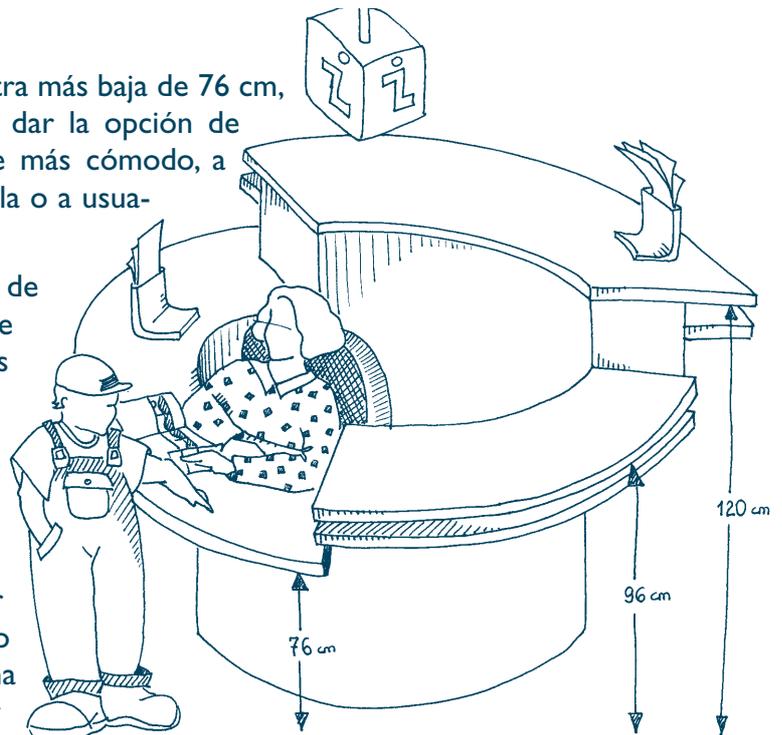
- Los mostradores o ventanillas han de ser firmes y estables como para que una persona que camina con muletas pueda apoyarse y tener así el equilibrio necesario para liberar sus manos y poder rellenar una ficha de hotel, pagar un billete, coger un horario de vuelos, etc.

- Los mostradores pueden incorporar una repisa que permita apoyar o colocar en ella los bastones de una persona mayor, el bolso o cualquier otro objeto que dificulte la utilización de las manos de los clientes.

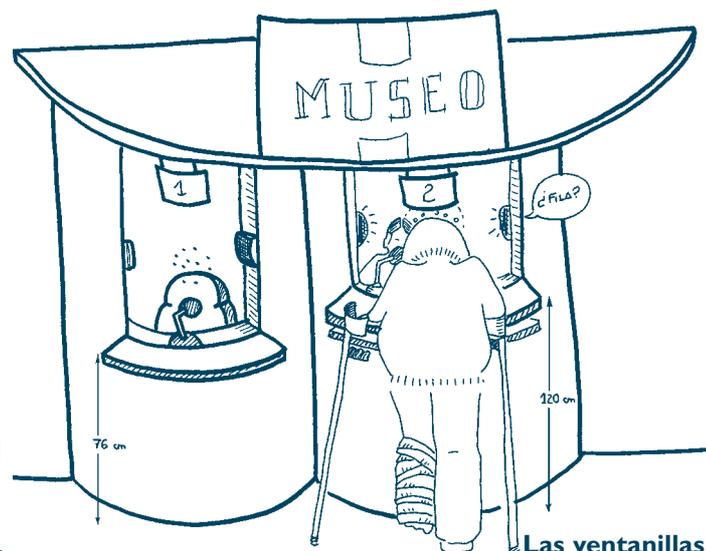
- Con frecuencia las ventanillas tienen un cristal que separa a quien atiende del cliente, por lo que deben dotarse de algún sistema de amplificación que facilite la comunicación si acuden clientes con discapacidades de audición.

- La información que se disponga sobre los mostradores o que se facilite en una ventanilla debe cuidar que el tipo de letra sea grande para personas con visión reducida.

- Los expositores o estantes que tengan información a disposición de los clientes, por ejemplo, en la recepción de un hotel con información sobre la ciudad o en una agencia de viajes con catálogos de ofertas para esa temporada, han de situarse a una altura que permita que cualquier persona pueda ver lo que hay en ellos y alcance a coger lo que necesite. Habrá que pensar en quienes tienen más dificultades de alcance: personas en silla de ruedas, personas de baja talla...



Un mostrador a varias alturas permite atender cómodamente a cualquier cliente.



Las ventanillas o taquillas también han de combinar diferentes alturas y medios audiovisuales adecuados para atender a todo tipo de clientes.

Los itinerarios en el interior de los establecimientos:

pasillos, salas y acceso a diferentes plantas (ascensores y escaleras interiores)

Los pasillos, salas o dependencias de uso común de cualquier establecimiento turístico tienen que contemplar una serie de detalles que contribuyen a su accesibilidad.

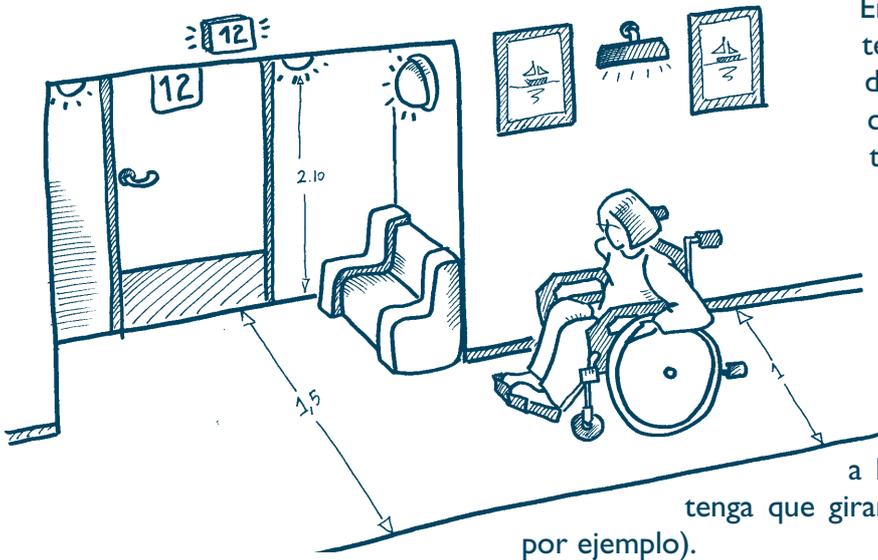
Empezando por los **suelos**, a continuación se citan las más importantes:

- Han de emplearse pavimentos no deslizantes para evitar las caídas. Esto se hace especialmente importante en zonas descubiertas de acceso a edificios e incluso en vestíbulos que podrían mojarse en un día lluvioso con el ir y venir de la calle de los clientes. También hay que procurar el empleo de tratamientos que abrillanten pero no conviertan suelo en deslizante, en el mercado existen productos que cumplen esta función.
- Si se colocan alfombras o moquetas que no estén fijadas al suelo o que tengan el pelo largo, pueden constituir una “trampa”: los pies pueden engancharse en los bordes (basta pensar en personas mayores con dificultades para caminar) y a los bastones puede ocurrirles lo mismo, las sillas de ruedas circularán con dificultades, amén de las incomodidades para la limpieza correcta.

En cuanto a los **pasillos** hay que tener en cuenta una serie de condiciones que se señalan a continuación, y que responden a las características básicas de cualquier itinerario accesible:

- Han de tener una anchura mínima libre de obstáculos de 1m para ser accesibles a personas ambulantes y en silla de ruedas.

Esta anchura ha de ampliarse a 1,50 m en los lugares donde la silla tenga que girar (para entrar en una habitación, por ejemplo).



Los pasillos han de tener las dimensiones adecuadas para que cualquier persona se desenvuelva con comodidad.

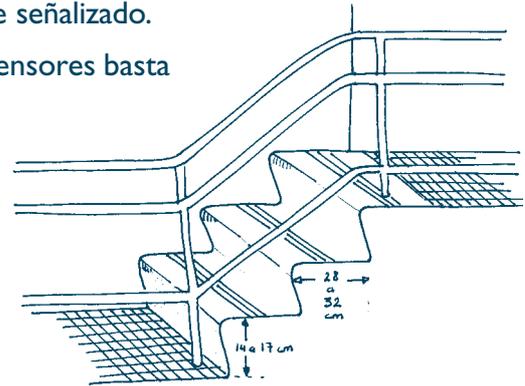
- Si son pasillos largos habrá que colocar alguna silla o banco cada 20 m; hay personas obesas, mayores o con problemas al caminar que tienen poca resistencia para andar largos trayectos.
- Habrá que evitar los adornos y objetos innecesarios que puedan constituir un obstáculo (por ejemplo, un cartel o un macetero en una esquina justo donde va a girar una persona en silla de ruedas; un paragüero que entorpezca el paso; una mesita mal colocada; etc.).

No sólo es una cuestión de ganar espacio sino que cualquiera con visión reducida, que camina distraído o un niño jugando pueden tropezar.

- Las puertas en los pasillos han de abrir hacia adentro de las salas o habitaciones para evitar el riesgo de golpear a otra persona que pase.
- Hay que procurar que la iluminación de los pasillos sea suficiente para caminar con seguridad y que esté todo correctamente señalizado.

Para acceder a otros niveles a través de **escaleras** y ascensores basta recordar lo ya mencionado en los accesos a los edificios, los criterios serán los mismos. No obstante, se añaden algunos más a continuación:

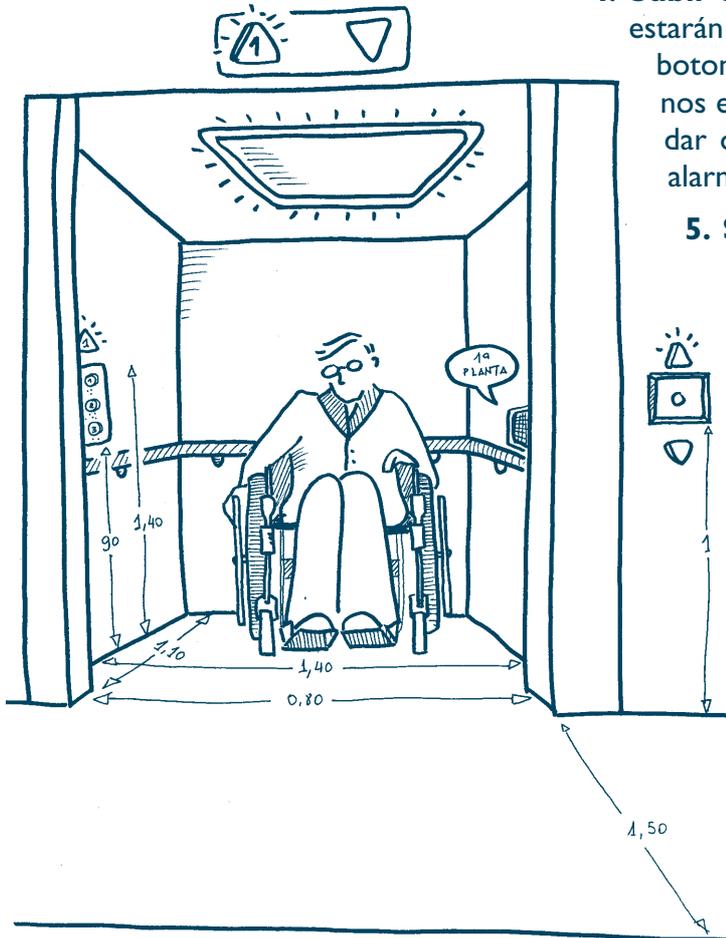
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 cm y los 17 cm y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 cm a 32 cm.
- Hay que evitar que los escalones tengan un reborde donde se pueden enganchar los pies o los bastones.
- Cada escalón puede llevar una franja antideslizante y para personas con visión reducida, vendrá muy bien una zona de color y textura diferenciados que avise del comienzo y el final de la escalera; también es muy útil que la contrahuella y los bordes sean de distinto color que la huella porque ayudan a prever la altura de los escalones.
- Las cómodas escaleras mecánicas no lo son para algunas personas que se sienten inseguras al utilizarlas, por eso nunca deben suplir las escaleras tradicionales, como mucho complementarlas.



Las escaleras han de tener pasamanos adecuados y escalones con la altura y anchura suficiente.

Pero, como es obvio, para acceder a los distintos niveles de un edificio lo mejor es un ascensor. Conviene repasar cuidadosamente los pasos necesarios para utilizar un ascensor y cómo puede facilitarse su uso:

- 1. Llamar:** Los botones de aviso han de estar a 1 m de altura para que pueda acceder cualquier persona. El espacio frente al ascensor ha de ser de una profundidad de 1,50 m.
- 2. Entrar:** La puerta del ascensor ha de tener una apertura, como mínimo, de 80 cm para que quepa con comodidad una silla de ruedas. Como con cualquier puerta automática habrá que vigilar su velocidad de apertura y cierre para evitar que “sorprenda” a los usuarios si es demasiado rápida.
- 3. Estar:** El interior del ascensor será, al menos, de 1,10 m de ancho por 1,40 m de largo. Habrá pasamanos en los laterales y en el fondo de la cabina y estará bien iluminada.



4. Subir o bajar: Los botones interiores más altos estarán a 1,40 m. y los más bajos a 90 cm. La botonera puede tener los números y otros signos en altorrelieve o en braille. Habrá que cuidar que estén bien señalados los botones de alarma y apertura de puertas.

5. Salir: La señal de parada debe ser luminosa, junto a la botonera, y acústica para indicar tanto a las personas que salen como a las que quieren entrar. De esta manera las personas sordas y ciegas no tendrán problemas para saber en qué piso están.

Por último, una alternativa al ascensor para uno o dos pisos, y para un uso moderado, es la plataforma elevadora de la que se pueden encontrar muchos modelos en el mercado y se da más información en un capítulo posterior sobre ayudas técnicas.

Con todas estas recomendaciones los clientes pueden desenvolverse tranquilamente y con comodidad por el establecimiento pero, hay un elemento que aún no se ha tratado y que tiene su importancia: el ambiente.

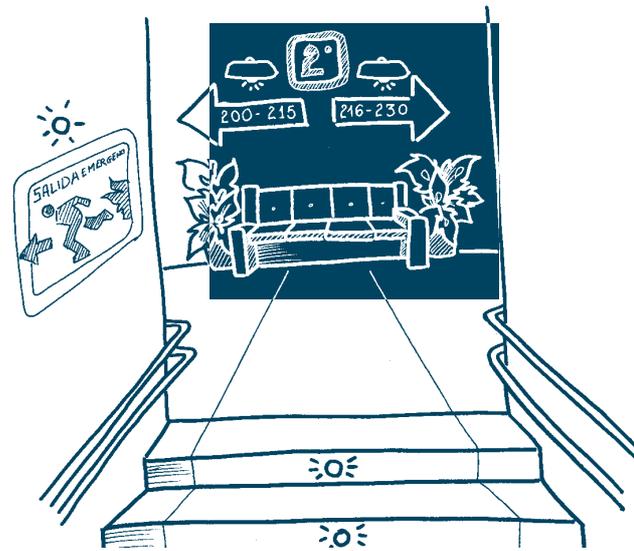
Un ascensor accesible ha de reunir unas condiciones básicas relacionadas con sus dimensiones, los sistemas de señalización acústica y visual, y el tipo de botoneras de que disponga.

Ambientar de forma agradable las instalaciones turísticas supone, básicamente, tener en cuenta:

- La limpieza se supone, pero los **olores** de algunos productos no siempre son agradables, citamos algunos ejemplos: el ambientador demasiado fuerte de los aseos, el exceso de lejía, en hoteles los suavizantes de la ropa de cama o las toallas con olores muy penetrantes, etc., son una “bofetada” a los sentidos. Hay que procurar que los ambientadores den un buen y suave olor. Un recurso interesante a este respecto son las plantas de interior, que además de ser un excelente elemento decorativo purifican el aire.
- El **ruido** puede distorsionar cualquier conversación, trabajo, o la paz muchas veces deseada al hacer turismo. Además de buscar el aislamiento acústico del exterior con ventanas y tabiques apropiados, se puede insonorizar las salas o espacios emisores de ruido: calderas, restaurantes, discotecas, etc. Especialmente en los establecimientos de hostelería, cuidar que se respeten las horas de sueño

por los propios clientes a veces desaprensivos con el resto. Y fijar unas normas para el uso de televisores y aparatos de música en el interior del hotel, es interesante y contribuye a mejorar el ambiente general.

- La **iluminación**, en la que tanto se insiste, es muy importante para personas con su capacidad visual reducida. Habrá que complementar la iluminación ambiente con la necesaria para tareas específicas (salas de lectura, salas de TV, etc.). En cualquier caso, habrá que evitar los destellos que pueden deslumbrar y los trances bruscos de “luz - oscuridad” al pasar de unos espacios a otros. La iluminación tendrá que cuidarse tanto en los interiores: vestíbulos, salas, pasillos, andenes, etc., como en el entorno: accesos al establecimiento, aparcamientos, jardines, piscinas, etc.



La señalización de cualquier establecimiento ha de ser veraz, completa, coherente y clara.

La utilización de los servicios de las instalaciones turísticas

La señalización

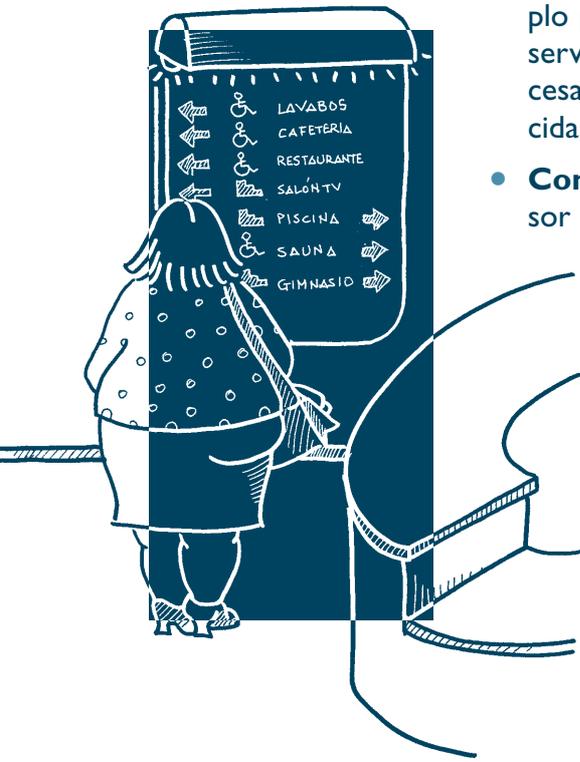
La señalización es un elemento vital para que cualquier cliente haga un uso eficaz y seguro de las instalaciones turísticas. Hay que recordar, por ejemplo, que cuando una persona llega a un hotel que va a ser su “casa” durante un tiempo definido, es un lugar desconocido y aunque algunos de sus rincones no los utilizará nunca, conviene que sepa que existen.

La señalización en el interior de cualquier establecimiento sirve para:

- Recordar los espacios que existen y qué utilidad tienen.
- Como un elemento de seguridad en caso de peligro.

La información que dan las señales ha de ser veraz, completa, clara y coherente. A continuación, tomando como ejemplo un hotel, se revisa con detalle cada una de estas características:

- **Veraz:** Si en el directorio del vestíbulo de un hotel dice que dispone de piscina, todas las personas deben poder utilizar la piscina. En caso contrario, porque no está adaptada la entrada, porque está en la terraza y no llega hasta allí el ascensor, porque tiene un horario, etc., la información de los carteles deberá indicarlo. Este ejem-



La señalización ha de indicar la accesibilidad de los espacios y servicios del establecimiento.

plo puede extrapolarse al aparcamiento, al comedor y a todos los servicios del hotel. Hay que pensar que los desplazamientos innecesarios para una persona que tenga su movilidad o su visión reducida son agotadores e inútiles.

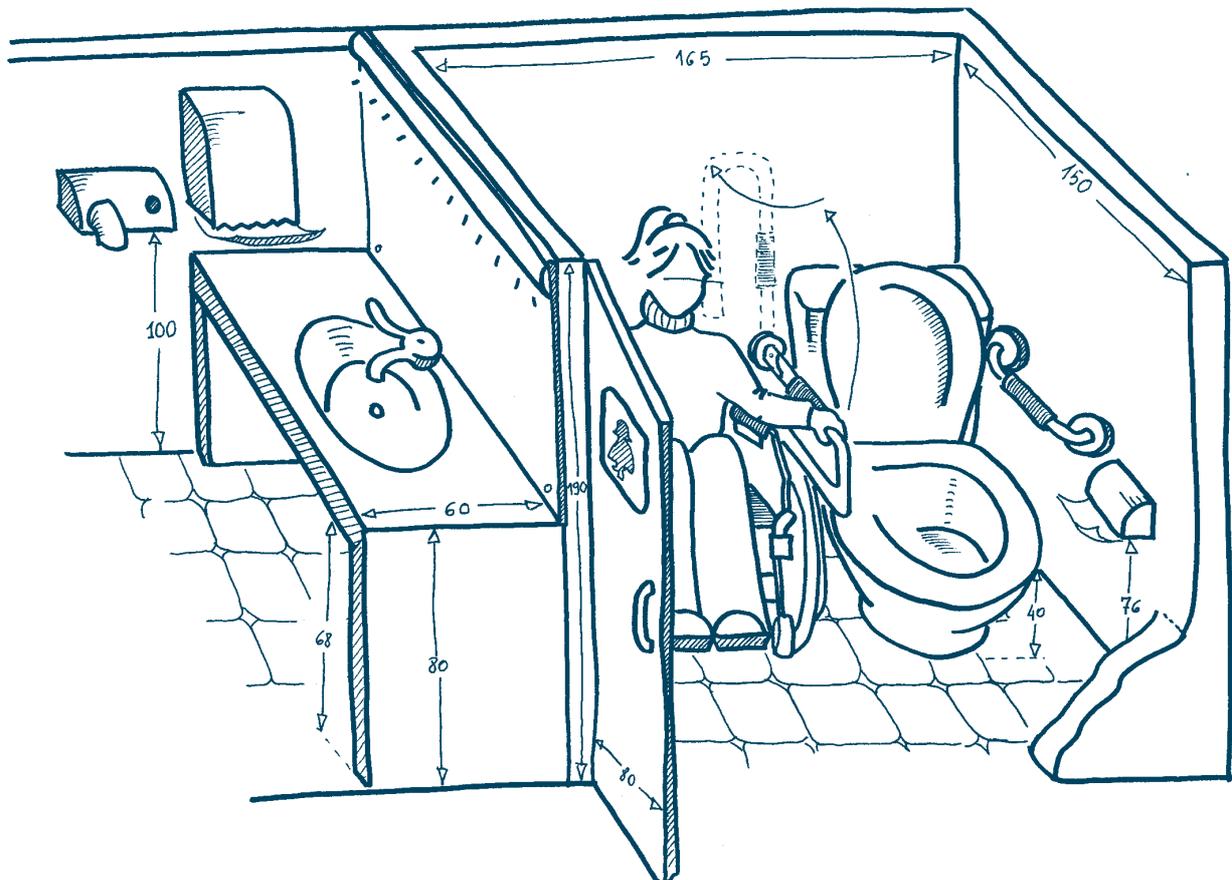
- **Completa:** El restaurante que se indica en un cartel en el ascensor ha de informar de la planta en que se encuentra. Si la información no incluye ese detalle el cliente tendrá que bajar a recepción, salir del ascensor, preguntar al empleado, volver a tomar el ascensor y, al fin, acceder al comedor. Demasiado recorrido para el cliente y tiempo perdido por el recepcionista. Y todo por una frase en un cartel. Algo parecido puede ocurrir con el resto de servicios de un hotel: el lugar donde se ofrecen, los horarios de uso, el precio, etc.
- **Clara:** Los colores deben ser contrastados para que se vean mejor (letras negras sobre fondo blanco, por ejemplo), la tipografía clara y sencilla, las imágenes de un tamaño adecuado y la iluminación de los carteles y señales, la correcta. Todo ello, unido a una buena situación donde cualquiera pueda verla.
- **Coherente:** Es decir, no dar mensajes contradictorios en señales o carteles diferentes. La salida de emergencia será siempre la misma y estará señalizada mediante planos fácilmente comprensibles; los horarios del comedor, de la piscina, de las actividades deportivas, de animación, de la peluquería, etc., variables según las temporadas, han de ser renovados a tiempo para evitar que un cartel se quede obsoleto, igual puede ocurrir con el menú del día, la propuesta de excursiones, etc.

Aseos y cuartos de baño

Como norma, la sencillez del diseño facilitará el acceso y el uso de este espacio. No es recomendable colocar elementos prescindibles en la zona de paso porque para que una persona en silla de ruedas tenga sitio suficiente para girar y abrir la puerta de los sanitarios precisa de un círculo de 1,50 m de diámetro de superficie libre. Las personas obesas también se sentirán más cómodas en sanitarios con espacio.

Las medidas mínimas para un servicio adaptado son de 1,50 m de profundidad por 1,65 m de anchura, con una puerta de 80 cm como mínimo que abra por cuestiones de seguridad hacia afuera.

Para facilitar el uso del inodoro a personas en sillas de ruedas y a personas ambulantes se tendrán en cuenta las siguientes pautas:



- Junto al inodoro se precisa un espacio para colocar la silla de ruedas.
- Al lado opuesto hay que colocar una barra de apoyo sólida.
- Ha de preverse la posibilidad de que el asiento del inodoro pueda elevarse hasta una altura de 40 cm (para ello existen en el mercado accesorios como se apunta en un capítulo posterior sobre ayudas técnicas).
- A las personas ambulantes les será de utilidad otra barra que debe ser abatible para no impedir el paso de las personas que utilizan silla de ruedas y tienen que transferirse de ésta al inodoro.
- El portarrollo se dispondrá al alcance de la mano para que no sea necesario girar o extender el brazo de forma desmesurada.

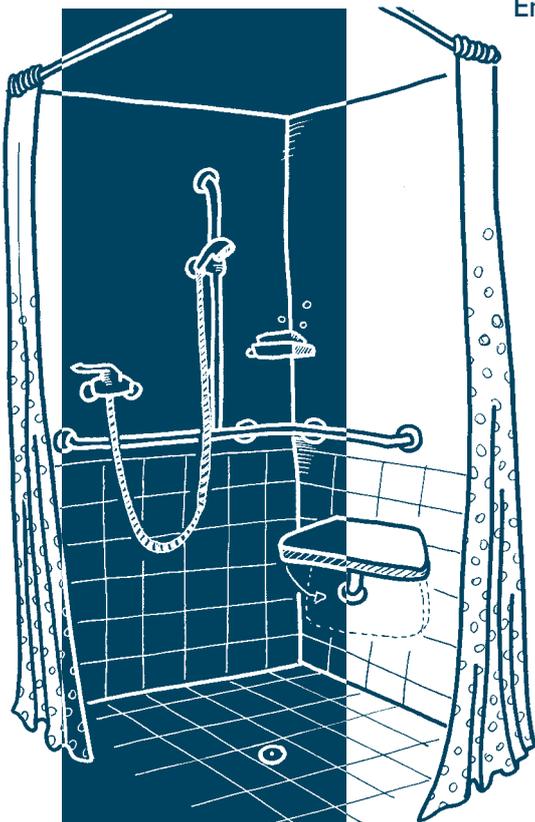
El aseo es un espacio que ha de reunir unas condiciones básicas de accesibilidad para que cualquier persona pueda utilizarlo.

En cuanto al **uso del lavabo** se apuntan también las características de su ubicación:

- El lavabo se situará a una altura de 80 cm del suelo, dejando un espacio libre debajo de 68 cm para que quepa bien la silla de ruedas por delante.
- El lavabo dispondrá de encimera que tendrá una profundidad no inferior a 60 cm, pero los grifos no se colocarán a más de 45 cm del borde delantero para que se pueda llegar con comodidad.

La ducha puede ser un elemento accesible para todos los clientes.

- La grifería será monomando para que personas con dificultades de manipulación hagan menos esfuerzo al accionarlos. Incluso existen modelos que se activan por medio de una célula de infrarrojos al colocar las manos bajo el grifo.
- Si las tuberías colocadas debajo del lavabo son exteriores a la pared deberán recubrirse con un material aislante para evitar golpes o quemaduras en las piernas de los usuarios de silla de ruedas.
- El espejo ha de ser útil tanto para una persona sentada, de baja estatura o un niño o niña, como para una persona de pie y alta. Lo adecuado es que su borde inferior se sitúe a 90 cm del suelo y el superior, como mínimo, a 1,90 m.
- El resto de complementos (secador de manos, toallero, etc.) estarán colocados como máximo a 1 m del suelo.



En cuanto a las **bañeras y duchas**, sus características han de ser las siguientes:

- Si se opta por un plato de ducha o, mejor aún, una superficie rugosa con una ligera pendiente para el desagüe, ha de instalarse una silla abatible fijada en la pared para que la persona que lo necesite pueda sentarse mientras toma una ducha.
- En el caso de utilizar bañera:
 - se instalarán barras para entrar y salir de forma segura y agarrarse en el interior,
 - alfombrillas antideslizantes que eviten los resbalones,
 - duchas del tipo “teléfono” para facilitar el manejo del agua, con una barra de soporte vertical que permita ajustar la salida del agua a la altura deseada.
 - y para una persona en silla de ruedas un complemento para ducharse sentada, segura y con la correspondiente barra de apoyo que permita acceder desde la silla.

Cabinas y teléfonos públicos

Las cabinas de teléfono han de situarse a diferentes alturas para que sean accesibles a personas con distintas estaturas. Además pueden habilitarse espacios para llamar o recibir llamadas con un teléfono

colocado a 1 m del suelo con una silla y una pequeña mesa para tomar notas.

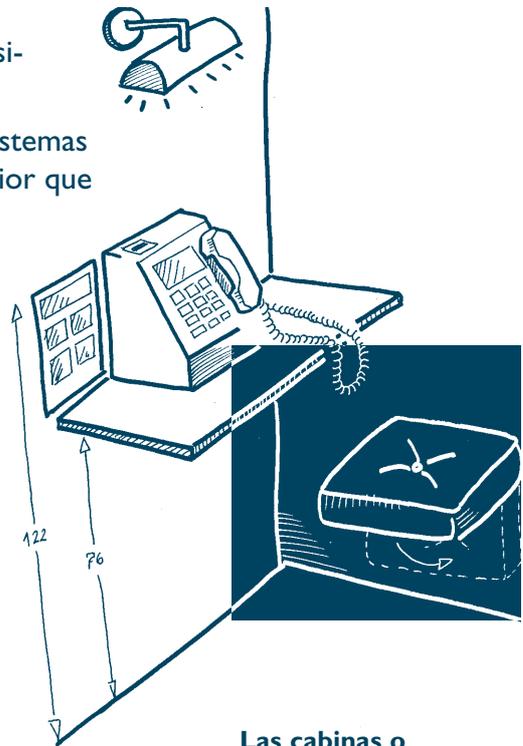
En cuanto a las características de los teléfonos y otros sistemas de comunicación se citan ejemplos en el capítulo posterior que trata sobre “ayudas técnicas”.

Mobiliario de las salas de espera o comunes

Las salas de espera o de estar, vestíbulos, etc., de los establecimientos turísticos son espacios que tampoco deben descuidar la accesibilidad. Un **diseño sencillo**, con armonía de colores, luz agradable, ruido moderado, sin exceso de mobiliario ni de adornos que lo abarroten o dificulten el paso, supone tener en cuenta una serie de detalles que los conviertan en lugares confortables y prácticos para el uso que han sido concebidos.

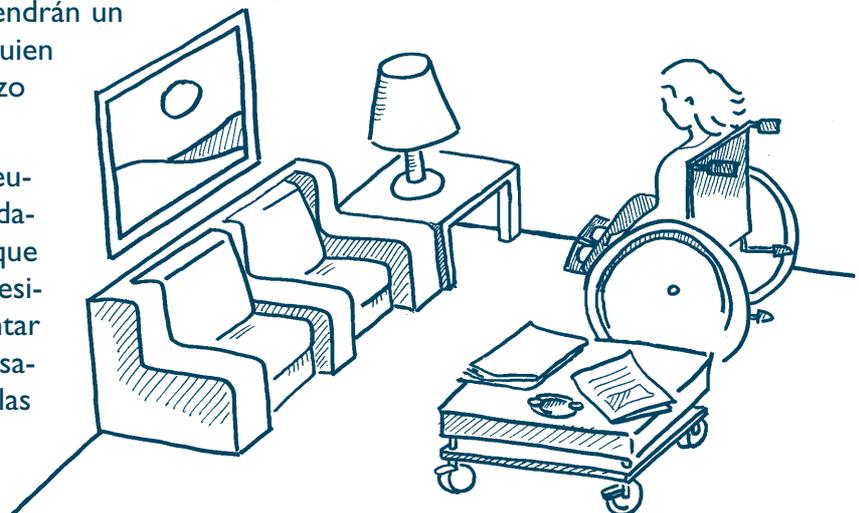
Las principales características que deben reunir estos espacios para ser accesibles son:

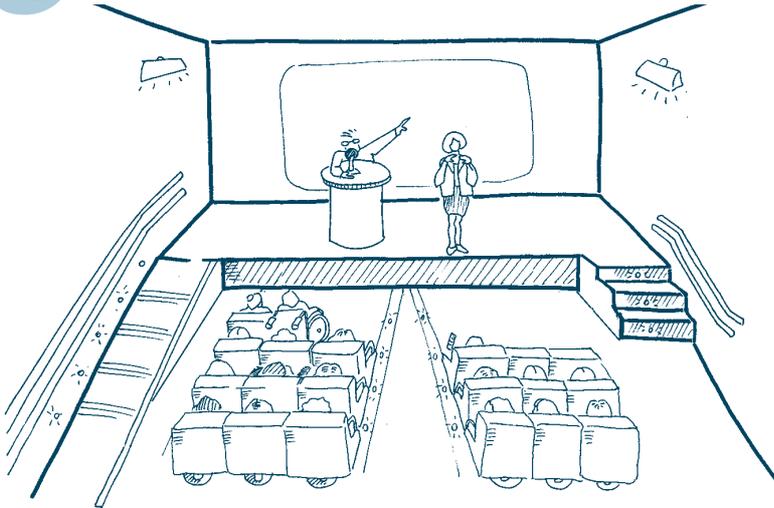
- Disponer el mobiliario de manera que una persona en silla de ruedas pueda circular con facilidad entre los distintos ambientes que tenga la sala.
- No son aconsejables los sillones o sofás demasiado mullidos porque incorporarse se hace complicado para una persona poco ágil, obesa, mayor, embarazada, etc. Tampoco deben ser demasiado bajos por las mismas razones. Han de tener un diseño ergonómico a la altura adecuada con respaldo y brazos para apoyarse correctamente y no sufrir posteriores dolores de espalda.
- Las sillas, además de ser cómodas, tendrán un diseño seguro para que cuando alguien se apoye en el respaldo o en un brazo no se vuelque.
- En el caso de las salas de actos o reuniones que puedan dedicarse a actividades formativas o informativas, y que tengan una tarima, ésta ha de ser accesible con una pequeña rampa y contar con los medios audiovisuales necesarios para facilitar el seguimiento de las exposiciones.



Las cabinas o locutorios telefónicos también han de ser accesibles.

Las salas de espera o de usos comunes han de ser cómodas y espaciosas y disponer del mobiliario adecuado.





Los salones de reuniones y auditorios han de ser accesibles y facilitar su uso a todas las personas.

- En el caso de salas de reunión o auditorios si se tienen sillas “de pala” o sea, con un pequeño espacio para escribir o dejar los papeles, no hay que olvidar a las personas zurdas que necesitarán este espacio en el lado izquierdo.

Los servicios de restauración

Todo lo expuesto anteriormente para las salas de usos comunes sobre el tipo de sillones, el suelo, espacio entre los muebles, etc., es válido para estos otros establecimientos de restauración, pero hay algunas cuestiones particulares que conviene recordar:

Las **barras de los bares o cafeterías** han de tener, al menos, dos alturas: una entre 1,07 m y 1,14 m, y otra entre 76 cm y 86 cm. Los taburetes para la parte más alta también serán de una altura entre 76 y 86 cm. y para la parte baja tendrán la altura de una silla normal. En todos los casos, mejor taburetes que se puedan desplazar que fijos y al menos de dos medidas de ancho para tener en cuenta a las personas obesas.

Las barras de bares y cafeterías han de combinar dos alturas para atender a todos los clientes.

Las **mesas** no deben tener travesaños u obstáculos a menos de 68 cm del suelo y las patas han de estar situadas en las esquinas para que quepan las piernas de alguien que vaya en silla de ruedas o, utilizar mesas redondas de una sola pata en el centro.



Las mesas redondas de bar tendrán como mínimo 61 cm de diámetro, pero si son para servir comidas las medidas se amplían hasta 122 cm como mínimo, aunque su inestabilidad no las hace recomendables. Las mesas rectangulares tendrán una superficie mínima de 76 cm por comensal.

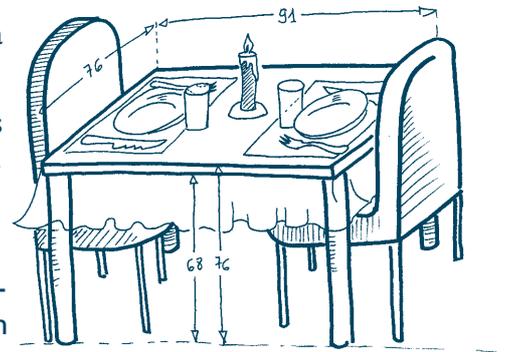
Si se trata de restaurantes o comedores del tipo autoservicio, han de cuidarse las dimensiones del pasillo por el que circulan los clientes, las alturas de la superficie en la que se apoya la bandeja, el espacio inferior que hay que dejar, la profundidad de los mostradores, la altura

de los estantes, etc., para facilitar su uso por personas en silla de ruedas.

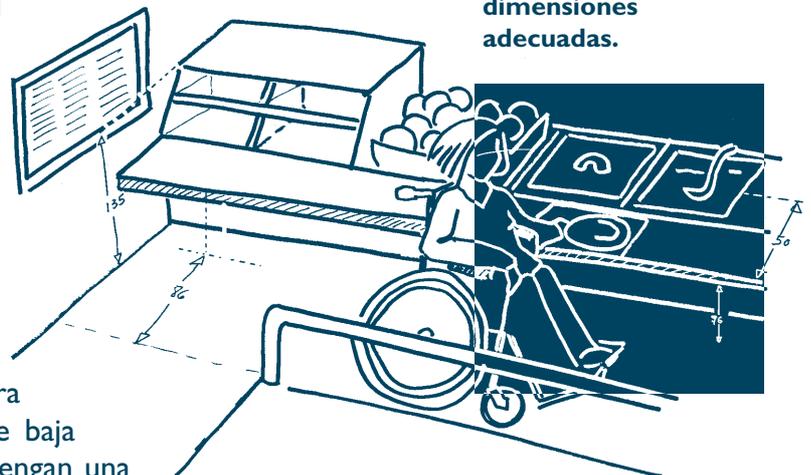
La **información sobre los servicios que ofrecen** en estos establecimientos tendrá que prever también algunos criterios básicos de accesibilidad para que cualquier cliente pueda hacer uso de ellos.

El ruido ambiente en un bar o un restaurante puede moderarse si el diseño de su interior tiene en cuenta la absorción de sonidos. Hay soluciones sencillas como colocar moquetas o plantas, pero también separaciones de ambientes que crearán rincones y lugares acogedores donde es más fácil escuchar al camarero o mantener una conversación.

Lo anterior sirve para la información oral, pero, es habitual que los bares y restaurantes tengan por escrito la información que desean transmitir a sus clientes. Por tanto, la **lista de precios** o el menú del día que estén fijados a la pared, se situarán a una altura conveniente para las personas en silla de ruedas o de baja estatura. También se observará que tengan una correcta iluminación, que no haya obstáculos delante para quien necesite acercarse y que se utilice una tipografía clara en colores contrastados para facilitar la lectura. La carta que se entregue a los clientes cumplirá, del mismo modo, la condición de ser fácilmente legible. En este sentido, una atención especial puede ser ofrecer a los clientes invidentes una carta en escritura braille.



Las mesas de restaurante han de tener unas dimensiones adecuadas.



En los comedores autoservicio han de tenerse en cuenta algunos requisitos para que sean accesibles.

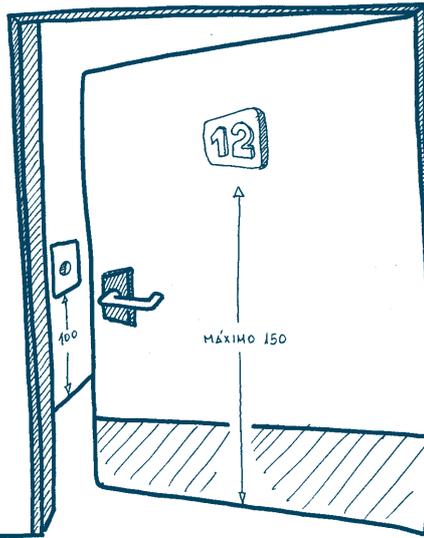
Las habitaciones de los establecimientos de hostelería

Es aplicable a los establecimientos de hostelería todo lo que hasta el momento se ha expuesto acerca de los accesos, los pasillos, las salas comunes, los servicios de restauración, etc. Por eso, ahora, se pone la atención en los espacios que son característicos de estos edificios.

Las habitaciones son el espacio privado en el que los clientes se acomodarán durante el tiempo que dure su estancia en un alojamiento. Por ese motivo se dan a continuación algunas indicaciones para que las

habitaciones se acerquen lo más posible a “un hogar” en el caso de los clientes con necesidades especiales.

Entrar y moverse por la habitación



Como se ha indicado anteriormente, para que la entrada a una sala o habitación sea accesible, el espacio de maniobra anterior a la puerta ha de dejar un círculo de 1,50 m de diámetro, ésta abrirá hacia adentro de la habitación, estará protegida en su parte inferior, no será muy pesada y tendrá picaporte de manivela.

Otro detalle a tener en cuenta es la numeración de la habitación que debe situarse como máximo a 1,50 m del suelo y tener caracteres de, al menos, 22 mm. de altura y en altorrelieve para personas con visión reducida.

En cuanto a las **condiciones interiores de la habitación** valen las mismas consideraciones que para cualquier otra sala: buena iluminación y ventilación.

La numeración de las puertas y los interruptores o pulsadores han de tener unas alturas adecuadas.

Si la habitación no es muy grande, en el caso de alojar a alguien en silla de ruedas, es muy posible que pueda retirar algunos muebles y adornos innecesarios para dejar más sitio: por ejemplo, no necesitará una butaca si viaja sin acompañante, tampoco una silla o una pequeña mesa de adorno.

Una luz sobre la puerta puede cumplir distintas funciones para una persona sorda que use la habitación: puede ser accionada por la camarera para avisar antes de entrar a limpiar, puede servir como alarma en caso de necesidad, de despertador, etc.

Para permitir la visión del exterior a personas de pequeña estatura o en silla de ruedas, sería mejor que la parte opaca del antepecho de las **ventanas** esté un poco más baja (sobre 60 cm), siempre que no se coloque delante ningún mueble.

Para acceder al **balcón o terraza**, si lo hay, habría que evitar el travesaño inferior o complementarlo con un pequeño listón a modo de rampa.

Acceder y usar el equipamiento de la habitación

A continuación se indican las características idóneas del mobiliario básico de una habitación:

La cama: La altura ideal está entre 46 cm y 51 cm y ha de ser accesible por ambos lados. El colchón no debe ser muy blando y tampoco



las almohadas. En el caso de una persona obesa es mejor que utilice una cama doble y almohadones suplementarios para dormir con la cabeza más alta que los pies. Otro factor a tener en cuenta es la talla media, que se ha elevado, y muchas veces las medidas estándar de las camas no son suficientes para personas altas, por lo que pueden tenerse algunas habitaciones con camas más largas de lo habitual.

La mesilla de noche: Si lleva ruedas será más fácil desplazarla pero también más insegura si alguien la toma como elemento de apoyo, así que habrá que avisar al cliente si es el caso.

Los armarios: Las puertas correderas ahorran espacio en la habitación y por eso pueden ser útiles para muebles, armarios e, incluso, baños reducidos. Las perchas no deben colocarse a más de 1,30 m para que pueda alcanzar alguien de baja estatura o en silla de ruedas. En caso de que no se pudiera reformar el armario pueden utilizarse perchas con bastón o colgadores móviles con ruedas.

La mesa de trabajo: Como cualquier otra mesa de las que se han descrito hasta ahora, de una altura de 80 cm y una profundidad de 60 cm, sin patas que impidan el acceso a una silla de ruedas y suficientemente sólida. Como es natural, también bien iluminada.

Una habitación accesible tiene unas características básicas para facilitar el uso con comodidad a todos los clientes.

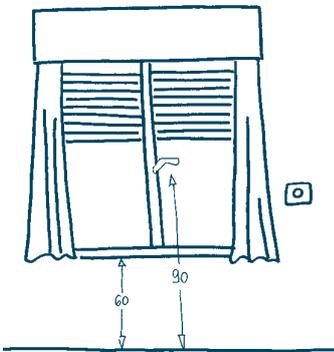
Las sillas y sillones: También responden a las mismas características de los descritos para salas de estar: no muy mullidos, ergonómicos y a una altura adecuada.

Los radiadores de calefacción: Han de aislarse para que nadie se quemase al tocarlos. El aparato para regular la temperatura ha de situarse a menos de 1,20 m, y los enchufes a una altura cómoda y alejados de las esquinas para que puedan acceder a ellos personas en silla de ruedas o con andadores.

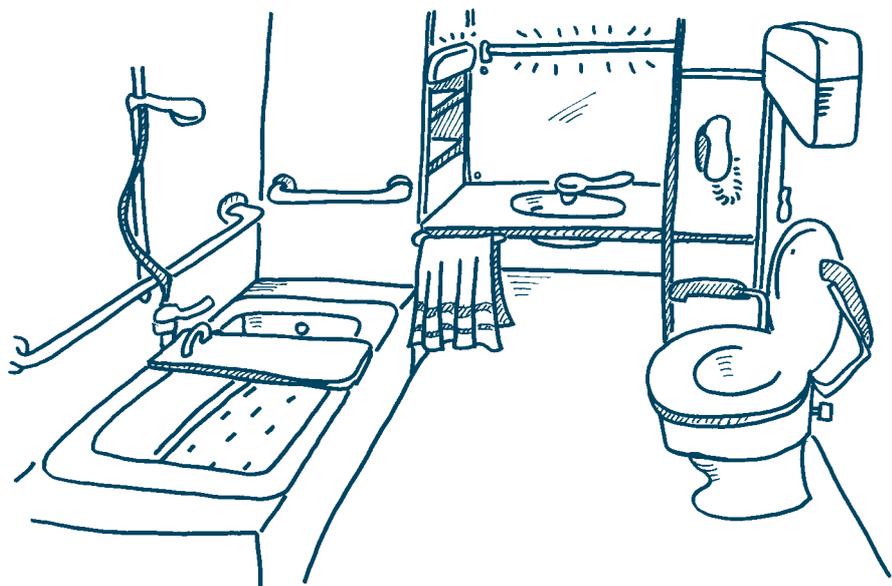
Los interruptores de la luz: Tanto los de la iluminación general como los de las distintas lámparas que pueda haber en la habitación, han de ser fácilmente accionables (un interruptor grande o una anilla) y estar a la altura adecuada. El apoyo de las lámparas de pie ha de ser seguro.

Las ventanas y persianas: La ventana ha de poder abrirse con facilidad con una sola mano. La cuerda de la persiana o de las cortinas puede tener un sistema de poleas una de las cuales estará fijada al suelo. Si no es así, basta con que sea lo suficientemente larga como para que una persona en silla de ruedas pueda utilizarla. También existen en el mercado sistemas eléctricos que, incluso, se pueden accionar con mando a distancia.

El cuarto de baño: Sirven las mismas especificaciones que cuando se describían los servicios públicos. Solo cabe añadir que es muy práctico poner un timbre de alarma o un teléfono desde el que se pueda avisar de cualquier accidente en el cuarto de baño, indicando que se use solo en caso de emergencia y colocándolo cerca del suelo por si se trata de una caída.



Los cuartos de baño accesibles tienen unas características particulares sencillas de conseguir con ayudas técnicas móviles.



Jardines y zonas al aire libre

En algunos establecimientos hay espacios abiertos, zonas deportivas, jardines, piscinas, paseos, etc., que, naturalmente, han de prever un uso al alcance de cualquiera de sus clientes. Por eso, a continuación se apuntan algunas ideas que pueden contribuir mejorar la accesibilidad también en estos espacios:

- Habrá que definir, al menos, un itinerario accesible que esté bien señalizado, por el que se pueda acceder al jardín, a la piscina, a la terraza, etc.
- Resolver los obstáculos que suponen los travesaños de las puertas de salida al exterior.
- Delimitar en las zonas verdes un camino adaptado a las personas en sillas de ruedas.
- Iluminar adecuadamente el lugar.
- Colocar bancos cómodos para descansar o conseguir un rato de tranquilidad al aire libre.
- Poner papeleras en el recorrido.
- Si es preciso por la climatología, la extensión del jardín, etc., habrá que situar fuentes a una altura adecuada para los niños y niñas o clientes en silla de ruedas.
- Elegir plantas aromáticas y árboles de sombra.
- Asegurar que los toldos de la terraza están a una altura suficiente como para no golpearse con ellos
- Disponer de un pequeño espacio de juegos infantiles que sean seguros, amplios, de materiales resistentes y... divertidos.
- Proteger los alcorques de los árboles para que no supongan un riesgo para cualquier persona con visión reducida.
- Cubrir los desagües con rejillas que tengan la trama adecuada para que no se cuele un tacón, un bastón, o simplemente se tropiece con ellas.
- Cuidar del podado de los árboles para que no invadan las zonas de paso y alguien pueda golpearse con sus ramas.

Si el establecimiento dispone de **piscina**, además de las orientaciones anteriores, habrá que tener en cuenta algunas específicas para este tipo de instalaciones:

- Proteger las piscinas para evitar accidentes o caídas cuando se encuentran fuera de uso.



Los espacios abiertos e instalaciones al aire libre también han de ser accesibles.

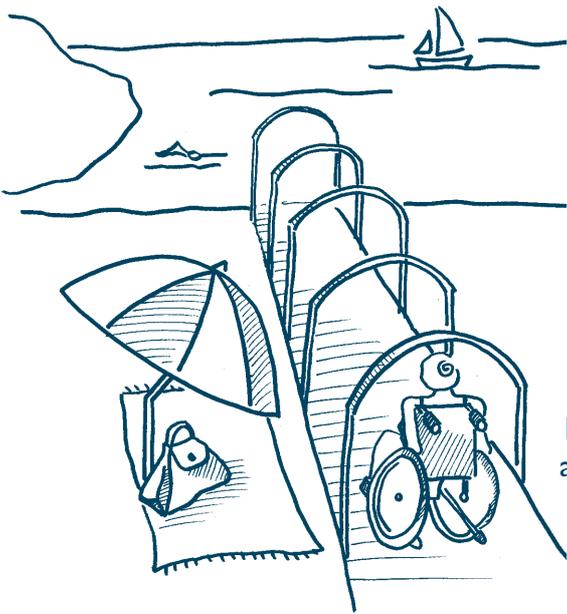
- Emplear un pavimento antideslizante para evitar caídas alrededor de la piscina.
- Señalizar correctamente las diferentes profundidades de la piscina para evitar accidentes de personas que no sepan nadar o que se tiren al agua desde el borde.
- Disponer de escalerillas firmes con pasamanos y de otros accesos para personas con dificultades de movilidad o que se sientan más cómodas entrando al agua a través de una rampa suave o de escalones.
- Disponer de grúas para que personas con dificultades para caminar puedan acceder a las piscinas.

El acceso a la playa ha de ser fácil y cómodo para todas las personas.

Si un establecimiento de hostelería da acceso a la **playa**, también hay algunas recomendaciones particulares para mejorar el uso de la misma:

- Puesto que la arena presenta muchas dificultades para transitar por ella con bastones, muletas y sobre todo para sillas de ruedas, pueden instalarse pasarelas de madera, teniendo en cuenta que la anchura de las mismas debe ser suficiente para que circule una silla de ruedas y que haya grietas que puedan provocar tropiezos.
- También pueden instalarse sombrillas, duchas, aseos y otro tipo de servicios que hagan más cómoda la estancia de todos los clientes.

Hay muchos detalles que, dependiendo del tipo de zona al aire libre de que se trate, han de tenerse presentes para que se conviertan en espacios seguros, cómodos, acogedores... en definitiva accesibles a todos los clientes.



Algunas ideas para incorporar la accesibilidad a un establecimiento

Para terminar, en este capítulo se hacen algunas recomendaciones prácticas que pueden ser de utilidad para emprender un plan de accesibilidad progresivo en cualquier establecimiento turístico. Si bien hay situaciones en las que es complicado incorporar la accesibilidad a un local o edificio que no concibió esta cualidad desde el momento de su diseño, existen muchas soluciones sencillas, baratas y fáciles de llevar a cabo, que contribuyen a mejorar la accesibilidad. Otras, bastará con tenerlas presentes y aprovechar las reformas, las reparaciones y la sustitución de lo que se rompe o deja de funcionar, para ir incorporando elementos accesibles o eliminando barreras.

¿Cómo resolver dificultades concretas de accesibilidad en un establecimiento ?

Pistas para mejorar la accesibilidad en el desplazamiento:

- Eliminar objetos innecesarios:
 - cualquier objeto inestable: lámparas de pie, etc.
 - alfombras o moquetas sueltas.
 - elementos de decoración o mobiliario de complemento.
- Quitar puertas no imprescindibles en pasillos y corredores o en los baños interiores de las habitaciones.
- Añadir rampas desmontables en escalones forradas de moqueta o goma y fijadas al suelo.
- Suavizar los travesaños inferiores de las puertas mediante chapas metálicas o pequeñas rampas de madera.
- Convertir en no deslizantes los pavimentos:
 - en interiores pegando moquetas al suelo.
 - en exteriores pegando goma o tartán.
- Señalizando adecuadamente el establecimiento y particularmente los itinerarios accesibles cuando no coincidan con el principal.
- Emplear ayudas técnicas diversas para superar escaleras: plataformas elevadoras, montaescaleras, etc.

Pistas para mejorar la accesibilidad en el uso:

- Ordenar el mobiliario de las salas y habitaciones:
 - reducir el número de mesas y sillas para dejar más espacio libre en comedores.
 - colocar el mobiliario de una habitación de manera que se “acumulen” espacios libres.
 - dejar espacios reservados para usuarios de silla de ruedas en salas de actos y de reuniones cerca de los accesos.
- Eliminar objetos situados a media altura como toldos, lámparas o apliques, indicadores o señales...
- Suplementar la altura de las mesas con patas extensibles o calzos.
- Utilizar ayudas técnicas en los inodoros y bañeras: alzas, tapas de inodoro con apoyabrazos, taburetes y bancos para duchas y bañeras...

¿Cómo aprovechar las reformas y el mantenimiento para incorporar la accesibilidad?

Pistas para mejorar la accesibilidad de los itinerarios:

- Disponer pasamanos a ambos lados de las escaleras o escalones.
- Mejorar la apertura de las puertas sustituyendo pomos redondos por tiradores o picaportes.
- Convertir en no deslizantes los pavimentos por medio de:
 - por tratamiento de la superficie: sustituyendo el encerado por líquido cristalizador; abujardando la piedra natural...
 - por sustitución: cambiando el pavimento deslizante de interiores por cerámica rústica sin brillo o por otros pavimentos como el tennisquik en los exteriores.
 - por adición: pegando moquetas o gomas al suelo.
- Complementar escalones y escaleras con rampas, montaescaleras, accensores...
- Modificar los pasillos:
 - achaflanando las esquinas para facilitar el giro.
 - crear distribuidores frente a las puertas para ganar espacio.

Pistas para mejorar la accesibilidad en los aseos y baños:

- Quitar elementos no imprescindibles como el pie del lavabo o el bidé para dejar más espacio libre.
- Sustituir elementos:
 - cambiar la bañera por un recinto de ducha en el suelo.
 - sustituir grifos convencionales por monomando.
 - poner pavimentos no deslizantes.
- Modificar elementos:
 - invertir el giro de la puerta si estorba o hacerla corredera.
 - alargar los espejos para poder verse de pie y sentado.

Pistas para mejorar la accesibilidad del mobiliario:

- Disponer de mesas con patas en las esquinas, sin travesaños inferiores y con las medidas adecuadas.
- Disponer de sillas, butacas y sillones altos, duros, estables, ligeros, lavables...



Ayudas técnicas para facilitar el transporte, el uso de instalaciones y la comunicación

Introducción

Casi todos los problemas de accesibilidad que se puedan imaginar tienen una solución técnica diseñada y puesta a la venta en el mercado. Al hablar de “ayudas técnicas” se hace referencia a aquellas máquinas o mecanismos que tienen como finalidad la mejora de la utilización del espacio y los objetos que en él se ubican, ya sea en las zonas libres y de ocio en la ciudad, ya sea en los edificios y sus instalaciones.

Se indican a continuación los diferentes grupos de ayudas técnicas que pueden mejorar la utilización de los transportes e instalaciones turísticas por parte de clientes con necesidades especiales. No todas tienen un elevado coste ni necesariamente implican la realización de obras para su instalación. Muchas son sencillas en su manejo y pueden almacenarse para ser empleadas cuando se requieran.

Exterior de los edificios y transportes

Ascensores: Pueden situarse en el exterior de un edificio, en un aparcamiento público situado bajo una plaza o en cualquier instalación al aire libre. Llevan las protecciones correspondientes para que puedan ser utilizados por cualquier persona sin riesgo alguno.



Una solución segura para subir y bajar escaleras es la plataforma elevadora.

Escaleras mecánicas: Escaleras accionadas por un motor, que permiten salvar grandes desniveles en zonas libres de la ciudad y que mediante sistemas electrónicos pueden funcionar sólo cuando la persona se acerca para utilizarla, con el consiguiente ahorro energético.

Rampas móviles: Son rampas accionadas también por motor, que permiten salvar desniveles pequeños y medios y que, con sistemas electrónicos similares a los de las escaleras, pueden funcionar cuando una persona las utiliza. Respecto de las anteriores tienen la ventaja de que pueden ser utilizadas por personas usuarias de silla de ruedas.

Plataformas elevadoras: Son plataformas que con recorrido vertical o inclinado salvan desniveles grandes y medianos, como son las escaleras. Las de recorrido inclinado siguen la propia inclinación de la escalera sobre la que se ubican. En el mercado hay muchas versiones, algunas de ellas de instalación provisional que bien diseñadas no rompen la estética de los edificios.

Coches, furgonetas y autobuses

En coches, existen adaptaciones para las funciones de los pedales para personas con discapacidades en sus piernas, como son: aceleradores de mano (de palanca, de puño, de aro) al lado del volante o sobre el mismo, y también embragues y frenos manuales.

Para el acceso al coche existen diversos sistemas para que los usuarios de sillas de ruedas pasen al interior del vehículo (como grúas incorporadas en el mismo coche) y sistemas para cargar la silla de ruedas mediante un dispositivo que realiza esta maniobra sin ayuda exterior.

Existe también la posibilidad de acceder al coche con la propia silla de ruedas mediante diversos sistemas, uno de ellos consiste en una rampa plegable o recogida sobre sí misma que baja a nivel del suelo con la ayuda de un sistema de arrodillamiento del propio coche.

También hay plataformas elevadoras que suben a la persona sentada en su propia silla de ruedas hasta la altura del interior del coche, furgoneta o autobús. Para sujetar la silla de ruedas al suelo del vehículo existen diversos sistemas de anclaje que inmovilizan la silla de ruedas durante el desplazamiento, es necesario que la persona se encuentre sujeta a la propia silla con un cinturón adecuado.

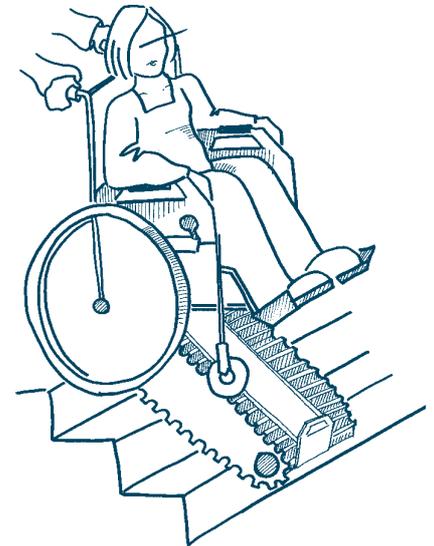
Interior de los edificios

Accesos y comunicación entre las distintas dependencias

En este apartado se recogen aquellas ayudas técnicas que con las mismas funciones y características similares, ya se han comentado anteriormente, es decir, ascensor, escaleras mecánicas, rampas móviles y plataformas elevadoras, que según las condiciones del edificio pueden emplearse.

Existen además orugas montaescaleras que son aparatos autónomos accionados por una batería eléctrica que permiten al usuario de silla de ruedas subir una escalera. Hay modelos incluso para escaleras de caracol.

Para asegurar que nadie se pierda en pasillos y escaleras es fundamental que estén bien señalizados con visores luminosos en los interruptores, pavimentos especiales para facilitar la orientación, luminarias de señalización en los escalones y a lo largo de los pasillos.



Aunque no es lo ideal, para situaciones “extremas”, hay ayudas portátiles que salvan escaleras.

En la recepción y salas de usos comunes de alojamientos

En recepción se puede disponer de toda la información que necesitan los clientes en escritura braille, así como un plano en relieve con la ubicación de habitaciones, cafeterías, salones, pasillos, ascensores y todas las demás instalaciones, con un detallado plan de evacuación para personas ciegas.

Los teléfonos públicos colocados en lugares comunes deben reunir las condiciones de accesibilidad (altura, tamaño del teclado, números en relieve, etc.). Los teléfonos deben tener el teclado con los signos en altorrelieve para las personas con visión reducida. Será conveniente disponer de teléfonos de entrada y salida en texto para que personas sordas puedan hacer uso de él, así como un servicio de fax y de correo electrónico al alcance de todos los clientes.



Los teléfonos han de ser accesibles para personas con dificultades de visión o manipulación.

Además pueden ser útiles aparatos con el sistema de “manos libres” para otros clientes que tengan dificultades de manipulación. También existen accesorios que facilitan el marcado o que amplifican el sonido del auricular.

En las salas de uso comunitario se debe contar con televisión que incorpore teletexto para personas sordas y si se ofrecen juegos de mesa contar con alguno de ellos preparado para personas con discapacidad visual (carta de mayor tamaño, fichas con número en relieve, etc.) o para personas con poca destreza manual (fichas fáciles de manejar y con sistemas de fijación al tablero, etc.).



Los juegos de mesa también pueden ser accesibles para personas con dificultades de visión o de manipulación.



Hay grúas que permiten el acceso o la salida de la piscina para quienes no pueden hacerlo de forma autónoma.

Para las piscinas existen grúas autónomas para el acceso o salida de personas que no puedan hacerlo por sí mismas.

Habitaciones

En el interior de las habitaciones son múltiples las ayudas que se pueden utilizar en el mobiliario y el control de algunos elementos arquitectónicos de la habitación. Entre ellos cabe destacar los que siguen:

- Extensores de las patas para ajustar la altura de los muebles.
- Mandos a distancia o pulsadores para subir y bajar persianas o correr cortinas.
- Mando a distancia para controlar la iluminación de la habitación, encendido o apagado de TV/Radio, con mensaje de voz incorporado.
- Camas articuladas con somieres de lamas que pueden variar su posición a través de un mando a distancia
- Además de teléfonos accesibles con las características que se han descrito en el apartado anterior.

Cuartos de baño

Se puede disponer de gel, champú y demás productos que se acompañan en el cuarto de baño marcados en escritura braille para las habitaciones que ocupen personas ciegas.

Hay otra serie de ayudas técnicas tales como:

- Griferías monomando convencionales o con célula fotoeléctrica que pueden funcionar de manera autónoma y sólo cuando detectan presencia de las manos o con regulador de temperatura que puede programarse previamente.
- Duchas de teléfono sobre barra que permite varias alturas de utilización mediante accionamiento manual.
- Mamparas para duchas sin bordillo.
- Lavabos regulables en altura y que se inclinan para facilitar el uso.

Además algunas de estas ayudas pueden guardarse en el almacén e instalarse sólo cuando el cliente las necesite:

- Tapas de inodoro que llevan incorporada un alza de asiento y barras abatibles como reposabrazos.
- Asientos para bañeras y duchas, con o sin ruedas.

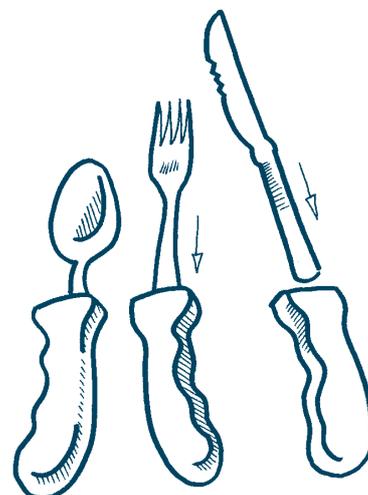
Bares, cafeterías y restaurantes

Existen muchas ayudas concebidas para la vida cotidiana de las personas con discapacidad que pueden aprovecharse en estos establecimientos; se citan algunas a continuación:

- Extensores para elevar las mesas que sean utilizadas por personas en silla de ruedas.
- Sillas especiales para niños o alzas para sillas convencionales.
- Elementos antideslizantes: bandejas, manteles, posavasos, etc.
- Abrebotellas especiales para taponos de rosca.
- Adaptadores para mangos de los cubiertos.

Además de estas hay otras soluciones que pueden ser interesantes en apartamentos y apartahoteles, por ejemplo:

- Para la preparación de comidas ayudas para cortar, pelar, para freír. También se encuentran dispositivos para comer y beber como adaptaciones de agarre y fijación entre platos y vasos, o platos con topes en los borde.
- Se pueden incluir entre estas ayudas las destinadas a limpiar la vivienda y para coser o planchar.



Existen utensilios sencillos concebidos para la vida cotidiana que pueden aprovecharse en bares, cafeterías y restaurantes.

Ayudas técnicas para el cuidado personal, la movilidad y la comunicación

Ayudas para el cuidado personal

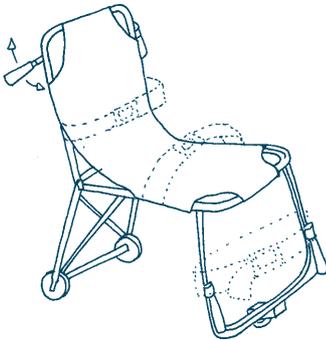
Entre las ayudas para el cuidado personal, encontramos ayudas para vestirse y desvestirse como calzadores más largos de lo habitual, ganchos, abotonadores o tiradores de cremallera.

También hay en el mercado pequeños útiles para el cuidado personal, como son cepillos para uñas, cortauñas, etc., para personas con poca fuerza en las manos o que sólo puedan utilizar una de ellas, o complementos imprescindibles como espejos que se inclinan para cumplir su función a distintas alturas.



Ayudas que facilitan la movilidad

Existen infinidad de ellas, que van desde bastones o andadores que posibilitan que personas con deficiencia en los miembros inferiores puedan caminar, hasta sofisticadas sillas de ruedas cuyo mercado ha evolucionado significativamente en los últimos años, multiplicándose en cantidad y variedad los modelos que se van acercando cada vez más a los gustos y necesidades de los usuarios.



Las sillas de ruedas plegables pueden emplearse para desplazarse por lugares estrechos como el interior de un tren o un avión.

De las sillas de ruedas manuales, que han de ser impulsadas por la propia persona o por un asistente, existen distintos tamaños en función del uso que se le vaya a dar a la misma. También existen modelos con distintas posibilidades de ser desmontadas para transportarlas en un maletero de un coche. Además están los modelos deportivos, para la cada vez más extendida práctica de distintos deportes en silla de ruedas. Y distintas variedades de sillas estrechas, son utilizadas en domicilios cuyo paso por las puertas es muy estrecho, o un modelo específico para aviones que es utilizado para acomodar en los asientos de los aviones a las personas que utilizan sillas de ruedas.

En cuanto a las sillas de ruedas eléctricas, que permiten, incluso en el caso de personas con graves problemas de destreza manual, ser manejadas por el propio usuario, hay diversos modelos con varios sistemas de baterías que permiten el desplazamiento con independencia y autonomía de uso durante todo un día (se recargan en pocas horas). Todas tienen un sistema de conducción y de control que varía en función del usuario que ha de manejarla, pudiendo hacerlo con la mano, brazo, mejilla, barbilla, o mediante soplido, estando en marcha numerosas investigaciones que permitirán que sean manejadas con la voz, con la mirada, etc.



La silla de ruedas eléctrica funciona con baterías recargables y permite a sus usuarios desplazarse con autonomía.

Ayudas para la comunicación

La comunicación es sin duda un factor básico en la programación y disfrute de actividades turísticas. Las personas con importantes problemas de comunicación van encontrando en las ayudas técnicas y en las nuevas tecnologías un apoyo decisivo, en muchas ocasiones, para superar este grave inconveniente, sea su causa de tipo sensorial (sordos, ciegos), o de origen neurológico o motor (daño cerebral).

Entre estas ayudas se pueden citar desde pequeños útiles como dispositivos para sujetar bolígrafos, elementos para escribir en braille, o accesorios para el manejo del papel, o pasapáginas y lupas de aumento o telelupas, hasta productos más sofisticados como teléfonos con entrada y salida de textos, indicadores o avisadores, o sistemas de FM, o amplificadores para personas sordas.

Las personas con problemas para hablar, pueden utilizar numerosos sistemas llamados alternativos o aumentativos, los más simples basados en símbolos o letras, y los más sofisticados mediante un comunicador con un sistema de salida de voz.

Los sistemas de comunicación basados en el ordenador, abren un extenso campo con unas posibilidades impredecibles que proporcionarán, sin duda, una completa autonomía a la mayor parte de las personas que, a causa de alguna discapacidad, se encuentren hoy día con dificultades para participar con independencia en actividades turísticas.

6

Organización y desarrollo de actividades turísticas accesibles



Introducción

Las actividades turísticas tienen una duración limitada en el tiempo, por ello es muy importante prepararlas bien: un restaurante mal elegido, una playa incómoda, un museo que se visita el día inadecuado o un avión con retraso pueden dar al traste con todo un plan de viaje.

Todos los clientes tienen derecho a participar en cada una de las propuestas de la oferta turística que contrata, pero hay que tener en cuenta que no todos los clientes son iguales, sino que cada uno tiene unas condiciones, unas costumbres, unas expectativas o unas necesidades especiales que habría que conocer, para que todos puedan disfrutar al máximo de la oferta esperada. La obligación de los profesionales del turismo es posibilitar que todos los clientes, sean cuales sean sus condiciones, puedan disfrutar al máximo del viaje, y para ello hay que evitar que ocurran “accidentes” en el transcurso del mismo por no haber tenido en cuenta esas necesidades especiales. Sin duda, el criterio fundamental para lograrlo será, como ya se ha mencionado en otros capítulos, **integrar la accesibilidad como un factor de calidad más a la hora de planear y realizar cualquier actividad turística, de manera que la oferta sea universal y contemple las necesidades y características de todos los potenciales clientes.**

A continuación se dan algunas pautas que permitirán orientar adecuadamente la planificación, organización y desarrollo de servicios y actividades turísticas (viajes organizados, excursiones, visitas guiadas, viajes de grupos, actividades recreativas, etc.) para quienes desempeñen este papel dentro de la industria turística (empresas de servicios de oferta complementaria, agencias de viaje, guías y animadores turísticos, etc.).

Adelantarse a los problemas

Si se llega al aeropuerto con el tiempo justo y además se viaja con una silla de ruedas habrá problemas para embarcar. Si un restaurante no dispone de espacio suficiente entre las mesas para que pase una silla de ruedas no será fácil acomodar a personas con problemas de movilidad. Si el hotel que disponía de habitaciones accesibles no tiene prevista la accesibilidad a la cafetería o a los salones limitará el uso que puedan hacer de sus instalaciones personas con discapacidad. Si en el museo que se vaya a visitar no se informa de que parte de los viajeros tienen movilidad reducida, puede suceder que el autobús se detenga en el aparcamiento, que tal vez se encuentre excesivamente lejos de la entrada accesible. Todo esto son algunos ejemplos de situaciones que pueden darse en la práctica, y ante las que habrá que intervenir adelantándose a los problemas.

Ponerse en su lugar

¿Cómo adelantarse a los problemas? El mejor sistema para conocer los problemas que pueden aparecer en la organización de viajes o actividades en las que participan personas con movilidad o comunicación reducida es planificar todas las fases de que consta el viaje o actividad, desde que salen de su casa hasta que regresan de nuevo, teniendo en cuenta las características de cada cliente.

Hay que identificar los pasos que hay que ir dando, y en cuáles de ellos se debe intervenir para eliminar las barreras e inconvenientes, teniendo en cuenta que se trata de una persona en silla de ruedas, o una persona que camina más despacio, o con un problema de visión reducida, o de alguien que no puede oír los mensajes acústicos que se realicen.

No es cuestión de dinero

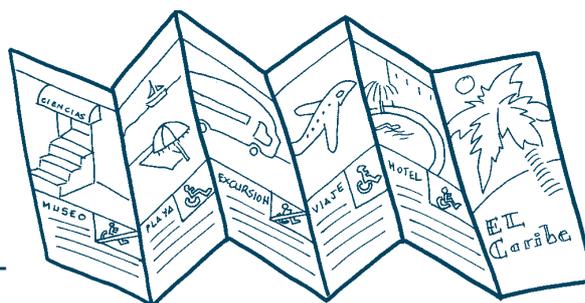
La mayoría de las veces, **una adecuada organización de un viaje o una actividad turística para personas con necesidades especiales no implica un mayor coste económico, sino que depende de**

una elección adecuada de los recursos: un cambio en la organización que afecte, por ejemplo, a la distribución de las habitaciones, la potenciación o suplementación de la información, la colocación adecuada del mobiliario o la modificación del tiempo o del orden de realización de determinadas actividades, no tienen incidencia en el presupuesto.

Información, espacio y tiempo

Existen dos dificultades que inciden decisivamente en la participación de personas con necesidades especiales en programaciones turísticas: los problemas de movilidad y de comunicación (de los que se ha tratado en capítulos anteriores). Frente a estas dos dificultades que pueden encontrarse en la organización de actividades turísticas, habrá que intervenir dando dos respuestas básicas:

- por un lado, la combinación adecuada de los factores espacio/tiempo en la organización,
- y por otro, el tratamiento cuidadoso de la información en todo momento y lugar.



La información sobre la accesibilidad de la oferta turística ha de ser un contenido esencial en cualquier guía de viajes.

Calidad para todos

Esta forma de organización que implica ponerse en lugar del cliente, adelantarse a los problemas antes de que surjan, potenciar la información y tener en cuenta el espacio con el que se cuenta y el tiempo de que se dispone, tendrá una influencia directa en la mejora de la calidad para todos los clientes y no solamente para los que tienen necesidades especiales.

Visitas y rutas turísticas

Promoción e información turística

Una ruta turística o una visita a alguna ciudad o a algún monumento puede comenzar por acudir a una agencia de viajes o a una oficina de información turística. El primer contacto con el viaje se hace a través de la información recibida que ya debería ofrecer datos acerca de las condiciones de accesibilidad de todos los establecimientos y recursos turísticos a emplear. Si personas con algún tipo de discapacidad aparecieran en situaciones normalizadas de disfrute turístico en anuncios

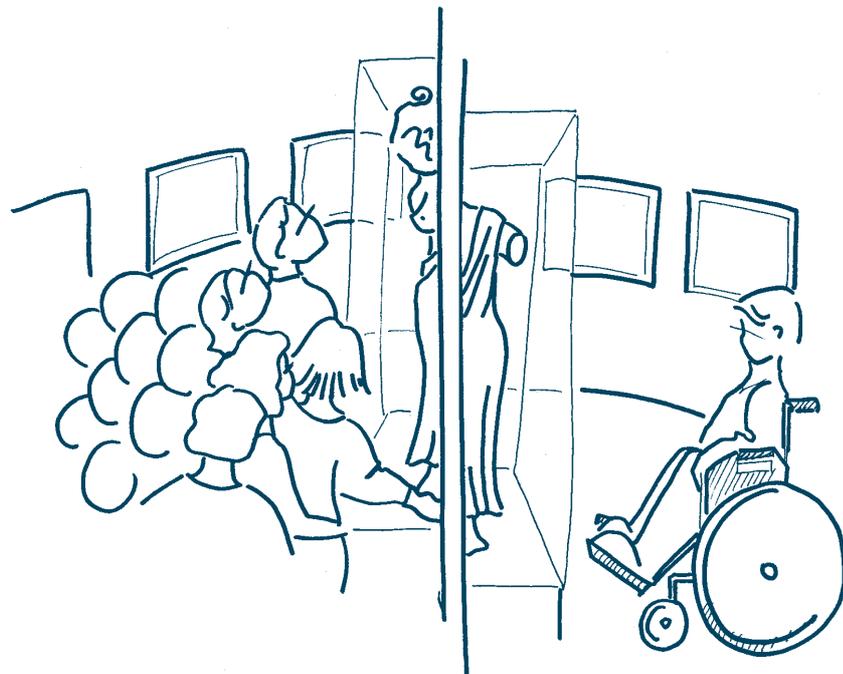
televisivos, constituiría un agradable indicador de que se ha pensado en este tipo de clientes y de que existe una actitud de aceptación que seguramente se traducirá en facilidades concretas.

La información en la promoción a través de anuncios en la radio y, sobre todo, la incorporación en catálogos y folletos de las condiciones de accesibilidad facilitará decisivamente la programación y organización de cualquier viaje.

Es de lamentar que los datos sobre accesibilidad que ofrecen en general las guías de hoteles y de otros recursos turísticos no son, aún, todo lo fiables que deberían porque la información ha sido recogida, en muchas ocasiones, a partir de encuestas a responsables turísticos quienes más que proporcionar datos sobre las condiciones reales del establecimiento expresan sus buenas intenciones ante las personas con discapacidad; si bien es cierto que últimamente van apareciendo trabajos de solvencia garantizada. Lo cierto es que todavía no es conveniente fiarse absolutamente de la recomendación de una guía informativa, por lo que **se hace necesaria una visita directa que permita asegurarse de que efectivamente los establecimientos y recursos pueden ser utilizados por personas con cualquier discapacidad.**

Organización de visitas y rutas turísticas

Es importante elegir bien el día y horario para hacer visitas con comodidad.



La agencia de viajes o la entidad organizadora deberá conocer perfectamente las condiciones de accesibilidad de la oferta que hace.

Decir que una visita o una ruta turística es accesible es posible solamente si todos los elementos que intervienen en la misma lo son. Es decir, la propia agencia de viajes, el monumento a visitar, el hotel utilizado como alojamiento o los medios de transporte necesarios. Es muy importante que se informe a los clientes claramente, indicando si hay lugares inaccesibles o si no se cuenta con seguridad absoluta acerca de la accesibilidad de un lugar o establecimiento. La información es, sin duda, clave a la hora de tomar las decisiones oportunas tanto para los organizadores como para los clientes.

La organización correcta de una ruta turística pasa inevitablemente por una visita previa a todo el recorrido, averiguando si existe una ruta accesible en el mismo y analizando, en el caso de que exista, si es adecuada.

Si no hay una ruta accesible, habrá que tratar de crearla con las condiciones que se encuentren. Los responsables de la organización de la actividad tendrán que ponerse en contacto con los distintos establecimientos y lugares a visitar para:

- Pensar el recorrido más favorable de acuerdo con las características de los clientes,
- Informarse de si se pueden instalar rampas portátiles en el acceso a un edificio,
- Si se pueden apartar determinados elementos o muebles que pudieran dificultar el paso,
- Conocer los horarios y estudiar cuáles se adaptan mejor a las condiciones del grupo de clientes,
- Saber si existen guías con experiencia en atender a personas con discapacidad y si disponen de intérpretes de lengua de signos.
- Localizar tiendas y recursos turísticos complementarios a la visita que puedan ser visitados por las personas con movilidad reducida.
- Etc.

En lo que se refiere al tiempo necesario para realizar el recorrido, habrá que adaptarlo al ritmo de la persona más lenta. Es importante saber que si se trata de un grupo el tiempo invertido en el viaje o en el recorrido será el de la persona que vaya más despacio, con lo cual hay que favorecerla en beneficio de todo el grupo, colocándola en las zonas más cercanas a la puerta en autobuses o en habitaciones de hoteles, facilitando que pase el primero al baño, a la cafetería, etc. Tal vez una persona con movilidad reducida necesite realizar más paradas de descanso, que añadidas a que realice el recorrido más lentamente dificulte el combinar varias visitas en el tiempo previsto para los demás clientes.

Es muy importante informar claramente a los clientes sobre la accesibilidad de los lugares o establecimientos a visitar.

Conviene no olvidar que las condiciones conocidas de accesibilidad han podido cambiar por circunstancias recientes sean o no de carácter temporal (obras de restauración, reformas de los edificios, averías, cierre de establecimientos, etc.).

En definitiva, la programación del viaje obliga a combinar adecuadamente todos los recursos turísticos que intervienen en el mismo: museos o monumentos, los viajes y desplazamientos, el alojamiento y otros servicios de restauración y de ocio que vayan a emplearse.

Sede accesible

Estableciendo un orden de prioridades, en primer lugar habrá que garantizar la accesibilidad en la sede donde tenga lugar el evento turístico y a partir de ahí, ir intentando que los demás elementos lo sean también. Si se va a visitar un espacio monumental o artístico, éste ha de ser accesible, si se trata de ir a la playa habrá que elegir la adecuada o, si se organiza un congreso, el lugar donde se celebre ha de ser seleccionado atendiendo a sus condiciones de accesibilidad.

Por ello, la sede, el lugar, el motivo central de la actividad es la prioridad para hacer una buena elección y, de forma secundaria, se resolverán los aspectos complementarios.

Esto implica que al elegir una sede ha de asegurarse el acceso hasta la misma, que exista la posibilidad de llegar hasta la entrada y se cuente con espacio suficiente para detener y aparcar el coche o autobús utilizado. También es muy importante que lleguen con facilidad los transportes urbanos existentes (metro, autobús). Como es natural habrá que procurar elegir una instalación que sea accesible: el aparcamiento, la entrada y salida, las dependencias interiores, etc.

Por si la estancia va a ser prolongada habrá que contar con espacios de descanso que reúnan condiciones de accesibilidad. También es fundamental disponer de la posibilidad de requerir los servicios de intérpretes de lengua de signos cuando se precise. Además, las personas responsables de un grupo organizado deben tener un plan alternativo ante la posibilidad de cambios que obliguen a tomar decisiones imprevistas y probar el sistema de evacuación por si se presenta una situación de emergencia.

Señalización de los recursos turísticos

Ya se ha mencionado en varias ocasiones la importancia de una correcta señalización y los beneficios que esto supone para todo tipo de clientes. En el caso de que las instalaciones elegidas tuvieran algún défi-

cit en este sentido, habría que procurar subsanarlo poniéndose en contacto con los propios establecimientos para tomar las medidas oportunas y buscar soluciones alternativas.

Visitas a ciudades, museos y monumentos

Es muy posible que a determinados monumentos o centros históricos de algunas ciudades no se permita acceder en automóvil o autobús; en esos casos hay que informar previamente a la policía o servicios de vigilancia existentes de que acuden personas con algún tipo de discapacidad y generalmente se obtendrá autorización para pasar con el vehículo, dejar y recoger a esas personas. En algunos casos esa gestión hay que hacerla con anterioridad en el ayuntamiento o en el organismo correspondiente. Es importante tenerlo en cuenta para evitar molestias y retrasos.

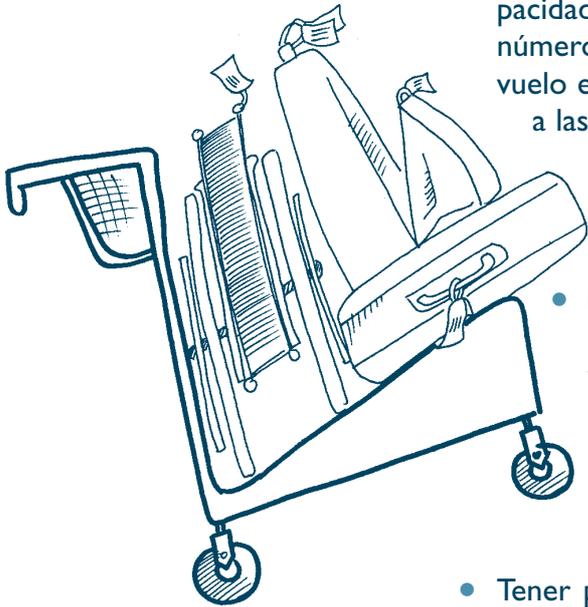
Antes de descender del medio de transporte en el lugar que se va a visitar, habrá que cerciorarse de cuál es la entrada accesible, ya que no siempre coincide con la entrada principal.

En las explicaciones que se realicen por parte de los guías o cicerones, han de tenerse en cuenta las características de todos los visitantes: capacidad de comprensión en personas con retraso mental, necesidad de un intérprete de lengua de signos en el caso de personas sordas y la posibilidad de tocar objetos en caso de personas con discapacidad visual, prever que siempre habrá un lugar desde el que una persona en silla de ruedas o de pequeña estatura vea desde su altura todo lo que se visita.

Viajes y desplazamientos

Es importante tener en cuenta determinadas recomendaciones que permitan el uso del avión, el tren o autobús por parte de personas con problemas de movilidad o comunicación:

- Conocer las entradas accesibles de aeropuertos y estaciones e informar de las mismas a las personas que las puedan necesitar.
- Prever y tratar de compensar las deficiencias que pueda haber en la señalización y sistemas de información para personas con discapacidades de audición o de visión.
- Prever la necesidad, si es el caso, de contar con un intérprete de lengua de signos para personas sordas.
- Tener en cuenta las limitaciones, por razones de seguridad, de cada compañía aérea en lo relativo a la cantidad de personas con disca-



En los viajes hay que asegurarse de facturar e identificar correctamente todo el equipaje.

pacidad que puede utilizar cada avión. Como indicación general, el número de personas con discapacidad que puede viajar en el mismo vuelo es del diez por ciento de la capacidad del mismo, incluyendo a las personas con discapacidad y a sus acompañantes.

- Poner medios para que personas que utilicen bastones, andadores o sillas de ruedas tengan resuelto el traslado de equipaje.
- Es importante que el equipaje, si no va a ser directamente controlado por su propietario, vaya convenientemente identificado, con el nombre, destino, grupo al que pertenece, etc.
- Si hay varias sillas de ruedas, o bastones, éstos deben ir también suficientemente identificados, no olvidando los elementos extraíbles de las sillas de ruedas como los brazos, reposapiés, etc.
- Tener previsto, si hay personas con discapacidad visual, que vayan acompañadas por perros, los debidos permisos para viajar al extranjero, su alimentación y otras necesidades que puedan tener sobre todo en trayectos largos.
- Si el autobús no es adaptado disponer de cinturones de seguridad para sujetar a las personas que no tienen estabilidad.
- Calcular el tiempo necesario para los desplazamientos con el fin de realizar paradas para ir al baño o tomar alguna bebida o comida.

Alojamiento

Como es natural, el lugar donde se vayan a alojar personas con movilidad reducida ha de ser perfectamente accesible para el desenvolvimiento en sillas de ruedas. Para ello hay que tener en cuenta todo lo tratado en un capítulo anterior acerca de la accesibilidad de los establecimientos turísticos. Pero existen otras recomendaciones que conviene recordar, algunas de las cuales se apuntan a continuación:

- Proporcionar a la persona con discapacidad la habitación más cercana a la salida.
- Apartar los objetos, muebles o elementos que pudieran entorpecer el desenvolvimiento cómodo y seguro de las personas.
- Buscar un lugar donde se puedan recargar las baterías de las sillas eléctricas, ya sea en la habitación del hotel o en un sitio seguro y cubierto si se trata de camping u otro sistema de alojamiento.
- Para personas con retraso mental, o con problemas para la comunicación, sería bueno proporcionarles siempre una pequeña tarjeta

identificativa con el nombre y la dirección del lugar en que se alojan, por si en algún momento se desorientan o pierden o, si por cualquier circunstancia, debieran desplazarse solos sin acompañantes.

- En general informar exhaustivamente a todo el personal del hotel sobre las características de las personas alojadas, para que puedan proceder correctamente.

Alimentación

En todo lo referente a bares, cafeterías y restaurantes también se ha descrito con detalle anteriormente cuáles han de ser las características de accesibilidad para este tipo de establecimientos. Por ello, lo que se señala a continuación, pretende aportar algunas soluciones a los organizadores de una actividad turística:

- Si la altura de las mesas no es la adecuada para una persona en silla de ruedas, puede elevarse con alguna ayuda técnica o con una solución de “emergencia” como puede ser colocar un cenicero bajo cada pata.
- Habrá que ayudar a elegir el menú a personas ciegas si el local no dispone de carta en escritura braille.
- Conviene tener en cuenta que algunas personas precisan de un régimen alimenticio determinado que hay que conocer, para ofrecerle una comida y bebida adecuada.
- También puede ser necesario para algunas personas tomar todos los alimentos pasados a puré al no poder ingerir nada sólido.
- Es necesario disponer de pajitas para facilitar la bebida de líquidos a quien no pueda hacerlo directamente del vaso.
- Puede resultar más cómodo en algunos casos utilizar vasos en lugar de tazas o utilizar vasos con alguna adaptación concreta.
- Lo mismo sucede con los cubiertos y la vajilla, donde hay una gama amplia de adaptaciones que pueden llevarse si el establecimiento no dispone de ellas.
- Si se trata de personas ciegas o con poca destreza manual, tal vez sea necesario ayudarlas a comer o a trasladar platos o bandejas.

Actividades al aire libre

Se pueden realizar visitas, excursiones o actividades en el campo o en la playa, teniendo en cuenta algunas recomendaciones que faciliten el buen desarrollo de las mismas:

- En general, calcular muy bien el tiempo que durará la actividad (incluyendo los desplazamientos de ida y vuelta) para tener previsto que debe haber un cuarto de baño adaptado en el lugar donde se realice y, si el tiempo es largo, contar con bebida y comida.
- En excursiones al campo seleccionar un recorrido que no tenga piedras, ramas, arbustos, etc. Y donde no haya que cruzar riachuelos o badenes, pensando particularmente en personas usuarias de silla de ruedas.
- Tanto en el campo como en la playa, buscar lugares con sombra para evitar, sobre todo los primeros días, quemaduras producidas por el sol a aquellas personas con dificultades para moverse de forma autónoma.

Piscina



Todos los clientes han de poder disfrutar si lo desean de las actividades recreativas o deportivas que se ofrezcan en los establecimientos.

La piscina es más cómoda que la playa para ser utilizada por personas con discapacidad para caminar. A continuación se dan algunas pistas para organizar correctamente una actividad de baño:

- Es conveniente disponer de una silla o taburete, semejante a los utilizados en las duchas de los cuartos de baño, para que personas usuarias de silla de ruedas o ambulantes puedan ducharse antes de entrar en el agua.
- Todas las personas que no sepan nadar han de utilizar un flotador o salvavidas adecuado. No obstante hay que establecer una vigilancia pues es frecuente que pueda darse la vuelta inesperadamente y quedar la cabeza hundida dentro del agua.
- Si en la piscina existen unos escalones o una pequeña rampa interior, muchas personas con discapacidad podrán acceder a la misma sin ayuda. Si no es el caso habría que tratar de conseguir grúas como las que se han descrito en otro capítulo para ayudar a entrar y salir del agua a personas que no puedan hacerlo por sí mismas.

Actividades de animación

En cuanto a las actividades de animación que se pueden realizar para personas con discapacidad, hay que tratar siempre de realizar las mismas que para los demás clientes, adaptándolas, naturalmente, a las condiciones de movilidad, auditivas, visuales o comprensivas de los participantes. Existen, por otra parte, algunos libros sobre “juegos sin barreras” que pueden ser utilizados, en caso de ser necesarios.

Discotecas

En cuanto a las discotecas, pubs, etc., además de conocer de antemano si son establecimientos que responden a las características de accesibilidad que se requieran, habrá que prestar especial atención a algunas personas (con problemas para caminar o de visión) que pudieran tener problemas con las condiciones propias de este tipo de salas, para evitar accidentes: escalones o diferentes niveles, iluminación insuficiente o variable de algunos espacios, concentración de personas en las zonas de baile, en las barras o en las entradas y salidas, etc.

Actividades en salas cerradas

Para actividades en salas de conferencias, salones de actos, etc., es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Que tengan las condiciones de accesibilidad necesarias en los accesos, servicios comunes, interior del edificio, teléfonos públicos, etc., para prever posibles soluciones o alternativas. Por ejemplo: disponer de rampas provisionales para el acceso de personas en silla de ruedas, habilitar salas reduciendo el mobiliario o distribuyéndolo adecuadamente para ganar espacio, quitando puertas innecesarias que estrechen o dificulten el paso, desmontar butacas para hacer sitio a personas en silla de ruedas, instalar equipos de megafonía y de vídeo adecuados pensando en personas con discapacidades de visión o audición, etc.
- También habrá que prever la posible participación como conferenciantes, formadores, moderadores, etc., de personas con dificultades de movilidad o comunicación para asegurar su acceso a la mesa de conferencias o los sistemas que permitan su comunicación con el auditorio.
- En el caso de que el edificio no disponga de aseos accesibles prever la colocación de cabinas de aseo portátiles que pueden alquilarse durante el tiempo necesario.
- En cuanto a la documentación que se vaya a entregar debe estar escrita con un tamaño de letra lo suficientemente grande y con un diseño que facilite su lectura.
- Si existe la posibilidad de que asistan personas ciegas, tener impresa la documentación en braille.
- En cuanto a los medios audiovisuales, habrá que tener en cuenta su colocación para que pueda verse correctamente por todos los presentes.

- También habrá que procurar que los vídeos y documentales estén subtítulos pensando en las personas con dificultades de audición.
- Las diapositivas han de ser de suficiente calidad y las transparencias realizadas de forma que puedan ser leídas con facilidad desde la última fila de la sala.
- Las carpetas de documentación que se entreguen a los participantes han de ser fáciles de manejar, sin cierres que presenten dificultades, que se abran con facilidad y queden abiertas, sin tendencia a cerrarse, etc.
- Los documentos que se entreguen habrán de reunir las condiciones necesarias para ser utilizados por personas con dificultades de visión.
- Si hay personas sordas, habrá que prever la presencia de un **intérprete de lengua de signos**. En este caso, hay que tener en cuenta las siguientes condiciones:
 - Cuando las sesiones superan las dos horas de duración, es necesaria la presencia de dos intérpretes.
 - En caso de ser necesario el uso de aparatos de traducción porque el ponente sea extranjero éstos deberán ser móviles, cuidando en todo lo posible la calidad del sonido e impidiendo el solapamiento de voces.
 - El intérprete deberá estar situado en un lugar en el que pueda ser visto por todas las personas sordas y siempre que esté prevista la proyección de diapositivas, vídeos, etc., no oscurecer totalmente la sala o colocar un foco que ilumine al intérprete.
 - Avisar a los ponentes o miembros de la reunión para que no hablen a un ritmo excesivamente rápido y eviten hablar al mismo tiempo para permitir al intérprete traducir todo lo que se dice.
 - En caso de conferencias previamente programadas proporcionar al intérprete toda la documentación (ponencias, programa, etc.) para poder desempeñar su trabajo lo mejor posible.
 - Las personas sordas deberán estar situadas preferentemente en las primeras filas.
 - La iluminación de la sala debe ser la suficiente para que el intérprete sea bien visto, evitando los brillos y las sombras.
 - Deberá contarse siempre con la presencia de intérpretes oficiales, con la debida acreditación, como garantía de calidad.



Información y recursos sobre turismo accesible

La dispersión de los datos

Las ciudades, los espacios para el ocio y el turismo del siglo XXI serán, sin duda, mucho más accesibles para aquellas personas que tengan problemas de movilidad o comunicación. Pero, ¿será también más fácil, para ellas y para el resto de la ciudadanía, localizar y mantener actualizada la información sobre los recursos existentes en materia de ocio y turismo para todos?

La respuesta es sí. Un sí rotundo que se basa en estos factores principales:

- una mayor sensibilidad y preocupación de la sociedad por las necesidades especiales o distintas de las personas con alguna discapacidad,
- la creciente demanda de viajes (turísticos o por motivos profesionales) de este colectivo a su vez en aumento,
- el desarrollo de nuevas tecnologías de la comunicación que permiten a muchas personas con discapacidad un acceso mucho más ágil a la información.
- y, por último, el desarrollo de las redes de información y comunicación a través de publicaciones especializadas, asociaciones e instituciones públicas y privadas.

Sin embargo, a pesar de este panorama inicial que favorece la información, hay que destacar un obstáculo: la dispersión de las fuentes de información. ¿Cómo obtener entonces todos los datos?, ¿cómo estar al día sobre los nuevos alojamientos, transportes, programas de vacaciones, ayudas económicas, parques, avenidas, espacios naturales, citas culturales y otros eventos que van derribando sus barreras arquitectónicas, urbanísticas y también mentales? Con muchas llamadas telefónicas, algunas visitas personales para comprobar que la accesibilidad que nos describen con palabras es en realidad accesible y con un poco de lectura. Existe además un reducido número de direcciones básicas mediante las cuales orientarse, y se exige, sobre todo, sentido común.

Si el objetivo de la búsqueda de datos son los medios de transporte, por ejemplo, nada tan obvio como dirigirse a las compañías aéreas, ferroviarias, marítimas o de autobuses o coches.

El mismo caso es el de los alojamientos. Pero, para ahorrar esfuerzos, ¿cómo abarcar lo máximo posible con una única consulta? Aquí es fundamental la colaboración de las asociaciones de personas con discapacidad existentes en cada provincia o bien con ámbito autonómico o estatal. Estas organizaciones son las que mejor conocen los problemas y también las que, cada día en mayor medida, han hecho del ocio y el turismo una de sus preocupaciones prioritarias.

Otro gran banco de datos: las instituciones públicas. Las comunidades autónomas desde sus áreas de servicios sociales, que a su vez tienen delegaciones en cada provincia, están detrás de convenios tanto para la adaptación de grandes proyectos de transporte (la accesibilidad de estaciones y trenes de RENFE, por ejemplo) como para la remodelación de las ciudades o la investigación de tecnologías que permitan la comunicación entre personas con y sin discapacidades de visión o audición (como los nuevos teléfonos móviles para sordos). También las comunidades autónomas, con competencias en esta materia, han promulgado normas sobre eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de la comunicación y poseen servicios de atención a personas con discapacidad. En cuanto a los ayuntamientos, de su trabajo depende que se lleve adelante la adaptación de las ciudades. Básica es también su responsabilidad en turismo y del grado de sensibilidad que presenten sus oficinas de información y turismo va a depender la facilidad con la que se obtengan todas las referencias sobre lo que se ha conseguido en el terreno de la accesibilidad.

Hay más fuentes. A cualquier asiduo a las librerías o a los quioscos no se le escapa la ingente oferta que existe en el campo de las guías de viajes. Cada vez son más las editoriales que dentro de su variada selección de informaciones sobre un país, una ciudad o una serie de alojamientos elegidos por su calidad proporcionan también detalles sobre el grado de accesibilidad, y lo hacen con rigor. A esta oferta se ha unido la prensa diaria o semanal que frecuentemente recoge los cines, teatros, museos o lugares para el ocio y el espectáculo con todos los datos sobre su accesibilidad.

Una última sugerencia “en papel” son las revistas que editan las asociaciones de personas con discapacidad.

Por último, en esta síntesis, están la aventura de las ferias y congresos que convocan las propias asociaciones de personas con discapacidad y, sobre todo, Internet. La gigantesca autopista de información no posee aún todo lo que en esta materia cabría desear. Pero hay que darle tiempo al tiempo y confiar en el enorme interés que está despertando en todas las instituciones interesadas en conseguir que el ocio y el turismo sean para todos.

Directorio básico

- Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Serrano, 140 28006 Madrid .Teléfonos: 91- 562 73 37 ó 91- 561 62 40. Fax: 91- 411 55 02. E-mail: rp@futurnet.es. [Http://www.rppapm.es/](http://www.rppapm.es/)
- Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (dependiente del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, con la colaboración del SIIS) Serrano, 140. 28006 Madrid. Teléfono: 91- 411 5500/01. Fax: 91- 411 55 02. E-mail: siis@futurnet.es [Http://www.rppapm.es/](http://www.rppapm.es/)
- Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEA-PAT). Los Extremeños, 1. 28038 Madrid. Teléfono: 91- 778 90 61. Fax: 91- 778 41 17. [Http://www.seg-social.es/imserso/discapacidad/docs/i_discea.html](http://www.seg-social.es/imserso/discapacidad/docs/i_discea.html)
- Asociación Española de Lucha contra la Poliomiélitis (ALPE). Casarrubuelos, 5. 28015 Madrid. Teléfono: 91- 448 08 64. Fax: 91 594 23 38. E-mail: alpe@alpe.com [Http:// www.alpe.com/](http://www.alpe.com/)
- COCEMFE. Ríos Rosas, 54. Escalera A., bajos. 28003 Madrid. Teléfono: 91- 535 06 19. Fax: 91 535 02 86. E-mail: cocenfe@senda.ari.es [Http://www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)
- Fundación ONCE. Sebastián Herrera, 15. 28012 Madrid. Teléfono: 91- 506 88 88. Fax: 91- 506 89 22. E-mail: dae.fundacion@mad.servicom.es
- Universidad de Deusto. Cátedra de Ocio y Minusvalías. Instituto de Estudios de Ocio. Avda. de Universidades, 24. 48007 Bilbao. Teléfonos: 94 413 90 75/00 (ext:2782). Fax: 94 446 79 09. E-mail: ocio@ocio.deusto.es
- Federación ECOM. Gran Vía de les Corts Catalane, 562,pral.2º. 08011 Barcelona. Teléfono: 93- 451 55 50. Fax: 93- 451 69 04 Germán Pérez Carrasco, 65 (local) 28027 Madrid. Teléfono: 91- 406 02 70. E-mail: fedecom@seker.es [Http://www.bcn.es/tjussana/ecom](http://www.bcn.es/tjussana/ecom)
- Confederación Nacional de Sordos de España (CNSE). Alcalá, 160-1ºF. 28028 Madrid. Teléfonos: 91- 356 57 76 y 91- 356 58 32. Fax: 91- 355 43 36. E-mail: faro@cnse.es
- Federación Española de Asociaciones de Padres y Amigos de los Sordos (FIAPAS). Núñez de Balboa, 3, 1º. Int. 28001 Madrid. Teléfono: 91- 576 51 49. Fax: 91- 576 57 46. E-mail: fiapas@jet.es

Normativa específica sobre turismo accesible

Consideraciones generales

Un factor que incide decisivamente en este campo del turismo accesible es el hecho de ser competencia de cada comunidad autónoma la regulación en la materia. Por este motivo, la referencia para cualquier proyecto turístico accesible que se emprenda será la normativa vigente en la comunidad autónoma en que se lleve a cabo.

Las escasas y dispersas normas específicas que encontramos en materia de turismo accesible, se centran, casi exclusivamente, en los establecimientos hoteleros, con olvido del resto de los elementos físicos que completan la oferta turística.

El turismo accesible a nivel internacional

La O.N.U. dio a luz en 1975 una Resolución que contenía una “Declaración de Derechos de los Minusválidos”, con alusión a la necesidad de que éstos puedan acceder a la mayor autonomía posible en todos los campos.

El Programa de Acción Mundial para las Personas con Minusvalía, aprobado en 1982, en su párrafo 134, especifica que los Estados miembros deben procurar que las personas con discapacidad puedan utilizar, no sólo restaurantes, cines, teatros o bibliotecas, sino zonas de vacaciones, estadios, hoteles, playas y otros lugares de recreo. Se dice, a continuación, que las autoridades de turismo, las agencias de viaje, los hoteles y todas las demás entidades que intervienen en la organización de actividades recreativas y actividades de viaje, deben ofrecer sus servicios a todos sin discriminación, lo que supone, por ejemplo, agregar información sobre accesibilidad a la información normal que ofrecen al público.

La Organización Mundial del Turismo (O.M.T.) ya había producido en Manila en 1980 una Declaración en la que se especificaba la obligación de crear las mejores condiciones prácticas para el turismo, sin ninguna clase de discriminación.

La Asamblea General de la citada Organización, en su reunión de Buenos Aires de 1991, aprobó una Resolución 284 de especial interés. Este documento contiene un Preámbulo en el que se señalan las razones que abonan la implantación de un turismo accesible y un Anexo con el título de “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”.

En el mismo sentido la Conferencia Europea de Ministros de Transportes en su reunión de 21 de noviembre de 1991 elaboró un Proyecto de Resolución en el que se marcan importantes recomendaciones sobre los viajes y los medios de transporte.

Normativa española de ámbito nacional

Son escasísimas las normas que, a nivel nacional, se han dictado específicamente en temas de turismo accesible. La norma fundamental ha sido el R.D. 1.634/1983, de 15 de junio, sobre Ordenación de Establecimientos Hoteleros que, en su Anexo 2, hace dos específicas alusiones a las habitaciones para personas con discapacidad.

- a** Los establecimientos con más de 150 habitaciones deberán tener habitaciones para minusválidos en la siguiente proporción: de 150 a 200, tres habitaciones; de 200 a 250, cuatro habitaciones; con más de 250, cinco o más habitaciones.
- b** En todo caso, tanto las habitaciones como los accesos para minusválidos, habrán de cumplir los requisitos que determina el Decreto 1.788/1973 de 20 de junio.

Este Decreto señala las características de accesibilidad requeridas en las viviendas de protección oficial, estando en la actualidad superado, a nuestro juicio, por lo establecido en el R.D.556/1989 de 19 de mayo, sobre medidas mínimas para la accesibilidad de los edificios.

El artículo 55.3 de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), ordena a los Entes Públicos que se establezcan ayudas, exenciones y subvenciones a la iniciativa privada para que lleven a cabo estos procesos de adaptación en los inmuebles de su propiedad.

Lamentablemente a nivel nacional, no se ha dictado una normativa especial, quedando, pues, la adaptación de los establecimientos turísticos como una mejora más de las instalaciones, con la posibilidad de acogerse a la normativa ordinaria del crédito turístico de 1965, con la lentitud y complejidad que conlleva.

Los convenios de colaboración, como el suscrito entre el INSERSO y la FUNDACIÓN ONCE en julio de 1993, tienen un ámbito limitado que no permite esperar una solución al gran problema de hacer accesibles las instalaciones turísticas que, hoy en día, no lo son.

La normativa en el ámbito autonómico

A nuestro juicio son dos aspectos los que llaman la atención en este campo:

- Escasez de normas específicas que, cumpliendo el mandato del artículo 55.3 de la LISMI, establezcan ayudas o subvenciones para la eliminación de barreras por la iniciativa privada, específicamente en los establecimientos turísticos existentes.

No obstante, en los últimos años van apareciendo algunas convocatorias de subvenciones para la reforma, adaptación y mejora de establecimientos turísticos, como es el caso de Galicia y Extremadura, en los que se incluye la accesibilidad.

- En la mayoría de las normas de ámbito autonómico se recoge la obligación de adaptar para personas con discapacidad un cierto número de habitaciones en función del total existente.

Algunas comunidades autónomas han incluido disposiciones relacionadas con la accesibilidad en sus leyes de turismo (Ley 9/97, de 21 de agosto, de Ordenación y Promoción del Turismo en Galicia; Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria; Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del turismo de Castilla-La Mancha; Ley 2/1999, de 24 de marzo, General Turística de las Islas Baleares; Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.)

En síntesis, y de manera general, **la normativa vigente relativa a la accesibilidad de los edificios de uso público, plantea los siguientes requisitos:**

Itinerarios accesibles (como mínimo uno):

- Acceso desde el exterior del edificio.
- Comunicación entre los distintos espacios de uso público.
- Comunicación entre edificios e instalaciones del conjunto.

Espacios adaptados a personas con discapacidad aunque pueden ser utilizados por cualquier otra persona (proporcional al nº de plazas):

- Cuartos de baño.
- Habitaciones en el caso de establecimientos de hostelería.

Espacios reservados para uso exclusivo de personas con discapacidad (proporcional al nº de plazas):

- Aparcamientos.
- Espacios para espectadores en auditorios, teatros, salas de cines, etc.



Situación actual del turismo accesible en España y en el resto de Europa

La imparable transformación y el grado de desarrollo que en el mundo está experimentando la industria turística afecta al usuario que exige prestaciones de servicios de una mayor calidad.

Una consecuencia de la internacionalización de los mercados turísticos es el aumento de la competencia, de las posibilidades de elección de destino, así como de las necesidades y expectativas de los clientes.

La diversidad de comportamientos de los consumidores, cada vez más orientados hacia ofertas diferenciadas y de mayor calidad, configura un horizonte donde la provisión de productos y servicios accesibles a todos, será un factor importante que determinará el éxito social y empresarial.

El destino turístico no es un tema aislado sino la suma de una serie de componentes, el transporte, los equipamientos, la infraestructura, y los recursos humanos. Una insatisfacción de no accesibilidad, generada por parte de algún componente, provocará decepciones que se vincularán a la globalidad del destino. Al crear un producto turístico accesible, debemos pues tener en cuenta la accesibilidad de cada una de las fases involucradas en este producto, si una falla, fallará el producto total.

Es necesario también romper ciertas creencias fundamentalmente arraigadas, tales como que la calidad supone un mayor coste o un mayor lujo.

El concepto de calidad no es otro que lograr la satisfacción de todas las expectativas, gustos y necesidades de los consumidores.

La demanda de calidad y confort, no están reñidos con la accesibilidad, sino todo lo contrario. Para crear un buen producto ha de tenerse en cuenta a quién va dirigido y por quién va a ser utilizado, con el fin de realizar un diseño que contenga las cualidades del turismo para todos, y éste debe no solamente garantizar el acceso a las actividades turísticas sino proveer una oferta de calidad, seguridad, confortabilidad y belleza.

El turismo para todos, será pues aquel que diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre, de manera que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas dentro de un estándar de calidad.

El turismo para todos, será pues aquel que diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre, de manera que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas dentro de un estándar de calidad.

En Europa, comenzó la campaña de “Tourism for All”, Turismo para Todos, tras la publicación del informe Baker en el Reino Unido en 1989, que pronto se extendió a otros países europeos. Su objetivo era el de animar a la industria del turismo a proveer servicios a todo el mundo, con independencia de la edad, o los problemas de la movilidad.

A partir de entonces, comenzaron a surgir, programas y proyectos a nivel europeo y nacional, contemplando el sentido de la accesibilidad en el turismo.

En Europa se aplicaron las acciones a favor de los turistas con movilidad reducida, en:

- El marco del Año Europeo del Turismo 1990 - 1991
- El Plan de Acción Comunitaria a favor del Turismo de 1992.

El desarrollo de estas acciones se realizaron en el seno del Grupo de Expertos formado por representantes de todos los países comunitarios, en los cuales se estudió en profundidad el sentido de:

- La accesibilidad turística
- La formación
- La información
- La divulgación.

Estos estudios culminaron en la confección de:

- Una guía destinada a los turistas con movilidad reducida denominada “Europa Accesible”.
- Un manual dirigido a los profesionales del turismo.

A partir de entonces comienzan a reestructurarse las Redes Europeas de Accesibilidad Turística, que continúan trabajando en varios programas comunitarios. Uno de ellos es el Proyecto Discapacidad y Libertad de Circulación financiado por la Unión Europea y en España por el Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. El mencionado proyecto, elaborado con la colaboración de varias asociaciones europeas, ha querido dar un enfoque europeo a los planes formativos poniendo en común sus experiencias y conocimientos. El resultado del mismo será:

- La elaboración de un referencial de formación, dirigido a los profesionales del turismo, así como un manual que sirva de guía para futuras acciones, en el turismo para todos.

- El desarrollo didáctico del material de formación.
- La creación de una página web europea, dónde se reflejarán los resultados de este trabajo.

En España, podemos mencionar entre otras acciones a favor de los turistas con movilidad reducida:

- **Los cursos de “Turismo Accesible”** del Real Patronato sobre Discapacidad, organizados por ALPE. Estos cursos comenzaron a partir de la iniciativa comunitaria Horizon, y han producido un efecto multiplicador de sensibilización y conocimiento del turismo accesible.

Van dirigidos a profesionales y técnicos del turismo, hostelería, tiempo libre, transporte; especialistas en equipamientos turísticos; estudiantes de turismo, agencias de viajes, y guías turísticos.

- Las verificaciones en accesibilidad de alojamientos turísticos, culturales, deportivos y comerciales, a nivel nacional, cuyos resultados se han incorporado a una página Web denominada <http://www.alpe.com>. Este trabajo está financiado por la Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa.
- Presencia del “Turismo para Todos” en ferias del sector, así como en congresos, conferencias, jornadas, seminarios y publicaciones, a nivel nacional, europeo e internacional.
- Presencia en el **Observatorio de Turismo**, que tiene la finalidad de seguir el pulso de la evolución turística y proponer las alternativas más adecuadas para mejorar la competitividad del sector turístico.
- Participación en el proyecto de desarrollo del “Turismo para Todos” en Latinoamérica que consiste en la creación y desarrollo de un servicio formativo e informativo con la finalidad de captar clientes turísticos hacia España, basándose en el trabajo realizado hasta la fecha y en el efecto multiplicador a nivel nacional, europeo e internacional. Con la **Organización Mundial del Turismo (O.M.T.)** se trabajó intensamente para conseguir el documento “Para un Turismo Accesible a los Minusválidos en los años 90”, así como en la elaboración del **Código Mundial de Ética del Turismo**.

Se está dibujando en todo el mundo un nuevo modelo de accesibilidad, contemplando y teniendo en cuenta a las ciudades en que vivimos. Las autoridades locales, autonómicas, nacionales, europeas e internacionales, empiezan a cooperar con las ONG e interlocutores sociales, para crear entornos de fácil convivencia para las personas con movilidad o comunicación reducidas. Estas acciones han demostrado obtener excelentes resultados, llegando poco a poco a dar una respuesta para lograr alcanzar un “Turismo para Todos”.

Bibliografía y documentación sobre accesibilidad y turismo accesible

- Centro Español de Documentación sobre Discapacidad: “Guía de organismos y entidades relacionados con la discapacidad.” Real Patronato sobre Discapacidad.
- Comisión Europea. Dirección General XXIII Unidad de Turismo: “Por una Europa Accesible a turistas con discapacidades. Manual para la Industria del Turismo.” Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. 1996.
- Capdevila Penalva, M.: “Manual de accesibilidad arquitectónica.” Dirección General de Servicios Sociales. Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales. Generalitat Valenciana. 1996.
- Franco, P. y García-Milà, X.: “Manual de accesibilidad a hoteles para personas con movilidad reducida.” Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía / Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa. 1997.
- Instituto de Biomecánica de Valencia, IBV: “Guía de recomendaciones para el diseño y selección de mobiliario para personas mayores.” Colección Documentos Técnicos, nº 76. IMSERSO.
- Instituto de Biomecánica de Valencia, IBV: “Guía de recomendaciones para el diseño y selección de mobiliario de oficina para usuarios de silla de ruedas.” Colección Documentos Técnicos, nº 77. IMSERSO.
- Juncà Ubierna, J.A.: “Diseño Universal. Factores clave para la accesibilidad integral.” COCEMFE, Castilla-La Mancha. SOCYTEC. 1997.
- VV.AA.: “Accesibilidad en el medio físico para personas con ceguera o deficiencia visual.” Colección Guías. Dpto. de Servicios Sociales para Afiliados. ONCE. 1994.
- VV.AA.: “Curso básico sobre accesibilidad al medio físico.” Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. 1996.
- VV.AA.: “Curso básico sobre accesibilidad (con seguridad) del medio físico. Selección de materiales.” Real Patronato sobre Discapacidad. 2002.
- VV.AA.: “Turismo accesible. Habilitación y recepción en establecimientos turísticos.” Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas. Argentina. 1997.



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

REAL PATRONATO
SOBRE DISCAPACIDAD

