



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS



ESTA 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.

OBJETIVOS

Promover recomendaciones enfocadas en la inclusión de la totalidad de las personas usuarias y orientando la accesibilidad hacia la mejora de la calidad de los servicios turísticos.

PÚBLICO DESTINATARIO

Organizaciones que prestan servicios de alojamiento y servicios turísticos en general, tanto de públicas como privadas.

¿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



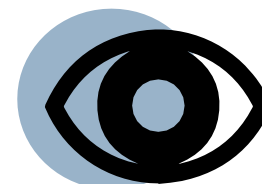
AUDITIVA



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.



Actualmente, la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Diseño universal y sus principios

1. **EQUIDAD DE USO:** El diseño debe ser útil para todas las personas.
2. **USO FLEXIBLE:** El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
3. **SIMPLE E INTUITIVO:** El diseño es fácil de entender independientemente de la experiencia, conocimiento, habilidades o nivel de concentración.
4. **INFORMACIÓN COMPRENSIBLE:** El diseño debe ser capaz de comunicar a la persona usuaria de manera eficaz.
5. **TOLERANCIA AL ERROR:** El diseño minimiza riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.
6. **BAJO ESFUERZO FÍSICO:** El diseño debe ser usado de forma cómoda y eficiente con el mínimo esfuerzo.
7. **ESPACIO SUFICIENTE DE APROXIMACIÓN Y USO:** Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el acercamiento, alcance, manipulación y uso por parte de la persona usuaria, independientemente de su tamaño corporal, posición o movilidad.



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?

1. Capacitar al personal
2. Hacer pequeñas adaptaciones
3. Asegurar la cadena de accesibilidad
4. 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

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

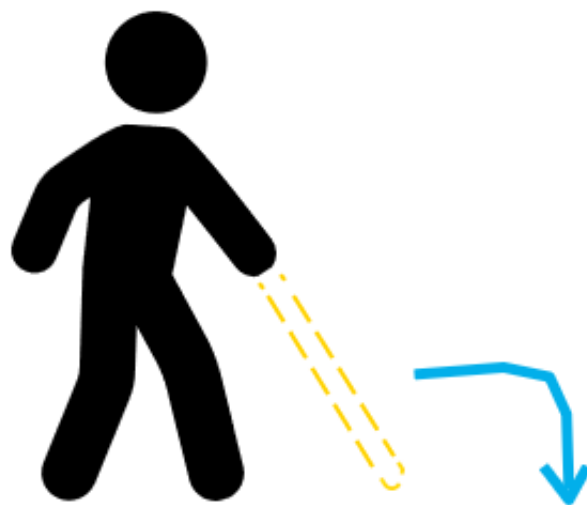
Para saber...

- 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

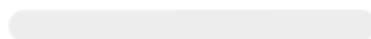
Para saber...



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, cartelería, 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.**



Salta
MUNICIPALIDAD