

Manual de buenas prácticas

Turismo accesible



@travel
Buenos
Aires

todas las
pasiones

Esta pequeña guía práctica está diseñada como una herramienta para concientizar y capacitar a los actores que trabajan de manera directa o indirecta en la actividad turística. Su fin es promover la inclusión de las personas con discapacidad, para que puedan disfrutar con autonomía de cualquier experiencia turística.

¿Qué es una discapacidad?

“Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”.

Definición de la OMS



Las discapacidades pueden ser:



Mental



Auditiva



Motora



Visceral



Visual



La discapacidad puede ser permanente o temporal.

Turismo accesible

Nuevo concepto que contribuye al desarrollo de un destino turístico, mejorando notablemente la calidad de su imagen.

Un destino turístico accesible implica que el lugar esté en condiciones de brindar un servicio de igualdad de oportunidades para todas las personas.

Es fundamental:

- Capacitar a los recursos humanos del sector turístico en esta temática
- Conocer la manera adecuada de tratar a una persona con discapacidad

Promocionar la accesibilidad y eliminar barreras físicas y comunicacionales no sólo es necesario para las personas con discapacidad, sino que es una gran ventaja para todos.

Turismo para todos

Turismo para todos es inclusión en las actividades y servicios, **no diferenciados.**

¿Cómo?

- ⤵ Capacitar al personal
- ⤵ Hacer pequeñas adaptaciones
- ⤵ Asegurar la cadena de accesibilidad
- ⤵ Eliminar la barreras
 - actitudinales
 - comunicacionales
 - arquitectónicas
 - de transporte
 - urbanísticas

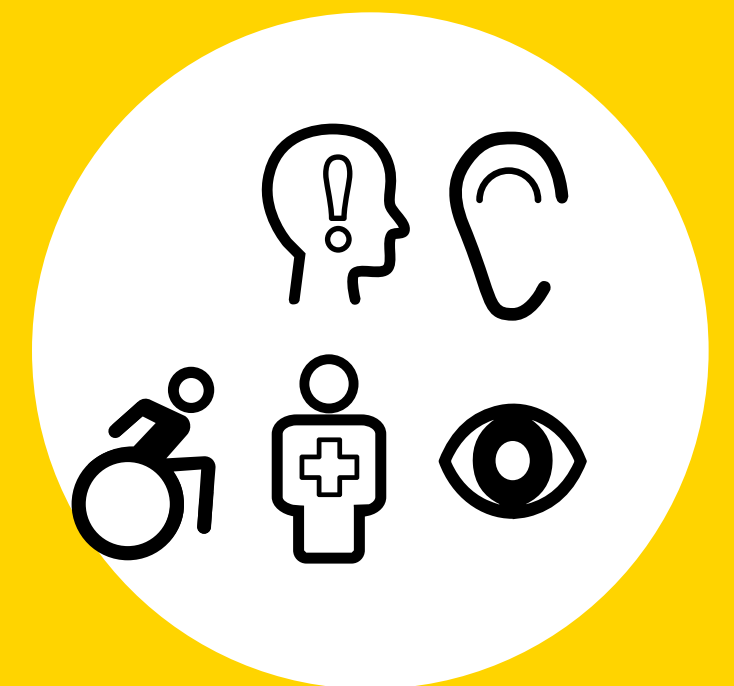
Pensá formas inclusivas para:

- ⤵ llegar
- ⤵ acceder
- ⤵ usar
- ⤵ salir

Acciones generales

para tratar con personas con discapacidad

- ① Atender a la persona, no a la discapacidad
- ① Preguntar a la persona si necesita ayuda y de qué forma prefiere que se le asista
- ① Dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no a otro interlocutor
- ① No sobreproteger
- ① Contemplar los recorridos que realizará
- ① Conducirse con respeto y acorde a la edad de la persona

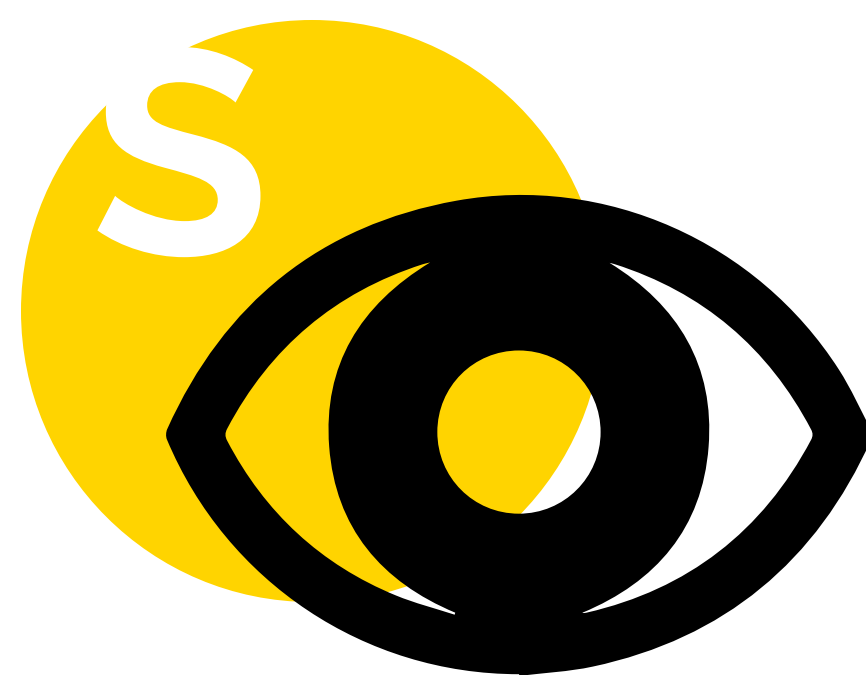




Discapacidad Visual

Para ayudar...

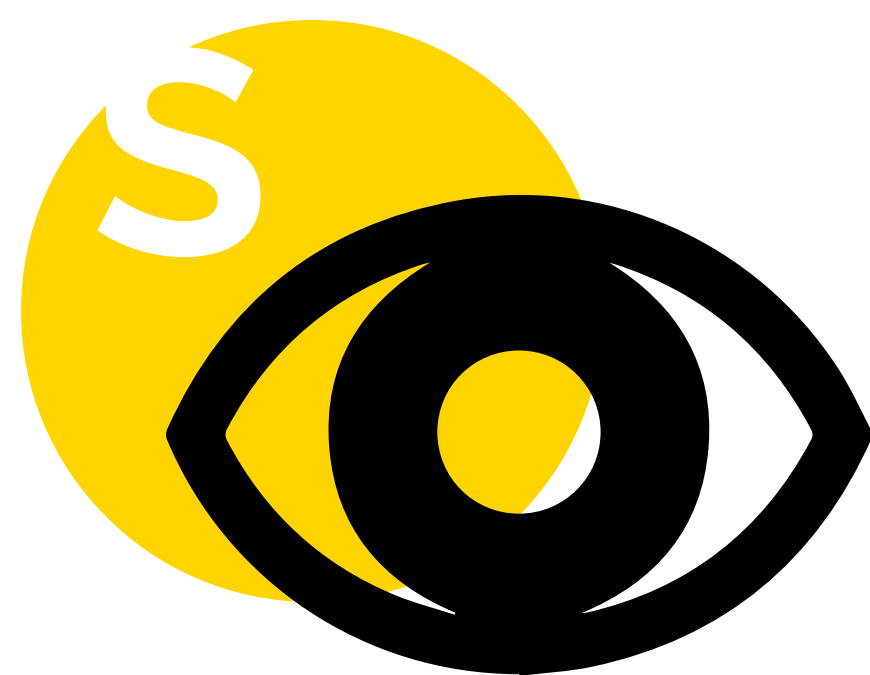
- Antes de darles ayuda, preguntar si la necesitan.
- Presentarse y hablar siempre mirando la cara del interlocutor.
- No gritar, hablar despacio y en forma clara.
- No usar palabras como "aquí", "allí", "esto".
- Para orientar, usar las palabras: "izquierda", "derecha", "frente", "atrás", "arriba", "abajo".
- No utilizar lenguaje gestual.
- Las palabras "ver" y "mirar" pueden usarse; ellos también las usan.
- Ubicarse del lado contrario al del bastón, un paso más adelante. Así, la persona ciega o con baja visión podrá tomarse del hombro o brazo para ser guiada.
- Anticipar verbalmente todo lo que habrá en el camino (escaleras, desniveles, espacios estrechos, etc).
- Tratar de ser descriptivo y no utilizar palabras que se refieran a colores, especialmente si la ceguera es de nacimiento.



Discapacidad Visual

Para saber...

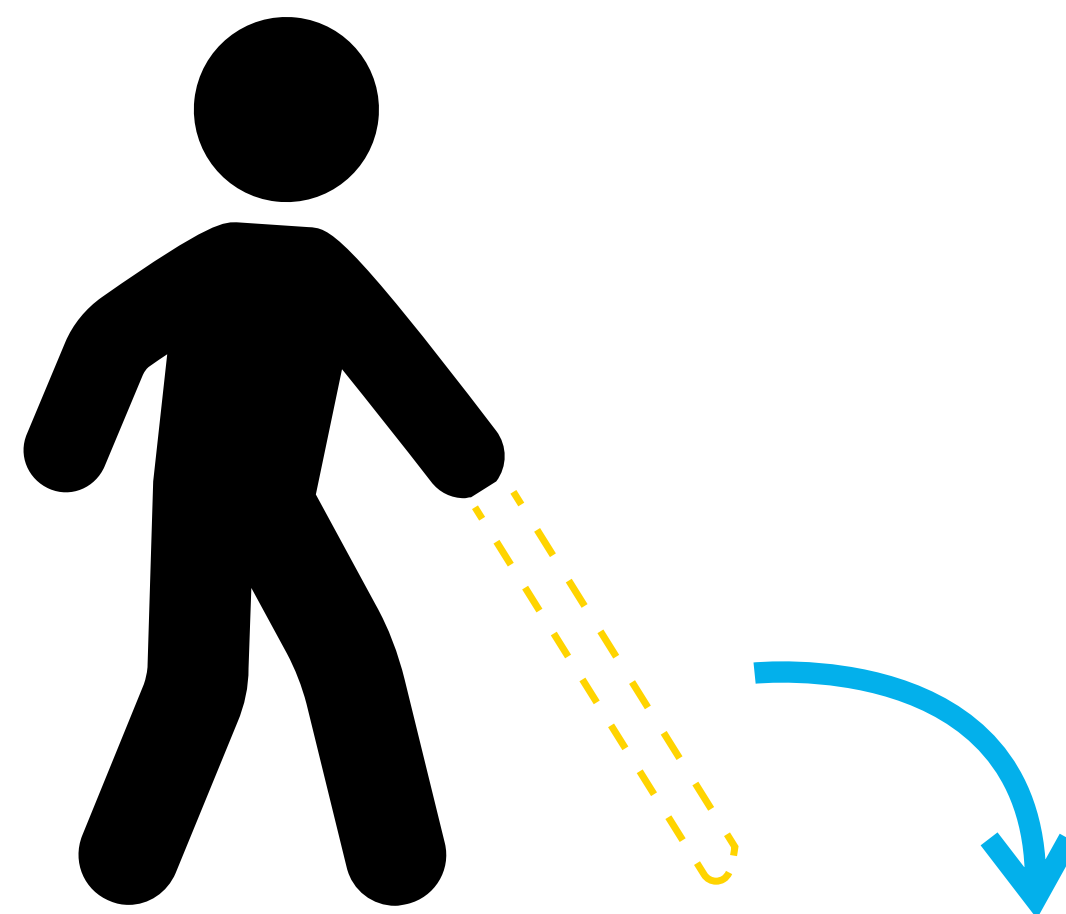
- Está permitido el ingreso a cualquier edificio o transporte público de las personas ciegas con perro guía.
- Los restaurantes están obligados a tener el menú en Braille.
- Las personas que utilizan bastón blanco son ciegas y las que llevan bastón verde, tienen una disminución visual.
- Es importante para las personas ciegas palpar los objetos que están a su alcance. De esta forma identifican cosas, reconocen formas, texturas, tamaños, temperaturas y pesos.
- Las personas con discapacidad visual pueden detectar obstáculos y percibir profundidades por medio del oído.



Discapacidad Visual



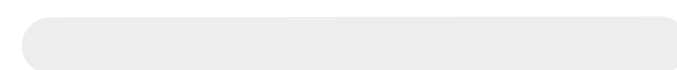
Para saber...



El color del bastón utilizado por las personas con discapacidad visual permite identificar el grado de la misma.



Bastón verde > Personas con **baja visión**



Bastón blanco > Personas con **ceguera**



Bastón rojo y blanco > Personas **sordociegas**



Discapacidad Auditiva

Para ayudar...

- Mirar a la cara del interlocutor y asegurarse de que nos está mirando antes de comenzar a hablar.
- Hablar despacio, sin gritar, modulando bien las palabras y sin tener nada en la boca (por ejemplo, chicle). Utilizar frases cortas y sencillas. También son útiles los gestos.
- Apoyarse en elementos visuales para explicar.
- Notificarles a las personas con discapacidad auditiva si hay sonidos en el ambiente, para que entiendas las reacciones de las otras personas.
- Si es necesario, confirmar por escrito los datos importantes.
- Llamar la atención de la persona con discapacidad antes de hablarle tocando su hombro levemente o moviendo la mano en su espacio visual.
- Intentar no hablar mientras se camina, ya que disminuye la visual de la boca.



Discapacidad Auditiva

Para saber...

- Muchas personas sordas se comunican por lengua de señas, que está compuesta por signos que se realizan con las manos para facilitar la comunicación.
- Otros se comunican con pictogramas o dibujos.
- En ocasiones, es necesario tener un intérprete de lengua de señas.
- Cada país tiene su propia lengua de señas, pero existen signos universales.
- Las personas con baja audición suelen tener audífonos o implantes que les permiten escuchar.
- Existen teatros y auditorios poseen aro magnético, sistema que permite a las personas de baja audición poder escuchar sin interferencia ambiental.
- Están señalizados con el ícono correspondiente.



Discapacidad Motora

Para ayudar...

- Comuníquese siempre de frente, mirando a la cara.
- Asistir en el desplazamiento sólo si la persona lo solicita.
- No tomar de los brazos a las personas que utilizan muletas, bastones o andador.
- Prever lugares de descanso cuando se realicen caminatas.
- Maniobrar la silla de ruedas despacio, evitando desniveles dentro de lo posible.
- Conocer de antemano el camino por el que se va a desplazar la silla, a fin de no encontrar obstáculos.
- Saber en qué lugar del recorrido hay sanitarios accesibles.
- Prever medios de transporte aptos para el traslado de personas con sillas de ruedas.



Discapacidad Motora

- No bajar rampas muy pronunciadas si no se está seguro de poder con el peso de la persona y el control de la silla.
- En caso de bajar una rampa, es más seguro hacerlo de espaldas.
- Respetar el ritmo de marcha de la persona con discapacidad motora.

Para saber...

- Hay lugares que cuentan con sillas de ruedas que ofrecen en calidad de préstamo para conocer el lugar.



Discapacidad Mental

Para ayudar...

- Comunicarse de frente, mirando a la cara.
- Elaborar frases cortas, claras y sencillas con palabras de uso cotidiano.
- Tomarse un tiempo para que la persona entienda lo que queremos transmitirle.
- No prestar atención a reacciones de índole neurológica (vocalizaciones, gestos, etc).
- Utilizar modelos, muestras y lenguaje comparativo.
- Expresarse con un lenguaje acorde a la edad cognitiva de la persona. Evitar el lenguaje infantil si la edad cronológica de la persona no acompaña.
- No infantilizar al adulto.
- Anticipar todo lo que va a ir pasando y todo lo que podrá ver.



Discapacidad Visceral

Refieren a personas que por alguna deficiencia en el organismo (problemas cardíacos, respiratorios, diabetes, insuficiencia renal, etc.) están imposibilitadas o limitadas para desarrollar algunas actividades.

Para ayudar...

- Informarse con antelación de los servicios específicos que puedan necesitar (alimentación, espacios con determinada ventilación o temperatura, etc.).

Para saber...

- Esta discapacidad generalmente no es visible.

Las personas con baja estatura, gigantismo u obesidad también pueden necesitar ayuda. Consultar si la necesitan y cómo quieren ser asistidos.

Eliminemos los prejuicios relacionados con la imagen.

Consideraciones generales

- ⌚ Contar con información accesible en distintos formatos: digital, impreso, cartelera, audio, Braille, macrotipo, etc.
- ⌚ Destacar los servicios accesibles con los íconos correspondientes:



- ⌚ Considerar la accesibilidad en los protocolos de seguridad y evacuación.
- ⌚ Capacitar al personal: una buena actitud salva cualquier dificultad que pueda existir.
- ⌚ Saber en qué lugar se encuentran los baños para personas con discapacidad.

Muchas gracias



/travelbuenosaires



@travelbaires



travel.buenosaires.gob.ar



Buenos Aires Ciudad