



Universidad
Nacional
de Quilmes

campana
Recuerde...

**Seguridad
Turística**

Sistema de información
y prevención en seguridad turística



Turismo accesible



RECUERDE.....

TURISMO ACCESIBLE

**Sistema de información y prevención
en turismo accesible**

Director:

Agueda Fernández

Equipo tecnico:

Julia Ruival

Verónica Fernández

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DE LA TURISMO ACCESIBLE

<http://turismoaccesible.seguridadturistica.org/>

Está permitida la copia, distribución, exhibición y utilización de la obra bajo las siguientes condiciones:

Atribución: se debe mencionar la fuente (título de la obra, autor, editor, año).

No comercial: no se permite la utilización de esta obra con fines comerciales.

Mantener estas condiciones para obras derivadas: sólo está autorizado el uso parcial o alterado de esta obra para la creación de obras derivadas siempre que estas condiciones de licencia se mantengan en la obra resultante.

Índice

Turismo Accesible, Sistema Integral de Turismo Accesible para Destinos y Empresas Turísticas -Sitadyet-

1. ¿Qué es El Turismo Accesible?	9
2. Accesibilidad y Turismo	10
3. Herramientas de calidad en destinos y empresas turísticas accesibles	11
4. ¿Cómo debe responder un espacio turístico para ser accesible?	13
5. El ocio accesible!	15
6. Ventajas del turismo accesible	17
7. ¿Cómo debe ser un transporte turístico accesible?	18
8. Comunicación turística: el uso de internet y redes sociales en personas con capacidades restringidas	20
9. Capacitación del personal a cargo de actividades relacionadas con la actividad turística y afines	23
10. Buen trato a las personas con capacidades restringidas	25
11. Comunicación y trato adecuado a personas con discapacidad visual	28
12. Comunicación y trato adecuado a personas con discapacidad auditiva	30
13. Comunicación y trato adecuado a personas con discapacidad física	33
14. Comunicación y trato adecuado a personas con discapacidad psíquica	35
15. Necesidades de diversos perfiles de usuarios. Discapacidades físicas. Requerimientos y ayudas técnicas como base de los requisitos de diseño para lograr la accesibilidad universal	37
16. Necesidades de diversos perfiles de usuarios. Discapacidad visual. Requerimientos y ayudas técnicas como base de los requisitos de diseño para lograr la accesibilidad universal	38
17. Necesidades de diversos perfiles de usuarios. Discapacidad mental o cognitiva. Requerimientos y ayudas técnicas como base de los requisitos de diseño para lograr la accesibilidad universal	39
18. Necesidades de diversos perfiles de usuarios. Discapacidad auditiva. Requerimientos y ayudas técnicas como base de los requisitos de diseño para lograr la accesibilidad universal	40
19. Necesidades de diversos perfiles de usuarios. Discapacidad para hablar. Requerimientos y ayudas técnicas como base de los requisitos de diseño para lograr la accesibilidad universal	42
20. Necesidades de diversos perfiles de usuarios. Personas que no conocen el idioma o la cultura. Requerimientos y ayudas técnicas como base de los requisitos de diseño para lograr la accesibilidad universal	43
21. Trato adecuado a personas con discapacidad visual en el avión	44
22. Trato adecuado a personas que se movilizan en silla de ruedas en el avión	46
23. Trato adecuado a personas con discapacidad visual en actividades y visitas guiadas: teatros, museos y otros lugares de interés	47
24. Trato adecuado a personas con discapacidad intelectual en actividades y visitas guiadas: teatros, museos y otros lugares de interés	49
25. Trato adecuado a personas con discapacidad motriz en un transporte	51
26. Trato adecuado a personas con discapacidad intelectual	52
27. Trato adecuado a personas con discapacidad intelectual en el hotel	54
28. Trato adecuado a personas que se movilizan en silla de ruedas	56
29. Accesibilidad en museos	58
30. Ecoturismo en las personas con discapacidad visual	60
31. Agencias de viaje y accesibilidad	62
32. Información y servicios en bares y restaurantes	64
33. Turismo accesible en áreas naturales protegidas	66
34. Turismo accesible en áreas de playa	68
35. Turismo termal accesible	70
36. Patrimonio cultural tangible y accesible	71

37. Criterios de accesibilidad para un estacionamiento en instalaciones turísticas	73
38. ¿Cómo resolver dificultades de accesibilidad en un establecimiento turístico?	74
39. ¿Cómo resolver dificultades de los usuarios con capacidades restringidas?	76
40. Seguridad en los espacios destinados a la actividad turística	78
41. Viajeros con discapacidad. Qué hacer antes de viajar	80
42. Viajeros con discapacidad. Qué hacer antes de viajar con sus ayudas técnicas	83
43. Viajeros con discapacidad. Qué hacer antes de viajar en un avión	85
44. Viajeros con discapacidad. Qué hacer antes de viajar en un tren	87
45. Viajeros con discapacidad. Qué hacer antes de viajar en un micro	88
46. Viajeros con discapacidad. Qué hacer antes de viajar en un crucero	89
47. Viajeros con discapacidad. Qué hacer en el destino si alquila auto	91
48. Viajeros con discapacidad. Qué hacer en el destino si va a hospedarse	92
49. Viajeros con discapacidad. Qué hacer en el destino si va a hospedarse	94
50. Viajeros con discapacidad. Qué hacer en el destino si va a hospedarse	95
51. Recomendaciones viales. Que hacer para superar situaciones adversas en la ruta con nieve	96
52. Recomendaciones viales. Que hacer para superar situaciones adversas en la ruta	97
53. Recomendaciones viales. Que hacer para superar situaciones adversas en la ruta	98
54. Recomendaciones viales. Que hacer para superar situaciones adversas en la ruta	99
55. Recomendación para personas con celiaquía en viajes y turismo	100
56. Seguridad en viajes y turismo. Recomendaciones en el destino turístico	101
57. Consejos para vuelos largos	102
58. ¿A que se denomina autismo?	103
59. Recomendaciones para vuelos con niños autistas	104
60. Recomendaciones de viaje para familiares con niños autistas	105
61. Trastornos del espectro del autismo	106
62. Recomendaciones de viaje para familiares con niños autistas. Grupos familiares con niños con tea y niños convencionales	107
63. Recomendaciones de viaje para familias con niños con síndrome de down	108
64. Viajes en barcos o cruceros	109
65. Movilidad reducida. Actividades recreativas en mar, ríos y lagos	110
66. Síndrome de down. Aspectos físicos y sociales	111
67. ¿Qué es el síndrome de down?	112
68. Viajes con niños autistas. Recomendaciones para seleccionar el alojamiento hotelero	113
69. Turismo accesible. ¿Qué es la celiaquía?	114
70. Turismo accesible. Recomendación para celíacos en viajes y turismo	115
71. Turismo accesible. Consejos para celíacos en viajes y turismo	116
72. Turismo accesible. Recomendaciones de viaje para adultos mayores con discapacidad auditiva	117
73. Turismo accesible. Recomendaciones de viaje para adultos mayores con discapacidad visual	118
74. Turismo accesible. Puntos importantes que los operadores turísticos deben difundir, para que el turista tenga pleno conocimiento de la oferta	120
75. Turismo accesible. Normas básicas de cortesía en un establecimiento hotelero	121
76. Turismo accesible. Principales problemas que se presentan en el trato con las personas con capacidades restringidas en establecimientos turísticos	122
77. Turismo accesible. Mobiliario y puertas de paso para personas con discapacidad auditiva	123
78. Turismo accesible. Medidas para mejorar la accesibilidad auditiva. Señalización e información para personas con discapacidad auditiva	124
79. Turismo accesible. Medidas para mejorar la accesibilidad auditiva. Comunicación para personas con discapacidad auditiva	126
80. Turismo accesible. Evacuación en casos de emergencia para personas con discapacidad auditiva	127

RECUERDE.....

TURISMO ACCESIBLE

Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas -SITADyET-

Diversos informes arrojan que “más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. En los próximos años, la discapacidad será un motivo de preocupación mayor, pues su prevalencia está aumentando.

La Asamblea General de la OMT constituida en Manila en el año 1980 afirmó en su Declaración sobre Turismo Mundial que: “...el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad...”. La OMT reconoce que el éxito o el fracaso de un destino, depende de su capacidad para proporcionar a los visitantes un entorno seguro, de calidad y accesible.

Según la doctrina el Turismo Accesible puede ser definido como el “complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante”.

Asimismo, en agosto del año 2013, la OMT da a conocer las Recomendaciones por un turismo accesible para todos, adoptadas por la Resolución A/RES/637(XX) de la Asamblea General de la OMT, actualizando las recomendaciones de la OMT de 2005. En este documento, la OMT establece que “(...) Estas recomendaciones indican las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas informáticos y la tecnología de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales y costeras.”

Así, en Octubre de 2014, se llevó a cabo la “Cumbre Mundial Destinos para Todos” en Montreal, Canadá donde, los participantes declararon la intención de mantener la cooperación en el plano internacional y en las respectivas regiones y países para apoyar y velar por la aplicación de las Recomendaciones de la OMT sobre Turismo Accesible.

La Universidad Nacional de Quilmes -UNQ- de Argentina en el marco del Convenio Marco de Cooperación con la Organización de los Estados Americanos -OEA- (RCS N° 206/10) y la Fundación Turismo para Todos -FTPT- (RCS N°441/09) ha desarrollado el presente SISTEMA INTEGRAL DE TURISMO ACCESIBLE PARA DESTINOS Y EMPRESAS TURÍSTICAS -SITADyET

Esta propuesta de carácter interinstitucional e interdisciplinario tiene como objetivo colaborar para la gestión del turismo accesible en los destinos y en las empresas turísticas a través de acciones de información, prevención, concientización y educación.

El Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas -SISDyET- tiene como objetivo:

- Desarrollar el concepto del turismo accesible desde una perspectiva global,
- Establecer conceptos, analizar tendencias y experiencias sobre seguridad aplicada a la actividad turística,

- Considerar el desarrollo de un sistema de turismo accesible pensado como un instrumento de gestión empresarial y de desarrollo y competitividad de destinos turísticos
- Dar a conocer a los profesionales de la actividad turística las distintas variables relacionadas al turismo accesible de un destino y empresa turística.
- Promover acciones de información, prevención, concientización y educación sobre el turismo accesible relacionada a destinos y empresas turísticas.
- Concientizar a los prestadores de servicios y las comunidades receptoras que el turismo accesible es una responsabilidad de todos

Y consideramos la necesidad de:

- Analizar los problemas del turismo accesible en el contexto de la actividad turística y atender a estos problemas en todas sus manifestaciones concretas, procedentes del mismo sector, de su entorno social, del medio natural y de la persona del turista o visitante.
- Una política de turismo accesible requiere de la definición de responsabilidades específicas, la transparencia informativa y la disponibilidad de asistencia a los visitantes y la comunidad receptora relacionada a la actividad turística
- Una labor coordinada a favor de la capacitación en el sector turístico sobre la temática
- Implementar alianzas entre los sectores público y privado

El Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas -SITADyET es una herramienta que apunta a generar un mejor conocimiento sobre esta temática y es una herramienta que forma parte de la Red interamericana del turismo accesible.



1. ¿QUÉ ES EL TURISMO ACCESIBLE?

Con los términos Turismo Accesible y Turismo para Todos se quiere hacer realidad una oferta orientada al máximo número de clientes que nos permita ser turistas con plenos derechos, al margen de la edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad.

El Turismo Accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante.

¿Por qué un Turismo para Todos?

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad.
- Porque es un factor de integración social, utilizando los diferentes servicios y atractivos juntos, a través de la cooperación entre las distintas personas intervinientes en el desarrollo de la actividad turística, basándose en sus intereses mutuos.
- Porque es un factor de integración física, que permite acercarse a otras personas o transitar por cualquier espacio geográfico.
- Porque es un factor de integración funcional, que permite coordinar los distintos servicios y que no admite una discriminación con las personas convencionales.
- Porque es una oportunidad de negocio.
- Y porque es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

El Turismo Accesible no es exclusivo de ciertos colectivos.

El Turismo Accesible no excluye a nadie



2. ACCESIBILIDAD Y TURISMO

Unir Accesibilidad y Turismo ha sido uno de los grandes retos en estos últimos años... Se entiende por Accesibilidad la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permite a cualquier persona su correcta utilización logrando mediante esta la máxima autonomía personal.

Al hablar de accesibilidad en turismo nos referimos a la calidad que tienen, en este caso, el conjunto de espacios relacionados con dicha actividad para que cualquier persona, incluso las afectas de discapacidades o capacidades restringidas, 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, para garantizar la accesibilidad, hay que entender que estas tres condiciones planteadas han de darse a la vez y funcionar en sintonía.

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 establecimientos deportivos, culturales y recreativos
- En la hotelería,
- En los servicios de oferta complementaria.

En definitiva, en el conjunto de equipamientos y servicios que configuran la oferta turística.

Una buena accesibilidad es aquella que existe pero que pasa desapercibida para la mayoría de usuarios, excepto evidentemente para las personas con dificultades en su movilidad y/o con restricciones sensoriales, visuales y/o auditivas.



3. HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN DESTINOS Y EMPRESAS TURÍSTICAS ACCESIBLES

La accesibilidad turística ha pasado a convertirse en un factor intrínseco a la calidad turística, ya no se puede concebir un turismo de calidad, cuando éste no está al alcance de todos, el turismo de calidad debe ser accesible a todos y nadie podrá quedar al margen de éste por ninguna razón o circunstancia.

Nuestros turistas del futuro (a corto plazo), nos harán adaptarnos a nuevos ritmos y a nuevas necesidades, el relax, el descanso, el trato personalizado, el confort, la calidad y la accesibilidad serán señas de identidad de un producto que ya demanda una gran parte del mercado turístico.

El conjunto de variables que permite sentar las bases de la CALIDAD TURÍSTICA en el campo del turismo, conceptualmente y prácticamente no deberían diferir en las personas válidas como en las Personas con Capacidades Restringidas (PCR).

En este sentido, se deben implementar herramientas como la comunicación, promoción y la forma de distribución de un destino, que permitan crecer diversificando e incrementando la competitividad de la actividad turística:

Disponer de una empresa o destino turístico accesible requiere crear plataformas conjuntas que agilicen y permitan canalizar la comunicación con los operadores turísticos, turistas y medios de comunicación de los principales mercados emisores de este segmento.

Por tanto, surge la necesidad de crear diferentes herramientas de comunicación capaces de captar la atención de los distintos operadores especializados y del público objetivo. Entre las herramientas más importantes se destacan:

- **Guías de Accesibilidad Turística:**

Los objetivos principales que persigue la edición de estas guías son dar a conocer a millones de personas con discapacidad, a través de una simbología universal, la existencia de una oferta turística accesible (alojamientos, restaurantes, recursos, etc.) en los destinos. Con estas guías, estaríamos dando un paso muy importante al conseguir que fueran interpretadas, sin diferencias lingüísticas, por cualquier ciudadano. Las mismas pueden estar disponibles tanto en formato físico como digital.

- **Diseño de Páginas Webs Accesibles:**

Actualmente Internet constituye un elemento de comunicación muy importante con el que acceder al público objetivo potencial. El diseño de páginas webs accesibles para personas con discapacidad constituye una herramienta y poder de venta básico. Cabe mencionar que la difusión en Internet se mide de dos maneras: la forma en que numerosas familias tienen acceso y la manera en que muchas personas utilizan regularmente la red. Sin embargo, se debe considerar que a pesar de constituir un elemento de comunicación muy importante para las personas con discapacidad, todavía este segmento sigue estando a la cola de los hogares conectados a causa de la inaccesibilidad existente en la red.

• Informadores Turísticos:

La gestión y distribución de los flujos turísticos en el destino pasa por la correcta formación de la figura del informador turístico. La información y la forma de comunicación al turista con discapacidad difiere de la de cualquier turista. La premisa básica que todo informador turístico debería tener para prestar un servicio de calidad a todo el mundo es el conocimiento de la accesibilidad en el transporte, en el alojamiento, como así también todos los elementos que conforman el sistema turístico, unido a la forma de comunicar y tratar a una persona en función de su discapacidad.

Sería óptimo, dar inicio de cursos dirigidos a formar a estos informadores turísticos sobre la accesibilidad en su destino.

Unida a la comunicación, la promoción turística radicaría en dar a conocer al segmento de personas con capacidades restringidas y a los canales de distribución susceptibles de emitir este segmento aquellas iniciativas puestas en marcha que han contribuido o contribuyen a hacer accesible el destino o empresa turística.

Otra herramienta de promoción eficaz sería la asistencia a congresos especializados en discapacidad.

Finalmente, aunque la promoción y la distribución van fuertemente unidas, al tratarse de servicios turísticos de los que sólo se puede realizar la distribución a través de imágenes y promesas por su carácter intangible, es importante mencionar los principios rectores que deben guiar la comercialización de cualquier oferta turística.

Una vez identificados los principales mercados emisores de PCR, es importante realizar ejercicios de segmentación de los operadores emisores, de los buscadores de Internet y de los medios de comunicación de dichos mercados. Es necesario centrar la distribución a través de canales altamente especializados que garanticen la captación de este segmento.



4. ¿CÓMO DEBE RESPONDER UN ESPACIO TURÍSTICO PARA SER ACCESIBLE?

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.
- 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 barandas 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.

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 canillas, 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.

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

Fuente: Franco, P., García-Milà, X., y otros, (2002), Curso de turismo accesible, Editorial Real Patronato sobre Discapacidad, España

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.segundaturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicia

 Universidad Nacional de Quilmes
Extensión

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



5. EL OCIO ACCESIBLE

El ocio es un fenómeno muy frecuente e importante en la sociedad actual y debe entenderse como una experiencia humana, un fenómeno social y un derecho humano fundamental que favorece el desarrollo de las personas y del que nadie debe ser privado por razones de discapacidad, género, orientación sexual, edad, raza, religión, creencia, salud, condición económica o cualquier otra circunstancia personal o social.

El ocio se manifiesta en diversas actividades (cultura, turismo, deporte y recreación) y puede definirse desde diversas dimensiones (creativa, lúdica, festiva, ecológica, solidaria, terapéutica, etc.)

Los beneficios del ocio, consecuencia de las experiencias gratificantes vividas por la persona, presentan tanto una repercusión personal positiva como en el entorno familiar y social. Cabe destacar el carácter multidimensional (físico, psicológico y social) de los efectos positivos del ocio, muy importantes para el desarrollo humano.

El ocio es signo de calidad de vida y bienestar. Puede mejorar la calidad de vida de las personas que lo practican en mayor medida cuando las condiciones en las que se hace posible permitan satisfacer las necesidades de todos, sin exclusiones ni discriminaciones.

Claves para un ocio accesible

Un entorno accesible que facilite el ocio es aquel en el que todas las personas tienen lugar y se interrelacionan, donde los equipamientos, servicios y programas de ocio reúnen las características apropiadas para todos los ciudadanos. En estos servicios se debería potenciar la diferencia como un valor, y hacer partícipes a todas las personas que pueden beneficiarse de estos servicios. Para ello deberán contemplarse los requisitos de las personas con limitaciones en la actividad tanto en su diseño como en la puesta en marcha y funcionamiento de estos servicios.

- En el ámbito de la cultura, es necesario fomentar la participación de todas las personas. Por ello, deben contemplarse los requisitos de los usuarios con discapacidad o caen el acceso al patrimonio, en el disfrute de las actividades y espectáculos de difusión cultural y en los procesos de creación, especialmente.
- En el ámbito del turismo, se deben garantizar las condiciones de accesibilidad global de las infraestructuras y entornos turísticos e impulsar la posibilidad real para que todas las personas participen en las ofertas de los diversos tipos de turismo temático.
- En el ámbito del deporte, es conveniente mejorar las condiciones de accesibilidad plena de las infraestructuras deportivas, como condición necesaria para que todas las personas participen de forma activa (como practicantes) o de forma pasiva (como espectadores).
- En el ámbito de la recreación, conviene asegurar la accesibilidad en el diseño de espacios, de ordenación del territorio, de planificación urbanística, en la edificación de viviendas, etc., de manera que se facilite el uso y disfrute de las casas, calles, plazas, parques, áreas recreativas y espacios naturales en el desarrollo de actividades recreativas sociales, domésticas y al aire libre.

Asimismo, es necesario profundizar en las potencialidades que el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones puede tener para el pleno disfrute del ocio para todas

las personas.

No se entiende tampoco un entorno de ocio accesible sin profesionales del ocio conocedores de la diversidad, capaces de responder a las necesidades de la persona con discapacidad o capacidades restringidas en el mismo contexto y con las mismas herramientas con las que se responde al resto de la población. Debería promoverse el acceso de las personas con discapacidad al mundo profesional del ocio, lo que podría permitir aportar un conocimiento claro y concreto para dar cobertura a estas necesidades.

Fuente: Alides, Ceapat-Imserso, y IBV (2005), ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!, Imserso, España.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.segundaturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

 Universidad Nacional de Quilmes
Extensión

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



6. VENTAJAS DEL TURISMO ACCESIBLE

El Turismo Accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante.

Algunas ventajas del turismo accesible son:

- Los turistas con capacidades restringidas son clientes altamente rentables porque generalmente realizan un mayor gasto, contratan paquetes turísticos y no viajan solos. Es un cliente altamente rentable deseoso de que contemos con él en las previsiones y en los programas de marketing.
- Son generadores de empleo, generación de nuevos yacimientos de empleo por la diversificación de la oferta turística (tratamientos, actividades concretas, asistencias personales, acompañamientos, peluquería, belleza, excursiones etc.), mejorándola, incrementando la calidad de este sector, se aprende a medir espacios, tiempos, se aprende a dar un mejor servicio poniéndose en el lugar del viajero sea quien sea, etc.
- Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos.
- Se pueden considerar multicitientes, ya que cada viaje realizado por una con movilidad reducida y/o discapacidad atrae a 0,5 acompañantes.
- Desestacionalización: viajan en cualquier época del año como cualquier turista convencional.
- La accesibilidad es una vía de diferenciación altamente rentable que puede ayudar a transformar el sector e incrementar sus ingresos al poner en práctica políticas de responsabilidad social.
- Este colectivo no escoge un tipo de alojamiento específico en función de su nivel adquisitivo, sino en función del nivel de accesibilidad que ofrezca el alojamiento en sí.
- El alojamiento más utilizado aun a la hora de viajar para las personas con discapacidad son los hoteles, principalmente de 4-5 estrellas, por ofrecer, actualmente, más accesibilidad que el resto de establecimientos.



7. ¿CÓMO DEBE SER UN TRANSPORTE TURÍSTICO 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 más otras que les son propias y que se señalan a continuación:

- Disponer de unas instalaciones (desde los estacionamientos 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 boletos, facturación de equipaje, salas de espera, teléfonos y servicios públicos, 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.
- 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 maquetas 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 desplegables, 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 capacidades restringidas.

Fuente: Franco, P., García-Milà, X., y otros, (2002), Curso de turismo accesible, Editorial Real Patronato sobre Discapacidad, España

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

 Universidad Nacional de Quilmes *Extensión*

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



8. COMUNICACIÓN TURÍSTICA: EL USO DE INTERNET Y REDES SOCIALES EN PERSONAS CON CAPACIDADES RESTRINGIDAS

La utilización de la red en la actualidad es imprescindible como medio de obtención de información y contacto con el mundo exterior. Muchas personas con capacidades restringidas utilizan la red como medio de comunicación y relaciones sociales.

Nuestra página web, sea de un destino o de nuestra empresa debe ser también una herramienta de comunicación accesible.

Los dos principios básicos del diseño accesible de sitios web son, crear páginas que se transformen correctamente y ofrecer el contenido de manera comprensible para facilitar la navegación por el sitio web.

Un sitio web accesible es aquél cuyo contenido puede ser correctamente usado por el mayor número posible de usuarios. Lo más importante para hacer un sitio web accesible es comprender que la gente accede a la Web de modos muy diferentes.

Por tanto, un sitio web accesible deberá presentar la información de tal manera que los usuarios puedan acceder a ella independientemente del equipo físico y los programas que estén usando, e independientemente de qué capacidades físicas y sensoriales utilicen para interactuar con la computadora.

Distintas formas de navegar

Hay que saber que no todo el mundo utiliza para navegar por Internet los mismos tipos de dispositivos ni de la misma forma. A continuación se exponen unos ejemplos de distintos tipos de usuarios:

- Un usuario que utiliza un navegador gráfico con todos los conectores o 'plug-in' instalados. El navegador lo controla principalmente mediante el ratón y también esporádicamente con el teclado (teclas rápidas y acceso a formularios). Esta es la situación más habitual, pero no es la única posible.
- Un usuario ciego puede usar un programa lector de pantallas para acceder al contenido que muestra el navegador Explorer. Escucha el contenido textual de las páginas web mediante la tarjeta de sonido por síntesis de voz o lo lee por Braille en un dispositivo especial.
- Un usuario con deficiencia visual utilizará un magnificador de pantalla para ampliar la imagen y activará el mayor tamaño de fuentes disponible en el navegador. Si puede hacerlo, desactivará los colores definidos en las páginas para mostrarlas con máximo contraste entre el texto y el fondo.
- Un usuario puede tener deficiencias motrices que le impiden manejar el ratón. Sin embargo, manejará todos los programas del ordenador, incluido el navegador web, exclusivamente desde el teclado y usando las ayudas de accesibilidad de su sistema operativo.
- Hay otros usuarios con conexiones lentas a Internet, o que utilizan navegadores antiguos o que no tienen instalados los últimos conectores como Flash y otros. Es el caso de algunos usuarios que acceden desde otros países menos desarrollados o usando puestos de acceso en lugares públicos.

- Hay usuarios que acceden a la web mediante equipos portátiles 'palm-top' y teléfonos móviles de reducidísimas pantallas gráficas.

Transformación correcta

El primer principio del diseño accesible es por tanto crear páginas que se transformen correctamente y cuyo contenido sea correctamente reproducible bajo distintas circunstancias. Hay que crear páginas que sean accesibles a pesar de las deficiencias cognitivas leves, físicas o sensoriales de los usuarios. Hay que considerar también las posibles restricciones debidas al lugar de acceso y las barreras tecnológicas.

En este sentido el texto es siempre lo más accesible. Sin embargo no se trata de crear páginas sólo-texto sin elementos gráficos ni una atractiva maquetación visual. Existen técnicas de HTML para asociar texto alternativo a cada elemento no textual de la página. Además los elementos gráficos y multimedia correctamente usados contribuyen a mejorar la accesibilidad del sitio web, pues ayudan a conseguir el otro principio importante del diseño accesible: la comprensión del contenido y la navegación fácil por el sitio.

Contenido comprensible y navegable

Esto incluye no sólo la utilización de un lenguaje claro y simple, sino también proporcionar mecanismos comprensibles para navegar dentro de cada página y entre las páginas del sitio web. Al proporcionar herramientas de navegación e información orientativa en las páginas se maximizará la accesibilidad y la usabilidad del sitio web.

Pero como se ha comentado no todos los usuarios pueden utilizar las claves visuales tales como mapas de imagen, colores de fondo, marcos contiguos o imágenes que guían a los usuarios videntes. Algunos usuarios pierden también información del contexto cuando sólo pueden visualizar una parte de la página. Esto sucede si acceden a la página palabra por palabra con sintetizadores de voz, braille o teléfonos WAP o si acceden por partes con pantallas pequeñas o magnificadores de pantalla.

W3C:

El máximo organismo dentro de la jerarquía de Internet que se encarga de promover la accesibilidad es el World Wide Web Consortium (W3C), en especial su grupo de trabajo Web Accessibility Initiative (WAI). En 1999 el WAI publicó la versión 1.0 de sus pautas de accesibilidad Web. Con el paso del tiempo se han convertido en un referente internacionalmente aceptado. En diciembre del 2008 las WCAG 2.0 fueron aprobadas como recomendación oficial.

Estas pautas se dividen en tres bloques:

-Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG)

Están dirigidas a los webmasters e indican cómo hacer que los contenidos del sitio Web sean accesibles.

-Pautas de Accesibilidad para Herramientas de Autor (ATAG)

Están dirigidas a los desarrolladores del software que usan los webmasters, para que estos programas faciliten la creación de sitios accesibles.

-Pautas de Accesibilidad para Agentes de Usuario (UAAG)

Están dirigidas a los desarrolladores de Agentes de usuarios (navegadores y similares), para que estos programas faciliten a todos los usuarios el acceso a los sitios Web.

En nuestro país mediante la Ley 26653 se promueve la implementación de webs accesibles a todos los miembros partícipes del Estado de forma obligatoria e invita al sector privado a realizar iguales acciones.

Redes sociales:

Las redes sociales no solo permiten establecer vínculos entre las personas sino que se transformado en una herramienta de promoción con alcances no calculados justamente por la

entramada y compleja conexión que se produce entre distintos grupos que ni siquiera tienen contacto entre ellos.

El surgimiento y extensión de las redes sociales en Internet constituye uno de los fenómenos emergentes de mayor relevancia en los últimos años, en relación con el uso de las nuevas tecnologías.

Lamentablemente la accesibilidad que han demostrado los sitios más frecuentados de redes sociales: Twitter; Facebook, My Space, por ejemplo, poseen escasa a nula accesibilidad con lo cual nuevamente nos encontramos con una barrera que debe ser salvada a la brevedad.

Aún así, se pueden utilizar las mismas como una propuesta de comunicación y promoción, con la finalidad de fomento de la accesibilidad en nuestro país, además de herramienta de promoción, en las diferentes redes sociales incentivando también a la mejora de la accesibilidad en las mismas.



9. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL A CARGO DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y AFINES

En la actividad turística, la forma de prestar el servicio hace que sea más importante, quizá, que el producto mismo. En consecuencia el peso del factor humano en la satisfacción de las necesidades del cliente es mayor que en otros servicios.

Es necesario añadir una formación específica cuando hemos decidido ingresar en el desarrollo de un turismo accesible.

Esta formación ha de cubrir tres campos diferentes, pero complementarios, ya que el fallo de un eslabón significa la rotura de la cadena.

-Las personas con necesidades especiales y la forma de tratarlas abarcará desde el concepto de personas con necesidades especiales y sus clases hasta las normas para ayudar y tratar un tipo específico de personas con necesidades especiales pasando por las reglas o pautas generales en la materia.

-Los servicios e instalaciones que ofrece la empresa turística para las personas con necesidades especiales. Es importante que el conocimiento abarque todas las instalaciones al detalle y también a todos los empleados

-Las operaciones de ayuda elementales, como el plegado de una silla de ruedas, su manejo, el descenso a la piscina, etc.

Esta formación ha de llevarse a cabo combinando la formación teórica con la práctica, por lo que suele ser útil asociar a la misma a las organizaciones de personas con necesidades especiales.

En una gestión moderna de los recursos humanos, se está poniendo el acento en dos cuestiones claves: la captación de personas adecuada y la motivación de las mismas.

En los últimos tiempos se ha puesto un énfasis especial en la búsqueda de aquellas personas que posean competencia en la "habilidad de trato", considerando que los conocimientos pueden adquirirse después, pero que las características de la personalidad, valores y motivación son la clave del éxito de las personas en su actividad.

En cuanto a la faceta de la motivación, los psicólogos modernos hacen hincapié en los elementos intrínsecos del trabajo (resultado, reconocimientos, desarrollo personal, etc.), para la toma de decisiones y la responsabilidad.

Se hacen estas dos consideraciones finales para evitar que alguien piense que la formación produce efectos milagrosos. Si la persona no vale o no quiere, de nada sirve que sepa.

Algunas cuestiones a tener en cuanto a la formación del personal:

-Definir la capacitación que debe recibir todo el personal, incluida la dirección de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos actuales del personal. La capacitación debe ser la necesaria para la implementación de las presentes directrices y contemplar entre otras o según corresponda las siguientes temáticas:

a) Recomendaciones generales (naturalidad, respeto, sentido común, buena atención al usuario, etc.).

b) Atención a personas con discapacidad motriz y/o movilidad reducida: personas que caminan despacio y/o utilizan muletas; personas que utilizan silla de ruedas.

c) Atención a personas con discapacidad sensorial. (sordos, hipoacúsicos, ciegos, disminuidos visuales, personas con limitaciones en el lenguaje y/o habla)

d) Atención a personas de baja estatura.

e) Atención a personas con discapacidad mental.

f) Atención a personas con otros tipos de discapacidad y/o limitaciones.

- Establecer, programar y ejecutar la capacitación, tanto para el personal que se encuentra en funciones como para el ingresante.

- Mantener certificados y/o títulos habilitantes de las capacitaciones proporcionadas por organismos o instituciones calificadas en la temática.

- Mantener registros de las capacitaciones adquiridas incluyendo los participantes que reciben, el/los responsable/s de proporcionarla, los temas desarrollados y la fecha de realización.

- Capacitar al personal que brinde primeros auxilios y/o asistencia médica, con el objetivo de generar estrategias para una comunicación efectiva en la atención de las personas con discapacidad auditiva para generar estrategias de comunicación efectiva.

- Contar con personal calificado en el dictado de actividades recreativas, deportivas y/o actividades integradoras para personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Contar con guías debidamente capacitados para la realización de visitas turísticas guiadas, actividades integradoras y/o dirigidas a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

- Capacitar al personal destinado a atención al público en generar estrategias para una comunicación efectiva para con personas con discapacidad auditiva.

Fuente: Grünwald L., Sanjuanbenito Aguirre R., (2000), Turismo para todos, Manual de Pautas de Calidad de Atención para personas con Capacidades Restringidas. Buenos Aires.



10. BUEN TRATO A LAS PERSONAS CON CAPACIDADES RESTRINGIDAS

Las personas con capacidades restringidas (concepto que involucra entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, grupo familiar con niños pequeños, niños, discapacitados temporales -mujeres embarazadas, accidentados, etc.- y permanentes -motrices, sensoriales, mentales, viserales y múltiples -), en el uso de su tiempo libre destinado a actividades turísticas y/o recreativas generalmente encuentran distintas situaciones de conflicto en el espacio turístico, que podemos agrupar en:

- ESPACIOS VERDES (Plazas y parques), en la ESTRUCTURA URBANA (Obras de saneamiento, cruces peatonales y vehiculares, etc.), en el MOBILIARIO URBANO (laminarías, bebederos, bancos, etc.)
- EDIFICIOS, en los que podemos destacar los destinados a ALOJAMIENTO hotelero y extrahotelero, las instalaciones para GASTRONOMIA (Bares, confiterías y restaurantes), y las instalaciones para el desarrollo de ACTIVIDADES CULTURALES como museos y salas de espectáculos.
- Instalaciones para ACTIVIDADES CIENTÍFICAS (Congresos y convenciones) se suman a las instalaciones para el desarrollo de ACTIVIDADES RECREATIVAS- DEPORTIVAS como estadios y sus espacios complementarios (Vestuarios, gimnasios, etc.).
- Desarrollo de ACTIVIDADES LUDICAS en áreas naturales (Montañas, playas y ríos) y en áreas urbanas (zoológicos, casinos y discotecas) impiden por su conformación el acceso a estos atractivos.
- TRANSPORTE también presenta situaciones de conflicto en el caso de terminales, accesos y áreas de estacionamiento, junto con los medios específicos de transporte aéreo, marítimo, terrestre y fluvial.
- La falta de INFORMACIÓN para el libre desplazamiento en un destino.

Las personas con capacidades restringidas particularmente requieren índices mayores de seguridad durante su desplazamiento durante su tiempo productivo y durante el tiempo libre, principalmente en la faz informativa de servicios al usuario.

En este sentido surgieron algunas propuestas con el objetivo de contribuir a la concientización y motivación de la comunidad en relación a la integración de las personas con discapacidad.

- La integración es un proceso mutuo en el que intervenimos todos y se basa en el respaldo por el otro. Estar discapacitado no es estar enfermo; evite referirse a estas personas como enfermas o tratarlos como tales.
- Cuando entable una conversación con una persona con discapacidad, hablele directamente a ella y no a las personas que la acompañan.
- Si desea ayudar en la vía pública, en el lugar de trabajo, en el barrio, etc., a una persona con discapacidad espere a que esta le pida ayuda de alguna forma. El ofrecimiento sin saber si lo necesita es hacer diferencia.
- Cuando ayude a una persona con discapacidad no haga más de lo que ella le pida. Límitese a cumplir las instrucciones que ella le da.
- Sea paciente con el tiempo que le lleve a una persona con discapacidad hablar o actuar. Deje que ella maneje ese tiempo y le facilitará la comunicación.
- Es aconsejable evitar las alabanzas innecesarias a las expresiones de lástima.

- Si vive o se encuentra frecuentemente con una persona con discapacidad, acepte que ella tome sus decisiones e intégrele a las actividades cotidianas. Con ello favorecerá su autoestima y su desarrollo como miembro activo a la comunidad.
- No haga por las personas con discapacidad, ancianos o niños, lo que ellos pueden hacer por sí mismos, con el pretexto de que usted lo hace mejor o más rápido.
- Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con discapacidad, adviértale sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar.
- Cuando planee reunirse con una persona con discapacidad, fíjese que el lugar sea accesible para ella.
- No estacione en los lugares reservados para automóviles para personas con discapacidad ni ante los rebajes de cordones.
- En todos los medios de transporte público hay asientos reservados para personas con algún impedimento transitorio o permanente. Ceda siempre esos asientos y de esa forma cumplirá con las normativas vigentes...”.

Entre las recomendaciones para desarrollar infraestructura turística y habilitar espacios públicos para el turismo accesible, se destacan:

- Para el turista en silla de ruedas, evite obstáculos como las puertas pequeñas, pasillos angostos en una cafetería, espacios reducidos en servicios higiénicos, perchas muy altas para colgar o descolgar ropa en los placares de habitación, mostrador de recepción de hoteles muy altos, rampas con mucha pendiente, suelos pulidos, etc. Las habitaciones deben contar con puertas de 90 cm de ancho, placar con puerta corrediza y barras de apoyo junto al inodoro y en la bañera o ducha, entre otras facilidades.
- Para el turista con discapacidad visual, deben evitarse los carteles con letras muy pequeñas y sin contraste o pasillos mal iluminados, por ejemplo.
- Para los turistas con discapacidad auditiva, debe vigilarse su dificultad para escuchar mensajes de alta voz si hay mucho ruido ambiental; también evitar hablarles muy rápido o de espalda a ellos.
- Para turistas con dificultades de manipulación, que afecta indistintamente a personas ambulantes o en silla de ruedas, ya que se asocia con las manos y brazos, se deben considerar actos cotidianos como la manipulación de grifería (que debe ser de monocomando), manillas de puertas (que no debe ser redonda), teclados pequeños de teléfonos, etc.
- En espacios públicos establezca recorridos libres de escalones y con un ancho suficiente que permitan la libre circulación de una silla de ruedas y sus acompañantes. Cuando se implemente una rampa, se deberá realizar con pendientes suaves. Cuando las pendientes sean mayores a las recomendadas, es imprescindible la instalación de pasamanos continuos y pavimentos antideslizantes. La pendiente máxima del recorrido debe ser 12% en un desarrollo no superior a 2 metros.
- Evite construir elementos sobresalientes en los muros, trayectos e instalaciones a una altura inferior a los 1,90 mts. Estos elementos deben ser fácil de detectar visualmente. Ej.: Señalizaciones verticales, mobiliario urbano, ramas de árboles, semáforos, toldos, etc. Si no es posible evitar elementos sobresalientes en muros, éstos deberán hacer llegar toda su base hasta el suelo.
- Contar con estacionamientos reservados, que deben estar dentro de un recorrido libre de obstáculos evitando escalones, desniveles, suelos de grava y arena. El ancho mínimo de estos estacionamientos debe ser de 3,30 mts. y un largo de 5 mts., contemplando una zona de maniobra de 80 cm para la silla de ruedas a uno de los costados.

Sobre el trato apropiado a personas con discapacidad, Rafael Sanjuanbenito ha dicho:

- 1- No subestime a las personas con discapacidad. Déjeles que hagan por sí mismas todo lo que puedan. La mayoría puede bastante y les gusta hacer las cosas por sí mismas. Al tiempo, les agrada que se les reconozcan sus méritos y progresos, naturalmente, sin exageraciones que supongan un insulto a su inteligencia.
- 2- No le ayude nunca sin proponérselo antes. La ayuda “impuesta” les hiere como un

desprecio. Hay que preguntar con naturalidad si desean ayuda y de qué clase y, lógicamente, esperar la respuesta. Nadie debe ofenderse si la ayuda no es aceptada.

3- Ayude discretamente, sin llamar la atención de las personas del entorno, con naturalidad, sin precipitaciones ni revuelo. No se debe presumir de ayudar, ni adoptar un aire de “superprotector”. A las personas con discapacidad les molesta mucho llamar la atención.

4- Hay que ser natural en los contactos personales con las personas con discapacidad. Lo que ellos desean es que se les trate como iguales. Procure sobre todo:

No sentirse desorientado al hablar con ellos en ningún caso pronuncie frases compasivas sobre su estado. Cuando venga a cuento, hable con él con naturalidad. No caiga, ni en un mutismo tenso, ni en una explosión verbal inadecuada. No les trate nunca como a niños, ni siquiera a las personas con discapacidad psíquica adulta. Como personas normales que son, se asombrarán ante este tipo de actuación y les molesta.

No les aconseje a menos que se lo pidan. En general, saben muy bien lo que necesitan y desean y de una u otra forma pueden manifestarlo. No se dirija al acompañante de la persona con discapacidad, a menos que él no pueda seguir la conversación.

5- Mantenga con ellos los contactos humanos normales: llamadas telefónicas, invitaciones, paseos o charlas. Valoran mucho que se demuestre interés por sus trabajos profesionales y actividades de todo tipo.

6- Demuestre comprensión y tolerancia ante su, a veces, excesiva susceptibilidad o, incluso, ante su irritación. Piense que se hace a diario con los no discapacitados. Como dijimos antes, no se ofenda si rechazan su ayuda. Al revés, hay que alegrarse de su validez para ciertos actos...”

Recuerde, todas las personas tenemos necesidades diversas, respetemos la diversidad humana.



11. COMUNICACIÓN Y TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Es muy importante comunicarnos con aquellos cuya única diferencia es la dificultad para superar determinados elementos que constituyen barreras arquitectónicas o de comunicación. Y en este sentido, aunque las ventajas de los avances tecnológicos en todos los procesos de integración social desempeñan en la normalización de las personas con discapacidad, no debemos nunca abandonar o sustituir con ello el contacto directo, las relaciones directas o las conversaciones. Para todas las personas, pero especialmente para las personas con discapacidad, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica y, las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital.

Todos sabemos lo importante que es la Primera Impresión. El primer contacto que establecemos con el público tiene que ser sólido. La información y la atención al público resultan instrumentos decisivos para la creación de la imagen de una empresa o institución. Para atender a las personas con discapacidad se debe contar por un lado con el compromiso de las organizaciones de dirección de la misma y por otro con la adecuada formación del personal que haya de atender los distintos servicios establecidos para el normal funcionamiento de cada acto que se organice.

En primer lugar y aunque es posible que entre la organización y el participante o invitado haya existido algún vínculo anterior a la llegada al establecimiento, tanto la percepción del entorno como el saludo, bienvenida o primer contacto emocional es fundamental. Esto ya no deja lugar a dudas. Por ello es necesario estar informado de las condiciones en las que se tendrá que hacer, las formas más adecuadas para su trato o guía. Y esto ha de ser del dominio de todo el personal implicado.

Pautas de buen trato a personas con discapacidad visual

- Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual ha de presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Si conoce a la persona ciega o deficiente visual de otra ocasión anterior, no juegue a las adivinanzas. No piense que enseguida va a conocerle por su tono de voz salvo que pertenezca a su familia o al círculo de personas con las que trata habitualmente. El emisor debe identificarse siempre.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibirá si no le presta atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- Se pueden utilizar sin ningún tipo de problema términos o expresiones que hacen alusión o que contienen términos relativos a la vista, al mirar, etc. Las personas con discapacidad visual utilizan ese mismo lenguaje aunque con otra forma análoga de expresar su manera específica de ver como palpar o darse cuenta.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, etc., carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha

se encuentra la puerta...”, “Delante de usted, a unos diez pasos,... a unos diez metros... se encuentra la sala”.

- Muchas personas ciegas o deficientes visuales pueden desenvolverse de manera autónoma ayudados de un bastón guía (bastón blanco) o incluso de un perro guía. Si alguno de ellos le solicitara información debería indicarle los datos teniendo en cuenta la distancia y los obstáculos físicos que se pueda encontrar (escaleras, bordillos, cuestas empinadas,...).
- Póngase siempre en la situación de su interlocutor y mire desde su perspectiva para facilitarle la información precisa.
- Será de agradecer facilitarle cualquier tipo de información o novedad que se produzca. Un cambio de ubicación, la apertura de un salón o expositor nuevo,..., aunque no lo necesite en ese momento puede ser información de mucha utilidad para otro momento.
- No se ausente sin avisar ni tampoco entre en un recinto sin saludar. Facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo.
- Si han de custodiar objetos personales como abrigos o maletines, indíquele claramente dónde los sitúa y márquelos pues la persona ciega o deficiente visual puede no describírsela con todo detalle y que por ello se produzcan equívocos. No cambie la posición en la que ha dejado sus objetos, sin avisarle y obtener su conformidad.
- Para ayudarle a subir o bajar de un tren, micro o auto muéstrole dónde está la barra de la puerta colocando su mano encima y avísele de la presencia si hubiera escalones o una gran separación. Con la mano situada en la puerta de un vehículo la persona ciega, con su otra mano, se hará idea de la altura del techo y de dónde está el asiento. Si debiera moverse dentro del vehículo no dude en indicárselo.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si le solicita ayuda para acudir al aseo no se sienta incomodo. Simplemente deberá acompañarle a la puerta e indicarle la disposición del baño. Luego espere fuera.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad.
- No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar pues el escritor seguramente los ha utilizado para destacar o resaltar algún dato y esto se escapa de una lectura normal si no se indica.
- La puntualidad es muy importante. Para una persona que no ve los minutos se hacen eternos cuando se está esperando sin poder percibir lo que pasa y sin tener nada que hacer. Esto produce un nerviosismo y una tensión inútiles.
- El orden establecido en el mobiliario o la disposición de elementos ha de mantenerse fija para que sepa a dónde dirigirse.
- De modificarse ha de ser avisado.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
 - Agarrar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar
 - Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto dónde ha de firmar.
 - Mantenga sin alteración el orden de aquellos elementos y objetos que sean utilizados por la persona ciega, advirtiéndole de los cambios si los hubiese.
 - No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, etc.
 - Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos.
 - Si las ayudas técnicas no son suficientes (monitores de mayor tamaño, zoom-test, lupa,...) para percibir el material escrito será preciso recurrir al Braille.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica.
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio



Universidad Nacional de Quilmes
Extensión



FUNDACIÓN
TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



12. COMUNICACIÓN Y TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Es muy importante comunicarnos con aquellos cuya única diferencia es la dificultad para superar determinados elementos que constituyen barreras arquitectónicas o de comunicación. Y en este sentido, aunque las ventajas de los avances tecnológicos en todos los procesos de integración social desempeñan en la normalización de las personas con discapacidad, no debemos nunca abandonar o sustituir con ello el contacto directo, las relaciones directas o las conversaciones. Para todas las personas, pero especialmente para las personas con discapacidad, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica y, las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital.

Todos sabemos lo importante que es la Primera Impresión. El primer contacto que establecemos con el público tiene que ser sólido. La información y la atención al público resultan instrumentos decisivos para la creación de la imagen de una empresa o institución. Para atender a las personas con discapacidad se debe contar por un lado con el compromiso de las organizaciones de dirección de la misma y por otro con la adecuada formación del personal que haya de atender los distintos servicios establecidos para el normal funcionamiento de cada acto que se organice.

En primer lugar y aunque es posible que entre la organización y el participante o invitado haya existido algún vínculo anterior a la llegada al establecimiento, tanto la percepción del entorno como el saludo, bienvenida o primer contacto emocional es fundamental. Esto ya no deja lugar a dudas. Por ello es necesario estar informado de las condiciones en las que se tendrá que hacer, las formas más adecuadas para su trato o guía. Y esto ha de ser del dominio de todo el personal implicado.

Pautas de buen trato a personas con discapacidad auditiva

- No es necesario gritar, no le oírás. Puede incluso que consigamos el efecto contrario pues al vociferar, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro se crispa y esto es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios pero esto no ocurre siempre.
- Es necesario mantener la tranquilidad. Conviene estar calmado y pensar que podremos llegar a entendernos. Sólo es cuestión de tomarse unos minutos y seleccionar la estrategia más adecuada. Los mensajes a veces son difíciles de comprender con la misma rapidez que el resto de personas. Por ello, exagere si es necesario y repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes; tampoco es operativo un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.
- Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto será de gran utilidad tanto para la persona sorda pues facilita la lectura labial, como para el Intérprete que ha de transmitir con exactitud sus palabras.
- Asegúrese de que las explicaciones o lecturas se encuentren bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para la persona con discapacidad auditiva, por lo que sus niveles de atención oscilarán a lo largo de la misma.

- Indíquele el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- Diríjase siempre de frente a su interlocutor sordo. Esto nos ayudará en dos sentidos: Primero sentirá confianza en nosotros; segundo, a la vista de su expresión facial, proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende. No le hable nunca de espaldas o de lado pues impediría que éste pudiera leer sus labios.
- Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, tener a la vista los labios.
- Debemos permanecer quietos mientras nos comunicamos.
- No daremos la espalda, ni giraremos la cabeza, ni nos agacharemos. En general no adoptaremos ninguna postura que dificulte la vocalización y la emisión de la conversación.
- Es conveniente buscar una zona iluminada. Se debe procurar que la persona sorda se sitúe en un espacio con suficiente luz de frente y a la misma altura que su interlocutor para que pueda ver con claridad su rostro y capte así la información de forma visual.
- Nos podemos ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.
- La persona sorda suplente el canal auditivo por la vista y el tacto. Comunique las instrucciones o datos de forma clara y visual. Siempre que sea posible deberemos utilizar accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje. Las computadoras y los emisores de voz, entre otras ayudas técnicas, nos serán de gran ayuda pero no debemos despreciar la utilidad de todas las aclaraciones que pueda realizar en un papel o una pizarra.
- Existe la figura del Intérprete de Lengua de Signos (I.L.S.), es la persona que puede ayudarle en su comunicación con la persona sorda. Así cuando se dirija a una persona sorda usuaria de la Lengua de Signos, puede contar con la presencia del I.L.S. para cualquier tipo de interacción con ella.
- Cuando una persona sorda esté provista de prótesis auditivas (audífonos) se ha de tener en cuenta: La mayoría no llegan a tener una audición completa por el simple hecho de llevarlos. Constituyen un complemento, una ayuda para discriminar los sonidos que se producen a su alrededor. La comprensión de la lengua oral a través de estas prótesis exige un largo proceso de rehabilitación auditiva por parte de la persona que lo lleva y por tanto un proceso de adaptación que nosotros no podemos conocer. Es posible que la persona sorda complemente el uso de audífono con la lectura labial para captar los mensajes.

Pautas de buen trato a personas Sordociegas

- Utilice el nombre de la persona, si lo conocemos, para que sepa que nos dirigimos a ella, o presione levemente su brazo si no es así y hubiese más personas alrededor.
- Hágle saber de su presencia:
 - Tóquelo suavemente en el hombro o en el brazo, y espere a que de paso para comenzar.
 - Identifíquese con su nombre (es importante repetirlo tras cada separación).
 - El tacto es el canal seguro de comunicación, utilícelo olvidándose de prejuicios.
- Elija el sistema de comunicación preferido por la persona sordociega: la lengua Oral, la lengua de Signos, la escritura en la palma de la mano con mayúsculas o el dactilológico, con los gestos naturales.
- Hable en un tono normal y no sustituya el lenguaje verbal por gestos.
- Si tiene resto visual:
 - Mire de frente a la persona a la que se dirige la palabra o signo.
 - Hable despacio y vocalizando y/o signando dentro de su campo visual.
 - Utilice otras palabras en el caso de que la persona no comprenda inicialmente.
 - Escriba en letras mayúsculas con rotulador negro sobre papel si no le entienden ni de forma oral ni signada.
- Si no tiene resto visual: Haga uso del tacto como canal de comunicación.
- En ambos casos:
 - Asegúrese de que ha comprendido bien. Cuando no existan signos convencionales, se pueden y deben buscar signos para las situaciones más frecuentes con el fin de agilizar la comunicación.
 - Establezca turnos. Hágle saber cuándo puede hablar.

- Adopte una actitud comprensiva y paciente respeto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona.
- Despidase explicando su ausencia o interrupción.
- Coloque a la persona sordociega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro, cuando se despida orientándole sobre dónde está.



13. COMUNICACIÓN Y TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Es muy importante comunicarnos con aquellos cuya única diferencia es la dificultad para superar determinados elementos que constituyen barreras arquitectónicas o de comunicación. Y en este sentido, aunque las ventajas de los avances tecnológicos en todos los procesos de integración social desempeñan en la normalización de las personas con discapacidad, no debemos nunca abandonar o sustituir con ello el contacto directo, las relaciones directas o las conversaciones. Para todas las personas, pero especialmente para las personas con discapacidad, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica y, las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital.

Todos sabemos lo importante que es la Primera Impresión. El primer contacto que establecemos con el público tiene que ser sólido. La información y la atención al público resultan instrumentos decisivos para la creación de la imagen de una empresa o institución. Para atender a las personas con discapacidad se debe contar por un lado con el compromiso de las organizaciones de dirección de la misma y por otro con la adecuada formación del personal que haya de atender los distintos servicios establecidos para el normal funcionamiento de cada acto que se organice.

En primer lugar y aunque es posible que entre la organización y el participante o invitado haya existido algún vínculo anterior a la llegada al establecimiento, tanto la percepción del entorno como el saludo, bienvenida o primer contacto emocional es fundamental. Esto ya no deja lugar a dudas. Por ello es necesario estar informado de las condiciones en las que se tendrá que hacer, las formas más adecuadas para su trato o guía. Y esto ha de ser del dominio de todo el personal implicado.

Pautas de buen trato a personas con discapacidad física

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Elimine la necesidad de cubrir largas distancias.
- No obstaculice los itinerarios.
- Ajuste su paso al de la persona discapacitada.
- Ayúdele si ha de transportar objetos, carteras, etc.
- Facilite el alcance de los objetos de uso frecuente situándolo a una altura que permita el acceso por la persona en silla de ruedas, que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su espacio corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Si conversa con una persona durante un paseo procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.
- Si el saludo a una persona discapacitada mediante un apretón de manos no es posible o resulta muy delicado realice cualquier otro gesto que denote un acercamiento según el grado de cercanía que corresponda, desde una breve palmadita en el brazo hasta Un abrazo. Si la persona tiene amputado el brazo derecho no dude en saludarle estrechando su brazo izquierdo por lo que usted también deberá hacerlo con esta mano.



14. COMUNICACIÓN Y TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA

Es muy importante comunicarnos con aquellos cuya única diferencia es la dificultad para superar determinados elementos que constituyen una necesidad vital.

Todos sabemos lo importante que es la Primera Impresión. El primer contacto que establecemos con el público tiene que ser sólido. La información y la atención al público resultan instrumentos decisivos para la creación de la imagen de una empresa o institución. Para atender a las personas con discapacidad se debe contar por un lado con el compromiso de las organizaciones de dirección de la misma y por otro con la adecuada formación del personal que haya de atender los distintos servicios establecidos para el normal funcionamiento de cada acto que se organice.

En primer lugar y aunque es posible que entre la organización y el participante o invitado haya existido algún vínculo anterior a la llegada al establecimiento, tanto la percepción del entorno como el saludo, bienvenida o primer contacto emocional es fundamental. Esto ya no deja lugar a dudas.

Por ello es necesario estar informado de las condiciones en las que se tendrá que hacer, las formas más adecuadas para su trato o guía. Y esto ha de ser del dominio de todo el personal implicado.

Pautas de buen trato a personas con discapacidad psíquicos

- Muestre disposición de empatía hacia la persona con discapacidad mental e inclusión en el grupo de compañeros o resto de participantes.
- No se refiera a su discapacidad infantilizando innecesariamente conversación, gestos, etc.
- Si no le entienden, pruebe a decir de nuevo lo mismo pero empleando otras palabras.
- Mantenga ordenadas las distintas superficies de trabajo y/o las áreas donde sea preciso que desarrolle algún tipo de actividad.
- Coloque los materiales según el orden y/o frecuencia de uso y al alcance de la mano, si es posible.
- Ubique su espacio de actuación, si el acto así lo requiere, en áreas donde se limiten las posibilidades de distracción sin que ello suponga aislar a la persona.
- De instrucciones concretas utilizando un lenguaje sencillo y actuando como modelo para el aprendizaje de la tarea. Tenga en cuenta las posibles limitaciones para el mantenimiento de la atención.
- Los materiales, herramientas, etc., deben ser diferenciados utilizando códigos simples como colores, formas, etc.
- Aplique refuerzos verbales positivos respecto a sus actuaciones.
- Evite situaciones de estrés y urgencia temporal.
- En el caso de dar instrucciones, que éstas sean concretas, utilice un lenguaje sencillo. Repita las instrucciones sin mostrar desagrado, hágalo despacio. Cuidado con levantar la voz, es una tendencia muy general pero sin fundamento.
- Utilice material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Adopte una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades de comprensión y aprendizaje.

- Las instrucciones de funcionamiento de cualquier tipo de instalación o instrumento que precise utilizar han de ser cortas y fáciles de recordar. Se pueden incluir símbolos, iconos o pictogramas, que muestren secuencias de los procedimientos a seguir.
- Los intervalos de espera en el funcionamiento de instrumentos ha de ser suficientemente amplio como para permitir que los usuarios más lentos puedan ejecutar las instrucciones.



15. NECESIDADES DE DIVERSOS PERFILES DE USUARIOS. DISCAPACIDADES FÍSICAS. REQUERIMIENTOS Y AYUDAS TÉCNICAS COMO BASE DE LOS REQUISITOS DE DISEÑO PARA LOGRAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Alcanzar la accesibilidad global (o universal) de un entorno o producto significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o capacidad. Para ello deben cumplirse una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar, que son las que se enuncian a continuación: acceder, circular, comunicarse, utilizar.

Al objeto de simplificar la exposición de sus necesidades se presenta la siguiente agrupación:

- Personas con discapacidades físicas
- Personas con discapacidad visual
- Personas con discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad mental o cognitiva
- Personas que no conocen el idioma o la cultura (inmigrantes, turistas, trabajadores y estudiantes extranjeros, etc.)
- Personas mayores, mujeres embarazadas, niños, personas con cochecitos de bebés, etc.

Especificaciones de accesibilidad necesarias dependiendo del perfil del usuario y sus limitaciones físicas, como base de los requisitos de diseño necesarios para lograr la Accesibilidad Universal

Personas con discapacidades físicas.

En general, la cobertura de las necesidades de este colectivo debe ir dirigida a simplificar y clarificar su entorno al máximo. De esta forma, la persona puede asimilar más fácilmente el uso y la actividad a desarrollar. Requerimientos y Ayudas Técnicas:

- Itinerarios sencillos y accesibles desde la vía pública hasta la entrada del establecimiento (tanto de día como de noche).
- Ayudas técnicas ante las posibles pérdidas de equilibrio: pasamanos, barras de apoyo, sillas con apoyabrazos.
- Ayudas mecánicas: puertas mecánicas (que permitan el acceso a sillas de ruedas).
- Situación adecuada de los distintos dispositivos de manipulación: puertas, botoneras, etc. que permita el fácil alcance y manipulación de objetos desde una silla de ruedas.
- Diseño sin salientes y debidamente estructurado para que facilite el movimiento dentro del sistema móvil. Proteger de límites de las paredes o bordes, mediante acabados despuntados.
- Buena iluminación del espacio, para evitar sombras y deslumbramientos.
- Suelo regular, sin resaltes y antideslizantes.



16. NECESIDADES DE DIVERSOS PERFILES DE USUARIOS. DISCAPACIDAD VISUAL. REQUERIMIENTOS Y AYUDAS TÉCNICAS COMO BASE DE LOS REQUISITOS DE DISEÑO PARA LOGRAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Alcanzar la accesibilidad global (o universal) de un entorno o producto significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o capacidad. Para ello deben cumplirse una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar, que son las que se enuncian a continuación: acceder, circular, comunicarse, utilizar.

Al objeto de simplificar la exposición de sus necesidades se presenta la siguiente agrupación:

- Personas con discapacidades físicas
- Personas con discapacidad visual
- Personas con discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad mental o cognitiva
- Personas que no conocen el idioma o la cultura (inmigrantes, turistas, trabajadores y estudiantes extranjeros, etc.)
- Personas mayores, mujeres embarazadas, niños, personas con cochecitos de bebés, etc.

Especificaciones de accesibilidad necesarias dependiendo del perfil del usuario y sus limitaciones visuales, como base de los requisitos de diseño necesarios para lograr la Accesibilidad Universal

Personas con discapacidad visual.

Ayudas para la movilidad, el uso, la comunicación y la comprensión.

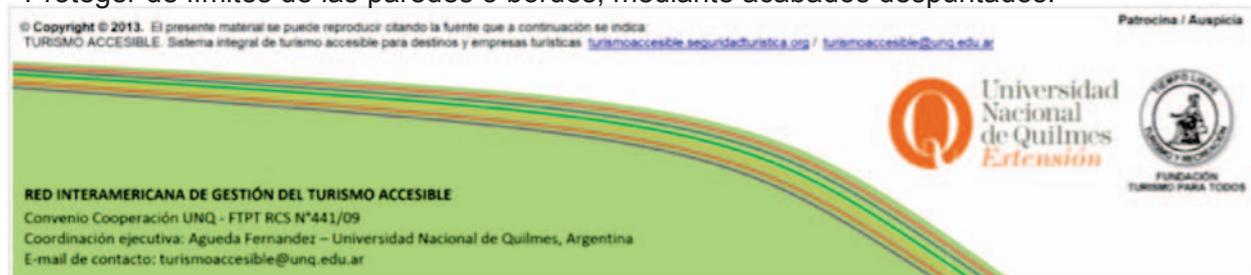
Ayudas técnicas: bastones, mapas en relieve y perros guías.

Dependen, en gran medida, de otros sentidos para desenvolverse en su entorno. Éstos son el tacto y el oído.

Sus principales dificultades en la vida cotidiana – cuando los entornos no están adaptados – se relacionan con la movilidad y la comunicación, cuando ésta solo se brinda por vía gráfica.: identificación de espacios y objetos, detección de obstáculos (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.), determinación de direcciones y seguimiento de itinerarios.

Requerimientos y Ayudas Técnicas:

- Sistemas de información sonora
- Itinerarios de circulación organizados de forma simple, debidamente señalizados y que se encuentren libres de obstáculos que no puedan ser percibidos desde el suelo.
- Señales visuales y táctiles que utilicen el color y la textura.
- Señales sonoras para alarmas de emergencia.
- Incorporación de documentos, escritos y señalética en lenguaje Braille.
- Espacio con pasamanos y barras de apoyo.
- Entorno con buena acústica (que disminuyan el ruido-ambiente y mejoren la audición de la información) y con una iluminación general uniforme.
- Proteger de límites de las paredes o bordes, mediante acabados despuntados.





17. NECESIDADES DE DIVERSOS PERFILES DE USUARIOS. DISCAPACIDAD MENTAL O COGNITIVA. REQUERIMIENTOS Y AYUDAS TÉCNICAS COMO BASE DE LOS REQUISITOS DE DISEÑO PARA LOGRAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Alcanzar la accesibilidad global (o universal) de un entorno o producto significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o capacidad. Para ello deben cumplirse una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar, que son las que se enuncian a continuación: acceder, circular, comunicarse, utilizar.

Al objeto de simplificar la exposición de sus necesidades se presenta la siguiente agrupación:

- Personas con discapacidades físicas
- Personas con discapacidad visual
- Personas con discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad mental o cognitiva
- Personas que no conocen el idioma o la cultura (inmigrantes, turistas, trabajadores y estudiantes extranjeros, etc.)
- Personas mayores, mujeres embarazadas, niños, personas con cochecitos de bebés, etc.

Especificaciones de accesibilidad necesarias dependiendo del perfil del usuario y sus limitaciones mentales o cognitivas, como base de los requisitos de diseño necesarios para lograr la Accesibilidad Universal

Personas con discapacidad mental o cognitiva. Ayudas para la comunicación y la comprensión. Ayudas técnicas: Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultades en su capacidad de relación con el entorno, fundamentalmente en todo lo que se refiera a la comprensión en la comunicación. En cuanto a la accesibilidad, pueden tener problemas de comprensión de la información brindada, ya sea oral, escrita o señalética.

Requerimientos y Ayudas Técnicas para el diseño de la herramienta de accesibilidad universal para las personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades relacionadas:

- Itinerarios de circulación simples y señalizados de forma simple (utilizando símbolos tradicionales y colores llamativos).
- Espacio libre de elementos que puedan confundir o desorientar.
- Proteger de límites de las paredes o bordes, mediante acabados romos.
- Espacio y/o elementos que no requieran realizar varios movimientos a la vez.
- Transmisión de la información a través de señales o símbolos de una forma sencilla y clara para que ellos también los reconozcan. Vocabulario claro y sencillo.



18. NECESIDADES DE DIVERSOS PERFILES DE USUARIOS. DISCAPACIDAD AUDITIVA. REQUERIMIENTOS Y AYUDAS TÉCNICAS COMO BASE DE LOS REQUISITOS DE DISEÑO PARA LOGRAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Alcanzar la accesibilidad global (o universal) de un entorno o producto significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o capacidad. Para ello deben cumplirse una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar, que son las que se enuncian a continuación: acceder, circular, comunicarse, utilizar.

Al objeto de simplificar la exposición de sus necesidades se presenta la siguiente agrupación:

- Personas con discapacidades físicas
- Personas con discapacidad visual
- Personas con discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad mental o cognitiva
- Personas que no conocen el idioma o la cultura (inmigrantes, turistas, trabajadores y estudiantes extranjeros, etc.)
- Personas mayores, mujeres embarazadas, niños, personas con cochecitos de bebés, etc.

Especificaciones de accesibilidad necesarias dependiendo del perfil del usuario y sus limitaciones auditivas, como base de los requisitos de diseño necesarios para lograr la Accesibilidad Universal

Personas con discapacidad auditiva. Ayudas para la comunicación y la comprensión.
 Ayudas Técnicas: audición (audífonos), comunicación (generadores de voz, avisadores luminosos, sistemas de videoconferencia etc.), transmisión de sonido (bucles amplificadores), telefonía (teléfonos con entrada y salida de texto, sistemas de videotelefonía), etc.
 Además, es imprescindible que los mensajes informativos acústicos vayan siempre acompañados de información visual y se implementen circuitos de iluminación y señalización de forma complementaria a la información sonora. Todo ello facilitaría, en la mayoría de los casos, la capacidad de interrelación de la persona con el entorno.

Requerimientos y Ayudas Técnicas para el diseño de la herramienta de accesibilidad universal para las personas con discapacidades auditivas:

- Entorno acústico que minimice las interferencias y el ruido-ambiente.
- Presencia de sistemas y señales de aviso y alarma que comuniquen la información sonora de manera visual o vibratoria.
- Ayudas técnicas como:
 - Teléfono de texto, amplificadores de sonido, sistemas de escucha (ej. bucle magnético) de uso individual o de uso colectivo 1
 - Equipos de Frecuencia Modulada 2
 - Sistemas de reconocimiento de voz 3
 - Sistemas de videoconferencia, de videotelefonía y subtítulos.
 - Buena iluminación: es muy importante que el área donde se dé la interacción esté suficientemente iluminada para que se pueda percibir la información de forma visual.
 - Sistemas de transmisión visual y escrita para completar la expresión oral.

Sistemas de inducción magnética (bucles magnéticos): Sistemas para usuarios de audífono provistos de bobina inductiva. Estos sistemas mejoran y acercan la señal auditiva, mitigan el ruido ambiente y, con todo ello, posibilitan la comunicación con estos usuarios. El bucle o aro magnético transforma el sonido en ondas magnéticas que capta el audífono. Estos sistemas existen en diferentes versiones, unas de instalación fija y otras portátiles.

Equipos de Frecuencia Modulada: consiste, básicamente, en un conjunto de transmisor y receptor, de tamaño reducido. Estos sistemas mejoran y acercan la señal auditiva, mitigan el ruido ambiente y, con todo ello, posibilitan la comunicación con estos usuarios. Son de uso individual y no requieren ninguna instalación.

Sistemas de reconocimiento de voz: sistema que permite transcribir en tiempo real un mensaje oral a texto escrito. Para ello se requiere un programa informático reconocedor de habla, capaz de entender órdenes vocales y dictar mensajes.



19. NECESIDADES DE DIVERSOS PERFILES DE USUARIOS. DISCAPACIDAD PARA HABLAR. REQUERIMIENTOS Y AYUDAS TÉCNICAS COMO BASE DE LOS REQUISITOS DE DISEÑO PARA LOGRAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Alcanzar la accesibilidad global (o universal) de un entorno o producto significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o capacidad. Para ello deben cumplirse una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar, que son las que se enuncian a continuación: acceder, circular, comunicarse, utilizar.

Al objeto de simplificar la exposición de sus necesidades se presenta la siguiente agrupación:

- Personas con discapacidades físicas
- Personas con discapacidad visual
- Personas con discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad mental o cognitiva
- Personas que no conocen el idioma o la cultura (inmigrantes, turistas, trabajadores y estudiantes extranjeros, etc.)
- Personas mayores, mujeres embarazadas, niños, personas con cochecitos de bebés, etc.

Especificaciones de accesibilidad necesarias dependiendo del perfil del usuario y sus limitaciones en el habla, como base de los requisitos de diseño necesarios para lograr la Accesibilidad Universal

Personas con discapacidad para hablar. Ayudas para la comunicación.

Ayudas Técnicas: aunque son capaces de entender todo tipo de mensajes, se recurre a la amplificación de los sonidos o, en el caso de imposibilidad de hablar, al lenguaje de gestos, escrito o sistemas alternativos (interfaces, sintetizadores de voz o teléfonos de texto).

Requerimientos y Ayudas Técnicas para el diseño de la herramienta de accesibilidad universal para las personas con discapacidades para hablar:

- Espacio y servicios que permita expresarse de forma escrita.
- Ayudas técnicas que faciliten la comunicación (teléfonos de texto y sintetizadores de voz).
- Entorno que no esté sobrecargado, que pueda distraer o desorientar. La sobreinformación también dificulta la concentración de estas personas.



20. NECESIDADES DE DIVERSOS PERFILES DE USUARIOS. PERSONAS QUE NO CONOCEN EL IDIOMA O LA CULTURA. REQUERIMIENTOS Y AYUDAS TÉCNICAS COMO BASE DE LOS REQUISITOS DE DISEÑO PARA LOGRAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Alcanzar la accesibilidad global (o universal) de un entorno o producto significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o capacidad. Para ello deben cumplirse una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar, que son las que se enuncian a continuación: acceder, circular, comunicarse, utilizar.

Al objeto de simplificar la exposición de sus necesidades se presenta la siguiente agrupación:

- Personas con discapacidades físicas
- Personas con discapacidad visual
- Personas con discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad mental o cognitiva
- Personas que no conocen el idioma o la cultura (inmigrantes, turistas, trabajadores y estudiantes extranjeros, etc.)

Especificaciones de accesibilidad necesarias dependiendo del perfil del usuario y sus limitaciones de conocimiento del idioma o la cultura, como base de los requisitos de diseño necesarios para lograr la Accesibilidad Universal

Personas que no conocen el idioma o la cultura, (inmigrantes, turistas, trabajadores y estudiantes extranjeros, etc.). Ayudas para la comunicación y la comprensión.

Teniendo en cuenta la presencia de población inmigrante y las limitaciones idiomáticas de una gran parte de ellos, resulta también importante que los entornos, productos y servicios sean accesibles también para estos colectivos, y que favorezcan de esta manera su plena integración en la sociedad.

Requerimientos y Ayudas Técnicas para el diseño de la herramienta de accesibilidad universal para las personas que desconocen el idioma:

- Información sencilla, tanto escrita como oral (multicanalidad).
- Señalización icónica universal, de fácil comprensión.
- Disposición de la información en diferentes idiomas oficiales.
- Elaboración de discursos lógicos y contextualizados.



21. TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL AVIÓN

La persona ciega puede viajar sola y para ello requiere de cierto apoyo de orientación y guía para su desplazamiento:

- 1.- En el aeropuerto se debe guiar a la persona hasta el mostrador, auxiliándola con el trámite de su documentación e impuestos.
- 2.- En el mostrador los empleados transmiten al personal de rampa y de a bordo, la presencia de una persona ciega sin compañía en el vuelo.
- 3.- El personal de asistencia guiará al turista hacia el avión previo trámite del impuesto, migración y aduana. Si el avión tiene escalera para su acceso, le pondrá o ubicará su mano en la baranda de la escalera. Prácticamente esto es todo lo que hay que hacer para que la persona llegue a la cabina del avión; y le entregará la responsabilidad del pasajero al personal de a bordo que lo ubicará en su asiento.
- 4.- Si en vez de escaleras hay túneles de acceso, el personal de asistencia guiará al pasajero hasta la puerta de la cabina, donde lo referirá para su atención con personal de a bordo.
- 5.- Salvo que el mismo pasajero lo rechace, la ubicación del asiento del viajero será al lado del pasillo, lo más próximo posible a la puerta de acceso y a los servicios higiénicos.
- 6.- Es conveniente que el avión posea algún material de lectura en relieve o alguna grabadora con contenido entretenido.
- 7.- Las bebidas y licores serán ofrecidos previamente a la persona ciega, es decir, recalcándole la existencia y su pedido.
- 8.- La persona ciega habrá recibido indicación sobre la ubicación de la perilla del oxígeno o aire y el botón de llamada para la atención del personal de a bordo.
- 9.- Igualmente al momento de servir el refrigerio, el personal de a bordo debe indicar con claridad las opciones que existen, en lo referente a alimentos sólidos y bebidas.
- 10.- La persona ciega debe ser instruida sobre la ubicación de los servicios higiénicos del avión con facilidad. Con ello, ella podrá dirigirse solo hasta el servicio y tirar de la puerta y poner el seguro interior, pues ha recibido previamente la suficiente información. Esto no es obstáculo para que el personal de a bordo lo auxilie de ser necesario, pero lo recomendable es preguntarle al pasajero antes de auxiliarlo, si es que necesita ayuda.
- 11.- Para ciertos alimentos la persona o pasajero con ceguera requiere de auxilio en el sentido de cortar e indicar la ubicación de los mismos en el azafate. Los cubiertos de metal son preferibles que los de plástico.
- 12.- Si la persona ciega recibe una buena información, ella será totalmente independiente para ingerir sus alimentos.
- 13.- La técnica para la ubicación de objetos y alimentos en la bandeja es la del "reloj"; el personal de abordaje imagina y diseña en la bandeja los números de la esfera de un reloj, lo cual facilita definitivamente la ubicación, por ejemplo:
 - a) Entre las doce y las 4 se encuentra una guarnición de ensalada o legumbres, entre las 4 y las 7 arroz y entre las 7 y las doce carne, pescado o pollo. El vaso con el vino está en el ángulo derecho aproximadamente a las dos y los cubiertos están envueltos en una servilleta a las nueve. El postre está en el ángulo superior izquierdo del azafate.
 - b) La bandeja, dentro de lo posible, debe ser retirado con premura, no dejándolo mucho tiempo sobre la mesa una vez consumidos los alimentos porque una distracción de la persona ciega podría ocasionar el incidente de tirar algún elemento al piso o encima de ella.
- 14.- Luego del aterrizaje es recomendable que el personal de a bordo advierta a la persona ciega tener a la mano sus efectos personales, brindándole ayuda en caso de necesitarlo y

facilitando su salida entre los primeros pasajeros. La otra posibilidad es que se espere para salir entre los últimos, lo cual podría incomodarlo porque tendría que dar pase a los pasajeros del lado de la ventanilla.

Esto da como conclusión que en los aviones de cabina ancha la persona con ceguera debe estar al lado del pasillo, ya sea en las filas laterales o en los asientos centrales.

15.- El pasajero recibirá indicación a tiempo para dar facilidad a los pasajeros que tienen que salir por su lado y él pueda esperar hasta el final, cuando el personal de abordaje disponga de más tiempo.

16.- El personal de a bordo le ofrecerá el brazo al pasajero para que éste se tome de él y lo conducirá hasta las escaleras, colocándole con cuidado su mano en la baranda, para que se oriente de la ubicación de los escalones y el grado de inclinación de la escalera. Al llegar al piso o rampa, será recibido por personal de asistencia, la cual le facilitará todos los trámites de migración y aduana. Si la agencia de viajes realizó la coordinación necesaria, lo estará esperando un empleado del hotel donde se alojará, el que tiene toda la capacitación facilitadora para su atención.

17.- En el caso de que no exista escalera, sino un túnel de salida, el personal de a bordo hará la posta de referir al pasajero al personal de asistencia. Ella lo recibirá en la puerta del avión y realizará la misma función de migraciones y aduana en el punto anterior, conectándolo luego con el funcionario del hotel donde se alojará.

Fuente: Manual para la atención del turista con discapacidad, PromPerú, Perú, Setiembre del 2000



22. TRATO ADECUADO A PERSONAS QUE SE MOVILIZAN EN SILLA DE RUEDAS EN EL AVIÓN

Las tecnologías y características únicas del transporte aéreo presentan una serie de retos a los pasajeros con discapacidad. La accesibilidad de los aeropuertos varía mucho. Además, los aviones tienen distintos grados de accesibilidad, dependiendo del modelo, tamaño y año de fabricación.

Desde el punto de vista del cliente, cada componente o tramo de un viaje en avión debe ser accesible. Uno de los temas de accesibilidad más relevantes a las necesidades de los pasajeros con movilidad física restringida es: el acceso a los aviones y el acceso dentro de la cabina del avión.

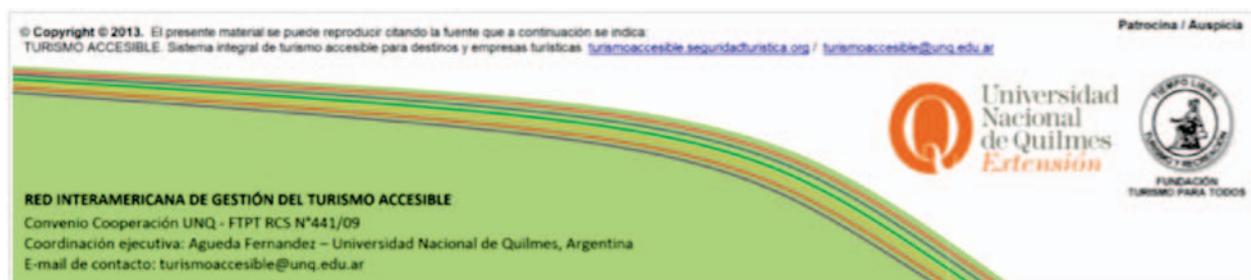
Acceso al avión

El acceso al avión mismo puede ser el desafío más grande para la persona con movilidad física restringida dependiendo del tipo de avión y de las comodidades que ofrezca el aeropuerto mismo.

El uso de mecanismos de embarque puede ser necesario para embarcar y/o desembarcar de una aeronave. Se debe prestar atención a:

- Cuando no hay una manga o rampa con acceso al avión, el embarque se realiza mediante un elevador automático, generalmente se realiza con discreción antes de que suban los otros pasajeros.
- Los pasajeros que usen silla de ruedas deben transferirse a una silla más pequeña que se pueda maniobrar en el interior de la aeronave.
- Los transportistas deben tener trípticos de información suplementaria impresos con caracteres grandes o en braille.
- A la hora de las comidas, se le puede ayudar a un pasajero que lo solicite, ya sea servir líquidos, echar condimento a la ensalada y cortar los alimentos.
- Los pasajeros con discapacidad, incluidos aquellos que deben usar una silla de ruedas abordo, pueden solicitar la ayuda del personal de cabina para llegar a los servicios higiénicos y regresar de ellos. Se puede ayudar si estos últimos fueran accesibles para las sillas de ruedas de abordo.

Fuente: Manual para la atención del turista con discapacidad, PromPerú, Perú, Setiembre del 2000





23. TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN ACTIVIDADES Y VISITAS GUIADAS: TEATROS, MUSEOS Y OTROS LUGARES DE INTERÉS

La persona ciega puede viajar sola y para ello requiere de cierto apoyo de orientación y guía para su desplazamiento en actividades y visitas guiadas.

- 1.- El guía turístico es clave para que la persona ciega pueda disfrutar de su viaje. Por esa razón el guía debe ser muy descriptivo y detallista, tanto del paisaje, como de los monumentos, la ciudad, el museo, sus piezas y los centros arqueológicos. El mismo principio se debe aplicar para orientarlo en el proceso de compras.
- 2.- El guía turístico puede decir por ejemplo: “ésta es una zona con un cerrito verde, con muchos árboles, donde hay casitas pintorescas de color blanco con tejados color ladrillo; exactamente al frente y a unos 10 kilómetros hay una mole inmensa de los Andes nevados...” etc.
- 3.- Se debe tener en cuenta que existen turistas con ceguera de nacimiento y otros con ceguera adquirida. Para los segundos, la explicación es más fácil, porque tienen en la memoria los colores.
En cambio para aquéllos que son ciegos de nacimiento, la explicación de los colores es casi imposible.
- 4.- Cuando los turistas con ceguera de nacimiento hacen visitas, lo mejor es llevarlos a tiendas, centros arqueológicos, centros de artesanía, teatros, discotecas, entre otros. Para este tipo de personas se evitan explicaciones o descripciones abstractas tales como: color, arco iris, neblina, atardecer, amanecer entre otras cosas. La imaginación del guía y su creatividad, puede salvar momentos de apremio en la concepción de lo que se está visitando por del turista.
- 5.- En el teatro, el guía debe tratar de ubicar a la persona en un lugar donde la audición sea lo más clara posible y pueda entender, comprender y escuchar los diálogos de una obra teatral. El guía debe describirle la sala, el vestuario, los personajes y los artistas; así mismo la decoración y si el teatro tiene historia, darle esta información.
- 6.- La lectura del folleto del teatro sobre la obra o el concierto es muy importante. Como una recomendación general, no es apropiado insistir con la ayuda. Debe esperarse que el turista pida aclaración o repetición de la información.
- 7.- En el caso de conciertos clásicos o modernos es importante describir también el vestuario, los instrumentos y el ambiente.
- 8.- La asistencia a discotecas igualmente tiene un tratamiento especial para la comodidad y seguridad de la persona. En este caso, también debe ubicarse al turista lo más lejos posible de los altoparlantes o por lo menos estar equidistante de ellos, para que él pueda escuchar la conversación de sus interlocutores.
- 9.- La ubicación de la mesa y las bebidas deben ser comunicadas, haciéndole tocar la ubicación de todo ello, pues se trata de muebles livianos que fácilmente pueden ser desplazados o echados al piso.
- 10.- En cuanto a la visita a museos, se debe empezar por la lectura que proporciona la entidad sobre su historia y especialidad, sus dimensiones, características arquitectónicas, entre otros detalles.
- 11.- En monumentos arqueológicos, la persona ciega guiada apropiadamente puede acceder por todos los caminos.
Para visitar restos arqueológicos e históricos es importante que el turista use su bastón.
- 12.- El canotaje es una práctica accesible a la persona ciega. Si es la primera vez que la realiza, las instrucciones deben ser repetidas más de dos veces; él debe demostrar y comunicarse debidamente para que el guía sepa que las ha comprendido.

13.- El bote debe ser reconocido por la persona ciega tocándolo y recorriéndolo. El guía debe afianzar este reconocimiento con la descripción debida del bote. La ubicación de la persona ciega debe ser lo más segura, posiblemente en la proa de la embarcación.

14.- Para la visita a tiendas o ferias, el turista debe tener la posibilidad de tocar aquello que desea adquirir para poder “verlo”. El guía debe informar al vendedor que se trata de una persona ciega y que es a él a quien tiene que dirigirse al hablar, porque si bien no ve, escucha perfectamente. Existe una actitud equivocada en los vendedores que se dirigen preferente o totalmente al acompañante de la persona ciega. Esta actitud debe ser corregida claramente por el guía.

15.- Para excursiones o paseos por bosques selváticos, la persona ciega debe llevar su bastón en su mano derecha e ir tomado del brazo derecho del guía. El guía debe estar atento para advertirle al turista de obstáculos aéreos y si debe agacharse y a qué nivel hacerlo.

16.- Para paseos y navegación en ríos, la persona ciega debe llevar su bastón e identificar con éste el borde del embarcadero y el borde de la lancha; además, cuánto debe bajar o subir para embarcarse.

17.- En la visita a los pueblos, durante la celebración de festividades, el guía debe describir la parte cultural referida a la historia, antecedentes, cultura, alimentos, bebidas, vestimenta, instrumentos musicales, bailes, entre otros, y tratar dentro de lo posible que el turista participe directamente en alguna actividad.

Fuente: Manual para la atención del turista con discapacidad, PromPerú, Perú, Setiembre del 2000



24. TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN ACTIVIDADES Y VISITAS GUIADAS: TEATROS, MUSEOS Y OTROS LUGARES DE INTERÉS

Por lo general a los TURISTAS con discapacidad intelectual viajan acompañados y sin inconvenientes. Algunas reglas a tener en cuenta en las actividades de recreación:

- 1.- Generalmente los familiares o acompañantes del TURISTA con discapacidad intelectual le preparan los recorridos o visitas turísticas porque conocen sus aficiones, aptitudes, posibilidades e intereses individuales. Lo que le place, agrada y puede hacer o efectuar.
- 2.- Es probable que el grupo familiar ya venga organizado y tenga muy claro el tipo de visitas y recorridos a realizar. En este sentido, los guías deben ser flexibles, no sin prestarles algunas indicaciones y recomendaciones, y dejándolos en libertad para que hagan recorridos disímiles a los trazados oficialmente.
- 3.- En los casos que el TURISTA con discapacidad y sus acompañantes se incluyan dentro del recorrido normal del grupo turístico, el guía o los guías deben procurar estar algo cerca de la persona con discapacidad. Debe informarse al grupo que dentro de los participantes del tour hay una persona con discapacidad.
- 4.- Es importante que los operadores turísticos tengan impresos en los que hayan extractos descriptivos y de definiciones de lo que es discapacidad, sus causas y efectos; impresos que deben estar preferentemente en las habitaciones. Así será mucho más sencilla la integración y mejores los medios para relacionarse y para facilitar o conducir a la persona afectada.
- 5- El servicio de guías especializados facilita en gran medida el crecimiento del Turismo para personas con discapacidad.
- 6.- En el recorrido de visitas, los acompañantes deben afianzar la narración del guía, independientemente a que esté cerca de ellos. La expresividad mímica del guía va a facilitar al TURISTA, tomar atención y dirigir su mirada hacia aquellos lugares que están siendo descritos.
- 7.- La persona con discapacidad intelectual que hace TURISMO puede desear con cierta frecuencia el efectuar recorridos de turismo de aventura "light", en los que los rangos de dificultad y riesgo sean menores y los de accesibilidad mayores.
Por ejemplo, el ingreso a áreas boscosas o selváticas por senderos conocidos o la visita a ruinas arqueológicas, donde se debe llevar un calzado antideslizante para recorrer caminos que no sean peligrosos.
- 8.- El ir de tiendas o shopping es una actividad que generalmente la realiza el turista con sus acompañantes.
- 9.- En caso que el TURISTA sea una persona con discapacidad leve y viaje solo o con un amigo con la misma limitación, es importante que el shopping o visitas a lugares de artesanía, exhibición y venta no las hagan solos, sino acompañados por algún guía o empleado del hotel, especializado o capacitado en el tema de discapacidad. Esto se aconseja para que no vayan a sufrir alguna decepción o engaño en las transacciones que pudieran hacer.
- 10.- En oportunidades, el podría requerir de servicios de terapia física, masaje, sauna y gimnasio. En el caso que sean TURISTAS con discapacidad leve, sólo hay que orientarlos lo mejor posible y que el personal de esos servicios estén bien enterados de cómo tienen que dirigir y dar las facilidades necesarias a la persona con discapacidad.
- 11.- Cuando a estos servicios concurren TURISTAS con discapacidad significativa, son los familiares o acompañantes los que se hacen cargo del asunto y le van a brindar la comodidad y seguridad necesarias.

- 12.- Las visitas a teatros y conciertos, si son TURISTAS con discapacidad leve, deberían ser en compañía de un guía para que les facilite descripciones motivadoras de las obras y la infraestructura, procurando que la descripción genere el interés, atención y motivación en ellos, porque muchos de ellos hacen teatro, música y baile, y el tema les interesa con verdadero afán.
- 13.- En el caso de los turistas de menor nivel intelectual y que asisten con sus familiares, los responsables son ellos, quienes le proporcionarán la información y explicación necesarias para tratar de estimular su atención y concentración. Los acompañantes pueden llegar a la conclusión de dejar el espectáculo o salir del teatro, si lo consideran necesario.
- 14.- Para la asistencia a discotecas o salas de baile, actividades muy placenteras y solicitadas por los TURISTAS especiales, deben ser acompañados por sus familiares o guías turísticos. No deben asistir solos aún los TURISTAS con discapacidad leve por razones de seguridad, ya que el consumo de alcohol altera la conducta de los consumidores y puede producir incidentes que hay que evitar totalmente.

Fuente: Manual para la atención del turista con discapacidad, PromPerú, Perú, Setiembre del 2000



25. TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN UN TRANSPORTE

La técnica actual de asistencia a los turistas con discapacidad es la de observar y escuchar, así como darle a todas las personas la posibilidad de poder solicitar asistencia si lo necesitan. El personal bien entrenado y profesional responderá adecuadamente a alguna necesidad o sabrá a dónde solicitar este tipo de asistencia y orientar al cliente.

Guías para los empleados del transporte

El personal debe conocer muy bien cuál es la política, cuáles son los servicios que la compañía presta y debe estar preparado para asistir al pasajero si es necesario. Se puede seguir el siguiente procedimiento:

- Preguntarle siempre al cliente si necesita ayuda.
- Ayudar a las personas con discapacidad si éstas se lo solicitan, o en los casos en los que se haga necesario.
- Alentarlos a que participen activamente.
- Dejar que los pasajeros hagan lo que puedan hacer por sí solos.
- Trate a las personas como quisiera que lo traten a usted.
- Háblele directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante o guía.
- Aceptar que las personas con discapacidad no son todas iguales y que tienen una gran variedad de capacidades, destrezas y personalidades.
- Evaluar con cuidado la cantidad de ayuda que se va a necesitar. En algunos casos, se puede necesitar personal adicional y éste debe estar también entrenado para atender a la seguridad del pasajero y de ellos mismos.
- Algunos pasajeros pueden parecer muy robustos, pero son frágiles. Trátelos con cuidado y no los apure.
- Algunos pasajeros aparentemente sanos pueden sufrir mareos y pueden caerse con facilidad. Observe cuidadosamente, en particular si se comienzan a mover dentro de un vehículo en movimiento.
- Algunos pasajeros se pueden expresar lentamente y con dificultad, tenga paciencia. Podría necesitar de sistemas de comunicación alternativos.
- Algunas personas con discapacidad pueden haber pasado recientemente por la situación de haber querido ser ayudado, y que esto se haya hecho mal y les causó dolor y incomodidad. Usted debe ganarse la confianza del pasajero consultando todo lo que va a hacer con él. Es mejor discutir el plan de acción antes de llevarlo a cabo.



26. TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Por lo general a los TURISTAS con discapacidad intelectual les encanta las prácticas deportivas, la piscina, carreras, escalamiento, fútbol, etc. Ellos participan en olimpiadas mundiales especiales y en todos los deportes. Evidentemente pueden practicar de todo, pero ello depende de la autorización de sus acompañantes, padres, abuelos o hermanos con quienes viajen, para que los organicen, salvo un viaje en paquete, extremadamente programado y de acuerdo a las características individuales del grupo. También es predilección de estos el baile, las discotecas, la música, el teatro, muchos de ellos lo practican intensa, constante y permanentemente.

Principales indicares de conducción, desplazamiento y orientación.

- Si bien la persona con discapacidad intelectual por lo general no viaja solo, se debe coordinar para que el agente turístico atienda a la persona desde el arribo al destino.
- La empresa turística debe ser avisada para saber de la llegada de un turista con discapacidad y el tipo de discapacidad que presenta el turista. En el caso de la discapacidad intelectual, también atenderá a los acompañantes, ya sea padres, hermanos u otros familiares, que arriban con el TURISTA, tomándolos desde el aeropuerto, donde les brinda las facilidades de gestión de migraciones, aduana y de cualquier otro trámite que sea necesario.
- Previamente, el personal de a bordo advertirá el personal de asistencia que se trata de un turista con discapacidad y sus acompañantes; por ello, es importante el entrenamiento y la capacitación de los empleados de todos los niveles de la asistencia turística a un viajero.
- Una vez en el hotel, es el familiar el que llenará los formularios.
- Es probable que el TURISTA con discapacidad quiera desde el comienzo relacionarse, preguntar nombres o contar algo de él, vaya de un ambiente a otro para conocer el lugar donde se encuentra, y tenga mucha curiosidad en general. Quizá trate de regresar a la puerta para reconocer la entrada o recorrer el ambiente algunas veces llevado por su energía hiperactiva y su curiosidad natural.
- Los empleados del hotel, por el contrario, estarán atentos para que no le vaya a ocurrir un pequeño incidente.
- No deben tener inconveniente en preguntarle su nombre para establecer una relación social inicial y que ella sea lo más natural posible.
- Debe tener en cuenta que el acompañante de la persona con discapacidad está sumamente atento a su familiar, saber si está bien, si lo tratan bien, si no hay sonrisas irónicas o sarcásticas, si no existen formas de mirar atrevidas o persistentes que lo molestarán y lo harán sentirse en un ambiente inapropiado.
- Si la persona tuviera más de una discapacidad debe tenerse en cuenta, por ejemplo, que si no escucha bien hay que reiterarle las cosas o repetírselas, o por último hablarle cerca del oído.
- Se le debe preguntar a su acompañante las indicaciones pertinentes para establecer la mejor relación posible con la persona con discapacidad.
- Hay que tomar nota y mucha atención con las indicaciones de los familiares sobre las características de personalidad, preferencias, deseos, aficiones, actividad deportiva que le agrade a la persona con discapacidad intelectual, para brindarle todas las facilidades a sus deseos.
- No debe pasarse por alto que el TURISTA con discapacidad intelectual puede tener o no un desarrollo sexual cronológico normal. Este aspecto debe ser consultado en la forma más

adecuada posible a los acompañantes, como por ejemplo: “Señor, ¿a nuestro huésped le agrada salir con chicas o con chicos? y si es así, instrúyame cuál es el manejo conductivo más adecuado para ello”. Esto debe ser realizado con el mayor tino y seriedad.

- El acompañante o los acompañantes que van con el pasajero con discapacidad intelectual, facilitadores o asistentes los conducirán hacia su habitación sin mayor problema, la cual podrá ser una habitación común y sin adaptaciones, pero si tiene además otra discapacidad como auditiva o de la vista, irá a la habitación acondicionada para estos efectos.

Fuente: Manual para la atención del turista con discapacidad, PromPerú, Perú, Setiembre del 2000

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicia

 Universidad Nacional de Quilmes *Extensión*

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



27. TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN EL HOTEL

Por lo general a los TURISTAS con discapacidad intelectual viajan acompañados y sin inconvenientes. Algunas reglas a tener en cuenta:

- 1.- A llegar al hotel, los pasajeros se inscribirán y registrarán debidamente. Seguramente, mientras ese período de registro se efectúa, el turista especial se estará desplazando de un lado a otro para curiosear al lugar que ha llegado. En muchos casos, habrá TURISTAS con discapacidad intelectual que tienen experiencias anteriores de viajes y saben dónde dirigirse, según sus inquietudes, como salas de máquinas de juego, salones de billar o de aquello que disfrutaban particularmente.
- 2.- Mientras el empleado guía a los turistas hacia su habitación, no le debe llamar la atención el comportamiento, informalidad y la conducta del TURISTA con discapacidad intelectual, es decir, distinta que la de sus acompañantes. Todo ello debe ser tomado con total naturalidad. El empleado del hotel conducirá al TURISTA hacia su habitación, donde demostrará la disposición, colocará el equipaje en el lugar correspondiente y le dirá que no tiene nada más que llamar al número que le indique para cualquier inquietud.
- 3.- Es importante distribuir material impreso informativo sobre el itinerario, los sitios que se visitarán y lugar en que se almorzará, etc. El TURISTA debe recibir además esta información oralmente cuando se le alcancen los folletos correspondientes. Este es un punto especial, porque a veces TURISTAS con deficiencia mental o intelectual viajan solos o en grupos de dos. Por lo general, son casos aislados y corresponden a personas con discapacidad leve.
- 4.- Es conveniente que los responsables de las personas con discapacidad intelectual leve o sea sus padres o familiares, coordinen estos viajes y gestionen las comunicaciones correspondientes a los operadores turísticos, para lo cual debe diseñarse un formato técnico para que estén enterados del viaje de este grupo y sus características e intereses principales. No porque sean personas de conducta o comportamiento difícil, sino por el contrario, por tratarse de personas de alto nivel de sociabilidad e inocencia, y por lo tanto requieren de cierta supervisión y apoyo para no asistir solos a lugares que tengan algún tipo de peligrosidad física o social.
- 5.- La asistencia que se brinde en el comedor es algo simple y no requiere de mayor tratamiento especial, pero sí de atención de mayor peso hacia la persona con discapacidad, para alcanzarle utensilios o servilletas, por ejemplo. También para alcanzarle la carta, para que él se sienta cómodo, respetado, independiente, que su autoestima y dignidad no sean perjudicadas y aunque quizá no sepa leerla o sí, lo importante es que es un miembro del conjunto, que al igual que a todos, se le distingue y aprecia. Con estas actitudes en el servicio, tengan la seguridad que los padres o familiares se van a sentir muy cómodos y complacidos y le darán apoyo a su familiar para que haga su pedido.
- 6.- No es raro que los pasajeros o turistas que están alojados en el hotel conozcan el tema, sepan lo que es la discapacidad intelectual y se acerquen en forma natural a conversar con la persona con discapacidad. Estas actitudes están creciendo sostenidamente.
- 7.- La ingestión de bebidas alcohólicas o cerveza a TURISTAS con discapacidad intelectual debe estar restringida. Si viajan con sus padres, éstos tienen esta delicada responsabilidad, pero en caso de personas con discapacidad intelectual leve, es responsabilidad de los empleados del hotel o de los guías o los empleados del bar, por lo que deben medir consumo.
- 8.- La piscina generalmente es un atractivo especial para la persona con discapacidad.

Posiblemente, en ella realice sus mejores momentos de esparcimiento y trate de pasar mañana, tarde y noche dentro del agua.

Fuente: Manual para la atención del turista con discapacidad, PromPerú, Perú, Setiembre del 2000

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

 Universidad Nacional de Quilmes *Extensión*

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



28. TRATO ADECUADO A PERSONAS QUE SE MOVILIZAN EN SILLA DE RUEDAS

La técnica actual de asistencia a los turistas con discapacidad es la de observar y escuchar, así como darle a todas las personas la posibilidad de poder solicitar asistencia si lo necesitan. El personal bien entrenado y profesional responderá adecuadamente a alguna necesidad o sabrá a dónde solicitar este tipo de asistencia y orientar al cliente.

Técnicas de ayuda para una persona que se moviliza en silla de ruedas.

¿Sabría usted como ayudarlo si ella se lo pide?

Las barreras arquitectónicas no son los únicos obstáculos que las personas con capacidades físicas restringidas tienen que franquear. Su actitud frente a ellas es mucho más importante que las técnicas que se describen a continuación.

¡Estar relajado es ser comunicativo! Es comprensible que usted no sepa cómo reaccionar y que no esté cómodo... sin parecer estarlo.

¿Porqué no ofrecer sus servicios hablándole directamente a la persona? Usted sabe que el mensaje es comprendido mejor si no hay un intermediario: es más simple y más fácil así. La persona que llega a su establecimiento conoce las técnicas o los medios que harán su visita más fácil (estas técnicas no son siempre las que se describen en este documento, sino las que la persona prefiere). Dirigiéndose a la persona y preguntándole de qué modo puede ayudarla, él mismo le indicará de qué modo proceder.

Pero cuidado!! No se debe improvisar las técnicas de ayuda puesto que si éstas son mal efectuadas, la persona que usted desea ayudar así como usted mismo pueden golpearse. Usted debe reconocer que la silla es parte del espacio personal de su usuario. No es un lugar donde una persona se pueda apoyar. Compruebe que la silla de ruedas esté funcionando adecuadamente. ¿Están bien los frenos, están los “apoya-brazos” y los “apoya-pies” en su sitio? ¿Tiene cinturón de seguridad? ¿Está éste abrochado? Esté seguro de conocer la ruta que se va a seguir y que ésta sea accesible.

- No agarre la silla y empiece a empujar sin haberle avisado al ocupante. No la empuje muy rápido.
- Discuta cualquier movimiento antes de hacerlo.
- Hable lo suficientemente alto para que se le escuche.
- Cuando sea posible hable a la persona cara a cara y al nivel de los ojos. Cuando le hable a un grupo incluya a todos sus integrantes.
- Siempre póngale los frenos a la silla de ruedas cuando se halla detenida o cuando el pasajero se está moviendo, ya sea subiendo o bajándose de la misma.
- Mire por dónde camina.
- Evite los pisos desnivelados, las puertas que se abren hacia fuera, los baches, los líquidos derramados y los niveles del ascensor.
- Tenga especial cuidado en los lugares en los que haya muchas personas, evite acercarse mucho a la otra gente y también el voltear de repente.
- No se aventure a bajar planos muy inclinados a menos que esté seguro de que puede con el peso de la persona, y que puede mantener el control de la silla. Hacerlo de espaldas es usualmente más seguro.
- No intente subir una escalera a menos que esté seguro de que puede con el peso de la persona y de la silla, y que puede mantener el control total de la misma.
- Si hay que alzar a una persona en silla de ruedas, se necesitan por lo menos dos personas

para efectuar esta operación. Los asistentes se deben pegar la silla hasta que esté cuadrada con la superficie a subir, ubicar al pasajero de espaldas hacia las escaleras y rotar la silla hasta que ésta se encuentra balanceada. Uno o dos ayudantes deben estar parados delante de la silla, uno a cada lado para contener y guiar la silla tomando el armazón de la silla mientras se encuentra subiendo y bajando hasta que tanto el usuario como la silla hayan llegado a una posición segura.

Fuente: Manual para la atención del turista con discapacidad, PromPerú, Perú, Setiembre del 2000

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

 Universidad Nacional de Quilmes *Extensión*

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



29. ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

Los museos son lugares de esparcimiento y de conocimiento, donde se atesoran obras de arte de diversa índole o muestras del avance en el conocimiento científico y técnico, así como muestras de la historia de nuestro pasado. Son lugares de visita obligada para todas aquellas personas que pretendan aumentar su conocimiento y disfrutar del arte.

Por supuesto, los museos deben ser espacios que garanticen su visita a todas las personas que lo deseen, incluidas las personas con limitaciones en su actividad.

Sin embargo, la experiencia nos muestra que los museos plantean graves dificultades para este grupo de personas.

Arrastran numerosas deficiencias que a menudo se justifican por el valor patrimonial o artístico de algunos edificios, su enclavamiento en zonas monumentales o por la necesidad, mal entendida, de conservar su integridad y aspecto original. No es una tarea fácil que edificios con características tan especiales sean accesibles, pero no es imposible y se debe tomar como una obligación, por parte de los responsables, el conseguir una accesibilidad integral que afecte tanto a los edificios como a los materiales expuestos.

Elementos que garantizarán la accesibilidad en museos

A continuación, señalaremos los principales elementos que garantizan la accesibilidad integral en los museos:

- Por lo general, para acceder a un museo es necesario poder llegar a él mediante un transporte público accesible
- Una vez dejamos el transporte, debemos poder llegar a la puerta del museo sin encontrar barreras urbanísticas
- Frente al edificio comprobaremos la accesibilidad arquitectónica de los accesos: existencia de rampas, escaleras, puertas de ancho suficiente, señalización, mostradores, etc.
- La instalación de lugares de descanso, bancos, etc. hace más agradable la estancia y permite contemplar la obra expuesta de una forma más relajada.

Elementos que aseguran el acceso a los contenidos

El acceso a los contenidos de los museos se debe garantizar para que la visita de todos los ciudadanos sea eficaz y satisfactoria. Para ello se deberá contemplar la accesibilidad física a las colecciones facilitando incluso el tacto de las obras cuando sea posible sin dañar los originales o realizando maquetas que permitan identificar el contenido de los originales, suprimiendo las barreras arquitectónicas que impiden o dificultan la movilidad, personalizando el trato al usuario, instalando bucles magnéticos que mejoren la señal auditiva para usuarios de prótesis auditivas (audífono e implante coclear), instalando paneles informativos adecuados, etc. Concretamente, podemos mencionar los siguientes elementos que pueden ayudar a transmitir la información de la obra que se halla expuesta:

- Ascensores que proporcionen información sonora y escrita sobre la planta y situación, y con las indicaciones escritas en braille y en macrocaracteres en altorrelieve, con sistema de comunicación con el exterior por videoconferencia. Puertas acristaladas totalmente o en parte cuando sea posible, que favorezcan la comunicación con el exterior.
- Planos esquemáticos con alto contraste visual y en relieve, colocados en las diferentes dependencias y plantas de que conste el museo, lo que facilitará el reconocimiento de los espacios y su distribución.

- Zonas de circulación diferenciadas de las de exposición mediante la combinación de diferentes texturas y colores en el pavimento.
- La utilización del color de las paredes para ayudar a los visitantes a percibir los límites espaciales. Esta función orientadora se apoya en los elementos decorativos, columnas que enfatizan los vasos de paso o las perforaciones de los muros, y en los elementos funcionales, los estores, las puertas, etcétera, entre los que se busca el máximo contraste de colores, a la vez que se eligen tonos y materiales que eviten los deslumbramientos al usuario.
- La iluminación debe estar enfocada a facilitar la orientación puntual dentro de las salas a las personas con problemas visuales.
- La presencia constante de información no sólo en braille, sino también en macrocaracteres y cintas de audio o CD-ROM (o DVD) con información subtitulada y sonora, así como folletos, carteles e indicaciones generales, hará más accesible el museo a las personas con discapacidad visual y auditiva, así como a las personas con visión normal.
- Deberá disponerse de recursos técnicos que favorezcan la accesibilidad a la información a usuarios de prótesis auditivas (audífono e implante coclear).
- Deberá disponerse de guías con conocimiento básico de lengua de signos o acompañamiento de un intérprete de lengua de signos.

Fuente: ALIDES, CEAPAT-IMSERSO, y IBV (2005), ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!, IMSERSO, España

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
 TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio



Universidad Nacional de Quilmes
Extensión



FUNDACIÓN
TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
 Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
 Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
 E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



30. ECOTURISMO EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

El turismo alternativo es el nombre genérico con el cual el movimiento ambientalista denominado “Turismo Consciente y Responsable” llamó a todas aquellas opciones, distintas a la del “turismo de masa”, que se caracterizan por permitir un desarrollo del turismo en menor escala, con un mínimo impacto ambiental, y respetuoso de los valores de las comunidades y su cultura.

Tenemos una gran variedad de tipos de turismo alternativo, en este caso particular nos centraremos en el ECOTURISMO como modalidad que puede ser planificada para el completo desarrollo de una oferta accesible.

Para ser considerado ecoturismo, éste debe de involucrar:

- Mínimos impactos al medio ambiente.
- Participación activa de las comunidades locales.
- Educación para la conservación.
- Maximizar la derrama económica en la comunidad.

Al convertirse en un medio de vida que permite cubrir sus necesidades económicas, el ecoturismo educa y fomenta que las comunidades que habitan los sitios con riqueza naturales excepcionales se conviertan en sus más fervientes defensores.

Presentamos a continuación algunas indicaciones que pueden ayudar en el diseño de una propuesta para personas con discapacidad visual que se hagan presentes en alguna actividad relacionada con el disfrute de la naturaleza y el ecoturismo.-

a) Tacto: Palpar las texturas de la flora autóctona del lugar junto con explicaciones que acompañen a las mismas. La tierra, se puede estimular descalzando a los visitantes para que sientan la textura del suelo.

Se puede probar para conocer el sabor de los frutos o flores que puedan ser comestibles.

b) Oído:

Las primeras horas de la mañana, o las últimas de la tarde, constituye un momento ideal para poder, alejados de los visitantes y el movimiento diario, oír y diferenciar diferentes especies de aves o de fauna que pueda tener el entorno.

c) Olfato:

Los aromas de la vegetación y del entorno permiten percibir el tipo de ambiente. Por la mañana o caída la tarde y con la humedad ambiente que se presenta en este horario se podrán resaltar dichos aromas permitiendo una mayor percepción, pero sin dudas esta actividad puede ser realizada en cualquier momento del día.

Se mencionan a continuación las directrices más importantes a tener en cuenta con respecto al entorno inmediato de los lugares a visitar.

- Señalización (clara y suficiente)
- Superficies antideslizantes, evitar desniveles.
- Prever la inclinación de las pendientes del terreno.
- Prever una altura libre de obstáculos.

- Tener en cuenta el ancho mínimo de los senderos.
- Prever bordes de seguridad (por ejemplo delimitado con piedras).
- Resolver el paso por sobre las raíces de la vegetación que pueda cruzar el sendero.
- Asegurar que el mirador tenga barandas de seguridad firmes considerar la protección de la parte baja de las barandas con paneles, mallas o barrotes.



31. AGENCIAS DE VIAJE Y ACCESIBILIDAD

Las agencias de viaje son empresas con fines de lucro que tienen por finalidad la intermediación y organización de servicios turísticos entre los prestadores primarios (hoteles, transporte, gastronomía, excursiones, etc.) y el potencial cliente.

Ahora bien, cuando nos referimos a personas que tienen algún tipo de capacidad restringida y tienen deseos de hacer un viaje, vivir una experiencia en un destino diferente al de su residencia hablamos de que no solo el agente de viajes debe poner a prueba toda su capacidad de venta e información sino que además debe tener en cuenta algunas condiciones particulares:

1.- Aparte de ofrecerle asistencia física, en caso necesario (por ejemplo, si hubiera escalones o puertas pesadas en la entrada de la agencia), al cliente con discapacidades se le debe recibir exactamente igual que a cualquier otro: en primer lugar, pregúntele cuáles son sus planes de viaje (tipo de vacaciones, transporte, lugar de destino y alojamiento).

2.- Cuando el cliente pregunte sobre la accesibilidad o se muestre preocupado sobre si podrá hacer frente algún aspecto del viaje, interésese por la naturaleza y los efectos de su discapacidad (si la discapacidad es invisible, sólo podrá hablar de ella si el cliente plantea el tema). Si es posible, invítele a continuar con la consulta en un rincón tranquilo de la agencia, donde puedan tratar en privado sobre detalles como el historial médico, los problemas mentales o las visitas al aseo durante un vuelo de larga duración.

3.- Obtenga información inicial a través de la conversación, anotando detalles en un formulario estándar de "perfil del cliente" o en una "lista de control para Pasajeros con Necesidades Especiales". Procure evitar pedir al cliente que rellene los formularios.

Los puntos principales que se deberán incluir son:

NOMBRE DE LA DISCAPACIDAD: Un dato que pueden exigir los operadores de transporte.

Efectos de la discapacidad: Hable de ellos en relación con el viaje (puede existir una combinación de efectos debido a discapacidades múltiples).

MOVILIDAD REDUCIDA. Establezca el nivel de movilidad y anote cualquier limitación que deba tenerse en cuenta en el momento de reservar el transporte o el alojamiento:

- Si se trata de un usuario de silla de ruedas,

¿Puede ponerse de pie, caminar o subir escalones?

¿Existen limitaciones en cuanto al tiempo que puede permanecer de pie sin sentir molestias, la distancia que puede recorrer a pie (sobre una superficie llana o inclinada), el número de escalones que puede subir?

- Describa cualquier otro problema (por ejemplo, de equilibrio, dificultades con el equipaje).

- Si no se trata de un usuario de silla de ruedas, ¿Utiliza cualquier otra ayuda para desplazarse (por ejemplo, bastones, muletas, piernas ortopédicas)?

CAPACIDAD SENSORIAL O DE COMUNICACIÓN REDUCIDA (debido a la pérdida de la vista, el oído o el habla). Descubra el grado de la deficiencia y discuta sobre los problemas que pueden surgir, como por ejemplo, leer la información en los monitores y oír los avisos por megafonía destinados a los pasajeros y las señales de alarma, comunicar las necesidades al personal del transporte y del alojamiento, etc. Pregunte:

¿Utiliza un bastón o cualquier otra ayuda?

¿Utiliza el lenguaje de los signos o la lectura de labios?

¿Desea viajar con un perro-guía o un perro para sordos?

NIVEL REDUCIDO DE COMPRENSIÓN (debido a la discapacidad para aprender). Trate sobre los posibles problemas como las escalas imprevistas o los transbordos de avión o tren, la percepción de los avisos a los pasajeros, la comunicación con el personal de transporte o alojamiento.

ALTOS NIVELES DE ESTRÉS (debido a problemas mentales). Trate sobre las posibles preocupaciones como puedan ser hacerse un seguro u obtener autorización para volar, los efectos de los retrasos en el transporte, las escalas o los cambios imprevistos, la posibilidad de transportar los medicamentos sin ningún peligro, las disposiciones para recibir asistencia o asesoramiento médico en caso de sufrir una crisis personal, como un ataque de pánico o un comportamiento irracional; hable también de las ventajas de llevar consigo una carta de viaje y asegure al cliente que informará a todos los operadores turísticos, sobre su situación.

REACCIONES ALÉRGICAS. Averigüe cuál es la naturaleza de la reacción y sus desencadenantes habituales.

ATAQUES DE ASMA. Averigüe con qué frecuencia suelen producirse y cuáles son los desencadenantes habituales.

ATAQUES. Averigüe con qué frecuencia suelen producirse y cuáles son los efectos posteriores.

OTROS. Pida al cliente que especifique la naturaleza del trastorno, y discútalo con él.

Es importante que mas allá de conocer adecuadamente las características de nuestro cliente podamos asesorarlo e informarlo sobre las características del destino y los servicios prestados, entendiendo que en el sistema turístico no siempre tenemos a nuestro alcance el control de todos los medios y situaciones que el pasajero va a enfrentar cuando se trata de un destino alejado de nuestro puesto de trabajo.

Nuestra responsabilidad como profesionales es actuar con responsabilidad en la selección de los prestatarios de servicios y velar en la medida de nuestro alcance por la seguridad y comodidad de nuestros pasajeros.

Fuente: Grunewald Luis; Sanjuanbenito Aguirre Rafael. Turismo Accesible. Agencia de Viajes y Turismo-.Manual de Calidad de atención al cliente con Capacidades Restringidas. 2004. Buenos Aires.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicia



Universidad Nacional de Quilmes
Extensión



FUNDACIÓN
TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



32. INFORMACIÓN Y SERVICIOS EN BARES Y RESTAURANTES

Los bares, cafeterías y restaurantes son establecimientos destinados a prestar servicios de restauración: desayunos, comidas, bebidas,... Son lugares de encuentro y reunión y forman parte de la cultura y de las costumbres de cada zona geográfica, presentando características peculiares según las mismas.

A determinadas horas, y según el tipo de servicio, en estos locales se encuentran numerosos clientes con muy diferentes características individuales. Esta heterogeneidad exige que en su diseño se tengan en cuenta altos niveles de exigencia respecto a la accesibilidad y a la seguridad, a los que, lamentablemente, no siempre se llega.

En los pequeños locales, los clientes se suelen situar en los espacios de paso, que son los mismos que los destinados al disfrute y uso de la actividad, salvo que el bar o la cafetería tenga áreas diferenciadas, unas destinadas al servicio en mesa y otras al servicio en mostrador.

En muchos casos también en estos establecimientos hay música o distintos sonidos a elevado volumen y la iluminación resulta insuficiente; ambos factores afectan a la comunicación y a la orientación.

Se detalla a continuación algunas recomendaciones a tener en cuenta en dichos establecimientos:

- Prever plena accesibilidad al entorno inmediato (estacionamientos, ingresos y alrededores)
- Contar al menos un sanitario accesible
- Contemplar que la iluminación sea uniforme y difusa
- Disponer de un 10% de mesas firmes de 4 patas con una altura libre interior de 0,70m., ancho libre entre patas de 0,80m, una profundidad libre bajo la superficie de apoyo de 0,65m.
- Disponer de un 10% de sillas cuya altura de asiento se encuentren entre 0,40m y 0,45m y tengan una profundidad comprendida entre 0,41m y 0,43m.
- Disponer de una disposición del mobiliario (mesas y sillas), que prevea un espacio de circulación de 0,90m y de espacios de giro de 1,50m.
- Prever que la carta de menú tenga al menos 2 ejemplares en Braille y en formato aumentativo para personas de baja visión.
- Contemplar dentro de la carta de menú las opciones para personas celiacas, diabéticas y/u obesas.
- Cuando el restaurante sea accesible, exhibir la señalización con el símbolo internacional de accesibilidad hacia el exterior y en un lugar visible.
- Brindar explicación de los ingredientes de cada comida.
- Poseer carta bilingüe a disposición de los comensales.
- En caso de contar con una barra la misma disponer de varias alturas entre 110 y 80 cm con espacio inferior libre para permitir la aproximación de los clientes -usuarios de silla de ruedas o que precisen sentarse en sillas de altura diferente a las de tipo mostrador-
- La barra deberá estar adecuadamente iluminada, evitándose los reflejos y contrastará con el suelo, la pared y los elementos del fondo para poder ser detectada con facilidad por personas con deficiencia visual y, también, para mejorar la comunicación visual entre el cliente y el personal del local.

- En el caso de que el restaurante tenga zona de autoservicio, los expositores estarán bien iluminados y los colores de los recipientes contrastarán con la base sobre la que asienten. La altura a la que se sitúen permitirá su alcance a personas usuarias de silla de ruedas.
- Igualmente, para facilitar la identificación visual se aconseja tener en cuenta el color de la vajilla en función del color de la mantelería o superficie sobre la que debe apoyarse. Por ejemplo, si la mantelería es de color blanco se aconseja que la vajilla sea de color negro y viceversa. Y utilizar cristalería decorada o con color para ayudar a distinguir el vaso o la copa del resto de los elementos y de la superficie sobre la que apoya. Así, también, se evitarán derrames, vuelcos y roturas por golpes, especialmente cuando la iluminación sea insuficiente.

Fuente: *Fundación Once. (2006). Bares y Restaurantes accesibles para todas las personas. España*

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

 Universidad Nacional de Quilmes *Extensión*

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



33. TURISMO ACCESIBLE EN ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS

Los espacios naturales protegidos tienen en líneas generales la finalidad de preservar y/o conservar alguna cualidad o característica espacial que resulta valorable para la protección del espacio.

De esta manera, cada espacio protegido tendrá un valor que desde el punto de vista científico, educativo, paisajístico o natural se convierte en un atractivo por sí mismo.

El desarrollo de una oferta turística accesible deberá proyectarse teniendo en cuenta el respeto por el entorno natural y la mimetización con el mismo.

Dentro de las consideraciones a tener en cuenta para el desarrollo de una accesibilidad plena al medio:

- Evitar la presencia de obstáculos que no permitan el libre recorrido.
- En el caso de que haya cordones se debe salvar el desnivel de los mismos.
- Controlar que no haya piedras ni raíces que puedan obstaculizar el paso.
- Prever la construcción de sanitarios para personas con discapacidad motriz, ubicados estratégicamente que permitan la comodidad del uso tratándose de áreas que poseen grandes extensiones.
- La cartelería debe estar ubicada de manera tal que no interfiera en el correcto desplazamiento de los visitantes, pero debe ser visible y clara, de fácil interpretación para todos los usuarios. Delante de la señal debe existir un espacio libre de obstáculos, suficiente para inscribir un círculo de 150 cm de diámetro que permita la aproximación de los usuarios de sillas de ruedas.
- Contemplar que se cuente con contrastes de color para toda la cartelería. Los contrastes verde oscuro y amarillo, marón y amarillo se adaptan bien para continuar con la armonía del entorno. Tener en cuenta que para personas con discapacidad visual se recomiendan los colores cuyos valores grisáceos sean detectables; pues aquellas personas pueden no distinguir los colores pero sí diferenciar distintos tonos de grises.
- Establecer colores para indicar señales de carácter significativo, como por ejemplo: color verde para seguridad, color amarillo para peligro, color rojo para emergencias.

En el caso de discapacidad visual:

- Prever señalización e información táctil para los no videntes. La citada señalización se materializará en pisos, paneles informativos, paredes, pasamanos, ascensores, etc., que en su conjunto constituya una cadena de señalización para que el usuario pueda desplazarse por el establecimiento.
- Contemplar que en los carteles de lectura visual y táctil, las letras, los números y los símbolos, estén en relieve, estos recibirán luz directa que no produzca brillos y destellos. Se completará con la respectiva información en Braille.
- Prever el diseño de un mapa táctil para el reconocimiento por medio del tacto, la comprensión general de la organización y estructura de la reserva y los lugares de uso común.

Senderos accesibles:

- Asegurar las condiciones de acceso al sendero previendo la cercanía de estacionamientos adaptados y que posean una conexión entre éste y el atractivo.
- Garantizar que en los senderos se utilice tierra suficientemente compactada y tratada convenientemente, previendo que el terreno posea características antideslizantes, sin resaltos

ni elementos que provoquen tropiezos. Evitando el uso de arenas sin compactar, grava suelta, lascas de madera o materiales sin un alto grado de compactación.

- Asegurar que en los senderos accesibles las pendientes longitudinales no sean mayores al 6% ni superior a 15 m de longitud, entre descansos. Podrá considerarse el trazado de pendientes mayores, pero en tramos de menor extensión. En ningún caso la pendiente será mayor del 12%.-
- Contemplar en los senderos accesibles una altura libre de obstáculos (iluminación, ramas de árboles, cartelería, etc.) no inferior a 2,10m, permitiendo una mejor circulación de las personas con discapacidad visual.
- Prever que el sendero cuente con un ancho mínimo de 1,50m, siendo lo ideal 1,80m. Se admitirán estrechamientos puntuales en el sendero accesible no inferiores a 0,90m. en una longitud máxima de 10m.
- Contar con un bordillo de seguridad de 0,10m o delimitación con piedras en ambos lados del sendero/camino accesible, para que sirvan de guía a personas con discapacidad visual que se movilizan con bastón.
- Resolver los desniveles que existieren a través de plataformas, rebajes o rampas de pendientes adecuados.
- En los senderos/caminos que pasen cercanos a la vegetación, resolver el paso por sobre las raíces de los árboles que se crucen por el mismo, y la invasión de las ramas a una altura menor a 2,10m.
- Garantizar en los senderos accesibles zonas de descanso como máximo cada 50m. Dichas zonas de descanso tendrán bancos a una altura del suelo de 0,45m.
- Estos deberán tener respaldo, apoyabrazos y aristas redondeadas para evitar accidentes.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicia



Universidad Nacional de Quilmes
Extensión



FUNDACIÓN
TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



34. TURISMO ACCESIBLE EN ÁREAS DE PLAYA

La oferta turística de sol y playa es una oferta que se ha masificado, perteneciendo a una de las primeras prácticas turísticas que han existido en el mundo.

Cada balneario debería ofrecer una oferta particular para el usuario en materia de recreación, desde el libre uso de los juegos (eliminación de barreras que dificultan su uso) hasta el libre acceso a instalaciones destinadas a la reunión y el descanso (carpas).

Es importante para esto, conocer qué tipo de actividades desarrolla el individuo en estos sitios. Las actividades más comunes podrían ser charlar, leer, nadar, pescar. Y para que todo esto se pueda llevar a cabo es necesario estudiar detalladamente la manera de poder satisfacer estas necesidades.

Algunas recomendaciones:

- El sector de carpas tendrá un mínimo de dos carpas para uso exclusivo de personas con capacidades restringidas. Sus dimensiones serán de 2 m de ancho mínimo por 2.5 m de largo mínimo. Permitirá usar sillas en su interior y dejar libre 1.5 m de espacio de circulación para un usuario de sillas de ruedas. Estos espacios deberán además contar con un entorno inmediato adecuado así como la señalización que permita una correcta interpretación de los espacios.
- En cuanto al acceso a la playa debemos brindar la posibilidad de que las personas impedidas tengan la posibilidad de hacer uso de la playa, de contacto con la arena, este medio no brinda el sustento necesario para la circulación de sillas de ruedas, bastones o muletas, para esto debemos reemplazar a dicho elemento por uno que si lo haga. Una manera posible es construir un camino de tablas enrollable de un ancho mínimo de 1.5 m, con un espesor mínimo de 1" ½ y con una separación entre ellas de 15 mm, que se despliegue de día cuando se abre el balneario y se recoja al finalizar la jornada.

Sectores específicos:

Zonas de estacionamiento. Si existe una zona de aparcamiento próxima a la playa, todo punto accesible contará con plazas reservadas al uso de personas con discapacidad. Además se debe garantizar una conexión peatonal universalmente accesible de las plazas reservadas con el paseo o sendero longitudinal si lo hay y, en caso de que no exista una vía de este tipo, con las infraestructuras de acceso a la playa. Esto implicará la ejecución de todos los vados y otras obras que sean necesarias.

Paseo marítimo o sendero longitudinal. Cuando una playa objeto de actuación disponga de paseo marítimo o sendero peatonal, la actuación comprenderá las obras necesarias para que estas zonas de tránsito cumplan con todos los requisitos exigidos a cualquier itinerario peatonal accesible en toda su longitud y no sólo en los tramos asociados a algún punto de playa accesible. Los quioscos y servicios públicos que allí puedan instalarse deberán garantizar el acceso universal.

Zonas de estacionamiento. Si existe una zona de aparcamiento próxima a la playa, todo punto accesible contará con plazas reservadas al uso de personas con discapacidad. Además se debe garantizar una conexión peatonal universalmente accesible de las plazas reservadas con el paseo o sendero longitudinal si lo hay y, en caso de que no exista una vía de este tipo, con las infraestructuras de acceso a la playa. Esto implicará la ejecución de todos los vados y otras obras que sean necesarias.

Paseo marítimo o sendero longitudinal. Cuando una playa objeto de actuación disponga de paseo marítimo o sendero peatonal, la actuación comprenderá las obras necesarias para que estas zonas de tránsito cumplan con todos los requisitos exigidos a cualquier itinerario peatonal accesible en toda su longitud y no sólo en los tramos asociados a algún punto de playa accesible. Los quioscos y servicios públicos que allí puedan instalarse deberán garantizar el acceso universal.

Infraestructura de acceso a la playa. El acceso a la playa desde el paseo marítimo, sendero peatonal, márgenes de la carretera, acera y aparcamiento debe ser posible para la generalidad de la población. Para ello, todo punto de playa que se habilite como accesible deberá contar con las infraestructuras idóneas para cada caso, incluyendo rampas para salvar diferencias de nivel, pasarelas de madera sobre pilotes en terrenos poco coherentes o dunares y vados. Itinerario sobre la playa. Un punto de playa accesible dispondrá obligatoriamente de itinerarios sobre la playa. Estas infraestructuras apoyadas en la arena serán de tipo fijo en el tramo de playa que queda por encima de la línea de pleamar, y se completarán con itinerarios no fijos de características apropiadas para alcanzar la orilla del mar. Cuando se justifique por razones técnicas, podrá prescindirse del itinerario no fijo, quedando así únicamente garantizado el acceso universal hasta la arena mojada y recibiendo la consideración de punto practicable.

Instalaciones y servicios. Todo punto accesible deberá contar con vestuarios y cabinas de aseo. Como quiera que para ciertas personas con discapacidad este tipo de instalaciones resultan muy necesarias a la hora de hacer uso de la playa, no podrá calificarse de accesible un punto de playa que no disponga de aseos y vestuarios. Cuando estén situados dentro de la playa, deberán ser totalmente accesibles por un itinerario sobre la misma sin que existan diferencias bruscas de nivel en el recorrido.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicia



Universidad Nacional de Quilmes
Extensión



FUNDACIÓN
TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



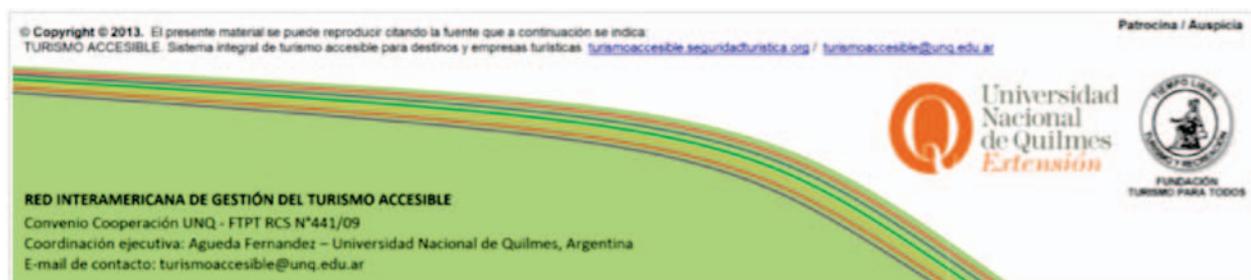
35. TURISMO TERMAL ACCESIBLE

El turismo de Salud, es uno de los más antiguos que se conocen. Las primeras termas datan del s. V a.c. en Delfos Olimpia. Después fueron los romanos que aportaron estancias para el masaje y la unción con aceite, tiempo más tarde, ya en la época árabe, se le da más importancia y esplendor. Por último en el s. XIX empieza a ponerse de moda. A pesar de que el segmento entró en crisis luego de los años 30' con el boom del turismo de sol y playa.

Por otra parte la aceptación del Termalismo llegó con los años 80 debido a que la población quería huir cada vez más de los efectos de la contaminación en las ciudades y optaban por acercarse a la naturaleza. En los últimos tiempos la sociedad se preocupa cada vez más por el cuidado y estética de su cuerpo, el relax o la evasión del estrés, así como de tratamientos médicos naturales que ayudan a mejorar la calidad de vida ante la presencia de ciertas enfermedades.

Los espacios que conforman los complejos termales deben estar adaptados ofreciendo:

- Condiciones de accesibilidad en estacionamientos, ingresos y entorno inmediato de cada servicio que componga el complejo.
- En el caso de que el complejo cuente con hotelería la misma debe disponer de las condiciones de accesibilidad reglamentadas.
- Contemplar que el acceso a la piscina desde los distintos sectores del Alojamiento Turístico, el desplazamiento en las circulaciones hacia la piscina, a los vestuarios y sanitarios como a las zonas de relax/descanso u otros servicios que se brinden en el nivel donde se ubica la piscina, sean accesibles.
- Establecer que las formas de entrar y salir a la piscina estén garantizadas por los mecanismos de mayor seguridad y comodidad: escaleras, rampas, entradas a nivel y sistemas de transferencia (grúa e hidráulico).
- En caso de existir rejillas, colocarlas a nivel y fijadas en forma segura.
- Contemplar que los márgenes de la piscina tengan un ancho mínimo de 0.90m. Los mismos serán antideslizantes y seguros.
- Señalizar los niveles de profundidad de la piscina.
- Contar con personal capacitado en el tema para poder brindar la correcta información y asesoramiento sobre todas las actividades que se puede realizar y el riesgo de las mismas.
- Prever que las actividades recreativas que se realicen en el lugar sean inclusivas asegurando las condiciones de seguridad de la persona.
- Prever que las áreas de gastronomía sean accesibles en sus condiciones arquitectónicas y del menú a ofrecer.





36. PATRIMONIO CULTURAL TANGIBLE Y ACCESIBLE

La composición e importancia dada al patrimonio cultural de un país cambia a lo largo del tiempo y de las circunstancias sociales y económicas. Pero esa importancia siempre evoluciona partiendo de dos principios fundamentales:

- El patrimonio se ha de preservar
- El patrimonio se ha de conocer

Estos criterios están relacionados de forma directa: para preservar hay que conocer, valorar. Cuando se restringe la capacidad de visita de un bien cultural por motivos de conservación se desarrollan medios alternativos para su conocimiento, pues se entiende que la población ha de conocer y disfrutar de ese bien, y en la medida en que esto ocurre, además de aumentar su cultura e integración, se aumentan las posibilidades de perduración del bien.

En los últimos años, lustros, como consecuencia de diversos procesos nacionales y globales está aumentando el interés por la integración y aportación de las personas con capacidades restringidas, así como su peso social, político y económico. Y paralelamente, estamos en el tiempo en que mayor importancia se concede a la preservación de nuestro patrimonio cultural histórico.

Cada elemento del patrimonio inmueble tiene unas primeras características que condicionan su accesibilidad inicial: desde edificios históricos construidos en sitios inaccesibles, con pasos estrechos o peligrosos a otros que pueden estar construidos en un llano y con una sola planta. Las posibilidades de intervención no son evidentemente las mismas, igual que no lo será el estado de conservación del monumento, su carácter singular o su fragilidad. Consecuentemente los resultados finales conseguidos tampoco.

Por otra parte, una propiedad o gestión muy favorable a la mejora de accesibilidad puede conducir a una visitabilidad muy restringida a causa de las condiciones orográficas o necesidad de protección del monumento, mientras que otra con una disposición poco favorable e intervenciones mínimas es posible que alcance un grado de accesibilidad física más elevado si las condiciones son más favorables.

En definitiva, el número de variables a considerar es demasiado amplio para ofrecer una categoría de elementos del patrimonio según su grado y posibilidades de mejora de accesibilidad.

Se propone una estrategia de restauración accesible a un monumento, que se habría de poner en marcha de forma simultánea a la intervención de reforma o restauración total o parcial, a efectos de diseñar un marco de pautas de reforma y gestión acorde con el objetivo de calidad de uso y no discriminación.

- Realización de un diagnóstico de estado de accesibilidad en el monumento y su entorno para proponer modificaciones.
- Asimismo profesionales especialistas en restauración del patrimonio deben realizar estudios, condiciones de conservación y patologías para evaluar las posibilidades de modificaciones propuestas.
- Luego se realizarán los Estudios de detalle donde se distingan entre las medidas según su impacto, aquellas que no suponen alteraciones físicas importantes al monumento y aquellas otras que sí suponen alteraciones físicas importantes requerirán estudios más importantes y analizar las posibilidades reales de ejecución. Es éste el punto débil de la mayoría de proyectos de accesibilidad en el Patrimonio, como muestra la experiencia; por ello deben

plantearse alternativas de mínimo impacto, incluyendo el uso de tecnologías de información y comunicación, TICs, como sustitución de la visita, a través de la reproducción física y virtual, audiovisuales, etc.

- El resultado debe ser sometido a debate y contrastado con distintos agentes; la relevancia e importancia de estos agentes y cuáles sean es algo que se debe determinar de forma específica en cada caso.
- Además se debe realizar control y seguimiento de las intervenciones, comenzando por la que ha dado pie al inicio del proceso y que habrá dado lugar a mejoras de accesibilidad que hay que hacer efectivas, desarrollar y controlar a lo largo del tiempo.

Es importante bajo estas condiciones que los organismos públicos y privados que están bajo la gestión de este patrimonio puedan realizar las evaluaciones pertinentes para contemplar que se consideren y aseguren las mejores condiciones de accesibilidad que el medio disponga a fin de garantizar el disfrute para todas las personas

Fuente: PATRAC. "Patrimonio Accesible, por una cultura sin barreras". Ministerio de Educación y Ciencia. Gobierno de España.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.segundaturistica.org/ turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

 Universidad Nacional de Quilmes
Extensión

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



37. CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD PARA UN ESTACIONAMIENTO EN INSTALACIONES TURÍSTICAS

Si las instalaciones turísticas tienen zona de estacionamiento, se debe disponer un número mínimo de plazas reservadas para vehículos de clientes con capacidades restringidas para su mayor comodidad y seguridad.

Algunos puntos a tener en cuenta:

- No deben presentar pendiente y debe permitir colocar la silla al lado del coche sin ningún riesgo.
- Para la ubicación de las plazas buscaremos zonas próximas a la entrada principal del edificio, teniendo muy en cuenta que el itinerario entre el estacionamiento y nuestras instalaciones debe ser accesible y seguro. Es importante que esté bien iluminado, y que no existan obstáculos...
- Las plazas estarán señalizadas tanto vertical como horizontalmente con el Símbolo Internacional de Accesibilidad y correspondiendo uno (1) por cada 50 módulos convencionales.
- La señal vertical presentará colores contrastados y la horizontal, que aparecerá pintada en el suelo con pintura reflectante y antideslizante, indicará además el perímetro de la plaza de aparcamiento.
- Las dimensiones mínimas de las plazas 6,50 m de largo por 3,50 m de ancho. Éstas deben poseer un espacio de aproximación lateral y posterior, cuyo objetivo es facilitar la libertad de movimientos así como el acceso al vehículo al conductor o acompañante.
- Independientemente del tipo de estacionamiento, el espacio de transferencia lateral ha de tener una anchura mínima de 1,50 m. Aunque no es obligatorio, sí es recomendable que este espacio reservado se sitúe a ambos lados de la plaza de aparcamiento, ya que la persona con movilidad reducida puede ser tanto el conductor como el acompañante. En el supuesto de que se sitúen varias plazas contiguas, la zona de transferencia lateral podrá ser compartida.
- Las plazas deberán situarse lo más próximas posibles a los itinerarios peatonales accesibles y a los pasos de peatones.



38. ¿CÓMO RESOLVER DIFICULTADES DE ACCESIBILIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO?

Aquí algunas 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 anti deslizantes los pavimentos
- 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.
- Utilizar ayudas técnicas en los inodoros y bañeras: eleva inodoro, tapas de inodoro con apoyabrazos, asientos y bancos para duchas y bañeras...

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 picaportes redondos.
- Convertir en anti deslizantes los pavimentos por medio de: tratamiento de la superficie: sustituyendo el encerado por líquido cristalizador; arenando la piedra natural... Y por sustitución: cambiando el pavimento deslizante de interiores por cerámica rústica sin brillo. Por adición: pegando alfombras o gomas al suelo.
- Complementar escalones y escaleras con rampas, montaescaleras, ascensores...

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 monocomando.
- Poner pavimentos anti 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...

Fuente: Franco, P., García-Milà, X., y otros, (2002), *Curso de turismo accesible*, Editorial Real Patronato sobre Discapacidad, España



39. ¿CÓMO RESOLVER DIFICULTADES DE LOS USUARIOS CON CAPACIDADES RESTRINGIDAS?

DIFICULTAD 1:

- Falta de información correcta, suficiente y comprensible

El usuario con capacidades restringidas tiene derecho a recibir una información correcta, suficiente, comprensible, que cumpla los requisitos de accesibilidad universal sobre los diferentes bienes, productos o servicios, y que le permita el acceso y disfrute de los mismos al igual que el resto de consumidores y usuarios.

Las barreras en la comunicación constituyen la traba principal para el ejercicio de los derechos a la protección jurídica, administrativa y técnica, y del derecho a la indemnización o reparación de daños y perjuicios por parte de las personas con capacidades restringidas.

SOLUCIONES POSIBLES:

- Impulsar y promover entre el sector empresarial la necesidad de introducir la temática en sus productos y servicios.
- Suprimir las barreras de comunicación en los servicios y productos ofertados por las empresas que impidan conocer claramente las características de los mismos, promoviendo la utilización de lengua de signos o el sistema de lectoescritura en braille.
- Prestar servicios de interpretación de forma gratuita al usuario.
- Acceder a los servicios de atención al cliente adaptados a los consumidores y usuarios con capacidades restringidas.

DIFICULTAD 2:

- Falta de accesibilidad en los entornos, productos, bienes y servicios que ofrece el mercado

En muchas ocasiones existe una clara falta de accesibilidad en bienes, productos, servicios y entornos que impide, limita o imposibilita a las personas con discapacidad el acceso a los mismos y/o su disfrute en iguales condiciones que el resto de consumidores y usuarios.

Esta falta de accesibilidad implica que las empresas pierden un 10% adicional de clientes consumidores o usuarios, con la consiguiente pérdida de ingresos.

SOLUCIONES POSIBLES:

- Suprimir efectivamente las barreras de todo tipo en edificios y entornos, comercios, transportes, etc..., incluidas las barreras arquitectónicas (potenciando la accesibilidad en edificios, medios de transporte, etc...).
- Potenciar la accesibilidad de los servicios que se ofertan a través de Internet y del comercio electrónico.
- Aumentar el control de calidad, seguridad y adaptabilidad de los productos que se ofrecen en el mercado dirigidos a personas con discapacidad.

DIFICULTAD 3:

- Falta o escasez de ayudas económicas y empleo

La falta o escasez de las ayudas económicas y empleo constituye una de las principales quejas para las personas con discapacidad y sus familias, que, como consecuencia del sobre coste

económico de la discapacidad, tienen menos capacidad de ahorro en comparación con el resto de consumidores y usuarios.

SOLUCIONES POSIBLES:

- Optimizar los recursos técnicos y económicos disponibles.
- Promover el empleo de las personas con discapacidad.
- Desarrollar productos financieros adaptados a las necesidades de los consumidores y usuarios en situación de mayor vulnerabilidad.

La mejora en la accesibilidad a los entornos, productos, bienes y servicios, información y empleo para las personas con capacidades restringidas como consumidores y usuarios, y a la vez productivos es un importante mercado económico para las empresas, por lo que no debe conceptualizarse como costo sino como una verdadera inversión.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

 Universidad Nacional de Quilmes
Extensión

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



40. SEGURIDAD EN LOS ESPACIOS DESTINADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Establecer un programa de seguridad resulta de fundamental importancia no solo para los grupos de personas con capacidades restringidas sino para los visitantes en general.

Para evitar problemas durante un episodio de emergencia, las personas que residen en el lugar deben tener conocimiento acerca de las medidas de seguridad, de prevención, control, y los procedimientos de evacuación necesarios. Esto puede influir de manera rotunda en su comportamiento durante la evacuación, por lo que la confianza en las medidas de seguridad que se les ofrece, es primordial. Una excelente señalización, la iluminación y la confianza en el personal que les asiste, son imprescindibles.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Prever la adquisición de materiales y elementos que estén homologados, que cumplan con las normas de seguridad establecidas, ya que de esta manera baja considerablemente las posibilidades de incendios por desperfectos.
- Garantizar la construcción de los establecimientos con materiales resistente al fuego, los cuales deberán soportar sin derrumbarse la combustión de los elementos que contengan, de manera de permitir la evacuación de todas las personas.
- Solicitar asesoramiento por parte de los bomberos o defensa civil de su jurisdicción en la temática de evacuación y protección contra incendio.
- Tener presente el ingreso y el egreso de personas con discapacidad o con movilidad reducida, con la finalidad de que en caso de incendio o evacuación, se tenga conocimiento preciso de dichas personas, para facilitar su evacuación, sobre todo en los lugares de gran superficie o que sean al aire libre, como por ejemplo parques naturales, reservas ecológicas, parques temáticos, etc.
- Tener en cuenta que los lugares que por sus características especiales debido a otra clase de peligrosidad, como por ejemplo zoológicos, parques temáticos, áreas naturales, entre otros, tengan un sistema de prevención y evacuación especial.
- Tener en cuenta que en los lugares con características especiales debido a situaciones de salud, como por ejemplo termas, playas, centros invernales, entre otros, tengan un sistema de prevención y atención especializada.
- Tener personal capacitado en el plan de evacuación, para la asistencia a personas con discapacidad y/o movilidad reducida en situaciones de imprevisto, ya que la mejor prevención es la información y la capacitación.
- Realizar la revisión del plan con el departamento de bomberos o defensa civil al menos una vez al año.
- Realizar simulacros del plan de evacuación por lo menos 2 veces al año, incluyendo la asistencia a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Contemplar las instalaciones de un sistema de alarmas de incendio con señales tanto visuales como sonoras. Estos sistemas se activarán a través de los detectores de humo/temperatura (ubicados en espacios cerrados de mucha concurrencia, circulaciones, espacios de estar, etc.). Su mantenimiento y controles regulares son imprescindibles.

Un establecimiento es seguro cuando en situación de pánico los usuarios pueden desplazarse por el mismo, de manera fácil, intuitiva, y segura.

Fuente: MINTUR. (2010). *Directrices de accesibilidad en Servicios Turísticos. Argentina.*

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio



Universidad Nacional de Quilmes
Extensión



FUNDACIÓN
TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



41. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER ANTES DE VIAJAR

El reto al que se enfrentan los viajeros con discapacidad es anticipar sus necesidades al detalle y asegurarse de cubrirlas en todo momento. Las claves son: planificar, comprobar y volver a comprobar. Desgraciadamente, aun cuando esto se hace, las cosas no siempre salen como se planearon. Los viajeros deberían saber cómo protestar y hacer valer sus derechos cuando las cosas salen mal.

Usted puede utilizar estas preguntas cuando se comunique con la empresa de transporte para planificar y reservar su viaje:

- Puedo caminar sólo en distancias cortas
 - ¿Cómo se organizan para conseguir una silla de ruedas en la terminal? ¿Puedo tener ayuda de traslado en la terminal? ¿Puedo pre-embarcar? ¿Hay asientos de cortesía disponible en el área de pre-embarque?
 - ¿Dónde estará mi bastón, andador o muletas almacenadas? ¿Puedo acceder a ellos durante el viaje?
- Necesito un poco de ayuda para caminar a mi asiento.
 - ¿Puede el transportista proporcionar esto? ¿Puedo tener un amigo / familiar que me ayude a llegar a mi asiento?
 - ¿Necesita el amigo / familiar un pase especial para hacer esto?
 - Tengo que llevar a mi silla de ruedas / scooters en el viaje. ¿Cómo puedo llevarla?
 - ¿Existen límites de tamaño o peso para mi dispositivo de movilidad?
- Tengo una discapacidad física y voy a viajar en avión o micro
 - El uso de la silla de ruedas en la terminal
 - ¿Son accesibles los baños en la terminal? ¿Es accesible la zona de embarque? ¿Son accesibles las tiendas / restaurantes?
 - Embarque ¿Puedo pre-embarcar? ¿Con cuánta anticipación necesito llegar?
 - El transporte de la silla de ruedas / scooters
 - ¿Cuáles son los límites de tamaño y peso?
 - ¿Dónde se almacena la silla de ruedas / moto? ¿Existe ayuda para montar y desmontar la silla de ruedas / moto? ¿Hay que quitar la batería?
 - Los controles de seguridad ¿Hay un área privada para llevar a cabo el control de seguridad?
 - Asientos accesibles a bordo
 - ¿Puedo seleccionar el asiento? ¿Hay asientos con más espacio para las piernas?
 - ¿Hay apoyabrazos elevables o removibles?
 - ¿Hay un amarre o cinturón para mi silla de ruedas en el micro? ¿Hay una rampa de acceso o ascensor?
 - ¿Pueden proporcionar personal que conozca el método de transferencia?
 - Sanitarios accesibles durante el viaje
 - ¿Puedo recibir ayuda para llegar al baño en el avión?
 - ¿Cómo puedo acceder al baño durante las paradas de descanso durante los viajes en micro?
 - Viajes de varias etapas
 - ¿Habrà tiempo suficiente para que yo realice la transferencia a mi conexión?
 - ¿Puedo recibir ayuda para llegar a otra puerta o terminal?
 - ¿Tendré que recuperar mi equipaje o será transferido a mi destino final?
 - Recuperando equipaje y ayudas de la movilidad

- ¿Cómo puedo obtener ayuda para recuperar mi equipaje y mi silla?
- ¿Existe ayuda para montar y desmontar mi silla? ¿Qué pasa si mi silla se pierde o se daña en tránsito?

Transporte terrestre accesible

- ¿Hay taxis accesibles o micros para ir y volver de la terminal?
- ¿Hay lugares de estacionamiento designados? ¿Dónde están?
- ¿Cómo puedo reservar un taxi de acceso o servicio de micros desde la terminal?
- Tengo una discapacidad física y voy a viajar en tren o ferry

El uso de la silla de ruedas en la terminal

- ¿Son accesibles los baños en la terminal? ¿Es accesible la zona de embarque?
- ¿Son accesibles las tiendas / restaurantes?
- ¿Puedo pre-embarcar? ¿Con cuánta anticipación qué necesito para llegar?
- ¿Existen límites de tamaño o peso para una silla de ruedas?
- ¿Hay ascensor o plataforma mecánica para abordar el tren? Si no, ¿cómo voy a subir?

Colocación segura de mi silla de ruedas / scooters

- ¿Hay un amarre o cinturón para mi silla de ruedas / moto?

Aseos accesibles durante el viaje

- ¿Son accesibles los baños? ¿Puedo recibir ayuda para llegar al baño?

Transporte terrestre accesible

- ¿Hay taxis accesibles o micros para ir y volver de la terminal?
- ¿Hay lugares de estacionamiento designados? ¿Dónde están?
- ¿Cómo puedo reservar un taxi accesible o servicio de micros desde la terminal?

• Tengo una discapacidad visual

- ¿Hay ayuda en la terminal para guiarme el camino?
- Si no puedo leer los signos, ¿a quién le pido ayuda?
- ¿Quién me puede dar información sobre la disposición a bordo y el uso de los controles de mi asiento?
- ¿Existen tarjetas de información con letras grandes y braille?
- Necesito ayuda para desenvolver los alimentos y bebidas, quien me describe la comida y su ubicación en la bandeja. ¿Puedo obtener este servicio? ¿Cómo se me informará cuando llego a mi destino?

• Viajo con un asistente

Los asistentes pueden viajar con una persona con discapacidad para ayudar con sus necesidades personales, tales como comer y beber, la asistencia médica, la higiene personal y proporcionar información a los pasajeros.

- ¿Necesito una prueba de que necesito un asistente? ¿Hay que pagar por mi asistente?
- ¿Se espera que mi ayudante me ayude a abordar y desembarcar?

• Viajo con un animal de servicio

Sólo animales de servicio capacitados, certificados y debidamente preparados se les permite viajar en los compartimentos de pasajeros.

- ¿Qué pruebas necesitaré para demostrar que mi animal de servicio está capacitado profesionalmente?
- ¿Habrá suficiente espacio para mi animal de servicio? Su tamaño es: (altura, longitud en posición de pie).
- Para viajes internacionales - estoy cruzando una frontera internacional. ¿Necesito una prueba de que mi animal ha sido vacunado? ¿Existen restricciones de cuarentena?
- ¿Hay un área alrededor de la terminal para que mi animal pueda descargar? ¿Dónde está?

• Soy sordo o tengo problemas de audición

- ¿Puedo estar sentado cerca de una pantalla que muestra los anuncios? ¿Puedo recibir cualquier anuncio de viajes por escrito? ¿Va a ser escrito en un lenguaje sencillo? ¿Puedo pre-embarcar?

• Tengo un impedimento del habla

- ¿Cuál es la mejor manera de comunicarme con el personal? En la escritura?

• Voy a necesitar usar medicamentos o equipo médico durante el viaje

- ¿Necesita pruebas de mi discapacidad, mi medicación o mi equipo médico?

- Mi medicamento debe mantenerse fresco. ¿Dispone de espacio a bordo?
- Voy a necesitar utilizar oxígeno o un concentrador de oxígeno portátil. ¿Puedo usarlo a bordo?
- ¿El agente de transporte proporciona el oxígeno o puedo llevar el propio?
- Tengo un deterioro cognitivo
 - ¿A quién debo informar? ¿Podría tener el “pasajero acompañado” servicio? ¿Hay que pagar por eso?
- Tengo alergia
 - Tengo alergia a alimentos ¿Puedo pedir una comida especial?
 - Soy alérgico a las nueces. ¿Habrá frutos secos a bordo?
 - ¿Cómo puede usted ayudarme a viajar con seguridad si los frutos secos se encuentran a bordo?
 - Soy alérgico a algunos animales ¿Habrá animales a bordo? ¿Cómo puede usted ayudarme a viajar con seguridad si los animales están a bordo?



42. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER ANTES DE VIAJAR CON SUS AYUDAS TÉCNICAS

El reto al que se enfrentan los viajeros con discapacidad es anticipar sus necesidades al detalle y asegurarse de cubrir las en todo momento. Las claves son: planificar, comprobar y volver a comprobar. Desgraciadamente, aun cuando esto se hace, las cosas no siempre salen como se planearon. Los viajeros deberían saber cómo protestar y hacer valer sus derechos cuando las cosas salen mal. Usted debe tener en cuenta:

- Revise sus prótesis
 - A usted no se le ocurriría hacer un largo viaje en coche sin hacerle a estas una revisión y asegurarse de que están en buenas condiciones.
 - El encaje. Límpielo con un jabón suave no perfumado y una toallita. Deje que se seque al aire o séquelo con un trapo suave. Evite usar alcohol o productos de limpieza comerciales. Si la prótesis lleva una funda de quita y pon, quítesela y compruebe si tiene algún desgarramiento o se ha despegado por las costuras. Si utiliza un sistema de suspensión de silicona, lávelo y revíselo de la misma forma.
 - Suspensión. Examine el Velcro para ver si los bordes están deshilachados o si aprieta lo suficiente. Si tiene pelusa, elimine las partículas extrañas con un cepillo. Si utiliza una correa para asegurar la extremidad, compruebe si muestra signos de desgaste o de haberse deshilachado. Compruebe también que los remaches que la sujetan a la prótesis están apretados. Examine las lazadas o los aros y busque signos de desgaste, óxido o puntos sueltos.
 - Revestimiento. Compruebe si tiene algún desgarramiento o si se ha despegado en algún punto. Puesto que, según a dónde vaya, el aire salado y los rayos ultravioletas del sol pueden dañar los revestimientos, quizás quiera llevarse una piel protésica.
 - Mantenimiento general. Compruebe la holgura de la prótesis de extremidad inferior en la rodilla y el pie. Preste atención a sonidos extraños que podrían indicar que algún componente se ha desgastado o está roto. Si utiliza una prótesis de extremidad superior, compruebe también el cable y el arnés.
 - Otras cosas que empacar
 - Calcetines protésicos extra;
 - Funda de encaje extra;
 - Cinta aislante y cinta adhesiva de filamento para reparar las correas o las hebillas;
 - Crema antibacteriana para las abrasiones que se producen por el uso excesivo;
 - Un destornillador con brocas intercambiables;
 - Una válvula de succión de repuesto;
 - Bolsas de plástico para proteger la prótesis en caso de que la utilice en el agua o en la arena;
 - Números de teléfono de protésicos titulados y centros protésicos de la zona a la que vaya de vacaciones.
- Revise su silla de ruedas
 - Si utiliza su silla de ruedas a menudo, también debería hacerle una revisión de mantenimiento.
 - Prepárese para una reparación. Si su silla de ruedas tiene un historial de problemas de mantenimiento, quizás deba llevarse algunas piezas de repuesto. En el peor de los casos, necesitará los servicios de reparación de un experto. Por lo general, podrán arreglársela en

una tienda de suministros de material médico, pero si no, puede que lo hagan en una tienda de bicicletas.

- Asegure su silla de ruedas. Si las sillas de ruedas facturadas como equipaje se dañan, el seguro contra terceros de la empresa de transportes suele estar limitado a una cantidad muy pequeña. Las sillas de ruedas incluidas como bienes personales en su seguro del hogar están cubiertas, pero solo en caso de pérdida por robo o incendio. Lo mejor es contratar un seguro comercial contra pérdidas o daños por el valor total de la silla.

- No olvidar el cargador y adaptador de su silla motorizada. Tener en cuenta que sea 110-220 watts para hacer el cambio según país de destino.

• Certificado de discapacidad de su país

- Aunque la mayoría de los proveedores de servicios y descuentos que encontrará en su viaje no le pedirán un certificado escrito de discapacidad, puede que algunos sí lo hagan.

- Puede pedir receta al médico, también puede solicitar que añada información sobre su historial médico, sus alergias a los medicamentos e información sobre su tratamiento actual, incluida una lista de medicamentos.

- Anote el número de teléfono de su médico por si le surge alguna urgencia médica o necesita recambios de su medicación.

- Si es insulino dependiente, el certificado debería mencionar que necesita tener jeringas. Esto podría ahorrarle mucho tiempo y problemas si encuentran las jeringas en un control aduanero.

• Medicamentos

- Lleve consigo dos cajas de cada medicamento recetado: ponga uno en el equipaje de mano y otro en la maleta que despache. Esto le permitirá disponer de sus medicamentos en caso de que el viaje se prolongue por retrasos inesperados.

- Si es diabético y utiliza insulina, lleve varios viales cerrados y guárdelos en, al menos, dos o tres lugares. Así, siempre tendrá uno extra por si se rompe alguno de los frascos. Quizás desee llevar una bolsa aislante para meter los viales. También necesitará una lata o tarro con tapa o un recipiente (tipo Tupperware) para deshacerse de las jeringas usadas.

• No olvide realizar y llevar consigo varias copias de su certificado de discapacidad. Nunca deje que alguna persona se quede con el original.



43. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER ANTES DE VIAJAR EN UN AVIÓN

El reto al que se enfrentan los viajeros con discapacidad es anticipar sus necesidades al detalle y asegurarse de cubrirlas en todo momento. Las claves son: planificar, comprobar y volver a comprobar. Desgraciadamente, aun cuando esto se hace, las cosas no siempre salen como se planearon. Los viajeros deberían saber cómo protestar y hacer valer sus derechos cuando las cosas salen mal. Usted debe tener en cuenta: SI VIAJA EN AVIÓN

- Antes de volar, lo más recomendable será realizar la reserva con bastante tiempo de antelación, ya que muchas compañías aéreas tienen un cupo especial que puede completarse con facilidad. Si la reserva es realizada como mínimo 7 días antes, el lugar en el vuelo está asegurado.
- Una vez tenga la reserva lo mejor será preguntarse por los servicios que necesitara al embarcar, aterrizar y durante el vuelo.
- Puede utilizar las sillas de ruedas que proporciona el aeropuerto.
- Cuando reserve su vuelo, diga, que necesitará ayuda con la silla de ruedas. Para mayor seguridad, dígaselo también a la persona del mostrador donde facture su equipaje y al auxiliar de vuelo antes de llegar a su destino.
- Por razones de seguridad, es conveniente permitir que un empleado del aeropuerto le ayude a ir y venir del avión.
- Tener en cuenta que por ley deben darle prioridad de ingreso ya sea al avión o al micro, igualmente, la última persona en descender, ya que el personal, como azafatas y ayudantes te acompañarán hasta la salida del aeropuerto o terminal de transporte.
- Puede ahorrarle un largo camino en los grandes aeropuertos, aunque usted esté dispuesto a andar y pueda hacerlo.
- El empleado sabe perfectamente dónde está situada su puerta de embarque, una ventaja importante cuando se tienen que hacer conexiones con rapidez.
- El empleado puede llevarlo directamente a que le inspeccionen con el detector de metales de mano en lugar de pasarle por el arco detector del aeropuerto.
- Si tiene que pasar por la aduana, el empleado le puede situar al principio de la cola.
- Pasar por el arco detector de metales
 - Si decide pasar por el arco detector de metales, prepárese para hacer saltar la alarma y tener que explicar que lleva una extremidad artificial. Quizás algunos sigan sin entenderle y tenga que mostrar la extremidad. Puede que le ayude decir, antes de pasar por el detector, que su prótesis va a hacer saltar la alarma.
- Asientos reservados
 - Cuando reserve su vuelo, pida un asiento de mampara. Son los asientos situados al principio de la sección, orientados hacia una pared en lugar de hacia el respaldo de otros asientos. Disponen de mucho más espacio, por lo que es más fácil entrar y salir. La mayoría de las principales aerolíneas reservan dichos asientos a las personas con necesidades diversas y estarán encantadas de asignarle uno, si está disponible. Si los asientos de mampara están ocupados, pida que no le asignen uno en la fila de la salida de emergencia. Por el contrario, pida un asiento de pasillo lo más cerca posible de la parte delantera del avión.
 - Si no pudo conseguir un asiento de mampara cuando reservó el vuelo, inténtelo de nuevo cuando aborde el avión. Pregunte al auxiliar de vuelo si puede cambiar de lugar a alguien para que usted pueda tener un asiento de mampara.
- Muletas
 - Hay que guardar las muletas bajo el asiento o en el compartimento superior. Si no es posible, los auxiliares de vuelo las pondrán en otro lugar y usted tendrá que pedir las si

- necesita ir al baño. Por esta razón, los bastones ingleses o las muletas plegables son mejores para viajar en avión, porque caben bajo el asiento o en el compartimento superior.
- Sillas de ruedas
 - Si viaja con su propia silla de ruedas, puede utilizarla por el pasillo que lleva al avión pero no puede subirla a bordo. El personal de la aerolínea le transferirá a una silla especial para pasillos y lo llevará a su asiento. Pondrán su silla en el compartimento de equipajes y la tendrán preparada para usted cuando llegue a su destino. Por el mismo motivo que identifica su equipaje, asegúrese de que su nombre y dirección aparecen en todo el equipo depositado abajo. Si tiene que cambiar de avión, solicite que le devuelvan la silla rápidamente.
 - Sillas de ruedas motorizadas y scooters
 - Si planea llevar una silla motorizada o un scooter, es mejor usar baterías secas -de gel-. Quite los almohadones del asiento y cualquier pieza que pueda caerse y perderse, y llévelas con usted en el avión.
 - Adjunte las instrucciones para desconectar las baterías a la silla motorizada o al scooter, así como cualquier otro desmontaje o preparativo necesario para el transporte. Dichas instrucciones también servirán de ayuda al personal que volverá a ensamblar la unidad cuando llegue a su destino. Si puede, supervise ambos procesos. Si tiene una silla motorizada o un scooter de gran tamaño, asegúrese de comprobar las restricciones en el tamaño de la carga cuando haga su reserva.
 - Baños
 - Trate de usar el baño del aeropuerto antes de abordar el avión. Puede ahorrarse un difícil recorrido al diminuto baño del avión.
 - Perros de Servicio
 - Los perros de Servicio han planteado un reto porque, en muchos casos, los trabajadores de seguridad les tienen miedo, sobre todo cuando se les separa de sus dueños. La solución obvia es que perro y dueño pasen juntos por el control de seguridad. Otra posibilidad es que el dueño ordene al perro que se siente, pase sin él por el detector y, luego, le ordene que le siga. Se está acostumbrando a los empleados a que pregunten a los viajeros que utilizan perros qué método prefieren.
 - Debe tener un certificado de buena salud expedido por un veterinario matriculado, generalmente con un tiempo menor a diez -10- días del traslado.
 - Debe presentar un certificado de vacuna antirrábica.
 - Trate de no alimentar al animal en las horas previas al viaje y sáquelo a pasear previamente al inicio del viaje para hacer ejercicio y sus necesidades, pero nunca lo deje suelto.
 - No se olvide del alimento, su equipo de comida.
 - Los agentes necesitan ver o tocar los dispositivos protésicos para examinarlos pero no pedirán a los viajeros que se los quiten. Aunque se puede pedir a los viajeros con dificultades en la movilidad que muevan o se aflojen la ropa, no se les pedirá que se desvistan. Se da la oportunidad a las personas con extremidades artificiales o con implantes metálicos de ser registradas en la cola o en privado.
 - Los pasajeros con bombas de insulina deberían advertir a los empleados que no pueden pasar por el arco detector de metales o ser inspeccionados con el detector de mano. Los viajeros que lleven material para diabéticos, como agujas, deberían notificárselo a los trabajadores. Los materiales deben llevar una etiqueta farmacéutica, y las personas que llevan jeringas también deben llevar consigo insulina. Las hojas para medir el azúcar en la sangre están permitidas si el viajero también tiene un medidor de glucosa. También es recomendable que los viajeros diabéticos muestren prescripciones recientes de todo el material diabético que llevan.



44. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER ANTES DE VIAJAR EN UN TREN

El reto al que se enfrentan los viajeros con discapacidad es anticipar sus necesidades al detalle y asegurarse de cubrirlas en todo momento. Las claves son: planificar, comprobar y volver a comprobar. Desgraciadamente, aun cuando esto se hace, las cosas no siempre salen como se planearon. Los viajeros deberían saber cómo protestar y hacer valer sus derechos cuando las cosas salen mal. Usted debe tener en cuenta: SI VIAJA EN TREN

- Si viaja en tren
 - Reservas. Si usted necesita espacio para la silla de ruedas —aunque viaje sin reservar— debería hacer la reserva con tiempo. Dichos espacios están limitados y la empresa solo las reserva para las personas que las necesitan hasta que se agotan. También puede solicitar con tiempo un asiento cerca de los baños accesibles y en el nivel inferior de los coches de dos pisos si los hubiere.
 - Descuentos. En ciertas ocasiones se ofrece un pasaje gratis o descuentos para los pasajeros con discapacidad. Para obtenerlo es necesario presentar documentación escrita que confirme su discapacidad en el mostrador de boletos y cuando aborde el tren.
 - Estaciones. Para determinar la accesibilidad de las estaciones que va a utilizar, consulte con un agente de reservas. Si necesita ayuda en la estación, debería solicitarla cuando haga la reserva. Para obtener más información, póngase en contacto con la oficina de atención al cliente, disponible en las grandes estaciones. Para asegurarse de que recibe la ayuda que necesita, debería llegar a la estación al menos una hora antes de la hora de salida.
 - Embarcar y desembarcar del tren. La ayuda que quizás necesite cuando embarque o desembarque del tren dependerá del tipo de tren y de la estación. Los andenes de algunas estaciones son altos y están al mismo nivel de la puerta del tren.
 - Servicio de cafetería. Hay un servicio de cafetería disponible para los viajeros con discapacidad. Puede pedir del menú y que le sirvan la comida en su asiento o, si decide desplazarse durante las paradas pertinentes, en el coche bar.



45. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER ANTES DE VIAJAR EN UN MICRO

El reto al que se enfrentan los viajeros con discapacidad es anticipar sus necesidades al detalle y asegurarse de cubrirlas en todo momento. Las claves son: planificar, comprobar y volver a comprobar. Desgraciadamente, aun cuando esto se hace, las cosas no siempre salen como se planearon. Los viajeros deberían saber cómo protestar y hacer valer sus derechos cuando las cosas salen mal. Usted debe tener en cuenta:

- Si viaja en micro
 - Antes de viajar. Para que una empresa pueda organizar la ayuda que usted necesita, debería llamar a la línea de teléfono. Si es posible, visite las página webs.
 - Auxiliares de cuidados personales. En algunos países, si necesita que viaje con usted un auxiliar de cuidados personales puede que se permita a dicha persona viajar sin cargo adicional.
 - Asientos reservados. Los asientos situados en la parte delantera de ambos lados del micro deberán estar designados como asientos reservados para las personas con discapacidad. También usted puede sentarse lo más cerca posible de la parte delantera y cambiarse a medida que se vayan quedando libres los asientos.
 - Muletas, andadores y sillas de ruedas. Están permitidos en el interior del micro siempre y cuando puedan guardarse en el compartimento superior. Las sillas de ruedas han de ser facturadas y guardadas en el compartimento de equipaje. Si viaja con una silla motorizada, asegúrese de informarse primero sobre tamaños, peso y otras restricciones.
- Animales de servicio.
 - Si usted viaja con un animal de servicio, el animal puede acompañarlo. Debe ir en el autobús ocupando parte de su espacio y no puede sentarse o estar de pie en el pasillo, ni ocupar un asiento.
 - Pruebe que su animal de servicio ha sido entrenado por una institución calificada con los documentos correspondientes.



46. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER ANTES DE VIAJAR EN UN CRUCERO

El reto al que se enfrentan los viajeros con discapacidad es anticipar sus necesidades al detalle y asegurarse de cubrirlas en todo momento. Las claves son: planificar, comprobar y volver a comprobar. Desgraciadamente, aun cuando esto se hace, las cosas no siempre salen como se planearon. Los viajeros deberían saber cómo protestar y hacer valer sus derechos cuando las cosas salen mal. Usted debe tener en cuenta:

- Si viaja en cruceros
 - Accesibilidad. Algunos barcos de crucero son completamente accesibles a los pasajeros con sillas de ruedas. Tienen camarotes accesibles y espaciosos con baños que cuentan con barras de agarre, duchas adaptadas, asientos de ducha plegables, alcachofas de ducha y un amplio espacio para girar la silla de ruedas. Tienen ascensores y rampas para moverse por el barco. Otros barcos de crucero tienen algunas habitaciones accesibles pero otras áreas del barco no lo son. Algunos barcos no son accesibles en ninguna zona.
 - Lo mejor cuando se organiza un viaje en crucero es contratar a una de las muchas agencias de viaje especializadas en personas con discapacidad. Si usted es una persona prudente, preferirá consultar con su agente de viajes o con la línea del crucero para establecer la disponibilidad de todas sus necesidades de accesibilidad.
 - Debe informarse sobre las áreas públicas y cuáles de ellas no son accesibles a sillas de ruedas.
 - Si tiene alguna condición auditiva debe investigar el sistema del barco para sustituir el toque en las puertas, el timbre del teléfono y las alarmas de emergencia. También si la televisión en cabina cuenta con subtítulos, y si podrá disfrutar de los espectáculos a bordo a través de algún kit auditivo.
 - Si tiene alguna condición visual, investigue la política de la empresa para transportar animales de servicio. Es importante saber si los botones de los elevadores, las puertas de las cabinas, menú e itinerarios se ofrecen en sistema Braille.
 - Es importante evaluar las excursiones terrestres y las limitaciones que aplican. En algunos casos no se prevé accesibilidad para personas en silla de ruedas y en los barcos se lo comunicarán. Sin embargo, si reserva excursiones independientes, no olvide preguntar lo anterior.

La siguiente lista de consultas puede serle útil:

- ¿Qué anchura tiene la puerta de acceso al camarote o baño?
- ¿Tienen umbrales las puertas que dan a las cubiertas exteriores?
- ¿Son accesibles todos los pisos del barco en los que se ofrecen actividades y servicios?
- ¿Hay algún borde en el acceso al baño? En tal caso, ¿proporcionan rampas portátiles?
- ¿Hay barras de agarre instaladas cerca del inodoro y en el interior de la ducha?
- ¿Puede el camarero proporcionarle asientos de ducha?
- ¿Pueden cubrir sus necesidades dietéticas especiales?
- ¿Los baños situados fuera del camarote son accesibles a las sillas de ruedas?
- ¿El nivel del teléfono del camarote es accesible?
- ¿Puede el camarero proporcionarle un mando a distancia para la TV?
- ¿Debería viajar con una silla plegable para tener más accesibilidad y maniobrar mejor?
- ¿Puede abordar un scooter eléctrico en el barco? En tal caso, ¿cuáles son los requisitos eléctricos?

- ¿Qué tan accesible son los puertos que planea visitar?
- ¿El barco fondea o atraca en los puertos que visita? Si necesita desembarcar en otra embarcación en lugar de hacerlo en un muelle ¿podría hacerlo fácilmente?
- ¿Hay furgonetas con elevadores para sillas de ruedas o automotores disponibles en cada una de las escalas?



47. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER EN EL DESTINO SI ALQUILA AUTO

Viajar con o siendo personas con discapacidades o restricciones es algo totalmente posible siempre que los servicios de asistencia sean contratados con antelación, de manera que la experiencia en un destino esté minuciosamente preparada para evitar situaciones desagradables.

Partiendo desde la base del alojamiento en un destino. Algunos disponen de excursiones adaptadas para discapacitados o transfers desde el aeropuerto especializados.

- Uno de los grandes inconvenientes suele ser el viajar en taxi. Muchos taxistas rechazan transportar a una persona con discapacidad al verlo de lejos por el hecho de cobrar lo mismo después de haber cargado todo el equipaje especial y asistir al turista en su vehículo.
- Uno de los trucos más recomendables consiste en pedirle a la recepción del alojamiento para contactar con agencias de confianza.

Si alquila auto

- Durante temporadas altas, usualmente en verano o durante las fiestas, asegúrese de reservar su auto con suficiente antelación. Algunas de las compañías de alquiler de auto más grandes proveen autos controlados manualmente si se les avisa con un mínimo de 24 horas de anticipación.
- Puede alquilar, camionetas (vans) accesibles. Asegúrese de alquilar un vehículo lo suficientemente grande como para transportar sillas de ruedas, caminadores, muletas, o cualquier otro elemento que no cabría en un auto compacto.
- Si es usuario de sillas de ruedas, generalmente estará más cómodo alquilando autos de dos puertas, los cuales les darán más espacio para moverse entre la silla y el asiento del auto. También, siempre puede correr el asiento hacia atrás para que les dé más espacio para las piernas, pero en los de cuatro puertas están limitados por el marco de la puerta.
- Los conductores con discapacidades deben siempre tratar de llevar teléfonos celulares, aún en un auto alquilado. Si tiene un pinchazo, falla mecánica, u otra emergencia, puede contactar al servicio mecánico o a la policía caminera.
- Lleve un cartel de identificación de persona con discapacidad para estacionamiento y cuélguelo en el interior del parabrisas; así eliminará multas por estacionamiento en lugares no permitidos. Si no quiere llevar el suyo, una copia será suficiente.
- Los conductores con discapacidad auditiva deben tener a la vista en la luneta su sticker de discapacidad en sus autos o los alquilados. Esto no lo ayudará con el estacionamiento reservado.



48. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER EN EL DESTINO SI VA A HOSPEDARSE

En la industria del turismo hay mucha controversia y confusión acerca de lo que significa una habitación accesible. Cada hotel parece tener su propia definición de accesibilidad. Algunas propiedades, por ejemplo, son accesibles según los estándares para personas con restricciones de movilidad, pero no para los que tienen restricciones de visión o de oído.

- Si va a hospedarse

- Habitaciones accesibles. Algunos alojamientos hacen publicidad de que disponen de habitaciones accesibles, y muchos sí las tienen. Pero muchas habitaciones accesibles no son tales porque demasiadas empresas han confiado en abogados para averiguar qué adaptaciones son legales, en lugar de pedir a las personas con discapacidad que les asesoren sobre las adaptaciones realmente necesarias.
- Cuando haga su reserva, hable directamente con los empleados del alojamiento donde desea quedarse. Las personas que trabajan en las centrales de reservas no tienen las respuestas a las preguntas que usted necesita hacer.
- Cuando se ponga en contacto con el hotel, dígales que necesita hablar con alguien que pueda ofrecerle detalles sobre el equipamiento de las habitaciones para huéspedes con discapacidad. Cuando tenga a alguien al otro lado de la línea, la primera pregunta que debe hacerle es: "¿Ha estado en esas habitaciones?" Si la respuesta es no, pida hablar con alguien que sí haya estado. Evite hacer preguntas que puedan contestarse con un sí o un no. Por ejemplo, en vez de preguntar si tienen duchas adaptadas, pida que le describan los baños.
- Nunca asuma nada. Puede que su habitación sea accesible, pero le puede sorprender encontrar que en otras partes del hotel hay escalones sin rampas que le impiden el acceso al restaurante o, incluso, al mismo hotel. Si planea utilizar el servicio regular de transporte del hotel desde el aeropuerto, asegúrese de preguntar si es accesible.
- Asimismo, quizás desee reservar una habitación en alguno de los pisos más bajos. En caso de emergencia, los ascensores suelen desconectarse y usted tendrá que bajar las escaleras o alguien tendrá que llevarlo.
- Una vez determine que el hotel se adapta a sus necesidades, puede reservar la habitación. Sin embargo, cuando llegue al hotel, pida que se la muestren antes de registrarse. Esto evitará sorpresas y la posibilidad de tener que cambiar de habitación después.
- Lo peor que le puede pasar es que la habitación que ha reservado no sea accesible después de todo o que le digan que la habitación accesible que reservó no está disponible. Recuerde: ése no es su problema, sino del hotel, y usted tiene derecho a esperar que el hotel lo solucione a su favor buscándole una habitación aceptable, allí o en otra propiedad. Primero, pregunte qué van a hacer al respecto. Si la respuesta del recepcionista no le resulta satisfactoria, solicite hablar con el gerente. Insista con buenos modales, mantenga la calma y la situación se resolverá a su plena satisfacción.
- Asientos de ducha. Puede que algunos hoteles tengan asientos de ducha pero no cuente con ello. Lo mejor es comprar un asiento plegable y llevarlo consigo.

- Huéspedes con discapacidad visual. Se aconseja hacer las siguientes consultas cuando hagan sus reservas:

- Si alguien puede guiarlo por el hotel, para conocer todas las salidas y la ubicación de su habitación;

- Si hay un archivo de audio describiendo las facilidades con que cuenta el hotel;
 - Si existe alguna impresión o folleto en Braille y menús para restaurante y servicio de habitación;
 - Si hay signos en Braille en los ascensores y puertas, o si las habitaciones tienen números táctiles en las puertas.
- Huéspedes con discapacidad auditiva
 - Los huéspedes con discapacidad auditiva deben contratar hoteles con sistemas que los alerten visualmente de la campanilla del teléfono, el timbre de la puerta, o de la alarma de incendios/emergencias.
 - Algunos hoteles proveen estos elementos sin cargo extra. Si no lo pidió con su reserva, pídales al registrarse. Si no están disponibles, arregle para que el empleado de recepción, botones u otra persona del staff del hotel le avise personalmente en la eventualidad de una emergencia.
 - También puede preguntar por la disponibilidad de teléfonos con control de volumen o para sordos, y televisión con subtítulos.
 - Una vez que se haya registrado en el hotel, pídale al botones que le dé un rodeo por la habitación y le muestre cualquier cosa inusual, como ser controles de la temperatura, trabas de la puerta, y ubicación de las canillas. Considere poner una bandita elástica alrededor de la manija de la puerta de su habitación para que le ayude a encontrar la habitación correcta (y dígame al personal de limpieza que no la remueva).
 - Si lleva un perro guía, obtenga la autorización por escrito de antemano y escriba el nombre de la persona con la que ha hablado.
 - Alquiler de ayudas técnicas
 - En muchos países encontrara empresas de alquileres de elementos como scooters, tablas de traspaso, asientos de ducha, sillas de ruedas, controles manuales, pomos giratorios y otros dispositivos para ayudar con el acceso y la manejabilidad de un auto.



49. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER EN EL DESTINO SI VA A HOSPEDARSE

En la industria del turismo hay mucha controversia y confusión acerca de lo que significa una habitación accesible. Cada hotel parece tener su propia definición de accesibilidad. Algunas propiedades, por ejemplo, son accesibles según los estándares para personas con restricciones de movilidad, pero no para los que tienen restricciones de visión o de oído.

- Si va a hospedarse
- Huéspedes con discapacidad visual.
 - Se aconseja hacer las siguientes consultas cuando hagan sus reservas:
 - Si alguien puede guiarlo por el hotel, para conocer todas las salidas y la ubicación de su habitación;
 - Si hay un archivo de audio describiendo las facilidades con que cuenta el hotel;
 - Si existe alguna impresión o folleto en Braille y menús para restaurante y servicio de habitación;
 - Si hay signos en Braille en los ascensores y puertas, o si las habitaciones tienen números táctiles en las puertas.



50. VIAJEROS CON DISCAPACIDAD. QUÉ HACER EN EL DESTINO SI VA A HOSPEDARSE

En la industria del turismo hay mucha controversia y confusión acerca de lo que significa una habitación accesible. Cada hotel parece tener su propia definición de accesibilidad. Algunas propiedades, por ejemplo, son accesibles según los estándares para personas con restricciones de movilidad, pero no para los que tienen restricciones de visión o de oído.

- Si va a hospedarse
- Huéspedes con discapacidad auditiva
 - Los huéspedes con discapacidad auditiva deben contratar hoteles con sistemas que los alerten visualmente de la campanilla del teléfono, el timbre de la puerta, o de la alarma de incendios/emergencias.
 - Algunos hoteles proveen estos elementos sin cargo extra. Si no lo pidió con su reserva, pídalos al registrarse. Si no están disponibles, arregle para que el empleado de recepción, botones u otra persona del staff del hotel le avise personalmente en la eventualidad de una emergencia.
 - También puede preguntar por la disponibilidad de teléfonos con control de volumen o para sordos, y televisión con subtítulos.
 - Una vez que se haya registrado en el hotel, pídale al botones que le dé un rodeo por la habitación y le muestre cualquier cosa inusual, como ser controles de la temperatura, trabas de la puerta, y ubicación de las canillas. Considere poner una bandita elástica alrededor de la manija de la puerta de su habitación para que le ayude a encontrar la habitación correcta (y dígale al personal de limpieza que no la remueva).
 - Si lleva un perro guía, obtenga la autorización por escrito de antemano y escriba el nombre de la persona con la que ha hablado.



51. RECOMENDACIONES VIALES. QUE HACER PARA SUPERAR SITUACIONES ADVERSAS EN LA RUTA CON NIEVE

Si usted va visitar un destino donde habitualmente hay caída de nieve, se recomienda considere algunos puntos que se detallan a continuación:

La nieve genera 3 efectos adversos

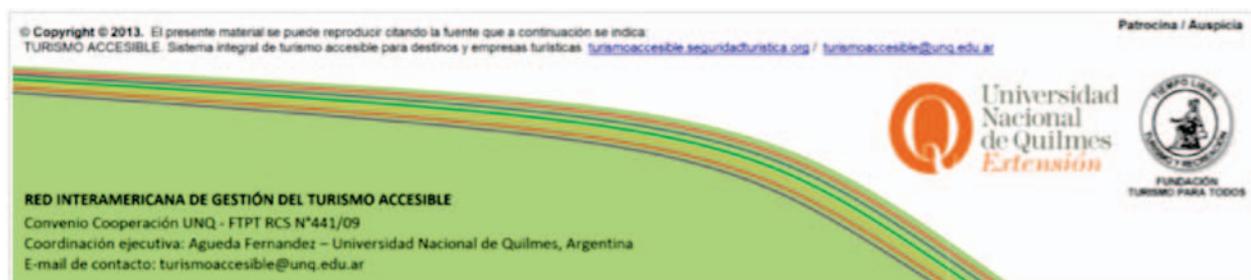
- La nieve se adhiere al parabrisas y esto dificulta la visibilidad del conductor.
 - Si la nieve cae de forma constante, reduce la visibilidad, como suele ocurrir con la lluvia intensa, en ese caso se recomienda no utilizar las luces bajas, ya que estas no serán suficientes para ver a distancia.
 - Si la nieve tuvo una caída constante, esta formara en el asfalto una capa de hielo, esto impide que los neumáticos se adhieran al asfalto, esto hace que sea muy riesgoso conducir, predisponiendo al vehículo a Derrapes, sobrevirajes o subvirajes.

Es de suma importancia que quien conduzca en zonas con nieve considere:

- Circular con cadenas en las ruedas y líquido anticongelante en el radiador.
- No conducir a más de 40 km por hora
- Circular con luces bajas encendidas u otra si fuera muy constante la caída de nieve.
- No detenerse sobre la banquina, sino en paradores o estaciones de servicios.
- No frenar ni realizar movimientos bruscos con el volante.
- Usar neumáticos especiales para la nieve, que poseen “dibujos particulares y clavos”.

Recuerde sino transita con ruedas especiales y lo hace con ruedas comunes con cadenas, estas serán efectivas por trayectos cortos, ya que el uso continuo y a una velocidad superior a 40 km/H, puede dañar el pasarruedas interno, e incluso externo, del automóvil; Las cadenas deben situarse en las ruedas motrices. Por ejemplo, si su vehículo posee tracción delantera, es allí donde ubicará las cadenas.

Fuente: <http://segvehicular.seguridadvial.gov.ar/micrositio-auto/index.php/consejos-para-la-coduccion/claves-para-conducir-ante-6-adversidades-del-camino3-1>





52. RECOMENDACIONES VIALES. QUE HACER PARA SUPERAR SITUACIONES ADVERSAS EN LA RUTA

Atravesar un banco de niebla es una situación sumamente complicada debido a que la visión a distancia disminuye considerablemente. Se recomienda Interiorizarse del estado de la ruta y la visibilidad al momento de iniciar el viaje. Esto le permitirá conducir con prudencia, y evitar sobresaltos sino está acostumbrado a conducir con estas condiciones climáticas.

Por eso es necesario tomar ciertos recaudos:

- Se recomienda mantener la velocidad. No frenar bruscamente.
- No te detengas en la calzada ni en la banquina.
- Recuerde tener siempre las luces bajas encendidas. Reforzar con faros antinieblas.
- No encienda las luces altas ni las de baliza.
- Tenga activo el acondicionador de aire en modo frío, para mantener desempañado los vidrios del vehículo.
- Aumente la distancia de seguridad entre vehículos. Conserve siempre su carril.
- Use siempre el limpiaparabrisas.

Fuente: <http://segvehicular.seguridadvial.gov.ar/micrositio-auto/index.php/consejos-para-la-coduccion/claves-para-conducir-ante-6-adversidades-del-camino3-1>



53. RECOMENDACIONES VIALES. QUE HACER PARA SUPERAR SITUACIONES ADVERSAS EN LA RUTA

Dada la congestión que pueden tener algunas rutas nacionales, es muy común que se opte por conducir durante la noche. La disminución de vehículos en la ruta puede ser beneficiosa aunque exige considerar aspectos que durante el día pueden no ser tan relevantes.

Antes de salir a la ruta:

- Recuerde limpiar el parabrisas y los espejos laterales, ya que durante la noche la visibilidad se reduce, y la suciedad en vidrios y espejos reduciría aun más la visión del conductor.
- Disminuya la velocidad hasta alcanzar una velocidad donde pueda maniobrar sin inconvenientes, una velocidad adecuada sería 80 km/h.
- Evite tener luces encendidas dentro del vehículo, esto reduce la visión del exterior; sumamente importante se transita por zonas de escasa iluminación.
- Se recomienda evitar conducir con luces altas, estas pueden encandilar al conductor que transita en el carril opuesto.
- Si un vehículo lo ha encandilado, tardara algunos segundos en poder ordenar su visión, se recomienda guiarse por las líneas que delimitan la ruta, las que se ubican en el centro y en los laterales de la ruta.
- Recuerde, ante cualquier síntoma de agotamiento o cansancio que pueda reducir su atención, se recomienda detener el vehículo, y refrescarse para evitar quedarse dormido al volante.

Fuente: <http://segvehicular.seguridadvial.gov.ar/micrositio-auto/index.php/consejos-para-la-coduccion/claves-para-conducir-ante-6-adversidades-del-camino3-1>



54. RECOMENDACIONES VIALES. QUE HACER PARA SUPERAR SITUACIONES ADVERSAS EN LA RUTA

Muchos centros turísticos poseen rutas de asfalto y otras con ripio; el ripio suele ser formado por capas de tierra y piedra, aunque también es posible utilizar conchilla.

- Cuando transite en zonas de ripio deberá conducir a una velocidad promedio de 50 km/h y no superar los 80 km/h; La irregularidad del suelo puede ser muy riesgosa para quien conduce a velocidades elevadas.
- Transite con una marcha continua y direccionada, evite movimientos bruscos, recuerde que las piedras disminuye la adherencia las ruedas al suelo.
- Mantenga una distancia prudencial con los vehículos que transiten delante, ya que la tierra del suelo puede levantarse e impulsar que piedras vuelen al vehiculo, y el mayor riesgo lo tiene si algo golpea el parabrisas.
- Recuerde revisar los neumáticos, este tipo de suelos puede ocasionar que los mismo se revienten, si esto le sucede, mantenga la calma, disminuya la velocidad de forma suave, hasta detener totalmente la marcha.

Fuente: <http://segvehicular.seguridadvial.gov.ar/micrositio-auto/index.php/consejos-para-la-coduccion/claves-para-conducir-ante-6-adversidades-del-camino3-1>



55. RECOMENDACIÓN PARA PERSONAS CON CELIAQUÍA EN VIAJES Y TURISMO

La celiacía no representa ningún impedimento a la hora viajar o realizar actividades recreativas, aunque es importante tomar algunos recaudos y evitar así, contratiempos.

- Antes de iniciar su viaje, es conveniente que se comunique con la asociación correspondiente a la provincia o país que visite.
- Revise la lista de asociación de celíacos del destino a visitar, allí podrá encontrar guías de restaurantes y hoteles con menús aptos.
- Lleve un certificado médico que indique que es Celíaco, traducida al idioma del destino que visite, esto le será útil para poder trasladarse con alimentos Sin TACC. Recuerde que a la hora de cruzar fronteras, o aeropuertos nacionales e internaciones, las reglamentaciones impiden el traslado de alimentos.
- Todo alimento que usted traslade debe estar correctamente rotulado (RNE, RNPA, Fecha de Elaboración, Vencimiento, etc.) No se aconseja portar alimentos artesanales que no estén rotulados ya que pueden ser no autorizados para ingresar a otros países.
- A la hora de comprar el ticket de ómnibus o avión, infórmese si se provee de comidas libres de gluten durante el viaje.
- Al momento de hacer la reserva del hospedaje, informe que es celíaco, para que el prestador pueda proveer alimentos seguros, acordes a su dieta.
- Si compra en un supermercado, revise los rótulos y asegúrese de que sea un alimento "sin gluten".

Se recomienda llevar alimentos aptos para cubrir los primeros días de su estadía, de forma tal de tener tiempo suficiente para localizar puntos de venta de productos específicos o platos libres de gluten.

Fuente <http://www.celiaco.org.ar/celiaquia> <http://www.destinos-singluten.com/vacaciones-sin-gluten-para-celicos/>



56. SEGURIDAD EN VIAJES Y TURISMO. RECOMENDACIONES EN EL DESTINO TURÍSTICO

- Si no ha contratado alojamiento anticipadamente, evite contratar promotores que estén en la vía pública, pueden facilitarle información de lugares clandestinos que pueden ponerlo en riesgo.
 - Se recomienda dirigirse a la Oficina de turismo, ellos podrán proveerle un listado de alojamientos turísticos habilitados.
 - Si contrata excursiones y/o servicios a empresas locales, inclínese por aquellas que estén habilitadas.
 - Si concurre a restaurantes, bares o confiterías, evite colgar bolsos, cámaras de fotos o abrigos en los respaldos de las sillas, puede olvidarlos o facilitar su robo. Mantenga sus efectos personales siempre cerca suyo.
 - Es recomendable transitar por sitios concurridos e iluminados, evite tener a la vista efectos de valor, principalmente cámaras fotográficas o filmadoras.
 - Si viaja a un destino que posea una moneda de cambio, diferente a la de su país, siempre es conveniente que cambie su dinero en casas de cambio oficiales o en el alojamiento hotelero. Por ningún motivo realice estas transacciones en la vía pública, piense que puede ser dinero falso o puede estar siendo observado por personas con intención de robo.
 - Si deja su vehículo estacionado en la calle, evite dejar en su interior bolsos u objetos de valor.
 - Es recomendable dejar su documentación en la caja de seguridad (pasaporte, pasajes)
 - Lleve consigo una copia del pasaporte para poder legitimar su fecha de ingreso si se encuentra en otro país.
- Piense que todo esto puede evitar inconvenientes y momentos desagradables, que su viaje sea un momento placentero.

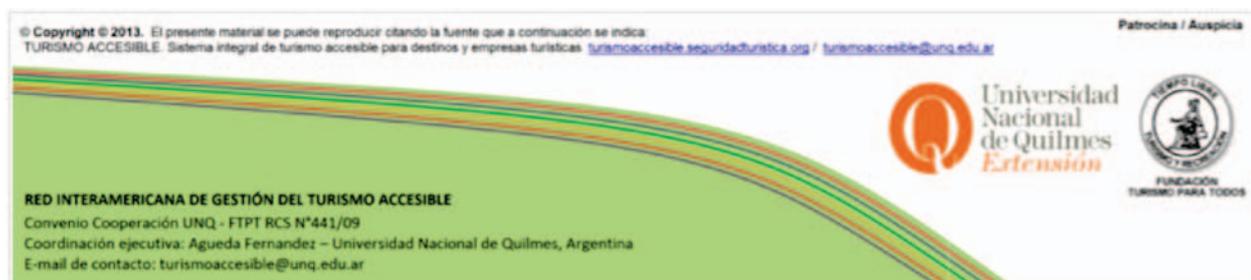


57. CONSEJOS PARA VUELOS LARGOS

Si ha optado por viajar a un destino muy distante de su lugar de origen, se recomienda que tome en cuenta algunos aspectos que le permitirán hacer su viaje mas placentero.

- Lleve elementos que le permitara hacerlo sentir cómodo, una almohada y/o una manta suave. Sentirse a gusto le posibilitara, distenderse. Podrá dormir sin sentir frío ni molestias en el cuello.
- Lleve toallitas húmedas o pañuelos para higienizarse, al transcurrir las horas consumirá alimentos, y requerirá higienizarse, es mas practico si usted limpia sus manos con toallitas antibacteriales.
- Se recomendar llevar algún dispositivo para oír música, esto puede acompañar el viaje y generar distracción.
- Viaje con ropa cómoda, preferentemente de abrigo para mantener la temperatura adecuada.
- Evite llevar joyas o bijouteri ostentosa.
- Tenga a mano cepillo de dientes y pasta dental, para higienizarse luego de ingerir alimentos.
- Consuma alimentos saludables, recuerde que si el viaje es prolongado un malestar empeoraría la espera.
- No olvide artefactos electrónicos que le permitan distraerse, como juegos, reproductores de dvd,
- Si gusta de la lectura, lleve libros o documentos que le permitan aprovechar el tiempo.
- Tenga chicles, se recomienda masticarlos durante el despegue y el aterrizaje para evitar que los oídos se tapen.

Fuente: <http://es.wikihow.com/prepararse-para-un-viaje-largo-en-avi%C3%B3n>





58. ¿A QUE SE DENOMINA AUTISMO?

Se conoce como autismo a una serie de trastornos que afectan la habilidad para interactuar y comunicarse socialmente. Puede o no también estar acompañado por algún retraso intelectual. TEA (trastornos del espectro autista) aparecen en los primeros 3 años de la vida y afecta el desarrollo cerebral normal de las habilidades sociales y de comunicación. Muchos niños pueden parecer normales durante el primer o segundo año de vida, pero luego comienza a tener un retroceso súbito. Aunque es difícil reconocer con precisión un periodo de inicio dentro de esos primeros 3 años de vida, dado que existen diferentes niveles, desde leves a graves.

Causas

Es un trastorno físico ligado a una biología y una química anormales en el cerebro. Las causas exactas de estas anomalías se desconocen. Probablemente, haya una combinación de factores que llevan a que se presente el TEA (Trastorno del Espectro Autista).

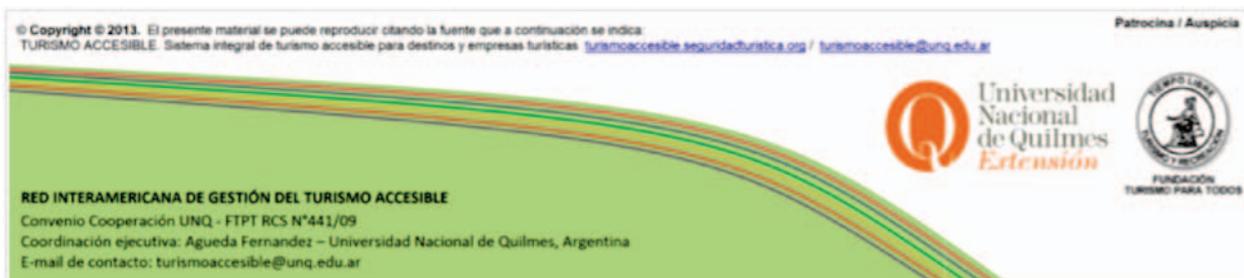
Las señales de alerta que pueden aparecer en el chico con autismo son:

- Falta de respuesta cuando lo llaman por su nombre (a partir del año de edad).
- No señala objetos mostrando su interés (a partir de los 14 meses de edad).
- No juega con situaciones imaginarias (a partir de los 18 meses de edad).
- Evita el contacto visual y prefiere estar solo.
- Retraso en el desarrollo del habla y del lenguaje.
- Falta de reciprocidad ante la demostración de los sentimientos de otras personas.
- Irritabilidad frente a cambios mínimos.
- Repetición de palabras o frases.
- Movimientos incontrolados del cuerpo, sobre todo de las manos.

Es fundamental el diagnóstico temprano, para tomar acciones adecuadas, que permitan desarrollar las habilidades de comunicación, socialización y cognoscitivas.

Fuente: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/001526.htm>

<http://www.msal.gov.ar/index.php/component/content/article/48/208-autismo#sthash.nC5Qun75.dpuf>





59. RECOMENDACIONES PARA VUELOS CON NIÑOS AUTISTAS

El viajar en avión, nos enfrenta a diferentes situaciones que pueden alterar a la persona con autismo, tales como el aglomeración de personas, las esperas, controles y lugares con mucha actividad.

Antes de salir analice todo el recorrido, dialogue con el especialista que lo trata para tomar previsiones.

- Prepare a la persona para iniciar el viaje, muéstrole imágenes o videos del aeropuerto, de los aviones y de los lugares a visitar.
- Si contrata con una agencia de viajes, informe que viaja con una persona con autismo, para pedir se consideren algunas necesidades.
- En el aeropuerto informe esta situación, en general los niños con esta necesidad, tiene prioridad para hacer el check in y abordaje. Esto le permitirá hacer todo más rápido y alejarse del tumulto de gente, que puede alterar a la persona.
- Se recomienda identifique al la persona, con una pulsera y/o tarjeta que contenga información de la persona, Esto le permitirá tener información de contacto si hay una emergencia.
- Lleve artículos electrónicos o juegos que le permitan distraerse.
- Tapones para los oídos.
- Se recomienda vestir a la persona con ropas coloridas, principalmente las remeras y gorros, para poder visualizarlo entre muchas personas.
- Lleve una foto reciente, donde pueda verse con claridad la persona, por si esta se extravía.

Fuente: <http://revista.pricetravel.com.mx/articulos/2014/09/24/vacaciones-familiares-para-ninos-con-autismo/>



60. RECOMENDACIONES DE VIAJE PARA FAMILIARES CON NIÑOS AUTISTA

Planear adecuadamente el viaje puede permitirle tener una experiencia exitosa, evitando contratiempos o malos momentos.

Comience por pensar todo el recorrido, cada uno de los puntos a visitar, transporte y todo aquello que será nuevo para el niño. Visualizar el itinerario le permitirá descubrir posibles inconvenientes, y definir que acción tomar. Recuerde que la persona con autismo suele ser impaciente y muy susceptible a los cambios en las rutinas, dado que esto los expone a situaciones desconocidas.

- Se recomienda tratar de conseguir, libros, revistas o imágenes en general del lugar a visitar, de las excursiones, de los medios de transporte incluso del alojamiento turístico, esto le permitirá comenzar a familiarizarse y sentirse más seguro.
- Se sugiere llevar imágenes del hogar, de los familiares y amigos, también de las mascotas, si es que las tiene, podrá mostrárselas al niño para que recuerde que sus espacios y familiares estarán a su regreso.
- Tener juguetes o artículos favoritos, le permitirán distraerlo durante recorridos extensos o largas esperas.
- Lleve mantas y almohadones que le resulten cómodos para que pueda dormir, si es posible.
- Lleve para aislar el ruido, le serán de suma utilidad si viaja en avio o en tren.
- Al comprar los pasajes, informe a la empresa que viaja con una persona autista, tal vez así pueda recibir alguna ubicación más conveniente.
- Se recomienda llevar documentos con el diagnóstico de la persona, puede ser requerido si ocurre algún incidente.
- Se sugiere que la persona tenga una pulsera o una tarjeta con el nombre, el diagnóstico, y algún número de contacto, para poder comunicarse. Si viaja a un país con un idioma diferente, coloque la información en el idioma del lugar.
- Quien viaje con la persona/niño deberá llevar una foto, puede ser muy útil si se extravía.

Fuente: <http://viajeroslatinos.blogspot.com.ar/2013/08/viajando-con-autismo.html>



61. TRASTORNOS DEL ESPECTRO DEL AUTISMO

Suele ser muy común que se tejan mitos sobre las “enfermedades”, principalmente en enfermedades atípicas o sobre las cuales no hayan demasiados avances. Es por ello que conocer es el eje central para derivar mitos, que a largo plazo pueden restringir a las personas por miedo a ser contagiados.

Existen muchos mitos sobre los Trastornos del Espectro del Autismo que nos dejan impresiones erróneas de la realidad de las personas con Autismo. Es importante conocerlos para tener una visión completa y ajustada:

- A las personas con TEA sí les gusta estar con los demás.
- Las personas con TEA sí son capaces de expresar sus sentimientos.
- Las personas con TEA sí tienen la misma necesidad de establecer relaciones de afecto.
- Las personas con TEA sí se comunican y se relacionan con los demás.
- Las personas con TEA no viven en un “mundo aparte”.
- No todas las personas con TEA tienen elevadas capacidades o habilidades de sabio.
- El origen del autismo no está en una carencia de afecto.
- El autismo no es una enfermedad. No tiene cura, pero sí es susceptible de mejora.
- *USO CORRECTO DEL TÉRMINO “PERSONA AUTISTA”

No es adecuado utilizar la palabra “autista” de manera peyorativa o a modo de insulto.

Fuente: <http://www.autismomadrid.es/que-es-el-autismo-2/mitos-sobre-el-autismo/>



62. RECOMENDACIONES DE VIAJE PARA FAMILIARES CON NIÑOS AUTISTAS. GRUPOS FAMILIARES CON NIÑOS CON TEA Y NIÑOS CONVENCIONALES

Planear adecuadamente el viaje puede permitirle tener una experiencia exitosa, evitando contratiempos o malos momentos.

Cada grupo familiar presenta diferencia de intereses, de gustos y a la hora de planificar un viaje es fundamental considerar el mayor número de intereses, para diseñar un viaje placentero y ameno para todos.

Planifique viajes cortos, de un día o dos, a sitios similares a los que viajara luego por mayor cantidad de días, para que los niños puedan ir adaptándose.

Comience por seleccionar un destino que provea diversas actividades, esto le permitirá tomar excursiones que interesen a la mayoría, y en tal caso, que algo no sea posible hacer por eventualidades climáticas pueda tener otras opciones.

Intente que cada niño tenga momentos en los que sienta realmente a gusto. Recuerde que muchas veces las alteraciones o nerviosismo de niños con Tea, puede tener efectos negativos en los hermanos, pudiendo surgir conflictos o situaciones que avergüencen; en este caso es fundamental educar a todos poniendo la mayor comprensión posible, y que hechos repentinos no dañen el objetivo del viaje.

Algunas recomendaciones:

- Visualizar el itinerario le permitirá descubrir posibles inconvenientes, y definir qué acción tomar. Recuerde que la persona con autismo suele ser impaciente y muy susceptible a los cambios en las rutinas, dado que esto los expone a situaciones desconocidas. Entonces, es fundamental mostrar imágenes y videos de los sitios a visitar para comenzar a familiarizarlo con el lugar.
- Trate de usar su creatividad, e incorporar al itinerario actividades que sean lúdicas, divertidas y de aprendizaje, estas suelen ser muy atractivas a los niños en general.
- Seleccione sitios que garanticen la seguridad, opte por lugares que estén habilitados.
- Si visita sitios muy concurridos como parques de diversiones, museos etc., informe que ingresa con un niño con TEA, le posibilitara tener prioridad en los ingresos.



63. RECOMENDACIONES DE VIAJE PARA FAMILIAS CON NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN

Tener en el grupo familiar niños con diversas necesidades, no debe ser un impedimento para planificar viajes, solo se deberá considerar con precisión cada etapa del viaje, de forma tal de reducir la posibilidad de atravesar inconvenientes.

Algunos aspectos a considerar antes de iniciar el viaje:

- Realice viajes cortos, e incremente el número de días de forma gradual.
- Consultar con el pediatra el tipo de transporte a emplear al momento del viaje, bien sea aéreo, marítimo o terrestre. Dada las características del niño algunas opciones serán más adecuadas.
- Cuando contrate los servicios de transporte, hospedaje y excursiones, informe que viaja con un niño down, para que le puedan considerar sus necesidades.
- Los lugares al aire libre suelen ser los mas recomendable para distenderse, pero se sugiere que opte por sitios agradables para el niño, tenga presente que entrar en contacto con mucha gente puede ponerlo nervioso, en ese caso, será mas fácil de sobrellevar el nerviosismo si el se siente a gusto.
- Lleve juguetes o instrumentos electrónicos que le agraden al niño, para evitar que se aburra o sienta la distancia de su hogar.

Tanto padres como niños merecen tener unas vacaciones placenteras, predisponga su atención para que la estadía sea un momento de compartir en conjunto.



64. VIAJES EN BARCOS O CRUCEROS

Viajar en barcos o cruceros puede ser un plan muy atractivo, aunque el constante traslado de un puerto a otro, amplía las posibilidades de contagiarse enfermedades del tipo infecciosas (del tipo: sarampión, rubéola, varicela, meningitis meningocócica, hepatitis A, trastornos respiratorios o digestivos, gripe y norovirus).

Contrate una asistencia médica especial para este tipo de viajes, los servicios médicos que pueden brindarse en un barco son similares a los de una enfermería. Si surgen problemas más graves, lo más probable es que el paciente sea trasladado a un hospital.

Antes de emprender un viaje en barco o crucero se recomienda:

- Consultar las exigencias médicas de cada sitio a visitar.
- Consulte con su médico sobre medicaciones contra el mareo y otras medidas de prevención a adoptar en función del destino, la duración del viaje, las probables actividades a realizar y la edad.
- Si consume una medicación, lleve la dosis suficiente y el nombre exacto para poder adquirirlo en otro destino
- Ir al dentista para asegurarse que tiene una buena salud dental.
- Contratar un seguro de salud que cubra una hipotética evacuación, si fuese necesaria.
- Abstenerse de embarcar si tiene en ese momento síntomas de alguna enfermedad aguda.
- Llevar todos los remedios en el envase original junto con una copia de las recetas y un certificado firmado por el médico.

Durante el viaje:

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, o utilizar un esterilizador para manos a base de alcohol.
- En caso de presentar diarrea o fiebre alta, no automedicarse y acudir al servicio médico del barco.

Fuente: http://www.msal.gov.ar/viajeros/index.php?option=com_content&view=article&id=397&Itemid=31#sthash.rHieuXJl.dpuf



65. MOVILIDAD REDUCIDA. ACTIVIDADES RECREATIVAS EN MAR, RÍOS Y LAGOS

Los baños en el mar, los lagos y los ríos con fines recreativos tienen un efecto beneficioso para la salud, debido a que permiten hacer ejercicio y favorecen el descanso y la relajación. Sin embargo, pueden suponer algunos riesgos para la salud como: lesiones y ahogamiento; enfriamientos, que producen calambres o falla cardíaca; infecciones por el contacto con bacterias, hongos, parásitos o virus (como diarreas o leptospirosis); o intoxicaciones por sustancias químicas.

- Utilizar chaleco salvavidas cuando se utilizan pequeñas embarcaciones. Muchas veces sucede que las embarcaciones pueden volcarse y si los pasajeros no tienen buena movilidad podrá ser una situación difícil.
- No ingerir alcohol antes de nadar, remar o practicar otros deportes acuáticos.
- Evitar el contacto con aguas contaminadas y con arena o tierra sucia.
- Usar calzado al andar por las orillas, bancos de ríos y terrenos con lodo.
- Evitar tragar agua durante la inmersión.

Ante cualquier tipo de malestar o irritación, posterior a la actividad en este tipo de suelos no dude en concurrir a una guardia, tenga presente que estos espacios pueden tener bacterias muy complejas.

Fuente: http://www.msal.gov.ar/viajeros/index.php?option=com_content&view=article&id=457&Itemid=100#sthash.2GpiYRhh.dpuf



66. SÍNDROME DE DOWN. ASPECTOS FÍSICOS Y SOCIALES

Los Niños con este síndrome tienen retraso en el desarrollo mental y social. Los problemas comunes pueden abarcar:

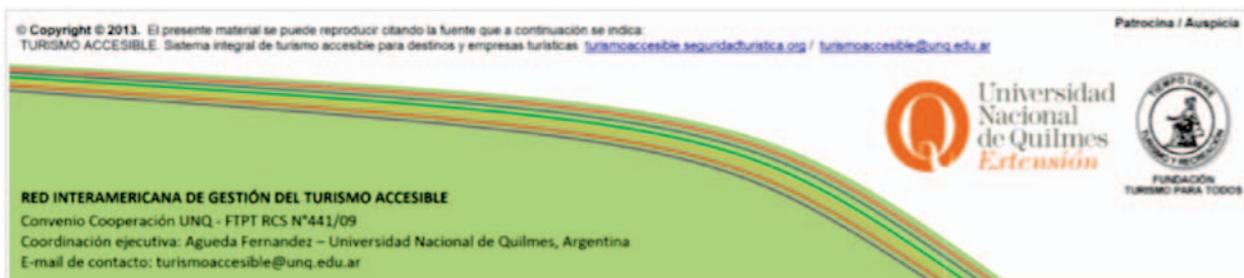
- Comportamiento impulsivo
- Deficiencia en la capacidad de discernimiento
- Período de atención corto
- Aprendizaje lento

Para un buen desarrollo de sus capacidades es fundamental que tenga estimulación temprana, esto requiere un trabajo conjunto entre padres y profesionales que trabajaran con el niño para que este alcance el máximo de su potencial.

Cada niño tendrá un desarrollo particular, aunque es seguro que si se incentiva durante el crecimiento, el niño podrá realizar actividades al igual que los niños convencionales.

Este síndrome, permite realizar la mayoría de las actividades de la vida cotidiana, como caminar, hablar, vestirse e ir solo al baño. Aunque generalmente comienzan a aprender esto algún tiempo más tarde que los niños convencionales, se ha comprobado que con una atención acorde (estimulación temprana) se pueden lograr grandes avances en su desarrollo social e intelectual.

Fuente: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/000997.htm>, <http://www.msal.gov.ar/index.php/component/content/article/48/137-sindrome-de-down#sthash.saOC8ZFx.dpuf>





67. ¿QUÉ ES EL SÍNDROME DE DOWN?

El síndrome de down, es un trastorno genético, en el cual una persona tiene 47 cromosomas en lugar de tener 46, que es lo habitual. Esto se debe a una copia extra del cromosoma 21. Esta forma de síndrome de Down se denomina trisomía 21. El cromosoma extra causa problemas con la forma como se desarrolla el cuerpo y el cerebro.

Los síntomas de este síndrome varían de una persona a otra, pueden ser leves o graves, por ello algunas personas tienen menos rasgos externos que otras.

Los signos físicos comunes abarcan:

- Disminución del tono muscular al nacer
- Exceso de piel en la nuca
- Nariz achatada
- Uniones separadas entre los huesos del cráneo (suturas)
- Pliegue único en la palma de la mano
- Orejas pequeñas
- Boca pequeña
- Ojos inclinados hacia arriba
- Manos cortas y anchas con dedos cortos
- Manchas blancas en la parte coloreada del ojo (manchas de Brushfield)

En el síndrome de Down, el desarrollo físico es a menudo más lento de lo normal y la mayoría de los niños que lo padecen nunca alcanzan su estatura adulta promedio.

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/000997.htm>

<http://www.msal.gov.ar/index.php/component/content/article/48/137-sindrome-de-down#sthash.saOC8ZFxdpuf>



68. VIAJES CON NIÑOS AUTISTAS. RECOMENDACIONES PARA SELECCIONAR EL ALOJAMIENTO HOTELERO

Antes de contratar un alojamiento hotelero, se recomienda recabar la mayor cantidad de información, comuníquese con personal del lugar para saber si cuentan con habitaciones que respondan a las necesidades del niño, si tienen personal capacitado. La realidad es que no muchos alojamientos ofrecen servicios adecuados para personas con capacidades restringidas, pero tal vez poniendo al tanto de las necesidades, se pueda recibir un espacio menos riesgoso para el niño.

Algunos aspectos a considerar en la habitación:

- El mobiliario y artículos electrónicos deben estar adherido a la pared.
 - Elementos decorativos, como jarrones cuadros deben estar pegados.
 - Se recomienda que la cristalería se de vidrio irrompible. Si la habitación cuenta con una mesa, se recomienda que esta sea redonda.
 - Muchos niños con autismo pueden tener movimientos involuntarios, por ello es fundamental que no haya extremos puntiagudos que puedan hacer que el niño se dañe.
 - Muchos niños con estos trastornos, presentan ansiedad en relación a la limpieza. Por ello se sugiere tener varias cajas de pañuelos descartables y tachos de basura.
 - Es muy importante que se provea WI_FI gratis, dado que los niños suele utilizar programas de internet.
 - Las habitaciones deberán tener cerraduras especiales
 - Los ambientes deben ser libres de alérgenos, sin plantas y para la limpieza utilizar productos sin químicos.
 - Se sugiere tener una lista de restaurantes de la zona, donde se especifique si ofrecen servicios especiales, como alimentos libres de gluten.
 - Se recomienda ofrecer al niño juegos, como rompecabezas, libros y lápices para colorear, y una linterna para la noche. Todo esto le permitirá al niño sentirse más cómodo.
- El niño debe estar identificado durante todo el viaje, principalmente en el hotel, para que los empleados puedan ayudarlo o entender si surge alguna reacción atípica del niño.

Fuente: <http://www.tripadvisor.com.ar/TripAdvisorInsights/n2026/hoteles-aptos-para-ninos-con-trastornos-sensoriales>



69. TURISMO ACCESIBLE. ¿QUÉ ES LA CELIAQUÍA?

La celiacía es la intolerancia permanente al gluten, conjunto de proteínas presentes en el trigo, avena, cebada y centeno (TACC) y productos derivados de estos cuatro cereales. Pueden padecerla tanto niños como adultos.

La intolerancia produce una lesión característica de la mucosa intestinal provocando una atrofia de las vellosidades del intestino delgado, lo que altera o disminuye la absorción de los nutrientes de los alimentos (proteínas, grasas, hidratos de carbono, sales minerales y vitaminas). Es este fenómeno el que produce el clásico cuadro de mala absorción.

La característica principal que define a esta atrofia vellositaria es que, la mucosa intestinal se normaliza cuando se inicia la dieta sin TACC.

Se dice que la celiacía es una condición autoinmune, es decir que el sistema de defensa de los celíacos reconocería como “extraño” o no perteneciente al organismo, al gluten, y produciría anticuerpos o “defensas” contra el mismo. Estos anticuerpos provocarían la lesión del intestino con destrucción o atrofia de su mucosa (capa interior del intestino), produciéndose una alteración en la absorción de los alimentos.

Síntomas y signos, según la edad:

En niños: Suele presentarse “diarrea crónica”, vómitos, marcada distensión abdominal, falta de masa muscular, pérdida de peso, retraso del crecimiento, escasa estatura, cabello y piel secos, descalcificación, inapetencia, mal carácter o irritabilidad etc.

En adolescentes: Dolor abdominal, falta de ánimo, retraso en el ciclo menstrual, baja talla en comparación con su entorno familiar, estreñimiento, aftas recurrentes, anemia ferropénica, cefaleas, etc.

En adultos:

Osteoporosis, fracturas, artritis, diarreas, estreñimiento, desnutrición, abortos espontáneos, hijos recién nacidos con bajo peso, impotencia, infertilidad, pérdida de peso, anemia ferropénica, caída del cabello, colon irritable, menopausia precoz, astenia, depresión, epilepsia, neuropatías periféricas, cáncer digestivo, etc.

El diagnóstico se realiza mediante:

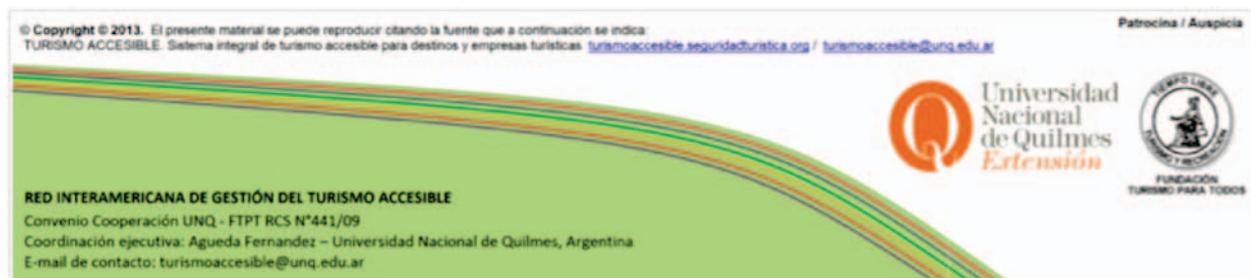
- Autoanticuerpos con TG (transglutaminasa tisular)
- EmA (endomysio)
- Anticuerpos o antígenos dietarios o sus interfaces como AGA2 (gliadina deaminada)
- Biopsia intestinal

El único tratamiento es una dieta estricta y de por vida Sin TACC (sin trigo, avena, cebada y centeno). Jamás se debe comenzar la dieta sin previa biopsia que la justifique.

La Celiacía se presenta en personas que tienen predisposición genética a padecerla. Se sabe que aparece con más frecuencia entre miembros de la misma familia.

Se estima que en Argentina 1 de cada 100 habitantes puede ser celíaco.

Fuente <http://www.celiaco.org.ar/celiacua>





70. TURISMO ACCESIBLE. RECOMENDACIÓN PARA CELIACOS EN VIAJES Y TURISMO

La celiaquía no representa ningún impedimento a la hora viajar o realizar actividades recreativas, aunque es importante tomar algunos recaudos y evitar así, contratiempos.

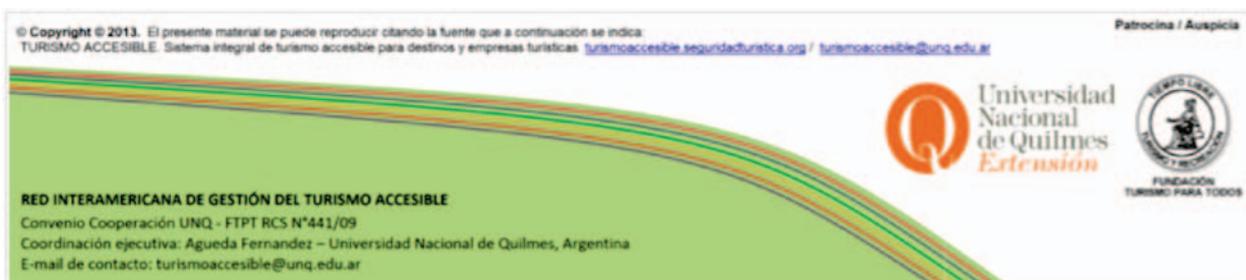
- Antes de iniciar su viaje, es conveniente que se comunique con la asociación correspondiente a la provincia o país que visite.
- Revise la lista de asociación de celíacos del destino a visitar, allí podrá encontrar guías de restaurantes y hoteles con menús aptos.
- Lleve un certificado médico que indique que es Celíaco, traducida al idioma del destino que visite, esto le será útil para poder trasladarse con alimentos Sin TACC. Recuerde que a la hora de cruzar fronteras, o aeropuertos nacionales e internaciones, las reglamentaciones impiden el traslado de alimentos.
- Todo alimento que usted traslade debe estar correctamente rotulado (RNE, RNPA, Fecha de Elaboración, Vencimiento, etc.) No se aconseja portar alimentos artesanales que no estén rotulados ya que pueden ser no autorizados para ingresar a otros países.
- A la hora de comprar el ticket de ómnibus o avión, infórmese si se provee de comidas libres de gluten durante el viaje.
- Al momento de hacer la reserva del hospedaje, informe que es celíaco, para que el prestador pueda proveer alimentos seguros, acordes a su dieta.
- Si compra en un supermercado, revise los rótulos y asegúrese de que sea un alimento “sin gluten”.

Se recomienda llevar alimentos aptos para cubrir los primeros días de su estadía, de forma tal de tener tiempo suficiente para localizar puntos de venta de productos específicos o platos libres de gluten.

- Evite beber agua que no sea embotellada,
- Evite consumir lácteo sin pasteurizar,
- Evite consumir mariscos crudos
- No consuma alimentos vendidos en la vía pública
- Utilice agua potable para lavarse los dientes
- Ponga especial atención en su higiene, lávese las manos antes y después de cada comida, es fundamental dada la sensibilidad que posee este cuadro.

Recuerde que si no tiene la posibilidad de consumir alimentos industrializados libres de gluten, puede consumir alimentos que por naturaleza no contienen gluten como: arroz, maíz, mijo, trigo sarraceno, quínoa, semillas, frutas, verduras, carnes, pescados, huevos, etc.

Fuente <http://www.celiaco.org.ar/celiaquia>
<http://www.destinos-singluten.com/vacaciones-sin-gluten-para-celíacos/>





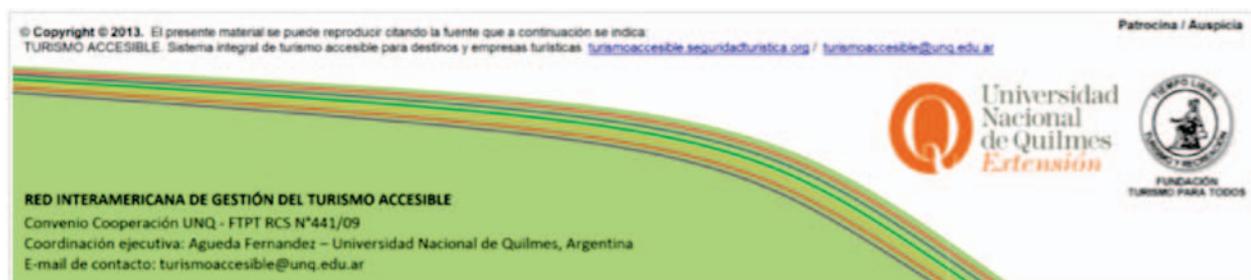
71. TURISMO ACCESIBLE. CONSEJOS PARA CELIACOS EN VIAJES Y TURISMO

El ser celiaco no representa grandes inconvenientes a la hora de planificar un viaje, solo se debe tomar algunas precauciones para evitar contratiempos.

Al seleccionar el medio de transporte, ya sea por vía terrestre o área es fundamental:

- Informar sobre la necesidad del menú libre de gluten, en inglés GFML (Gluten Free Meal). En la actualidad son muchas aerolíneas que ofrecen este servicio, pero es fundamental solicitarlo al momento de realizar la reserva, luego al momento de embarcar, y por último al personal de vuelo. Se aconseja llevar algún producto Sin TACC, para ser consumido si el menú no está disponible.
- En relación al hospedaje es primordial que usted informe al personal sus necesidades alimenticias, para que el personal pueda proveer el menú libre de gluten y tomar las precauciones necesarias durante la elaboración y servicio de los alimentos.
- Si come en un restaurante, evite sentarse en mesas que no estén debidamente higienizadas, piense que las migas pueden contaminar sus alimentos.
- Evite consumir alimentos que se sirvan para untar (manteca, aderezos, quesos) solo se recomienda consumir aquellos que estén envasados de forma individual.
- Infórmese mediante los sitios oficiales de Celiacos del destino a visitar cuales son los locales gastronómicos que ofrecen menú sin TACC,
- No se apresure a pedir platos que sean potencialmente riesgosos como guisos, salsas, sopas, embutidos, etc.
- Como postres, seleccione frutas frescas. También puede probar otras opciones como flanes, siempre y cuando se elaboren sólo con leche y huevos.
- Si usted tiene duda de la forma de preparación y de los ingredientes del plato elegido, pregunte cuantas veces sea necesario o directamente no lo consuma.

Fuente <http://www.celiaco.org.ar/celiaquia>





72. TURISMO ACCESIBLE. RECOMENDACIONES DE VIAJE PARA ADULTOS MAYORES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

La pérdida en la audición es algo muy común en adultos mayores, existen diferentes grados de severidad de esta discapacidad, desde una disminución leve, hasta una pérdida total de la audición; si la pérdida es leve puede implementarse audífonos o elementos que ayuden a mejorar esta restricción.

Al momento de planificar un viaje es importante que usted considere informar su necesidad, recuerde que a diferencia de otras capacidades restringidas, esta no es notoria a simple vista. Si está próximo a realizar un viaje es importante que considere los siguientes puntos:

- A la hora de seleccionar un medio de transporte, terrestre u aéreo informe a la compañía cuáles son sus necesidades, para poder recibir la asistencia precisa. La mayoría de las aerolíneas no poseen restricciones para volar a quien posee una discapacidad auditiva, si, exigen que la persona comprenda el procedimiento de evacuación en caso de emergencia.
- Si vuela con perro guía, este debe viajar en cabina con correa y bozal, además de llevar un distintivo que lo identifique, conjuntamente con los documentos sanitarios pertinentes.
- Al momento de contratar hospedaje, consulte si el mismo posee señalización adecuada, alarmas lumínicas en ascensores y alarmas lumínicas para avisar emergencias. En caso de no poseer esto, el personal del hotel deberá tener presente que debe ir hasta su habitación para informar cualquier emergencia.
- Evite contratar hospedaje por medio central de reservas, muchas veces ellos desconocen la estructura exacta del hotel, contáctese con personal directo del hotel.
- Se recomienda que al momento de ingresar a la habitación el personal del hotel, muestre las instalaciones y artefactos, de forma tal que usted no tenga inconvenientes, para regular temperaturas, para abrir y cerrar puerta o ventanas.
- Muchos hoteles ofrecen teléfonos que permiten elevar el sonido, para sordos, o teléfonos celulares que permiten enviar mensajes de texto.; también puede consultar si poseen televisor con subtítulos y amplificadores de sonido.
- Internet es una vía de comunicación muy importante para quien posee una restricción auditiva, por ello es de suma utilidad que consulte si el hotel tiene acceso a Internet y si posee wifi zone para que usted pueda conectarse con el dispositivo que posea.
- Si usted se comunica con lenguaje de señas, se recomienda que tenga un papel que explique la necesidad de un traductor, es de suma utilidad ante algún inconveniente o un caso de emergencia.

Es recomendable que cuente con papel y lapicera para poder comunicarse en el caso de que no haya traductor.

- Si utiliza audífonos o implantes, tenga siempre baterías extras, los viajes pueden prolongarse y eso puede agotar las baterías. Recuerde que en lugares de bajas temperaturas las baterías se agotan más rápido de lo habitual.
- Si contrata excursiones, informe su necesidad piense que muchas veces los recorridos tienen una explicación del contexto y del proceso histórico del lugar.
- Los museos suelen contar con audiovisuales subtitulados o cartelera informativa, siendo este muy fácil de recorrer de forma autónoma.

Fuente: <http://maestroseducacionespecial.blogspot.com.ar/2010/05/como-se-comunica-una-persona-sorda>.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica.
 TURISMO ACCESIBLE. Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas. turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
 Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
 Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
 E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



73. TURISMO ACCESIBLE. RECOMENDACIONES DE VIAJE PARA ADULTOS MAYORES CON DISCAPACIDAD VISUAL

La mayoría de las personas experimentan cambios en la visión a medida que transcurren los años; Las opciones para corregir la dificultad surgida en la vista pueden ser por medio de lentes de contacto, anteojos u operaciones. Según la OMT - alrededor de un 65% de las personas con discapacidad visual son mayores de 50 años, si bien este grupo de edad apenas representa un 20% de la población mundial. Con una población anciana en aumento en muchos países, más personas estarán en riesgo de sufrir discapacidad visual por enfermedades oculares crónicas y envejecimiento .

Si la lesión en la vista es severa, como disminución visual o ceguera, la persona necesitara otro tipo de conocimiento u apoyo para transitar con total autonomía.

La existencia de una restricción en la vista no representa la imposibilidad de realizar viajes o actividades recreativas, si usted posee algún tipo de discapacidad visual, tome en cuenta los consejos que se mencionan a continuación:

- A la hora de planificar el viaje, busque información de la ciudad, en la mayoría de los casos podremos tener un parámetro de cuan amigables pueden ser entorno a espacios accesibles y trato adecuado a personas con alguna capacidad restringida.
- Si ha decidido viajar en avión se recomienda que informe su necesidad con antelación, muchas compañías tienen un cupo limitado y este suele completarse con rapidez. Una vez tenga la reserva lo mejor será preguntarse por los servicios que necesitara al embarcar, aterrizar y durante el vuelo.

Cuando reserve su vuelo, pida un asiento de mampara. Son los asientos situados al principio de la sección, orientados hacia una pared en lugar de hacia el respaldo de otros asientos.

Disponen de mucho más espacio, por lo que es más fácil entrar y salir. La mayoría de las principales aerolíneas reservan dichos asientos a las personas con necesidades diversas y estarán encantadas de asignarle uno, si está disponible. Si los asientos de mampara están ocupados, pida que no le asignen uno en la fila de la salida de emergencia.

Recuerde que tiene prioridad en el ingreso y salida, esto puede ahorrarle un largo camino en los grandes aeropuertos, aunque usted esté dispuesto a andar y pueda hacerlo.

La mayoría de las aerolíneas no poseen restricciones para volar a quien posee una discapacidad visual, si, exigen que la persona comprenda el procedimiento de evacuación en caso de emergencia.

Si vuela con perro guía, este debe viajar en cabina con correa y bozal, además de llevar un distintivo que lo identifique, conjuntamente con los documentos sanitarios pertinentes.

Antes de embarcar se recomienda que utilice los sanitarios. Puede ahorrarse un difícil recorrido al diminuto baño del avión.

- Si viaja en ómnibus debe informar su necesidad, ya sea por Internet o por teléfono para ver qué tipo de autobús hace el recorrido. Muchas veces las empresas de transporte ofrecen servicios de diferente categoría, en los cuales podremos viajar más cómodos, además pueden otorgarle una ubicación adecuada para movilizarse rápidamente a su asiento o al descender de la unidad.

- Evite contratar hospedaje por medio central de reservas, muchas veces ellos desconocen la estructura exacta del hotel, contáctese con personal directo del alojamiento.

Al momento de hacer la reserva, consulte si hay signos en Braille en los ascensores y puertas; si las habitaciones tienen números táctiles en las puertas. También si cuentan con archivo de

audio describiendo las facilidades con que cuenta el hotel; Si existe alguna impresión o folleto en Braille y menús para restaurante y servicio de habitación.

Se recomienda que al momento de ingresar a la habitación el personal del hotel, muestre las instalaciones y artefactos, de forma tal que usted no tenga inconvenientes, para regular temperaturas, para abrir y cerrar puerta o ventanas. Así también necesitara conocer todas las salidas y la ubicación de su habitación, para transitar con autonomía, siendo esto de suma utilidad ante una emergencia.

- Si contrata excursiones, informe su necesidad piense que muchas veces los recorridos tienen una explicación del contexto y se muestran imágenes o elementos que ejemplifican el periodo histórico.

Dependiendo del lugar que visite podrá acceder a excursiones adaptadas a todas las necesidades. Siempre es importante comunicar la necesidad para luego recibir opciones del destino turístico.

Fuente: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/>

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio



Universidad Nacional de Quilmes
Extensión



FUNDACIÓN
TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



74. TURISMO ACCESIBLE. PUNTOS IMPORTANTES QUE LOS OPERADORES TURÍSTICOS DEBEN DIFUNDIR, PARA QUE EL TURISTA TENGA PLENO CONOCIMIENTO DE LA OFERTA

Lo primero que debe garantizar un operador turístico es el acceso a la información sobre los servicios prestados. En el caso de tratarse de un turista con capacidades restringidas la información es aún más importante a la hora de decidir qué circuito conocer. Para ello, y teniendo en cuenta los potenciales clientes, es necesario que se detalle la accesibilidad de todos los componentes de la oferta turística, ya que si alguno de ellos fallara en esta cadena, es muy probable que el turista no pueda realizar el viaje.

- 1) Lo primero a tener en cuenta es el transporte. Ya sea por vía terrestre, fluvial, marítima o aérea (aunque sabemos que las aerolíneas garantizan la accesibilidad y los aeropuertos suelen tener salvadas las barreras arquitectónicas, es importante detallarlo sobre todo si el pasajero necesita algún trato en particular).
 - 2) En segundo lugar, la hotelería. Aunque los hoteles deben garantizar la accesibilidad a todos los pasajeros, bien sabido es que muchos no cuentan con los recursos necesarios o no los tienen disponibles en ese momento.
 - 3) En tercer lugar los restaurantes si es que están incluidos dentro del paquete turístico y no son en el mismo hotel.
 - 4) Por último las excursiones y lugares a visitar
 - Parques nacionales y/o provinciales
 - Museos
 - Sitios de interés histórico/arqueológico
 - Playas
 - Miradores /puntos panorámicos
 - Parques temáticos
 - Todo tipo de actividades culturales, recreativas, deportivas
- Además de la accesibilidad debería detallarse en la oferta si el pasajero necesitará de la asistencia de otra persona y si esto es proporcionado por los prestadores.
 - Lo ideal debería ser que el operador turístico sólo deba informar en casos de lugares a visitar o actividades a realizar muy específicos, sobreentendiendo que las mayoría de los servicios son de por sí accesibles para cualquier tipo de pasajero.



75. TURISMO ACCESIBLE. NORMAS BÁSICAS DE CORTESÍA EN UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO

- Contar con la información completa acerca de la discapacidad del huésped para poder ofrecerle una bienvenida cortés y cálida al establecimiento en el espacio físico donde sea más adecuado. Mostrar satisfacción por su llegada.
- Recordarle al huésped los servicios y facilidades que ofrece el establecimiento mencionados anteriormente al momento de la reserva de forma clara y concreta. También es importante hacerle saber sobre las barreras o dificultades que pueda encontrar durante su estadía, a quién puede recurrir o cómo minimizar el impacto negativo de estas barreras.
- Es elemental tratar a la persona con discapacidad como corresponde: con normalidad, sin que eso signifique dejar de estar atento a las necesidades o requisitos extraordinarios que esta persona solicite y/o necesite.
- Ofrecer ordenadamente todas las opciones de menú del hotel, informando la disponibilidad de menú vegetariano, para celíacos, diabéticos, en braille y otros.
- Mantener los ambientes ordenados y despejados para que sea fácil circular en ellos.
- Contar con señalética adecuada, clara, correctamente iluminada y simple para que sea identificable para todos.
- Ofrecer atención o ayuda disponible las 24 hs. Aclarando que no es ninguna molestia y que el personal está a su servicio para cualquier cosa que precise.
- Mantener las conversaciones de frente con los huéspedes, hablando con claridad y sin objetos en la boca que puedan distorsionar el habla o que puedan servir de barrera con el receptor del mensaje (chicles, mano, pañuelos, barbijos, entre otros).
- Contar con herramientas simples y básicas que permitan una comunicación acertada con los huéspedes en caso de que, con la comunicación verbal no sea suficiente. Pueden ser anotadores o folletos con señalética.
- Tener conocimiento sobre otros lugares recreacionales o no a los que pueda ir el huésped y el nivel de accesibilidad que tiene. Ofrecer contacto.
- El personal de todo el establecimiento debe estar capacitado para recibir a las personas con discapacidad.

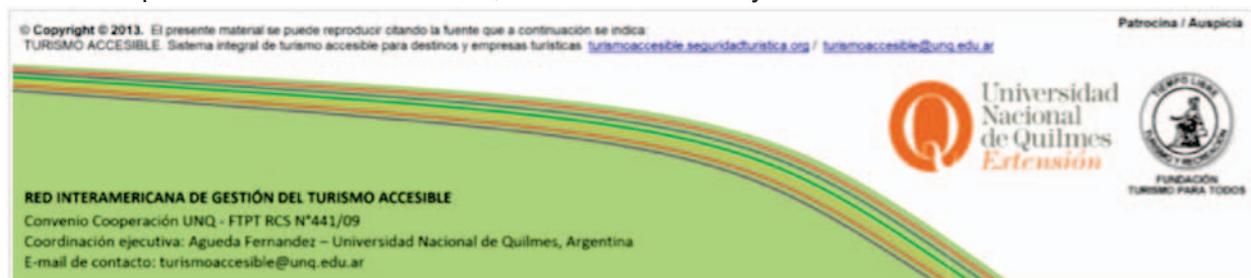
Hay que asegurarse de que fue comprendida la necesidad del cliente y cómo será satisfecha exponiéndoselo para que él pueda corregir cualquier error o agregar información faltante. Es primordial recordar que las personas con discapacidad no deben ser discriminadas ni por el personal ni por el resto de los clientes del establecimiento. La mejor manera de evitar que esto pase es informando correctamente.



76. TURISMO ACCESIBLE. PRINCIPALES PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN EL TRATO CON LAS PERSONAS CON CAPACIDADES RESTRINGIDAS EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS:

- Las PCR son tratadas como inferiores o colocadas en situación de inferioridad por la dificultad que tienen para realizar las actividades diseñadas para el 'hombre medio'.
- Muchas veces el personal del establecimiento, tratando de mostrar empatía, se expresa hacia el pasajero con capacidades restringidas con lástima, angustia y con una actitud sobreprotectora.
- Cuando las PCR van con un acompañante, suele suceder que quién los atiende en el establecimiento turístico trata directamente con el acompañante y no con la PCR;
- Se asume que asistir a las personas con discapacidad en el establecimiento turístico es un acto de solidaridad, cuando en realidad es una obligación tener un papel activo en la colaboración hacia estas personas para que se puedan desenvolver cómodamente y con normalidad;
- La falta de integración a actividades o información por creer que la PCR no será capaz de participar en dichas actividades o hacer uso/aplicación de esa información que se está brindando;
- La falta de conocimiento sobre el trato que deben recibir, y los 'nombres' ofensivos o poco certeros que utilizan los empleados para referirse a las PCR, como por ejemplo: el discapacitado. Puede ser ofensivo y es una falta de respeto;
- No ofrecer la información suficiente y necesaria para que las PCR se puedan movilizar y realizar las actividades que deseen en el destino sin sorpresas negativas, como barreras físicas o sociales, horarios, idiomas, etc.;
- Los empleados normalmente, al desconocer el funcionamiento de los aparatos ortopédicos (a modo de ejemplo), intentan asistir a las personas con capacidades restringidas sin preguntar cuál es la mejor manera de hacerlo por vergüenza. Lo mismo sucede con las personas con discapacidad auditiva cuando no se les habla mirándolos y modulando claramente, o a las personas con discapacidad visual, cuando no se les indica correctamente y sin sobresaltos sobre barreras o ubicaciones;
- Tratar a las PCR de forma notablemente diferenciada hace que éstas sobresalgan y llamen la atención, sobre todo en lugares donde hay mucha gente. Esto es exactamente lo opuesto a lo que generalmente buscan;
- Uno de los peores problemas en el trato por parte de los empleados de las empresas turísticas es el miedo a preguntar. La información garantiza en cierta medida el conocimiento sobre el trato o la asistencia que debe recibir la PCR, pero por miedo a preguntar suelen preferir la ignorancia;
- Seguido al ítem anterior, las preguntas que se realicen deben ser hechas con precaución, desde lo más general a lo particular para evitar que se ofenda o discriminarla;

La educación es la base para que la sociedad integre a las PCR y no las discrimine. Al hablar de integrar, bajo ningún punto de vista me refiero a que las PCR deberían adaptarse a la forma de vida del 'hombre medio', sino que debería aplicarse el diseño universal, accesible para todos, y no sólo arquitectónicamente hablando, sino culturalmente y socialmente.





77. TURISMO ACCESIBLE. MOBILIARIO Y PUERTAS DE PASO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

El diseño y colocación del mobiliario y la carpintería también influye de manera notoria en la accesibilidad del espacio.

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que no brillen, ya que pueden molestar y dificultar la visibilidad de la persona con la que interactúan, la información que se muestra o para realizar la lectura labial de la persona que habla.
- Los elementos de mobiliario que son de hierro son más ruidosos que los de madera y facilitan la repercusión, por lo que es conveniente que se coloquen protectores en las patas.
- En puertas ciegas deben colocarse mirillas y las puertas de paso interiores deben disponer de un paramento transparente o de una franja libre en su parte superior o inferior que facilite la visualización. Esta solución podrá ser válida según el uso de espacio donde se ubique. Las puertas de los ascensores deberán ser de vidrio y permitirán el contacto visual con el exterior.
- En el caso de reuniones o puntos de encuentro es conveniente utilizar mesas redondas, de forma que la persona con discapacidad auditiva pueda ver a todos los miembros de la mesa. Otra solución, es organizar todas las mesas en forma de "U", de forma que la persona pueda observar a todos los miembros.
- En espacios amplios, la colocación estratégica de espejos permite el control del entorno.
- Emplear materiales de vidrio en puertas en proporciones adecuadas y debidamente señalizadas para evitar choques, tanto en las que separan estancias como en las de los ascensores.

Fuente: Espínola Jiménez, A. (2015). Accesibilidad auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 7. La Ciudad Accesible 2015.



78. TURISMO ACCESIBLE. MEDIDAS PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD AUDITIVA. SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Una adecuada señalización e información de cualquier espacio supone un beneficio a cualquier ciudadano, ya que facilita la orientación e información sobre cualquier espacio, producto o servicio. Estos factores, tienen una mayor incidencia en el caso de las personas con discapacidad auditiva, puesto que son sus principales vías de comunicación y orientación para recibir la información.

Por tanto, es necesario fomentar correctamente la comunicación visual, mediante gráficos, iconos y señales fácilmente visibles y localizables, con el adecuado contraste entre figura y fondo.

Además, se deberá tener en cuenta que toda información que se ofrezca de forma auditiva también debe hacerse de forma visual, de modo que cualquier persona con discapacidad auditiva reciba la información en igualdad de condiciones.

Señales luminosas

Cualquier señal sonora debe acompañarse de señales luminosas que facilite la percepción de la información contenida. Tal es el caso de timbres, teléfonos, sistemas visuales de alarma, salidas de emergencia, avisos de evacuación, solicitud e indicador de parada en transporte público, electrodomésticos, estaciones de servicio, número de piso y sentido de desplazamiento en ascensores, temporizador digital en semáforos, detectores de gas y humos en cocinas, señalización en paradas de micros, etc.

Información escrita

La información escrita (hojas informativas, folletos, cartas de restaurante, rutas turísticas, etc.) es un medio de comunicación imprescindible para transmitir la información, siendo aconsejable que vaya acompañada de imágenes para facilitar su comprensión.

En el caso de actividades culturales, en rutas turísticas y de ocio, etc. la información escrita deberá detallar el grado de accesibilidad de los recursos disponibles.

Esta información deberá redactarse en formato de lectura fácil, de modo que aquellas personas con dificultad de comprensión lectora puedan entender perfectamente lo que se transmite. Es importante tener en cuenta que la lectura fácil enfocada a personas con discapacidad auditiva difiere de la redactada a personas con discapacidad intelectual, ya que los recursos a emplear varían.

Micrófonos y megafonías

El uso de micrófonos permite escuchar con menor dificultad la locución de los mensajes. No obstante, la amplificación del sonido puede suponer un grave problema para la acústica del recinto, por lo que deben ser de calidad y estar instalados correctamente.

Hay que considerar la instalación de bucles magnéticos en estos casos, así como, tener en cuenta que la mala calidad del sistema de microfonía, puede influir en el rendimiento de los mismos.

Pantallas visuales

Toda aquella información que se transmita mediante megafonía debe hacerse también de forma visual en pantallas, y/o monitores de tamaño adecuado, colocados estratégicamente en los sitios de mayor afluencia de personas.

Dicha información debe ser clara, concisa y directa, en formato de lectura fácil, cuidando el tamaño, colocación, altura, tipo y contraste de la letra, prestando especial atención a la iluminación y deslumbramientos.

En el caso de la televisión, es importante que todos los programas y anuncios estén subtítulos e incluyan intérpretes de LSE.

Otro recurso que facilita la comunicación a través de la señalética se puede encontrar en las puertas de los aseos, donde se deben disponer de un sistema de colores que permita desde el exterior saber si la cabina esta libre u ocupada, utilizando el color verde para indicar que está libre y el color rojo que indica que está ocupado.

Fuente: Espínola Jiménez, A. (2015). Accesibilidad auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 7. La Ciudad Accesible 2015.

© Copyright © 2013. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica:
TURISMO ACCESIBLE: Sistema integral de turismo accesible para destinos y empresas turísticas turismoaccesible.seguridadturistica.org/ / turismoaccesible@unq.edu.ar

Patrocina / Auspicio

 Universidad Nacional de Quilmes *Extensión*

 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE
Convenio Cooperación UNQ - FTPT RCS N°441/09
Coordinación ejecutiva: Agueda Fernandez – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de contacto: turismoaccesible@unq.edu.ar



79. TURISMO ACCESIBLE. MEDIDAS PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD AUDITIVA. COMUNICACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

La comunicación visual se convierte en uno de los principales elementos de comunicación de las personas con discapacidad auditiva. Cada dependencia debe ser accesible permitiendo el contacto visual con su entorno más cercano, como por ejemplo, la disposición de cristales en la tabiquería, en mamparas, puertas de paso o de ascensores o colocando espejos en lugares estratégicos, etc.

- Comunicación táctil

En el caso de personas con poco resto auditivo, las vibraciones sirven de apoyo para poder “escuchar” la música. Esto se puede realizar a través de globos inflados sobre los que poniendo las manos se pueden recibir las vibraciones y el ritmo de la misma. Otro modo de sentir las vibraciones es a través de suelos de madera sobre los que se camina descalzo.

- Teléfonos, videoporteros e interfonos

Los cajeros automáticos, máquinas expendedoras, etc. deben contar con un servicio de atención telefónica accesible, al igual que en los ascensores. En entradas a edificios públicos, viviendas o demás espacios que cuenten con portero automático, deben disponer de videoportero, de modo que se facilite el contacto visual entre las personas.

En cuanto a los teléfonos, deben permitir el envío de SMS, e-mail y fax y estar provistos de bucles de inducción magnéticos y amplificadores. También deben incorporar teclas con un sistema audible y subtulado en pantalla de confirmación de la pulsación.

- Espacios libres de ruido

Otro tipo de señalización importante sería la de colocar un cartel donde indique “Se ruega silencio”. Ello fomentaría la reducción del ruido y con ello la mejora de la accesibilidad acústica.

- Bucle magnético.

El bucle magnético es una ayuda técnica que permite mejorar la accesibilidad a la comunicación auditiva y la percepción de la información sonora y del lenguaje en cualquier entorno. Concretamente, está diseñado para personas con discapacidad auditiva, usuarios de audífonos o implantes cocleares.

Fuente: Espínola Jiménez, A. (2015). Accesibilidad auditiva. Pautas básicas para aplicar en los entornos. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 7. La Ciudad Accesible 2015.



80. TURISMO ACCESIBLE. EVACUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

En lugares donde hay afluencia de público es conveniente alertar de manera sonora cualquier incidencia o aviso de emergencia y respuesta inmediata, a través de avisos de texto y señales luminosas. Estos avisadores luminosos estarán colocados en lugares visibles, como en ascensores, zonas comunes y en el propio puesto de trabajo.

En situaciones de emergencia, la persona con discapacidad auditiva deberá poder identificar las indicaciones y señalización referentes a las vías de evacuación, itinerarios, salidas de emergencia, etc., mediante avisos de texto (displays) y recursos luminosos, de color vivo y contrastado con el entorno. Además, también se deberá hacer uso del bucle magnético para que puedan escuchar los mensajes de emergencia.

Las personas que se encuentren en recintos cerrados podrán comunicarse con el exterior de forma visual, de modo que puedan recibir las oportunas indicaciones de emergencia, como es el caso de los ascensores. Las llamadas de asistencia se dotarán con un dispositivo que incorpore un bucle magnético, así como un sistema de comunicación visual bidireccional.

CAMPAÑA DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Con el objetivo de cuidar la seguridad de los turistas, prestadores de servicios y comunidades receptoras, se ha elaborado el presente material informativo en los que se recomienda a la población residente y a los visitantes pautas básicas de prevención que se deben tener en cuenta cuando se planifica un viaje turístico.



Programa de Extensión Universitaria

**“UNIVERSIDAD, GOBIERNO Y EMPRESA
PARA EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES.
Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social
en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación”**

Secretaría de Extensión Universitaria
Universidad Nacional de Quilmes

- Proyectos de Extensión Universitaria

UNQ - PEU “SALUD EN EL TIEMPO LIBRE”
Héctor Ganso - Silvia Berezin - María L. Finauri

UNQ - PEU “TURISMO ACCESIBLE. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades restringidas en el turismo y la recreación”
Mabel Méndez – Agueda Fernández – Gabriela Capel

UNQ - PEU “UNIVERSIDAD, GOBIERNO Y EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES. Seguridad y Derechos humanos en el turismo”
Luis Grünwald - Mariano Calgaro - Héctor Naredo

Proyecto de Investigación

“SEGURIDAD, DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL EN EL TURISMO. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas”

Luis Grünwald, Director
Secretaría de Investigación
Universidad Nacional de Quilmes



Campaña de Información y Protección al turista

Con el objetivo de cuidar la seguridad de los turistas, prestadores de servicios y comunidades receptoras, se ha elaborado el presente material informativo en los que se recomienda a la población residente y a los visitantes pautas básicas de prevención que se deben tener en cuenta cuando se planifica un viaje turístico.



Universidad
Nacional
de Quilmes
Extensión

Programa de Extensión Universitaria

**“Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables.
Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre
destinado al turismo y la recreación”**

Secretaría de Extensión Universitaria / Universidad Nacional de Quilmes



Proyectos de Extensión Universitaria

“Salud en el tiempo libre”

Héctor Ganso / Silvia Berezin / María L. Finauri

**“Turismo accesible. Accesibilidad e inclusión social para personas con capacidades
restringidas en el turismo y la recreación”**

Mabel Méndez / Agueda Fernandez / Gabriela Capel

**“Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables.
Seguridad y Derechos humanos en el turismo”**

Luis Grünewald / Mariano Calgaro / Héctor Naredo



Proyecto de Investigación

**“Seguridad, derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la
accesibilidad para las personas con capacidades restringidas”**

Luis Grünewald, Director

Secretaría de Investigación / Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

www.unq.edu.ar

t.: 4365 7100

Roque Sáenz Peña 352 / Bernal

Buenos Aires / Argentina