



Manual para la atención del turista con discapacidad

Perú, Setiembre del 2000

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

Conadis

Creado en 1999, el Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) es el Organismo Público Descentralizado del Ministerio de la Mujer y del Desarrollo Humano (Promudeh) que tiene como función formular y aprobar políticas de prevención, protección, atención de salud, trabajo, educación, rehabilitación, seguridad social y accesibilidad, para que la persona con discapacidad alcance su desarrollo e integración social, económica y cultural.

Página Web: www.conadisperu.gob.pe

Correo electrónico: conadisperu@conadisperu.gob.pe

Teléfonos: (511) 428 -9888 Fax: (511) 427 -9027

Confiep

La Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas -CONFIEP fue instalada oficialmente en 1984 con el fin de contribuir con el proceso de crecimiento económico sostenido, basado en inversión y fomento del empleo, a partir del esfuerzo de la iniciativa individual, la difusión de la empresa y la propiedad privada. Tiene como responsabilidad creciente examinar el contexto mundial y promover la integración del país en los mercados internacionales. Confiep congrega y representa a la actividad empresarial privada peruana, a nivel nacional e internacional. Un representante de Confiep forma parte del Consejo Ejecutivo de Conadis desde la creación de éste en 1999.

Correo electrónico: postmaster@confiep.org.pe

Teléfonos: (511) 440- 6050 Fax: (511) 221- 7225

Kéroul

Fundada en la ciudad de Montreal (Canadá) en 1979 por André Leclerc, actual director ejecutivo, es una organización que busca facilitar, en asociación con la industria turística, la accesibilidad al turismo a las personas con capacidad física restringida. Ya se trate de viajes con todo incluido, de formación, de consejos o de publicaciones, Kéroul dispone de una gama de servicios diseñados para responder a las necesidades de las empresas turísticas que deseen obtener una parte apreciable del mercado formado por las personas con capacidad física restringida. Kéroul ha sido reconocida por la Oficina de Personas Discapacitadas de Québec y es interlocutor privilegiado de Tourisme Québec para las personas con capacidad física reducida. Recientemente, la ciudad de Montreal ha designado a Kéroul como su consejero especial en materia de turismo para las personas con capacidad física restringida.

Página Web: www.keroul.qc.ca

Correo electrónico: info@keroul.qc.ca

Teléfono: (1-514) 252 -3104 Telefax (1-514) 254 - 0766

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

prom
perú

PromPerú

Creada en 1993, la Comisión de Promoción del Perú, PromPerú, tiene el encargo de promover una imagen integrada y atractiva del país para fomentar las inversiones, exportaciones y el turismo. En su labor promocional, PromPerú desarrolla estrategias de promoción integral y apertura informativa. Desde abril de 1998 viene trabajando por el desarrollo del turismo para personas con discapacidad, siempre en coordinación con otras entidades públicas y del sector privado. Parte de la información obtenida desde aquella fecha se halla contenida en la investigación "Turismo para personas con discapacidad: un segmento en desarrollo" (Octubre, 1999).

Página Web: www.peru.org.pe

Correo electrónico: iperu@promperu.gob.pe

Teléfonos: (511) 224 -3279 /71 Fax: (511) 224- 3323

SATH

Creada en 1976, la *Society for the Advancement of Travelers with Handicaps* (Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados) trabaja activamente en los Estados Unidos para promover y mejorar el turismo para las personas con discapacidad, así como las personas mayores de edad y aquellas con necesidades especiales, como mujeres embarazadas o que viajan con niños. SATH representa los intereses de estas personas en las principales organizaciones de turismo estadounidenses, como *American Association of Travel Agents*- ASTA (Asociación Americana de Agentes de Viajes). Asimismo, forma parte de la Organización Mundial del Turismo, entidad afiliada a la Naciones Unidas. En contacto permanente con instituciones de muchos países alrededor del mundo, SATH no sólo proporciona información actualizada sobre la accesibilidad en el turismo, sino que trabaja promoviendo cambios en la legislación de los Estados Unidos para crear una sociedad sin barreras. En este sentido, estuvo a cargo de la sección de accesibilidad del Acta para Americanos con Discapacidad (*Americans with Disabilities Act*).

Página Web: www.sath.org

Correo electrónico: sathtravel@aol.com

Teléfonos: (1-212) 447 -7284 Fax: (1-212) 725-8253

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

prom
perú

Esta segunda edición del “Manual para la atención del turista con discapacidad” ha sido especialmente distribuida durante la realización del I Taller Básico de Capacitación “Miraflores: hacia un turismo accesible”, atendiendo la solicitud de la Municipalidad de Miraflores, a través de la Oficina de Atención a la Persona con Discapacidad y la Oficina de Turismo. Dicha experiencia, inspirada en los talleres de capacitación organizados por PromPerú, puede ser el inicio para que otras entidades públicas o privadas desarrollen actividades similares en favor de un país accesible para todos.

Primera Edición, Setiembre 2000
Segunda Edición, Diciembre 2000

Hecho el Depósito Legal # 2000-4768
Comisión de Promoción del Perú
Edificio Mitinci, piso 13, Calle Uno Oeste s/n
Urb. Córpac, Lima 27, Perú

Queda autorizada la reproducción total o parcial de este documento, a condición de que se cite la fuente.

Agradecimientos

Agradecimientos

El presente proyecto no hubiera sido posible sin la colaboración a la fecha de las siguientes entidades públicas y privadas peruanas, así como empresas turísticas nacionales y extranjeras.

Gremios

Aetai	Agotur
Ahora	Apavit
Apoip	Apotur
Aptae	Canatur

Entidades Públicas

Dirección Regional de Industria y Turismo de Cusco
Dirección Regional de Industria y Turismo de La Libertad
Dirección Regional de Industria y Turismo de Loreto
Instituto Nacional de Cultura

Empresas privadas

Amazon Sinchicuy Lodge (Iquitos)
American Airlines
Apumayo Expeditions
Assist Card
Chifa El Dorado
Enaco
Exintour
Hacienda Paján (Trujillo)
Helicusco
Inkanatura Travel
Kinjyo Travel Service
Lan Perú
Lima Tours
Paseos Amazónicos
PerúRail
Perú Travel Bureau
Hotel Dorado Plaza (Iquitos)
Hotel Hatuchay Towers (Aguas Calientes)
Hotel Heliconia Amazon River Lodge (Iquitos)
Hotel Las Dunas (Ica)
Hoteles Libertador (Cusco y Trujillo)
Hotel Machu Picchu Pueblo (Aguas Calientes)
Hotel Monasterio (Cusco)
Hotel Sheraton
Hotel Victoria Regia (Iquitos)
Sonesta Lima Hotel El Olivar
Sonesta Posada del Inca (Yucay)
Restaurante Alfresco

Turismo para personas con Manual para la atención del turista con discapacidad

prom
perú

Restaurante Bolivariano
Restaurante Brujas de Cachiche
Restaurante Costa Verde
Restaurante Demarco (Trujillo)
Restaurante El Indio Feliz (Aguas Calientes)
Restaurante El Parral (Iquitos)
Restaurante El Truco (Cusco)
Restaurante Fitzcarraldo (Iquitos)
Restaurante Huanchaco Beach (Trujillo)
Restaurante Inka Grill (Cusco)
Restaurante José Antonio
Restaurante La Jamancia
Restaurante La Retama (Cusco)
Restaurante Maloca (Iquitos)
Restaurante Matsuei
Restaurante Mesón de Espaderos (Cusco)
Restaurante Mochica (Trujillo)
Restaurante Señorío de Sulco
Taca Perú

Indice

Indice

Presentación

Introducción

Un mercado en expansión: la experiencia canadiense

André Leclerc

Turismo para personas con discapacidad: ¿un mercado por trabajar?

Laurel Van Horn

I. Atención al turista según tipo de discapacidad

1.1. Ceguera y visión subnormal

Francisco Vásquez

1.2. Deficiencia intelectual y/o retardo mental

Francisco Vásquez

1.3. Movilidad física restringida

José Antonio Isola

1.4. Sordera

Susana Stiglich

Apéndices

- A. Glosario de términos para personas con discapacidad
- B. Técnicas para atender a una persona ciega.
- C. Atención a las personas que se desplazan con un perro guía
- D. Cómo diseñar un texto legible para personas con visión parcial
- E. Fuentes de información en Internet

Presentación

Presentación

Perú: hacia un turismo accesible es el proyecto diseñado por PromPerú que busca favorecer el desarrollo del turismo de personas con discapacidad hacia nuestro país. El proyecto viene coordinándose con entidades públicas y privadas nacionales y extranjeras, tales como el Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad – Conadis (Perú), la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – Confiep (Perú), Kéroul (Canadá) y *Society for the Advancement of Travelers with Handicaps- SATH* (EE.UU.).

Si bien se viene trabajando en el tema de la accesibilidad en el Perú desde hace varios años, la idea de este proyecto nació en abril del 2000, cuando PromPerú fue invitado a participar en el congreso internacional organizado por Kéroul en abril del presente año en la ciudad de Montreal. En aquella oportunidad, el Perú fue el único país de Sudamérica en formar parte del seminario y exponer dentro del panel internacional su actual situación de accesibilidad en términos turísticos, junto con Costa Rica, Estados Unidos y Francia. La delegación estuvo también integrada por un grupo de empresas turísticas peruanas.

Con la finalidad de incrementar el flujo de turistas con discapacidad hacia el Perú, el proyecto consiste básicamente en realizar una primera evaluación del nivel de accesibilidad de la infraestructura turística y brindar una capacitación básica y gratuita al personal de turismo en términos de excelencia en el servicio ofrecido a turistas con discapacidad músculo-esquelética, visual, de lenguaje y audición, y/o deficiencia intelectual.

Para ello, se ha diseñado un plan de trabajo que comprende la visita de especialistas nacionales y extranjeros de las entidades mencionadas a las ciudades de Aguas Calientes, Cusco, Iquitos, Lima y Trujillo. Toda la información que se recopile durante las visitas de evaluación de la infraestructura de estas ciudades, llámese atractivos turísticos, hoteles, museos, restaurantes y terminales aéreos y terrestres, será incluida en una futura guía de turismo accesible, la cual será de gran utilidad para los operadores nacionales y extranjeros que deseen comercializar el destino Perú en el segmento de turistas con discapacidad.

Son muchas las oportunidades que se le presentan al Perú para desarrollar el turismo para discapacitados, un segmento que se estima en 61 millones de personas provenientes de Canadá, Estados Unidos y Europa Occidental (Kéroul, 1994). Sólo en los Estados Unidos, principal país emisor de turistas hacia el Perú, la población con discapacidad suma alrededor de 54 millones de personas (US Census Bureau, 1994). Si nos proponemos capturar el 1% de los 25.8 millones de estadounidenses con discapacidad que son potenciales viajeros, según estadísticas desagregadas de Kéroul, estamos hablando de 258 mil turistas, cifra superior a las 162 mil personas que arribaron al Perú en 1998 procedentes de Estados Unidos.

El incremento en el flujo turístico de personas con discapacidad contribuirá, entre otras cosas, a la generación de empleo no tradicional pues generará una demanda por personal especializado en atender los requerimientos propios de este segmento. Asimismo, la necesidad de acondicionar la infraestructura turística motivará la creación de una línea de productos orientada a satisfacer esta demanda por parte de los prestadores del sector turismo en el Perú.

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

El presente documento, denominado *Manual para la atención del turista con discapacidad*, contiene información elaborada exclusivamente para la realización de estas jornadas de capacitación, así como material incluido en investigaciones anteriores realizadas por distintas entidades nacionales y extranjeras.

Finalmente, cabe destacar que los talleres básicos de capacitación que forman parte del proyecto *Perú: Hacia un Turismo Accesible* constituyen el primer intento por entrenar a la mayor cantidad posible de personas que integran la cadena de productos y servicios del sector turístico peruano. Si bien muchos son los retos pendientes para hacer del Perú un país totalmente accesible, sobre todo en el aspecto de la infraestructura, el esfuerzo de cada uno de los actores que participan directa e indirectamente en el turismo permitirá que, en un futuro no muy lejano, el Perú sea un país sin barreras.

Alessia Di Paolo
Jefa del Proyecto Turismo para Personas con Discapacidad
PromPerú

Lima, Setiembre del 2000

Introducción ¹

El turismo para personas con discapacidad es un segmento de mercado que cada vez cobra mayor importancia dentro de la industria turística internacional. Esto se debería básicamente a la suma de cuatro factores: (i) un aumento del tamaño del mercado, ya que a medida que se incrementa la esperanza de vida, crece el número de personas con alguna discapacidad; (ii) mejora en los ingresos que percibe este grupo, como consecuencia de la existencia de nuevas leyes de carácter social; (iii) las mejoras tecnológicas que permiten mayor información y desplazamiento, y por ende posibilita la realización de viajes; y (iv) finalmente un incremento en las facilidades y servicios para personas con discapacidad, tanto por una toma de conciencia de los requerimientos existentes como en respuesta a la creciente demanda de los mismos. A continuación se analiza cada uno de estos factores y sus implicancias.

1.3.1 Incremento de la población mayor de 55 años de edad

La proporción de personas con discapacidad es mayor a medida que aumenta la esperanza de vida a nivel mundial, en especial en los países desarrollados y emisores de turistas al Perú. Precisamente, en los países industrializados el porcentaje de la población mayor de 55 años está creciendo año tras año, y las personas de este segmento desarrollan algún tipo de discapacidad o requieren en muchas ocasiones de servicios similares a los requeridos por las personas con discapacidad. En los Estados Unidos, más de un tercio de los viajeros internacionales y el 47% de aquellos que viajan largas distancias son mayores de 55 años, según cifras proporcionadas durante la *II Conferencia para Turistas Seniors* realizada en Recife, Brasil, en setiembre de 1996. Sólo en los Estados Unidos, por ejemplo, se estima que el 20% de la población posee más de 55 años, según cifras proporcionadas también durante la mencionada reunión. En Canadá, las estadísticas de población muestran que sólo 7% de las personas menores de 14 años presenta algún tipo de discapacidad, comparado con el 46% de aquellas mayores de 65 años.

Por lo pronto, la Organización Mundial de Turismo (OMT) predice que para los mercados europeo y norteamericano, los turistas considerados *seniors* (mayores de 55 años) serán en el futuro el segmento más importante del mercado.²

El cuadro a continuación presenta la proporción de personas mayores de 65 años de edad en algunos de los principales países emisores de turistas con discapacidad.

Porcentaje de personas mayores de 65 años de edad por país

Países	1980	2020
Estados Unidos	11%	16%
Canadá	10%	16%
Alemania	16%	22%
Reino Unido	15%	16%

Fuente: Richard S. Belous, 1991

1.3.2 Incremento de ingresos disponibles

El acceso de un mayor número de personas con discapacidad al mercado laboral ha provocado un incremento en los niveles de ingreso de este segmento de la población, debido a la existencia de leyes que promueven la no discriminación en el empleo. La toma de conciencia por políticas estatales y comunitarias motivadoras, ha permitido la creación de dichas leyes que promueven el empleo y aumentan significativamente el turismo de este segmento.

En la actualidad, la legislación norteamericana es una de las más avanzadas en cuanto a la igualdad de derechos para las personas con discapacidad y su plena integración a la sociedad. En 1973 se promulgó la *Ley de Rehabilitación* que, en el título V, prohíbe la discriminación en servicios y empleos por razón de discapacidad. Luego, en la década de los noventa se fortalece el marco legislativo con la aparición de la *Ley para Personas con Discapacidad (Americans with Disabilities Act)*. Entre las disposiciones sobre

¹ Texto tomado de *Turismo para personas con discapacidad: un segmento en desarrollo*. PromPerú, Octubre, 1999.

² *Turismo: Panorama 2020*. Organización Mundial del Turismo, Junio 1998.

empleo contempladas en el título I se prohíbe la discriminación en todas las prácticas laborales, incluyendo solicitudes de empleo, contratación, despidos, ascensos, remuneración, capacitación y demás términos, condiciones y privilegios laborales.

A su vez, en Japón la Dieta aprobó en 1960 una ley para la promoción de empleo entre personas con discapacidad física (*Physically Handicapped Persons, Employment Law*), la cual recomendaba el establecimiento de cuotas para que los empleadores incluyan a personas con discapacidad dentro del personal de trabajo (1.6% de personas con discapacidad en compañías con más de 63 empleados). En 1976 dicho sistema de cuotas adoptó carácter obligatorio y en 1987 la ley fue revisada para incluir también a personas con retardo mental.

Asimismo, revisiones en el Acta Nacional de Pensiones (*National Pension Act*) de 1985, hicieron posible que los japoneses con discapacidad mayores de 20 años -que dejan de ser considerados como dependientes- puedan recibir del gobierno el equivalente a lo que en Estados Unidos es el *Supplemental Security Income* (SSI), un ingreso que proviene del programa de asistencia social y que se suspende si el beneficiario se haya empleado o recibe ayuda de otros programas de asistencia pública.

Cabe destacar, además, que en el Japón las personas con discapacidad que reciben asistencia pública pueden también obtener tasas especiales en créditos bancarios solicitados para cubrir gastos de rehabilitación, vivienda y manutención en general. Empresas de transporte público terrestre también ofrecen descuentos especiales.

1.3.3 Mejoras tecnológicas

El desarrollo de la ciencia y de técnicas de rehabilitación, así como mejoras en equipos ortopédicos como prótesis y sillas de ruedas eléctricas permitirán una mayor movilidad e independencia de las personas con discapacidad. Esto implicaría que más personas con discapacidad puedan desplazarse en forma independiente y por consiguiente viajar.

El avance tecnológico ha permitido que los prestadores de servicios turísticos eleven sus estándares de calidad en términos de

infraestructura y atención. Tal es el caso, por ejemplo, de las sillas de abordaje (*boarding chair*) diseñadas para que pasajeros en sillas ruedas puedan entrar y salir de los aviones de manera cómoda, rápida y, sobre todo, segura.

Otros dispositivos importantes, que han contribuido al incremento del turismo para personas con discapacidad, son los teléfonos con pantalla de texto (*tele-typewriter*) para las habitaciones de hoteles, los sistemas de FM para las excursiones o *city tours*, así como los equipos eléctricos que facilitan el ingreso y salida de personas con discapacidad a automóviles, ómnibus y trenes.

1.3.4 Incremento de las facilidades y servicios

Existe una mayor conciencia a nivel mundial de integrar a las personas con discapacidad, en respeto a sus derechos, al quehacer y las actividades de la población en general. Esto se traduce, precisamente, en el aumento del flujo de viajeros con discapacidad. De acuerdo a información proporcionada por el *London's Heathrow Airport* en setiembre de 1997, las solicitudes para traslados de personas en silla de ruedas aumentó 70% respecto a 1996. Igualmente, información brindada por Delta y American Airlines indica que alrededor de un millón de personas viaja anualmente en estas aerolíneas llevando su propia silla de ruedas y, adicionalmente, 30 millones requieren traslado en silla de ruedas en los aeropuertos. Países como Estados Unidos han promulgado leyes que amparan el derecho de la persona con discapacidad de tener acceso a cualquier medio de transporte aéreo (ver *The Air Carrier Act of 1986 - Non Discrimination on the Basis of Handicapped in Air Travel*).

La existencia de programas y servicios públicos y privados de rehabilitación integral dotan a la persona con discapacidad de independencia en el control de sus desplazamientos en el ambiente físico, psíquico y en la adquisición de conocimientos, haciéndolos adquirir independencia en su vida diaria y elevando sus índices de calidad de vida que, entre otras actividades recreativas y de esparcimiento, también desembocan en el turismo, alcanzando su inclusión social positiva.

Un mercado en expansión: la experiencia canadiense

Andre Leclerc *

Experiencia en México

Debido a que hay muchos escalones en las pirámides mayas, tuve que contentarme en mi último viaje con verlas de lejos. Pero no me quedé sentado en mi silla de ruedas durante toda la estadía. Quise volar en Cancún en *para-sail* (como ustedes saben, es un deporte que consiste en volar amarrado a un paracaídas), pero no me aceptaron diciendo que no querían que corriese el riesgo de sufrir un accidente. ¡Les contesté que debido a mi condición física, en ningún caso podría quedarme peor de lo que ya estaba!

Y, ante mi insistencia, uno de los organizadores me aceptó. ¡Fue una experiencia magnífica! Ésta es una prueba de que existen aún muchos prejuicios sobre lo que las personas discapacitadas pueden hacer o no.

El origen de Kéroul

Antes de fundar Kéroul en los años 70, quise hacer la prueba de viajar a través de la Provincia en donde nací, haciendo *auto-stop*. La primera parte del trayecto entre la gran ciudad de Montreal y Quebec, la capital, transcurrió sin incidentes, puesto que un señor me invitó a subir a su automóvil casi inmediatamente. Su nieto sufría de un handicap y, por ello, ese señor comprendía lo que eran los problemas de una persona discapacitada.

Pero en Quebec, 200 kilómetros más lejos, tuve que esperar varias horas para completar mi viaje. Después de todo ese tiempo, llegó la policía, me embarcó y me llevó a la Comisaría, ya que pensaban que me había escapado de un centro de readaptación. Después de haber investigado en varias instituciones, se dieron cuenta de que yo estaba sano y de que sabía muy bien lo que estaba haciendo. Y, para que los perdonase, ¡me pagaron el resto del viaje en autobús!

Decidí entonces que iba a consagrar todas mis

energías en desarrollar el turismo adaptado a las personas discapacitadas como medio de integración. Que estemos en una silla de ruedas, que necesitemos un bastón, que estemos ciegos o sordos, que seamos de pequeña estatura, que tengamos problemas cardíacos o respiratorios o de elocución, no debe ser un impedimento para salir y viajar como todo el mundo.

El turismo como medio de integración

Salir y viajar como todo el mundo es un placer esencial. El turismo es también un medio de integración. El turista discapacitado como yo, utiliza los medios de transporte, come en el restaurante, visita los museos o asiste a un espectáculo, y después trata de reponerse de la diferencia horaria, mediante una buena noche de sueño en el hotel.

Los turistas discapacitados participan también en la vida económica y cultural del país que visitan. En un estudio que hemos realizado hace unos años, pudimos demostrar que las personas que sufren de algún tipo de discapacidad, representan un 15% de la población.

En Europa, hay 55 millones de personas con un *handicap*. En los Estados Unidos, sobre 54 millones de americanos discapacitados, una cuarta parte de ellos viaja, es decir, 13 millones de personas. ¡Espero que no se les ocurra llegar todos juntos a Lima al mismo tiempo! Y ese mercado se desarrolla cada vez más. Incluso, hay cruceros de lujo, en donde se ofrecen habitaciones adaptadas por 1.000 dólares al día.

Hay que eliminar el mito de que las personas discapacitadas no tienen dinero para viajar. Al contrario, al igual que las personas de edad avanzada, los discapacitados tienen mucho tiempo para viajar. Quizás no puedan hacerlo durante varias semanas en hoteles de 5 estrellas, pero viajan a pesar de todo.

La accesibilidad del transporte

* Director general y fundador de Kéroul

El turismo es en primer lugar el transporte. Si no hay transporte, no hay turistas. Los transportistas pueden también establecer tarifas reducidas para las personas discapacitadas. Algunos transportistas aéreos, por ejemplo, ofrecen a veces descuentos del 50%. En Canadá, la compañía de ferrocarriles ofrece un asiento gratuito a los acompañantes de las personas discapacitadas. Lo mismo ocurre en los autobuses a través de la Provincia de Quebec. Los acompañantes deben obtener una tarjeta especial, que es reconocida por las compañías principales de autobuses.

Nos queda aún por desarrollar la accesibilidad de los taxis. Para las distancias cortas, se puede utilizar el servicio de los autobuses adaptados, pero tardan mucho en hacer las reservaciones, y como los autobuses efectúan un largo recorrido para recoger a varios clientes al mismo tiempo, es raro que no tengan retraso y que las personas discapacitadas salgan a la hora prevista.

Las exigencias de accesibilidad

Al contrario de lo que se puede pensar, adaptar un establecimiento no implica que haya que destruirlo y que reconstruirlo de nuevo. Por supuesto, nos habría gustado que el Machu Picchu estuviese en un nivel un poquito más bajo para que fuese accesible, pero ¡no podemos dar marcha atrás a la Historia! En este caso concreto, basta con tener una silla accesible y dar un paseo en llama sería suficiente.

Lo esencial y lo más importante en un establecimiento adaptado, es poder entrar. Esto puede parecer evidente, pero los escalones, las puertas pesadas y una entrada muy alta se transforman en montañas para una persona que no puede utilizar sus piernas. Si no hay puertas automáticas, el nivel de la entrada debe ser llano y no debe tener escalones. Si hay una elevación, es preciso que se instale una rampa de cemento o de madera. Si la entrada principal no puede modificarse, las personas discapacitadas aceptarán la utilización de una entrada secundaria, a condición de que no se les haga pasar por el lugar en donde están instalados los depósitos de la basura o el cuarto de los trastos...

Los cuartos de baño deben ser lo suficientemente grandes para que una persona en silla de ruedas pueda dar una vuelta completa. El lavado, el

espejo y el interruptor de la electricidad deben estar en un nivel bajo. Las barras de apoyo para desplazarse de la silla a los sanitarios, son objetos muy apreciados. Si no, ya puede uno pasarse la noche entera pensando en cómo arreglar el problema.

En un restaurante hay que prever que las mesas y las sillas se desplacen fácilmente. También es conveniente prever que el acceso a un cuarto de baño pueda efectuarse rápidamente, sin tener que atravesar todas las mesas del restaurante. Las personas que sufren de problemas de la vista, apreciarán mucho que el menú esté escrito con letras grandes o en alfabeto *Braille*, a no ser que el camarero les lea la lista entera del menú. Pero, cuidado, porque no tienen problemas del olfato, y sabrán enseguida reconocer la diferencia entre un plato de frijoles negros y de una hamburguesa. Y, sobre todo, no hay que olvidar que los ciegos no están sordos, y que de nada sirve hablarles a gritos.

La pertinencia de una formación especial

Estos ejemplos de actitudes y servicios que se puede ofrecer a las personas discapacitadas, forman parte de un curso que impartimos en Quebec para los estudiantes de las escuelas de turismo y para el personal de los hoteles, de las atracciones turísticas y de los restaurantes.

En dichos cursos de formación, se recuerda, por ejemplo, que no es necesario gritar para que un ciego comprenda, que no hay que tratar a las personas que están en una silla de ruedas, como si fuesen niños pequeños, o que es preferible dirigirse a las personas discapacitadas en vez de dirigirse a sus acompañantes.

La promoción de los establecimientos adaptados

La mejora de la calidad del servicio implica una mejor acogida y un mejor servicio a dicha clientela. La industria de turismo en Quebec ha adoptado este año un programa sobre la calidad, en el que la accesibilidad es uno de los criterios de la calidad.

Kéroul publica un repertorio de los establecimientos accesibles, en una guía turística para personas discapacitadas. Dicha guía sobre la accesibilidad en Quebec ayuda a esas personas a planificar y seleccionar su hotel, restaurante o

museo, sin tener que llamar cada vez para verificar la accesibilidad y los servicios que ofrecen.

Hemos contratado a varias personas discapacitadas para que actúen como evaluadores. Dichas personas han viajado por toda la Provincia para verificar el grado de accesibilidad de los establecimientos. El Ministerio de Turismo reconoce nuestros criterios. Los establecimientos quedan evaluados en cinco categorías:

- adaptado;
- accesible con ayuda;
- accesible para las personas con deficiencia visual;
- accesible para personas con deficiencia auditiva;
- inaccesible

Cada año enviamos a los establecimientos el resultado de nuestra evaluación, informándoles sobre la categoría en que los hemos incluido y enviándoles, en su caso, un certificado de accesibilidad. El establecimiento puede así anunciarse como adaptado o como parcialmente accesible, según el nivel de calificación que hemos efectuado. Enviamos también nuestras calificaciones a las asociaciones turísticas regionales, a fin de que las incluyan en sus publicaciones.

Algunos de los establecimientos adaptados ofrecen incluso descuentos para las personas discapacitadas, de la misma manera que se ofrece a las personas de edad avanzada o a los estudiantes. Dicho descuento se ofrece en principio a los miembros de Kéroul, pero posiblemente se extienda a todas las personas discapacitadas en general.

La uniformización de los símbolos

Otro de los temas en cuyo estudio Kéroul participa, es el de la uniformización de los símbolos de accesibilidad. La mayoría de ustedes debe haber visto el símbolo de una persona en silla de ruedas sobre un fondo azul. Dicho símbolo internacional, sin embargo, no quiere decir gran cosa, puesto que ningún organismo puede garantizar lo que significa de manera concreta.

En mi país, cualquier persona puede comprar en una ferretería o en un almacén general dicho

símbolo, y colocarlo en una puerta, pensando que el establecimiento está adaptado. Debemos, por tanto, vigilar con mucha atención este asunto para no defraudar al turista que espera que dicho símbolo signifique lo mismo en Francia, en los Estados Unidos o aquí mismo en Perú.

En definitiva, creemos que la Organización Mundial del Turismo (OMT) debería adoptar una definición internacional de accesibilidad en el contexto turístico.

Un estudio sobre las necesidades

En 1995 efectuamos un estudio que nos permitió cuantificar que el porcentaje de la población que sufre de un *handicap* permanente o temporal, es de un 15%. Pero nos queda aún por estudiar cuáles son las necesidades y costumbres de los turistas discapacitados.

¿A dónde van y cuál es la media de su estadía?
¿Cuánto gastan? ¿Prefieren un camping adaptado o un hotel de 5 estrellas? ¿Prefieren viajar por sí solos o que alguien les acompañe para ayudarles?

Éstas son algunas de las interrogantes a las cuales Kéroul quisiera dar respuesta mediante un estudio conjunto entre organizaciones de Canadá, Estados Unidos y Europa. Buscamos en estos momentos a otras organizaciones que quisieran participar en el estudio y, por supuesto, podríamos incluir también a Sudamérica, si alguna organización estuviese interesada en la investigación sobre este tema.

Este estudio servirá para demostrar a la industria turística y a los medios culturales cuál es el potencial real de un sector del mercado poco explotado y que podría servir para incrementar a la clientela. Sabemos muy bien que un hotel o un restaurante no invertirá en instalaciones adaptadas, si no ven el color del dinero que la inversión podría aportar. « *Money, money* », como dicen los americanos.

Un lobbying constante

Durante los 20 años de esfuerzos que hemos realizado para desarrollar el turismo y la cultura accesibles en Quebec, hemos tenido la suerte de contar con el apoyo de la industria privada y de los Gobiernos federal, provincial y municipal. Para ello, ha sido preciso que Kéroul les recordase constantemente la pertinencia de desarrollar

dicho mercado, mediante :

- Participación en los congresos anuales de los hoteles y de los restaurantes;
- Participación en las Galas de los Grandes Premios al Turismo en Quebec, procediendo a la entrega de un premio a los establecimientos bien adaptados;
- Formación de un comité de sabios, formado por personas importantes de la industria, cuyos consejos y opiniones son muy importantes para Kéroul;
- Frecuentes reuniones con altos funcionarios de los Ministerios relacionados con el turismo, como los de Transportes, Cultura y Alimentación;
- Información que proporcionamos a los establecimientos sobre las diferentes posibilidades que tienen para adaptarse, por medio de una guía de ordenación y un servicio de consultoría; y
- Información que proporcionamos al público en general, a través de los medios de comunicación, sobre los servicios y las posibilidades de viajes para las personas discapacitadas.

Todas estas gestiones que efectuamos con la industria y los Gobiernos, contribuyen a la integración, a través del turismo, de las personas discapacitadas. Dicha clientela obtiene un beneficio a través de dichas gestiones, aunque las consecuencias de las mismas no aporten un beneficio directo a Kéroul. Por un lado, somos un organismo sin ánimo de lucro y, por otro lado, los turistas discapacitados efectúan sus reservaciones directamente con los establecimientos adaptados, ya que la mayoría puede utilizar un automóvil y pueden ir a los establecimientos directamente.

Viajes accesibles

Organizamos, por supuesto, viajes para grupos o viajes a medida, según el tipo de discapacidad de la clientela. Procuramos que los viajes se efectúen con tranquilidad, evitando horarios muy cargados. Seleccionamos lugares en donde la clientela no deba hacer frente a obstáculos o a situaciones humillantes. Acompañan a los grupos guías muy bien formados, y acostumbrados a hacer la vida más fácil a los viajeros que tienen necesidades especiales.

Han viajado así, y gracias a la colaboración del

Ministerio de Asuntos Municipales del Gobierno de Quebec, cientos de personas a diferentes regiones de Canadá. La planificación de viajes por anticipado es una excelente forma para iniciar a esas personas que descubren que pueden viajar como todo el mundo. Sin embargo, las agencias de viajes interesadas en esta clientela, deben comprender muy bien cuáles son sus necesidades y sus exigencias.

Ocurre a menudo que las agencias de viajes, confiando en que alguien acompaña a las personas discapacitadas, les ofrecen establecimientos que no son accesibles, el autobús que les lleva no tiene montacargas o el conductor no tiene la capacidad de ayudar a la persona en silla de ruedas a subir a bordo.

Pero en los Estados Unidos, por ejemplo, existe una agencia especializada para los ciegos, con un bonito nombre, por cierto (*Travel by Touch*), otra para las personas que están conectadas a aparatos de diálisis, y otra que ofrece la compañía de un médico durante todo el viaje. Esto prueba que el mercado se está desarrollando de manera adecuada para responder a las diferentes necesidades.

Conclusión

La accesibilidad al turismo y a la cultura para las personas discapacitadas es ahora un tema que afecta a toda la industria del turismo. Como decía el gran escritor francés Victor Hugo hace 150 años, «*Es posible resistir a la invasión de un ejército, pero no a la de una idea cuyo tiempo ha llegado*».

Las personas discapacitadas están dispuestas a viajar, pero esperan conocer a dónde pueden ir sin tener problemas. Ha llegado, pues, el momento de pasar a la acción, sobre todo ahora que la generación de los *Rolling Stones*, *Pink Floyd* y *Elton John* está a punto de recibir el calificativo de personas de edad, y que querrán continuar viajando, a condición de que ello sea más fácil, puesto que su capacidad física será inferior a la que tenían en sus años mozos.

Recuerden que si una persona en silla de ruedas puede entrar fácilmente en un establecimiento, cualquier otra persona podrá hacerlo también fácilmente, ya se trate de una persona mayor con

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

maletas, una madre con su niño en un cochecito, un ciego con su perro que le sirve de guía, etc.

Recuerden también que cada persona discapacitada viaja con una media de dos personas adicionales: amigos, familiares o acompañantes. Sin embargo, la industria turística no parece aún muy interesada por la clientela que forman.

Para terminar, les diré que mi filosofía ante la vida es muy sencilla: la vida se parece a un cofre de herramientas en donde hay muchos recursos. Basta con utilizarlos.

Y sobre todo, la próxima vez que vean a una persona en silla de ruedas haciendo *auto-stop* al borde de una carretera, por favor, ¡no llamen a la Policía!

Turismo para personas con discapacidad: ¿un mercado por trabajar?

Laurel Van Horn *

El grupo de viajeros con discapacidad se describe generalmente como un “nicho de mercado”, pero se calcula que existen 859 millones de personas discapacitadas en todo el mundo. Solamente dentro de los Estados Unidos, para 1994-95, el 20.6% de la población o 54 millones de personas tenían una discapacidad. Cuando se realice el censo este año, se presume que estas cifras aumentarán. Las personas con discapacidades son, de hecho, nuestra mayor minoría. En Canadá, el porcentaje de personas con discapacidad era del 15.5% para 1991. En Europa, Deloitte Touche estimó en 1991 que había 50 millones de personas con discapacidades en un momento dado, es decir aproximadamente el 14% de la población.

En los Estados Unidos, en términos de poder adquisitivo, las cifras son aun más sorprendentes. En 1998, el ingreso de los estadounidenses con discapacidades fue mayor de US\$ 796 billones y las predicciones indican que excederán el trillón para el año 2001 (*Fortune Magazine*, 2 de marzo de 1998). En 1996 el ingreso después de impuestos y cubrir las necesidades básicas fue de US\$ 176 billones (Oficina de Censo de EE.UU.).

Un aspecto que incrementa la cantidad de personas dentro de este mercado en Norteamérica, Europa Occidental y Japón es el envejecimiento de la población. En 1994-95, el 12% de la población estadounidense tenía 65 y más años. Para el 2030, si esta tendencia continúa, esta cantidad aumentará al 20% de la población. En Canadá, *Statistics Canada* estima que este mismo grupo alcanzará el 16% para el 2016 y el 23% para el 2041.

La discapacidad aumenta en frecuencia y gravedad con la edad. Para los que tienen entre 45-54 años, el porcentaje de cierto grado de discapacidad es del 24.5%. Esto aumenta a 36.3% entre los estadounidenses que tienen entre 55-64 años y a 47.3% entre los que tienen 65-74. De acuerdo a las estadísticas señaladas en *American*

Demographics (julio de 1997), estos consumidores mayores, quienes tienen cada vez mayores necesidades, también constituyen el segmento del mercado con el mayor poder adquisitivo.

El grupo de 45-54 es el que más gasta: 17% más que el hogar promedio en una base per cápita. En segundo lugar, viene el grupo de 55-64, quienes gastan 15% más per capita (Sondeo sobre Gastos del Consumidor 1995, de la Oficina de Estadísticas Laborales). Contrario al estereotipo que se tiene, los gastos no disminuyen durante la jubilación. Los del grupo de 65-74 gastan una cantidad promedio por persona.

Estos turistas no sólo poseen el dinero para viajar, sino también el tiempo. Esto es particularmente importante al observar el mercado estadounidense, en donde las vacaciones anuales tienen, en promedio, una duración de 13 días, aproximadamente un tercio de las de Europa y la mitad de las de Canadá. Esto significa que al jubilarse, los estadounidenses tienen una demanda reprimida por viajar, especialmente a destinos lejanos y exóticos. Por supuesto, para cuando se retiran, están viajando con una o más limitaciones funcionales, aun si en general no se definen a ellos mismos como discapacitados. El cubrir sus necesidades con sensibilidad es definitivamente una obligación para sus proveedores de servicio. Desde un punto de vista positivo, se sabe que los turistas mayores gastan más en un viaje y suelen quedarse por más tiempo en lugares de categorías más altas; en resumen, están dispuestos a pagar más para obtener mayor comodidad.

En lo que se refiere a preferencias de viaje, las opciones de destinos y tipos de viajes de las personas con discapacidades suelen imitar a aquéllos de la sociedad en general. Esto se confirmó en el estudio Deloitte Touche. Después de todo, la discapacidad es sólo un atributo adicional de un individuo, aun si las facilidades y servicios requeridos para hacer su estadía o viaje exitosos, son más necesidades que

* Directora Ejecutiva de SATH

entretenimientos. Es por esto que algunas personas con impedimentos funcionales eligen viajar a destinos más exóticos como Egipto, India y China, e involucrarse en actividades aventureras o de poca aventura como canotaje en aguas tranquilas o buceo de profundidad. Sin embargo, la mayoría prefiere visitar destinos más accesibles, como Europa Occidental y Norteamérica. Se trata también de un reflejo de patrimonio étnico. Actualmente, los países más populares por los estadounidenses, según SATH, son el Reino Unido e Italia.

Hay otros países no-occidentales, conocidos por supuesto por su accesibilidad superior como Australia y Nueva Zelanda, aunque el largo vuelo en avión hace que el viaje sea muy pesado para muchos con discapacidades. Esto también ocurre en el Extremo Oriente, en donde Japón, Singapur y Hong Kong están empezando a atraer este mercado. En el pasado, Kenia fue un destino popular, al menos para los más aventureros. Hoy en día, los europeos y estadounidenses con y sin discapacidades, están más ávidos de viajar a Sudáfrica ya que este país está desarrollando un marketing activo y mejorando la accesibilidad.

Una región que podría ser un destino común para las personas con discapacidades en los Estados Unidos es el Caribe, pero recién ahora están empezando a preocuparse por este mercado. Cada vez más personas con discapacidades están tomando vacaciones en cruceros, pero encontrar tal accesibilidad termina en el plataforma de desembarque.

Se puede captar el dinero de estos turistas si el transporte, actividades y atracciones accesibles están en el lugar correcto. La inversión también tiene que hacerse adaptando las facilidades del puerto de arribo. Un país en Centroamérica que está respondiendo afirmativamente al mercado es Costa Rica, que recibe turistas en los cruceros del Canal de Panamá. El país tiene diversos tour operadores especializados con vehículos adaptados y cada vez un mayor número de hospedajes y hoteles están haciendo sus facilidades más accesibles. También, el viaje de Estados Unidos a San José es relativamente corto.

Creo que PromPerú está trabajando con una gran visión y sabiduría al apuntar hacia este mercado de discapacitados. Al respecto, Perú no tendría rival en Sudamérica. No conozco de otras iniciativas similares en el continente. Perú ya es

popular entre los turistas mayores que llegan al país en tours. Este segmento del mercado aprecia el rico patrimonio cultural y la historia del Perú, sus bellas artesanías, y los paisajes hermosos y variados. Las mejoras del acceso en la vía pública, hoteles y transporte público y privado, definitivamente incrementarán el número potencial de turistas mayores dispuestos a venir y disfrutar de lo que Perú les puede ofrecer. Algunos de estos turistas mayores también apreciarán las experiencias de poca aventura que pueden desarrollarse para los jóvenes con discapacidades, como el canotaje en aguas tranquilas. Existen paseos a caballo para discapacitados en las Montañas Rocosas; ¿por qué no aquí? Para las personas sordas, no existe motivo alguno para que no se pueda realizar viajes de grupos en excursiones por los Andes. Llegar al mercado de discapacitados tiene tanto o más que ver con sensibilidad, servicio y marketing, como tiene que ver con la eliminación de las barreras. Ciertamente, nuestro grupo de discapacitados de Estados Unidos se sintió más en casa y mejor bienvenidos aquí que en destinos más accesibles como Europa o Norteamérica. Perú también tiene una ventaja al ser un destino cuyo vuelo es relativamente corto desde los Estados Unidos, no más largo que el de Europa.

No hay ninguna razón para que Perú, al desarrollar su mejorada accesibilidad, no se beneficie también del turismo de otros países sudamericanos que tienen ciudadanos discapacitados y que están dispuestos a viajar económica y físicamente. En la actualidad, ellos viajan a los Estados Unidos y Europa en las vacaciones. Pero, ¿quién no quisiera viajar al Cusco, Machu Picchu e incluso a la selva tropical del Amazonas si el acceso estuviera allí?

Cuando se retiran las barreras arquitectónicas también se abre el potencial de sus propios ciudadanos con discapacidades, permitiéndoles tomar su lugar que tienen con todo derecho, como miembros productivos de la sociedad. Ellos también quieren visitar las ciudades únicas del Perú y los lugares arqueológicos, lugares que en este momento sólo sueñan con ver. La creación de empleo dentro del área del turismo para las personas con discapacidad asegurará la actitud y sensibilidad adecuadas, aspectos críticos para desarrollar la reputación del Perú como un destino accesible. Los empleadores dentro de los Estados Unidos y Europa también han descubierto que forman empleados más responsables y leales, y con pocos problemas.

Ceguera

Francisco Vásquez Gorrio *

Introducción

La ceguera es una discapacidad o deficiencia de la agudeza visual, que por diversas causas, puede llegar a impedir totalmente la visión (ceguera total), o derivar en una visión parcial o disminuida con severas dificultades.

Esta discapacidad tiene dos orígenes. Hay cegueras que se inician en el nacimiento, considerándose en este grupo a las personas que la adquieren antes de los 6 ó 7 años, pues el niño antes de esa edad no es consciente de su discapacidad visual, inclusive la considera normal o natural. En otros casos la ceguera queda como secuela de una enfermedad o accidente, en estadíos superiores a los 7 años.

Las personas con ceguera parcial o total tienen características especiales de personalidad, inherentes a su discapacidad visual. Estas características pueden perfilar a personas que, conscientes de su limitación, reaccionan con equilibrio emocional, de manera positiva, sin experimentar cuadros de depresión, ni paranoia, con una decisión clara ante el desafío. Hay otros individuos, sin embargo, que presentan severos desequilibrios emocionales, cuadros de depresión e incluso inclinaciones suicidas.

1.- Aspecto psico-emocional

La rehabilitación de la persona ciega parte por el aprendizaje de técnicas compensatorias que recurren a aspectos psico-emocionales para potencializar el tratamiento profesional que les permite manejar las limitaciones físicas originadas por la ceguera.

El objetivo central de la rehabilitación psico-emocional de la persona con ceguera, es conseguir que ésta llegue a aceptar que su discapacidad visual forma parte del esquema de su personalidad. Esto es importante para que tenga confianza y seguridad en sí misma, para que crezca su autoestima y pueda integrarse de manera apropiada, positiva, independiente y natural a la comunidad.

En la rehabilitación psico-emocional hay otro aspecto que es el del afianzamiento armónico de la personalidad, entendido como un producto de los estímulos ambientales, psíquicos y físicos que recibe la persona en el medio donde le toca actuar. Las personas, desde que nacen, reciben como estímulos los modelos de conducta de los padres, familia inmediata, amigos, escuela, universidad y trabajo. Los estímulos ambientales pueden ir claramente teñidos de fracaso, éxito, progreso, logros y frustraciones, todo aquel torbellino que la vida imprime y que al final forma la personalidad.

2.- Aspecto Físico Ambiental

La ceguera origina tres limitaciones o dificultades definidas:

2.1.- Limitaciones o dificultades para la adquisición de conocimientos

Es evidente que para la persona humana, la visión es el sentido más útil en el aprendizaje. Las personas dependen en un 90% de esta capacidad para estudiar y trabajar. Sin embargo, en el proceso de adquirir conocimientos se pueden y deben utilizar otros sentidos sensoriales como el tacto para la lectura en relieve y el oído que posibilita la utilización de ayudas compensatorias como calculadoras habladas, computadoras con programas lectores e informadores de los contenidos de los discos duros, del monitor o el menú. Este tipo de programas avanzan rápidamente y permiten a la persona ciega altos grados de información como el procesamiento de datos y elaboración de textos. Otros medios que ayudan a adquirir conocimientos son la radio y la televisión. Por lo general, una persona ciega desde las primeras horas del día va acumulando información a través de estos medios.

2.2.- Limitación o dificultad en el control de movimientos y desplazamientos

Esta segunda dificultad consiste en la limitación del control de movimientos y desplazamientos.

* Presidente del Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad -Conadis (Perú)

Una persona con discapacidad visual innegablemente tiene dificultades de desplazamiento hasta que no le describan el ambiente donde se encuentra. Esta limitación puede convertir a una persona en un ser totalmente dependiente de ayuda externa.

Para superar esta limitación existe la Técnica Hoover, que es el manejo apropiado del bastón largo, que le permite a la persona casi una total independencia y seguridad. Este elemento representa algo así como la extensión del dedo índice sobre el piso y devuelve su independencia en el control de movimientos y desplazamiento. Se trata de una técnica segura cuando se le conoce bien y la persona está debidamente entrenada. Pese a los avances que se dan con esta técnica se debe reconocer que no se recupera la velocidad en el desplazamiento, pero sí se devuelve la independencia perdida.

2.3.- Limitación o dificultad en el control del ambiente psico-físico

La tercera dificultad que produce la ceguera es la falta de control del ambiente físico y el rebote en el ambiente psíquico. Por ejemplo, si una persona ciega está en una sala es probable que no se dé cuenta de las nuevas presencias en ella. De la misma manera, si la persona ciega está conversando con un interlocutor y éste se retira sin avisar, la persona ciega puede seguir hablando sola.

Estos son ejemplos concretos de cómo las limitaciones ambientales de carácter físico pueden comprometer la psiquis de la persona ciega, la cual puede sentirse frustrada y mortificada por haber estado hablando sola o por haber sostenido una conversación reservada con un interlocutor de confianza sin darse cuenta que han llegado otras personas. La profundidad de la sensación de frustración puede dejarle huella y alterar su conducta. Depende fundamentalmente de la aceptación, de su limitación, de su acceso a la rehabilitación y del tratamiento recibido lo que le permita a un ciego la aceptación de su discapacidad.

3.- Identificación

La ceguera es una discapacidad rápidamente identificable, ya sea porque vemos a una persona caminar con un bastón largo, usa lentes oscuros, va tomada del brazo de otra persona o titubea al caminar.

4.- Niveles de ceguera

Se considera persona discapacitada por ceguera a aquella que tiene una visión central máxima del 10% en el mejor de los ojos, con cristales de corrección. Ello, porque requieren de métodos, sistemas y técnicas especiales para la educación, rehabilitación, estudio, trabajo y vida diaria.

4.1.- La Ceguera total. Afecta absolutamente al individuo, no ve ni luz, ni sombras.

4.2.- La visión subnormal. En estos casos la persona distingue la luz, puede identificar colores con alguna dificultad. Sin embargo, la identificación no es nítida. La visión subnormal sirve de gran apoyo para la orientación y desplazamiento.

4.3.- Baja visión. Es la posibilidad que tiene la persona de ver o leer con ayudas ópticas de gran ampliación. Las personas con esta discapacidad pueden con cierta ayuda caminar con bastante soltura, pero son proclives a sufrir accidentes, por ejemplo al no llegar a distinguir el inicio de escaleras. Evidentemente están en ventaja respecto a las personas de visión subnormal y las personas totalmente ciegas.

5.- Rehabilitación integral

Es aquel conjunto de actividades que se estructuran alrededor de un programa individualizado y de acuerdo con el diagnóstico multidisciplinario de la persona afectada.

La persona discapacitada por ceguera alcanza tres claros niveles u objetivos rehabilitadores que le dan independencia en el desplazamiento, en la adquisición de conocimientos y en el control del ambiente. Estos tres niveles son casi como una doctrina y sintetizan los siguientes valores:

- Superación de las limitaciones o deficiencias que originan la ceguera, a través de las técnicas o ayudas compensatorias.
- Manejo de las dificultades o deficiencias que origina la ceguera, a través de las técnicas o ayudas compensatorias.
- Aceptación de las dificultades, limitaciones y deficiencias, insuperables e inmanejables aún con las ayudas y técnicas compensatorias.

Normas de facilitación, orientación y desplazamiento del turista discapacitado por ceguera

I.- Principales indicaciones de conducción y desplazamiento

- 1.- El guía para una persona ciega debe tener en consideración para realizar su tarea lo siguiente:
 - a) La persona ciega camina medio paso detrás del guía, de tal manera que al percibir los movimientos hacia arriba o hacia abajo, tenga tiempo de imitarlos.
 - b) La persona ciega no debe ser conducida tomándola del brazo porque en ese caso él iría por delante, lo cual, dada su discapacidad, podría generar inseguridad física y psicológica en su desplazamiento.
- 2.- El guía debe apretar el brazo del turista discapacitado por ceguera contra su cuerpo, para que éste evite algún obstáculo y se “refugie” detrás del cuerpo del guía. Igualmente a la inversa, el guía podrá apartar hacia fuera el brazo del turista a quien le presta ayuda, de tal manera que éste se retire cuando tenga que evitar algún obstáculo en el suelo. La persona ciega está entrenada y condicionada para reaccionar con estas indicaciones.
- 3.- El subir o bajar gradas o el enfrentamiento a cualquier desnivel, debe ser hecho en ángulo recto, es decir de 90 grados (perpendicular) y afrontar directamente, de frente o derecho el obstáculo.
- 4.- Si no se observan las indicaciones del numeral anterior, el turista ciego, al afrontar una grada o desnivel en ángulo menor o mayor de los 90 grados, puede quedar muy atrás para levantar el pie e imitar a su guía o, en su defecto, puede quedar delante del guía por el ángulo y afrontar el obstáculo primero, por lo que podrá resbalar o tener un tropezón, que le dará inseguridad futura, mala impresión y una inicial desconfianza.
- 5.- Para que la persona ciega ingrese a un vehículo, éste debe estar con la puerta cerrada y el guía le colocará o pondrá la mano de la persona ciega sobre la manija para abrir. La misma persona ciega será quien abra la puerta y así pueda ubicar con perfección el ángulo de ubicación del vehículo.
- 6.- Cuando se trata de un bus o una *van* con gradas, el guía debe colocar la mano libre de la persona ciega en las barandas ascendentes o descendentes, y en los parantes verticales y soportes horizontales, para que pueda orientarse sobre la ubicación del pasillo. No hay ningún inconveniente para que el guía se comunique permanentemente con la persona ciega, no sólo para darle indicaciones o prevenirlo de obstáculos, sino para ganar una buena relación, confianza y amistad.
- 7.- Al bajar de la movilidad igualmente debe colocársele la mano en las barandas mencionadas o parantes, porque en su memoria, generalmente está grabando los obstáculos y pasos, desniveles y curvas de su camino. La persona ciega puede perfectamente saltar hacia el piso de una grada un tanto alta. Esto es para aquéllas que no son adultos mayores, con los que hay que tener más cuidado.
- 8.- Para que el turista con ceguera pueda tomar asiento, no debe empujarse o adelantarle hacia el lugar. El guía debe tomar su mano y ponerla en el respaldo, esto le permitirá ubicarse y tomar asiento por sí solo y con seguridad. Si se trata de un sillón grande o confortable igual debe permitírsele tocar el respaldo y además el brazo del mueble. Si la silla o sillón es giratorio debe advertírsele y señalarle que está frente a la mesa o a sus interlocutores.
- 9.- Cuando se le alcance objetos a la mano, ponérselos en la mano y si el objeto es fijo, guiar su mano hacia él.

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

- 10.- Tomar en cuenta que las respuestas de asentimiento o negación deben ser verbalizadas y no mímicas o con movimientos de cabeza.
 - 11.- Cuando el guía o acompañante se retire del lado del turista debe avisarle porque él podría quedarse hablando solo. Si una nueva persona se acerca, hacer lo mismo para que sepa que ha crecido el grupo.
 - 12.- El guía, según las circunstancias, debe comunicarle la ubicación de sus interlocutores, diciéndoles de izquierda a derecha está tal o tales personas con sus nombres respectivos.
- II.- Medios de Transporte: operadores aéreos, counter, rampa, acceso y ubicación en aviones y buses**
- 1.- La persona ciega puede viajar sola y para ello requiere de cierto apoyo de orientación y guía para su desplazamiento.
 - 2.- El empleado de la agencia de viajes lo debería recoger de su alojamiento, llevarlo al aeropuerto y guiarlo hasta el mostrador, auxiliándolo con el trámite de su documentación e impuestos.
 - 3.- En el mostrador los funcionarios transmiten por radio al personal de rampa y de a bordo, la presencia de una persona ciega sin compañía en el vuelo.
 - 4.- La *station hostess* (repcionista) 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 él llegue a la cabina del avión; y le entregará la responsabilidad del pasajero al personal de a bordo que lo ubicará en su asiento.
 - 5.- Si en vez de escaleras hay túneles de acceso, la *station hostess* guiará al pasajero hasta la puerta de la cabina, donde lo referirá para su atención con personal de a bordo.
 - 6.- 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.
 - 7.- Es conveniente que el avión posea algún material de lectura en relieve o alguna grabadora con contenido entretenido.
 - 8.- Las bebidas y licores serán ofrecidos previamente a la persona ciega, es decir, recalándole la existencia y su pedido.
 - 9.- 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.
 - 10.- Igualmente al momento de servir el refrigerio, el personal de a bordo debe decirle con claridad y repetirle las opciones que existen, en lo referente a alimentos sólidos y bebidas.
 - 11.- La persona ciega debe ser instruida sobre la ubicación de los servicios higiénicos del avión con facilidad. Con ello, él 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.
 - 12.- 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.
 - 13.- Si la persona ciega recibe una buena información, él será totalmente independiente para ingerir sus alimentos.
 - 14.- La técnica para la ubicación de objetos y alimentos en el azafate es la del "reloj"; el personal de abordaje imagina y diseña en el azafate 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

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

- 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) El azafate, 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 él.
- 15.- 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 incomodarlos porque tendrían 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.
- 16.- 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 dispone de más tiempo.
- 17.- El personal de a bordo le ofrecerá el brazo al pasajero para que éste se tome de él y lo conducirá hasta las gradas, 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 una *station hostess*, 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.
- 18.- 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 a la *station hostess*. 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.
- 19.- Cuando el turista viaja en bus las indicaciones son muy parecidas a las utilizadas para los aviones. La persona ciega debe también estar ubicada al lado del pasillo, cerca del acceso y los servicios higiénicos.
- 20.- La terramoza debe tener cuidado cuando le alcance el refrigerio y tener en cuenta el constante balanceo del vehículo, ayudándole a destapar la caja del refrigerio e indicándole el contenido y la ubicación del mismo, así como el soporte para el vaso de bebidas.
- 21.- El guía turístico de la tripulación del bus, al conocer de la presencia de una o más personas ciegas, debe procurar ser más descriptivo en el *city tour* (dar más detalles sobre el paisaje). A la persona con ceguera le interesa especialmente ubicarse y retener en su mente los lugares, porque de ello dependerá lo que pueda referir y contar de su viaje, cuando regrese a casa.
- 22.- Por lo general, los turistas con ceguera están muy atentos a los hechos históricos, así como las culturas que se desarrollaron en las diferentes zonas geográficas.
- III.- Hoteles, bares y restaurantes**
- 1.- Conocedor de la reserva y llegada del vuelo o bus, el hotel debe enviar a una persona encargada de esperarlo en el aeropuerto o terminal terrestre.
- 2.- El empleado de la agencia de viajes al recibir al turista con ceguera debe acercarse manifestando que es funcionario del servicio hotelero y que no esté preocupado por su equipaje y documentos porque él se encargará de todo. Lo recibe de manos de la *station hostess* o la Terramoza, solicitando alguna información adicional sobre el turista.

- 3.- Brindarle el brazo derecho si es diestro y el brazo izquierdo si es zurdo, para guiarlo y obtener un desplazamiento fluido. Pues el turista podrá llevar en la otra mano su bastón o equipaje de mano.
- 4.- El turista con ceguera, llegará con la ayuda del empleado que lo recibió en el aeropuerto, que lo acercará al mostrador o counter del hotel.
- 5.- El registro será realizado por un empleado del hotel quien llenará el formulario y le otorgará el número de su habitación manifestándosele.
- 6.- El auxiliar le dará el brazo al pasajero para guiarlo hasta su habitación, describiéndole en el camino, los puntos de orientación del hotel que van recorriendo.
- 7.- Si la habitación es en el primer piso, será más sencillo. Las indicaciones deben ser concretas y claras, es decir, no emplear la palabra más allá o mas acá, ni está cerca o algo lejos, sino decir con seguridad por ejemplo: a su izquierda, a su derecha; "el comedor está saliendo del ascensor a su izquierda caminando unos 20 metros". "Si desea ayuda sólo llámenos". "Su habitación está saliendo del ascensor a la derecha, en el primer pasillo a la izquierda y es la tercera puerta de la derecha". La persona ciega se auxilia con su bastón largo y con seguridad y facilidad llegará a su destino; él mismo puede perfectamente abrir la puerta de su habitación, si fuera necesario.
- 8.- El ascensor debe tener numeración en braille.
- 9.- Proyección del propio cuerpo o su eje hacia el espacio; así como describimos en el avión la forma de orientar a la persona respecto a la ubicación de los alimentos en la bandeja, lo mismo se puede hacer en el comedor del hotel con los potajes que solicite la persona ciega y esa disposición de los alimentos del plato, se puede proyectar perfectamente, diciéndole por ejemplo: "su bebida está a las doce", "el pan a las dos", "la servilleta a las nueve o encima del plato de sus doce". "Los tenedores están a las tres, fuera del plato", "los cuchillos a las nueve, fuera del plato", o "las cucharas a las doce fuera del plato y antes del vaso".
- 10.- Cuando la persona ciega está sola, debe ofrecérsele el corte de los alimentos para dar la facilidad correspondiente.
- 11.- Para la ingestión de alimentos sólidos incluyendo postres e incluso helados, los cubiertos fundamentales son los tenedores, sin perjuicio de que pueda ayudarse apropiadamente con el cuchillo. Una persona ciega entrenada puede cortar con propiedad carnes, souffles y pasteles.
- 12.- Para la ingestión de alimentos líquidos, como sopas y consomés, o dulces - incluyendo helados cremosos, chantilly y mocas- se le proporcionará las cucharas o cucharillas de los cubiertos principales.
- 13.- Cuando se trata de ingerir postres en pastelería debe ofrecérsele el servicio de cortarlos y proporcionarle un tenedor. Cuando el postre es de durazno al jugo, ensaladas de frutas o presentaciones análogas, el durazno al jugo debe estar cortado para utilizar tenedor, jamás se usará la cuchara para éstos postres.
- 14.- En el caso de brochetas o similares si los trozos de carne son grandes y no blandos es recomendable ubicarlos en un plato, cortarlos y proporcionarles un tenedor; si por el contrario, no son grandes y son blandos, la persona ciega perfectamente puede ingerirlos sin ayuda. La servilleta siempre debe estar a su alcance.
- 15.- Debe preguntársele una o dos veces, cada tiempo prudencial, pero sin insistencia, si desea acudir a los servicios higiénicos.
- 16.- El cuerpo de la persona ciega es un eje para la orientación y la proyección en el espacio, se hace igualmente siguiendo los principios del reloj. Por ejemplo: "a las doce del ascensor está el comedor y la puerta de salida a la calle a las tres", al salir del ascensor, si toma su derecha hay un pasillo recto que lo conduce a una terraza, donde hay sillones y una piscina.

- Entrando a la terraza sobre el lado derecho está el bar, que es independiente del bar del comedor.
- 17.- En realidad todas las indicaciones deben ser precisas para que no exista la posibilidad de interpretarlas, sino que la persona con seguridad pueda dirigirse hacia su objetivo y tener una ubicación mental y orientación adecuada.
- 18.- No debe insistirse con prestar ayuda. Es suficiente ofrecerla una o dos veces y esperar la respuesta. La persona con discapacidad visual sabe perfectamente cuándo debe pedir ayuda.
- 19.- Cuando la persona ciega viaja acompañada, la facilitación y apoyo se reduce significativamente, pues su acompañante, amigo o pareja, conoce el apoyo necesario que debe darle. Esto no impide de ninguna manera que los mozos y todo el personal del hotel le ofrezcan ayuda.
- 20.- Los restaurantes y bares deben tener una o más cartas escritas en relieve en el sistema Braille para dar mayor independencia y afianzar la autoestima del visitante.
- 21.- Cuando la persona ciega ingresa con el auxiliar a su habitación, ésta debe ser descrita por el auxiliar; por ejemplo: frente a la puerta a cinco pasos está su cama: en la cabecera de ella hay dos mesas de luz, cada una tiene su cajón y en la parte inferior hay un espacio: en la de la derecha tiene el control del televisor y teléfono, mientras que en la de la izquierda una lámpara y en su parte inferior las guías de teléfono.
- 22.- El auxiliar del hotel continúa diciendo: “entrando a la habitación y volteando a su derecha hay una mesa con tres sillas y si avanza por el costado de la cama, al frente de ésta se encuentra la puerta del baño”. “La distribución del baño es como sigue: frente a la puerta el lavatorio, a la izquierda de éste el inodoro, un toallero está frente al inodoro y encima de este un anexo telefónico”. “Entrando a la derecha encontrará la tina, la llave del agua fría está hacia adentro y la caliente hacia fuera, la toalla de baño en un perchero a la derecha del lavatorio”.
- 23.- “Saliendo del baño al frente, chocaríamos con el costado de la cama, le damos la vuelta y al otro costado, hacia la pared, están los armarios”.
- 24.- Al turista que no ve, se le debe dar la facilidad de tocar algunas referencias como por ejemplo, cama, mesa de luz, lavado, toallero, anexo, tina y ropero. Contar con esta facilidad depende del deseo del turista.

IV.- Actividades y visitas guiadas: teatros, museos y otros lugares de interés

- 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, son paredes de hielo enormes de kilómetros de alto. Cuando cae el sol, éste se oculta detrás del cerrito de las casitas pintorescas, pero en su caída ilumina las paredes de hielo de la gran montaña, tomando esta inmensa pared blanca diversidad de colores, porque hace las veces de prisma para el sol. Lo llamativo de este fenómeno del sol y la pared de hielo, es la refracción prismática de la luz del sol sobre el hielo y el rebote de ella, en infinidad de colores sobre el cerrito con sus pintorescas casas, como un gigantesco arco iris, presentando un paisaje sorprendente, bello y extraordinario. Horas antes ocurre otro fenómeno parecido, pero ya no en el cerrito de las pequeñas casas, sino en el espejo de una laguna, que está formada por los

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

deshielos de esta gigantesca montaña, la laguna adquiere la variedad más grande e inimaginable de colores”.

Esta podría ser la descripción de un guía a una persona ciega, para que se ubique dentro del paisaje.

- 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 parte del turista especial.
- 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 colonial, por ejemplo, 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. Hay que imaginarse que si una persona es ciega, ya es suficiente para que un uso estridente o cercano de los altoparlantes lo prive de la posibilidad de escuchar, lo cual sería un doble y terrible aislamiento.
- 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.- Solicitar al director del museo o al funcionario encargado la autorización para que en los casos que sea posible, la persona ciega pueda tocar las piezas en exhibición, para que pueda sentirse más participe en su visita. Esto último se da en la mayoría de museos del mundo.
- 12.- 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.
- 13.- 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.
- 14.- 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. Es recomendable que esta

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

- práctica no sea hecha en ríos muy turbulentos.
- 15.- El turista debe manifestar la seguridad de desear participar y de estar totalmente informado y haber comprendido las instrucciones que se le han impartido.
- 16.- 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.
- 17.- 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.
- 18.- 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.
- 19.- Para desembarcar en las orillas de los ríos es necesario que el turista use su bastón y utilice botas impermeables altas.
- 20.- En la visita a los pueblos, durante la celebración de festividades, el guía debe de 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.

Deficiencia intelectual y/o retardo mental

Francisco Vasquez Gorrio *

Introducción

A diferencia de las otras discapacidades, la persona con deficiencia intelectual tiene las funciones mentales disminuidas, menores o deficientes, es decir, le falta un tramo funcional para alcanzar el nivel promedio o de normalidad. Por el contrario, la persona discapacitada por ceguera o por sordera o con dificultades motoras o de desplazamiento no presenta problemas en su capacidad intelectual.

Las funciones mentales como: atención, concentración, análisis, síntesis y comprensión, entre otras, están disminuidas. Su capacidad de atención es menor, al igual que el tiempo de concentración para atender o realizar alguna actividad o tema, salvo que sea de su absoluta predilección.

No obstante, puede ser sorprendentemente alto el nivel de memoria, ya sea ésta de tipo inmediata, mediata o remota. Se podría decir que, en ciertas oportunidades, estas personas tienen fijaciones de recuerdos que les han sido transmitidos de forma impresionante por acontecimientos de su entorno.

El nivel de conciencia de sus propias habilidades o limitaciones es siempre relativo y si bien el control del ambiente podría describirse como nebuloso o difuso, a una persona con discapacidad por deficiencia intelectual no se le puede pedir que acepte su discapacidad, por que para él su desenvolvimiento y su vida es lo natural; la normalidad para él está dada por su nivel intelectual o de conciencia de su entorno.

Es importante advertir que la parte psico-emocional, la sensibilidad de la discapacidad por deficiencia intelectual, no la lleva la persona directamente afectada, sino que se asienta y ejerce su peso sobre los padres de familia y/o el entorno familiar inmediato, que se ven afectados cuando llega al hogar un miembro o infante con esta discapacidad. Al principio, generalmente este hecho origina una convulsión. Hay veces que

el hecho es detectado en el momento del nacimiento porque la discapacidad presenta rasgos físicos propios, como el caso del síndrome de Down.

Hay casos de deficiencia intelectual que no son causados por trastornos genéticos, sino problemas que se presentan al momento de nacer o errores de oxigenación en las incubadoras. Hay muchas otras causas que pueden originar esta deficiencia, incluyendo la de enfermedad a través de una meningitis, por ejemplo. Aquí, los niños o infantes tienen rasgos y apariencia absolutamente normales y la deficiencia se detecta con el correr de los meses, en que se descubren alteraciones en el desarrollo.

La detección de la discapacidad no se da sólo en los primeros meses de vida, sino que puede reconocerse por trastornos notorios en el lenguaje a los 4 a 5 años, es decir, una deficiencia en la comunicación oral, o a través de una deficiencia en el desarrollo motor cuando por ejemplo el infante tiene dos años y no camina. Todas estas detecciones son verdaderamente traumáticas para la vida familiar, en particular la de los padres, y altera a todo el grupo familiar.

Sin embargo, todos estos fuertes incidentes familiares, que originan sufrimiento y dolor al grupo, son manejados una vez que el hecho es aceptado. Si los padres y el grupo familiar se unen, el infante con discapacidad puede volverse el centro de motivación y consolidación familiar.

Este relato introductorio se refiere a un niño o persona con discapacidad por deficiencia intelectual no severa, sino promedio o sobre el promedio, hasta llegar a aquellos que son fronterizos y se conocen como *borderline*. Desde la perspectiva del turismo, se podría hablar de turistas discapacitados *borderline* o fronterizos y turistas de nivel educable. Los primeros son personas que pueden leer y escribir con bastante facilidad, mientras que los segundos podrían ser considerados como alumnos que han alcanzado promedialmente un tercer grado de educación regular.

* Presidente del Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad -Conadis (Perú)

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

Dentro del tema general de discapacidad, es decir, de personas con ceguera, sordera o dificultades de desplazamiento; se estima que aquellas que corresponden al área de deficiencia intelectual o retardo mental son las más numerosas. Ya por el año 1969, en la revista del mes de abril de Unesco, se decía que el 10% de la población mundial eran personas con discapacidad. Esto se explicaba por la polarización mundial de los avances científicos, puesto que los países desarrollados tenían ciencia y tecnología de punta y los emergentes estaban en tres o más generaciones técnico-científicas atrás. Los primeros podrían salvar, por sus adelantos, más vidas de la menor cantidad de nacimientos de personas con discapacidad, además de estar expuestos a menos enfermedades y menos accidentes; en los países emergentes era lo contrario, nacían más niños con discapacidad, pero la mortalidad por falta de adelantos científicos era mayor; lo que motivaba la equiparidad del 10% en todos los países por razones inversamente proporcionales al desarrollo.

La revista de la Unesco decía también que el 4% de la población correspondía a personas con discapacidad por deficiencia intelectual o retardo mental, y dentro de ello, la gran mayoría de personas estaban en niveles altos del retardo mental, es decir, fronterizos y educables.

Esta tendencia del 10% descrita hace tres décadas se corroboró en 1998 con el censo específico catastral sobre discapacidad realizado en México, en donde se observó que del total de 100 millones de habitantes, el 9.8% de la población presentaba algún tipo de discapacidad.

La persona o TURISTA especial, por lo general tiene una gran capacidad de socialización, es fácil de relacionarse y es demostrativo de su buen carácter y su conducta afectuosa. Trata de comunicarse con intensidad, es reiterativo en sus actitudes y se encariña rápidamente con sus interlocutores. Es una persona simpática y generalmente es totalmente independiente para sus movimientos y desplazamientos. Cuando de por medio existe un problema de parálisis cerebral, dependiendo del grado, puede caminar con dificultad mediana o grande y en oportunidades desplazarse en su silla de ruedas.

La comunicación oral y el lenguaje está

generalmente alterados en forma leve o moderada, y esto es un medio por el cual se puede distinguir la discapacidad cuando la persona no tiene signos externos del síndrome; también podemos apreciar ciertos errores en la estructura gramatical de su lenguaje.

Es importante advertir, en este sentido, que podríamos llegar a confundir a una persona discapacitada por deficiencia intelectual con una persona sorda por los problemas del lenguaje que ambas presentan. Sin embargo, la persona discapacitada por sordera no presenta trastornos en su nivel intelectual y no está limitado para la adquisición de conocimientos y profesionalización.

La persona o el TURISTA especial de esta área, desde que nace y durante toda su vida va recibiendo tratamiento y educación especial para obtener el máximo provecho de sus potencialidades físicas, sensoriales y mentales. Tiene su propia personalidad, la misma que puede ser fuerte, clara, persistente, pero en el mínimo caso agresiva. Se podría decir que casi no existe la agresividad negativa en estas personas.

A los TURISTAS de esta área les encanta las prácticas deportivas, la piscina, carreras, escalamiento, fútbol, baloncesto, 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 los TURISTAS especiales el baile, las discotecas, la música, el teatro, muchos de ellos lo practican intensa, constante y permanentemente.

En cuanto al control del ambiente físico y psíquico, como en las otras discapacidades, en este caso éste está en función de la aceptación del que la persona sea objeto por los demás individuos de su entorno. Lo importante es que, en este caso, no hay el rebote psicológico del descontrol del ambiente del discapacitado, puesto que éste no lo percibe ni se perturba. Pero evidentemente, si recibiera agresión, indiferencia, desprecio o maltrato, reaccionará con entristecimiento y podría hasta quejarse a

sus acompañantes.

Es muy importante analizar el entorno que rodeará a un viajero especial:

- a) Cuando viajan con sus padres, hay que recordar que ellos ya están habituados y han asumido su rol ante el hijo, ofreciéndole tranquilidad e independencia en cierto grado. No se alteran ni se ofenden ante una dificultad de comprensión o conocimiento, o ante un mal entendido de algún pasajero. Por lo general, cuando viaja un turista especial, el programa está hecho por los padres, evidentemente con la aceptación del TURISTA especial.
- b) En el caso que los acompañantes sean hermanos, generalmente reaccionan diferente a los padres, con celo y agresividad; no les gusta que estén mirando a su

hermano, sobre todo con atención impertinente y mucho menos que le digan algo impropio o se rían de él. La reacción será rápidamente agresiva. Ellos también participan en la organización del programa del TURISTA especial.

- c) En el caso de los abuelos o tíos, ellos como los padres están preparados para afrontar los problemas que el ambiente presente con la madurez necesaria, desde el punto de vista físico o interpersonal.

Como se puede apreciar una familia que tiene en su seno una persona con discapacidad por deficiencia intelectual es regularmente una familia distinta. Por lo general, los integrantes de estas familias son personas con un sentido de servicio al prójimo, hacia la unidad comunitaria, con una sensibilidad mayor para percibir, apreciar o analizar problemas humanos.

Normas de facilitación, orientación y desplazamiento del turista con deficiencia intelectual

I. Principales indicadores de conducción, desplazamiento y orientación.-

Si bien el TURISTA con discapacidad por deficiencia intelectual por lo general no viaja solo, se suele 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 deficiencia intelectual, también atenderá a los acompañantes, ya sea padres, hermanos u otros familiares, que arriban con el TURISTA con discapacidad, 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 a la *station hostess* 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 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. La persona especial puede tener una edad cronológica de 15, 30 ó 40 años, pero su edad mental podría ser entre los 5 y 10 años.

Este comportamiento no debe llamar la atención en absoluto a los empleados del hotel, por el contrario, estarán atentos para que el TURISTA especial 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 mas natural posible.

Debe tener en cuenta que el acompañante de la persona con discapacidad está sumamente atento a su familiar especial, 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 pesado, inhóspito e inapropiado.

Si la persona especial 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 el TURISTA ESPECIAL.

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 agrada al TURISTA especial, para brindarle todas las facilidades a sus deseos.

No debe pasarse por alto que el TURISTA especial 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 a sí, instrúyame cuál es el manejo conductivo más adecuado para ello". Esto debe ser realizado con el mayor tino y seriedad.

Muchas veces es conveniente que los facilitadores o guías sean del mismo género que el TURISTA especial para evitar cualquier mal entendido o incomodidad.

El acompañante o los acompañantes que van con el TURISTA especial, facilitadores o asistentes los conducirán hacia su habitación sin mayor problema, la cual podrá ser una habitación común y sin adaptaciones, si es que el TURISTA especial solamente tiene deficiencia intelectual, pero si tiene además otra discapacidad como auditiva o de la vista, irá a la habitación acondicionada para estos efectos. En este caso no es necesario hacer una descripción persistente de los servicios, comodidades y funcionamiento del hotel. Pero sí de aquellos aspectos que no saltan a la vista, como por ejemplo, un control remoto que está en algún cajón, la forma de funcionamiento de los anexos y los números más importantes del hotel para comunicarse con cualquiera de los servicios.

Lo primero que debe ofrecer el facilitador, guía o asistente del hotel al acompañante o acompañantes, es si desean que se les haga un pequeño tour por todo el hotel para que conozcan sus instalaciones y vean los servicios con que cuenta.

Este pequeño tour puede hacerse sólo con el TURISTA especial, para que él por sí mismo pueda darse cuenta con qué facilidades cuenta. Ello depende de la anuencia del acompañante o acompañantes.

Por lo general el TURISTA especial por deficiencia intelectual es el que más tiempo permanece en un hotel, el que más paseos realiza, el que mayor lentitud tiene para conocer o asimilar, el que viene con compañía y, por lo tanto, el que deja mayor rentabilidad a los servicios.

II.- Medios de Transporte: operadores aéreos, counter, rampa, acceso y ubicación en aviones y buses

- 1.- Es importante que las agencias de viajes tengan impresos y gráficos muy bien diseñados sobre turismo especial o para personas con discapacidad, para que así los padres y familiares puedan escoger y dirigirse a la agencia correspondiente y estar seguros que en ella van a recibir comprensión, facilitación, entendimiento, comodidad y seguridad.
- 2.- Esto ayudará al acompañante o los acompañantes del TURISTA especial a entender cómo pedir, qué pedir, qué facilidades solicitar de acuerdo con la discapacidad o las limitaciones que pudiere tener su familiar especial.
- 3.- Igualmente, los empleados de la agencia sabrán dar la orientación y el tratamiento debido a los acompañantes y a la persona con discapacidad y comunicar al counter del aeropuerto que la persona que está viajando es un TURISTA especial, que tiene discapacidad por deficiencia intelectual y si está viajando solo o con uno o más acompañantes.
- 4.- Al ser recogidos de su alojamiento o vivienda, llegarán al aeropuerto y serán conducidos hacia el counter de la

compañía aérea, donde se registrará los tickets y reclamarán su tarjeta de embarque. El empleado de la agencia los conducirá hacia el pago de impuestos y facilitará el pase por migraciones y por aduanas. Evidentemente, a partir del counter, el empleado de la agencia está concertado con la *station hostess*, quien finalmente conducirá al grupo hasta la escalinata del avión. Como en el caso de la ceguera, ellos son independientes para subir o gestionar las facilidades correspondientes. Una vez en cabina, el personal de a bordo le dará las indicaciones, ubicándolo en el sitio que hayan preseleccionado. Al no viajar solo el TURISTA especial, no hay ningún inconveniente para ello.

- 5.- La atención a bordo debe ser cordial y atenta con la persona con discapacidad. Hay que tomar en cuenta que ésta es el centro del grupo, es quien está induciendo al grupo a hacer este tipo TURISMO. Una atención especial va a hacer sentir muy bien al TURISTA especial, pero mucho mejor a sus acompañantes.
- 6.- Definitivamente, es importante ubicar a la persona cerca a los servicios higiénicos. Además, dar claras indicaciones al TURISTA especial para el uso de la luz, aire y del sonido de llamada, para que él sepa qué son, para qué sirven y cómo debe usar estos dispositivos. A ello estarán atentos él o los acompañantes, que podrán conducir apropiadamente las inquietudes que pudiera tener por curiosidad el TURISTA especial.
- 7.- El servicio de alimentos y bebidas de a bordo será ofrecido en forma natural.
- 8.- Es probable que el turista con discapacidad quiera conocer el avión. Por ello, si no hubiera mayor turbulencia en el vuelo, sería conveniente que pudiera pasear por el avión e incluso asomarse e ingresar a la cabina de comando, con la autorización del comandante.
- 9.- Una vez que aterriza el avión, la atención del TURISTA especial para bajarse depende de sus acompañantes. Para ello, no hay más problema que una despedida cordial en la puerta de salida y que el

- grupo pueda bajar con la tranquilidad necesaria y el cuidado de su pupilo.
- 10.- Una vez en la rampa, estará esperando la *station hostess*, que sabrá de antemano que recibirá a un TURISTA con discapacidad y conducirá al grupo al trámite de migración, aduana y de allí lo llevará al empleado del hotel que los estará esperando para conducirlos hasta el alojamiento.
 - 11.- En los casos de viajes en bus, es prácticamente lo mismo, con la diferencia del mayor cuidado de la terrazoza para alcanzarle alimentos o bebidas por el movimiento permanente del vehículo.
 - 12.- Igualmente la guía del bus debe tratar de emplear un lenguaje sencillo y claro. Si es posible, señalar aquellos lugares que va describiendo, para que el TURISTA especial pueda fijar su atención y no distraerse durante el recorrido.
 - 13.- Tanto para bajar o subir del bus, el TURISTA especial tiene el apoyo de sus acompañantes.
- ### III. Hoteles, bares y restaurantes
- 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, habrán TURISTAS especiales 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 disfrutan 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 especial, es decir, distinta que la de sus acompañantes. Todo ello debe ser tomado con total naturalidad. El empleado del hotel conducirá al TURISTA especial 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 especial 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, llamada también *borderline* o *fronteriza*.
 - 4.- En el caso de TURISMO especial de personas *borderline* pueden viajar solos o con un acompañante, que podría ser un facilitador, un profesor especial, un rehabilitador o un familiar. Es conveniente que los responsables de las personas con discapacidad intelectual leve o sea sus padres o familiares, coordinen estos viajes y cursen 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 por que sean personas de conducta o comportamiento difícil, conflictivo o agresivo, sino por el contrario, por tratarse de personas de alto nivel de sociabilidad e inocencia, y por lo tanto requirieren 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 una 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 melladas y aunque probablemente 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 deficiencia intelectual y se acerquen en forma natural a conversar o departir con la persona con discapacidad. Estas actitudes están creciendo sostenidamente. Le preguntarán posiblemente su nombre, procedencia y qué piensan hacer en esta localidad. No sería nada raro que les ofrezcan su compañía para departir con él y salir de paseo. Esa independencia que adquiriría la persona con discapacidad para realizar sus prácticas turísticas le son muy beneficiosas, afianzarán su autoestima y darán confianza y seguridad en sí mismo y, por supuesto, sus acompañantes o familiares se sentirán de lo mejor con el ambiente y el servicio, y tendrán ganas de regresar prontamente.

Así, igualmente, se iniciaría una relación entre TURISTAS y los padres o acompañantes de la persona con discapacidad, ellos les podrían proporcionar a los amables TURISTAS algunas indicaciones precisas sobre su familiar para facilitar la generosidad del ofrecimiento. Estas actividades imprevistas son altamente recomendables, pero la última decisión la deben tomar los padres o acompañantes, por que ellos más que nadie saben de la personalidad y comportamiento de su familiar especial.

- 7.- La ingestión de bebidas alcohólicas o cerveza a TURISTAS especiales debe estar restringida. Si viajan con sus padres, éstos tienen esta delicada responsabilidad, pero en caso de borderlines, es responsabilidad de los empleados del hotel o de los guías o los empleados del bar, por lo que deben medir este consumo.
- 8.- Una persona con discapacidad por deficiencia intelectual de ninguna

manera debe conducir vehículos. Es probable que una persona border line sepa hacerlo, pero no posee la licencia oficial para ello. Por lo tanto, no se debe conducir bajo ningún pretexto.

- 9.- 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.

IV.- Actividades y visitas guiadas: teatros, museos y otros lugares de interés

- 1.- Generalmente los familiares o acompañantes del TURISTA especial le preparan los recorridos o visitas turística porque conocen a cabalidad 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, dar el nombre, que es una persona muy simpática y que va a ser un estupendo compañero de recorrido.
- 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.

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

- 5.- El servicio de guías especializados facilita en gran medida el crecimiento del TURISMO especial o del turismo distinguido 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 especial, tomar atención y dirigir su mirada hacia aquellos lugares que están siendo descritos. Hay grupos que tienen más de un guía, uno de los cuales podría ser especialmente para facilitar el conocimiento del recorrido del TURISTA especial.
- 7.- La persona con discapacidad por deficiencia 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 o por senderos conocidos y no agrestes. O la visita a ruinas arqueológicas, donde se debe llevar un calzado antideslizante para recorrer caminos que no sean peligrosos.
- 8.- Un turista especial podría soñar con hacer canotaje, que de todas maneras es una actividad riesgosa. Se debe realizar bajo verdaderas condiciones de seguridad y los que dirigen las maniobras estar conscientes de que el TURISTA especial está informado adecuadamente, e igualmente sus familiares, pues éstos le podrán prestar la protección o prevención apropiada. En el canotaje no es recomendable que el turista ESPECIAL SE EMBARQUE SOLO. Como una alternativa al canotaje podría ofrecerse el boga o remo en lagos y con embarcaciones seguras e implementos de seguridad. Esta actividad le dará también muy buena gratificación. Las visitas apropiadamente descriptivas a zoológicos son positivas.
- 9.- El ir de tiendas o shopping es una actividad que generalmente la realiza el turista especial con sus acompañantes.
- 10.- En caso que el TURISTA especial sea una persona border line 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.
- 11.- En oportunidades, el TURISTA especial podría requerir de servicios de terapia física, masaje, sauna y gimnasio. En el caso que sean TURISTAS border line, 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.
- 12.- 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. Hay personas con discapacidad que sufren de hipotonía o flacidez, y requieren de terapias musculares, como masaje, ejercicio y máquinas.
- 13.- Las visitas a teatros y conciertos, si son TURISTAS border line, 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 los TURISTAS especiales, porque muchos de ellos hacen teatro, música y baile, y el tema les interesa con verdadero afán.
- 14.- 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 hasta donde sea posible. Los acompañantes pueden llegar a la conclusión de dejar el espectáculo o salir del teatro, si lo consideran necesario.

- 15.- 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 border line por razones de seguridad, ya que el consumo de licor altera la conducta de los consumidores y puede producir incidentes que hay que evitar totalmente.
- Conclusiones**
- a.- El trato especial y la calidad de los servicios turísticos no deben tener factores discriminatorios en ningún caso.
- b.- Si bien el turista con discapacidad requiere de mayor tiempo y atención, los beneficios para el operador turístico son mayores que en el caso del turista promedio, pues el primero demanda mayor número de servicios, permanece más tiempo en el alojamiento y no viaja solo. A mayor escala, puede decirse además que genera proporcionalmente mayor cantidad de puestos de trabajo. En general, resulta un buen negocio para los inversionistas en el turismo apostar por este segmento del mercado.

Movilidad física restringida

Recopilado por : José Antonio Isola *

Introducción

Las personas que tienen movilidad física restringida son aquellas que:

- Usan una silla de ruedas o utilizan muletas, bastón o andador por un período prolongado de tiempo.
- Tienen dificultad para realizar una o más actividades funcionales: levantar o cargar objetos, usar las escaleras o caminar.
- Tienen dificultades para desempeñar una o más actividades de la vida diaria: desplazarse dentro de su vivienda, acostarse y levantarse de la cama o de una silla, bañarse, afeitarse, vestirse o comer.
- Tienen dificultades para realizar una o más actividades instrumentales de vida diaria: salir de casa, tener control o saber utilizar billetes y monedas, preparar una comida, hacer trabajos caseros menores, tomar las medicinas prescritas en la dosis correcta y en los horarios establecidos y dificultad para usar el teléfono.
- Están limitadas en su habilidad para hacer trabajos en la casa.

Personas que pueden viajar

Las discapacidades no tienen las mismas características y la capacidad de movimiento de una persona con movilidad física restringida varía enormemente. Por ejemplo, dos personas con el mismo problema físico pueden tener capacidades muy distintas a la hora de utilizar un medio de transporte cualquiera.

Los tipos más importantes de discapacidades físicas afectan la movilidad y la agilidad. Más del 50% de todas las discapacidades son de este tipo, aunque sólo el 10% son lo suficientemente severas como para que la persona necesite usar una silla de ruedas.

La movilidad física puede verse restringida por

una parálisis resultante de una lesión en la columna vertebral, una amputación, la artritis, polio, la esclerosis múltiple o de lesiones en las piernas o pies. Para las personas que experimentan una o más de estas situaciones existen una serie de ayudas compensatorias que incluyen: las sillas de ruedas, los soportes para las piernas, las muletas, los bastones las prótesis y los andadores.

Muchos individuos tienen movilidad física restringida o falta de fuerza en las extremidades superiores, lo que restringe movimientos tales como el poder levantar, alcanzar arrodillarse o agacharse.

La edad puede afectar la capacidad de ciertos pasajeros para efectuar ciertas actividades. Muchas personas mayores tienen dificultad para alcanzar las cosas, agacharse o arrodillarse por problemas en las articulaciones, artritis o porque sufren de mareos asociados a problemas del oído interno.

La capacidad de movimiento de un pasajero puede también estar limitada por el uso de aparatos ortopédicos, tales como un yeso rígido o soportes en las piernas. Los pasajeros en silla de ruedas deben hacer actividades mientras están sentados, lo que reduce de una manera importante su rango de movimiento. Los pasajeros ambulatorios que deben mantener el balance con aparatos que los asistan, tales como muletas o andadores, tienen dificultad para coger cosas tanto de arriba como de abajo.

Por su edad, una enfermedad o un accidente algunos pasajeros tienen dificultades para caminar y pueden estar preocupados por su necesidad de acercarse a los letreros para poderlos leer. También van a necesitar que se les confirme que una vez que han emprendido un camino, éste sea el correcto.

Los pasajeros con movilidad física restringida necesitan que los espacios y los elementos de los edificios en general sean accesibles para ellos.

* Representante de Confiep ante Conadis.

¿Qué es ACCESIBILIDAD?

Al hablar de accesibilidad nos referimos a la cualidad que tienen el conjunto de espacios utilizados por las personas, para que cualquiera de ellas, incluso aquellas que tienen una discapacidad, puedan:

- Llegar a todos los lugares y edificios que desee sin necesidad de realizar sobreesfuerzos.
- Acceder a los establecimientos en los que se ofrece cualquier tipo de servicio y poder, en caso de emergencia, ser evacuados en condiciones de seguridad.
- Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en todo tipo de establecimientos con comodidad.

Por lo tanto al tratar el tema de la accesibilidad, hay que entender que se plantea estas tres condiciones que han de darse a la vez. Esto es, si una de ellas falta -como en el caso de una cadena cuando le falta un eslabón-, se rompe la “cadena” que garantiza la accesibilidad plena.

Es necesario lograr que todos los ambientes de los lugares puedan ser utilizados por personas con discapacidad, sin necesidad de contar con una persona que los asista.

La accesibilidad para los turistas con movilidad física restringida se puede mejorar con:

- Las llaves de luz, de funcionamiento, los controles, los cajones y otro tipo de equipo y muebles deben estar montados a una altura conveniente (máximo 1.20 m del suelo).
- Los mostradores de registro, mapas táctiles y aparatos en general no deben estar a más de 0.60 m del suelo para poder llegar a ellos.
- Las ayudas para mantener el balance, tales

como las barras de apoyo y los pasamanos. Además, que las sillas tengan “apoya-brazos” móviles o plegables.

- Señalización y carteles con información colocados a la altura de los ojos para evitar el vértigo o los problemas de balance.
- Puertas, entradas y corredores del ancho adecuado y con los espacios libres necesarios para poderlas operar.
- Dispositivos funcionales que limiten las distancias de recorrido entre las distintas actividades.
- Sistemas automatizados y equipo que no requiera de movimientos rápidos o de agilidad para poderlos operar.
- Controles que estén instalados dentro de los niveles verticales y horizontales que los pasajeros en silla de ruedas necesitan para poderlos operar.
- Switches y controles que no necesitan de mucha fuerza física para ser operados.

Hay que tener en cuenta que algunos turistas pueden tener múltiples discapacidades. Una persona sorda puede necesitar también usar una silla de ruedas, por ejemplo. Esto reafirma la importancia que tiene que el sistema pueda acomodarse y orientarse hacia la manera de identificar las necesidades tanto de aquellas personas con discapacidad como las de las personas que no las tienen.

Mucha de la información y comunicación que guía al turista con movilidad física restringida se logra mediante el diálogo con los operadores turísticos. Si bien los turistas con discapacidad física son los que tienen menos problemas de comunicación, pueden tener problemas en comunicar sus necesidades al personal. Por ello es preferible asegurarse de que estas necesidades sean comunicadas internamente a la persona apropiada a lo largo de todo el viaje. Si estas necesidades no pueden ser satisfechas, el operador debe comunicarle al turista la nueva información y hacerle presente los cambios de planes.

Normas de facilitación, orientación y desplazamiento del turista con movilidad física restringida

I. Medios de Transporte: operadores aéreos, counter, rampa, acceso y ubicación en aviones y buses

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. Los ejemplos siguientes ilustran algunos de los problemas que se podrían presentar.

Un cliente llega al mostrador de registro de cualquier terminal de transporte, y parece estar confundido e inseguro. Algunas de las razones para este tipo de comportamiento pueden ser que el pasajero:

- No sea un cliente experimentado y entonces no conoce ni el lugar ni el tipo de servicio que se ofrece.
- No entiende el idioma en el que se le está hablando.
- Ha llegado tarde y como no podrá ser atendido ha entrado en pánico.
- No ha dormido bien.
- Está deshidratado.
- Toma medicinas que tiene efectos colaterales o ha tomado medicinas incompatibles.
- Es drogado o alcohólico.
- Está bajo mucha presión o “estresado”.
- Ha comido demasiado o no ha comido.
- Tiene una discapacidad cognoscitiva.
- Tiene una personalidad marcada por la impaciencia.
- Tiene una discapacidad física que no se percibe a simple vista (el caso más común son las personas sordas, pero también las personas con baja visión).

Guías para los empleados del transportista

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.

Técnicas de ayuda

Para una persona en silla de ruedas, un simple escalón puede ser un obstáculo infranqueable. ¿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). Aunque algunas personas se desplacen en silla de ruedas, pueden a veces dar algunos pasos; otras pueden caminar una distancia corta. 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? Está 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. Deben mantener sus rodillas dobladas y contener sus músculos estomacales; deben usar sus piernas y nos sus espaldas para tomar impulso, y jalar desde cada escalera. Uno o dos ayudantes deben estar parados delante de la silla, uno a cada lado para contener y guiar la silla (hay que tomar el armazón de la silla no de los “apoya-brazos” o “apoya-pies”) mientras se encuentra subiendo y bajando cada peldaño de la escalera uno por uno, hasta que tanto el usuario como la silla hayan llegado a una posición segura.

¿Sabe cómo subir a una persona en silla de ruedas sobre un escalón o sobre la vereda?

La persona en silla de ruedas está frente al obstáculo. Hay que asegurarse que sus pies no se van a resbalar y que estén bien puestos sobre el “apoya-pies”. Que sus brazos, sus manos y sus dedos no se vayan a lastimar. Hay que prever que haya espacio suficiente para maniobrar la silla después de haberla hecho bascular hacia atrás.

1. La persona en silla de ruedas está frente al escalón.
2. Asegúrese usted que los pies de la persona no se van a resbalar y que ellos estén bien puestos sobre los “apoya-pies”.
3. Aproxime la silla de ruedas lo más cerca posible al escalón y manténgase detrás de ella.

4. Hay que asirse a la vez al tubo de metal y a las cubiertas de caucho de las asas de la silla, ya que estas cubiertas se pueden salir.
5. Poner un pie sobre la extensión de metal de la silla para hacerla bascular.
6. Con un movimiento fuerte y continuo, empuje simultáneamente las dos manijas de la silla de ruedas hacia abajo con los brazos extendidos delante de las piernas.
7. Transfiera el peso a las ruedas traseras de la silla de ruedas.
8. Avance la silla transfiriendo el peso hacia adelante hasta que las ruedas delanteras se encuentren encima del obstáculo y que las ruedas de atrás sigan tocando el piso.
9. Baje las ruedas delanteras y levante la silla de ruedas enderezando las piernas y empujando con los brazos, para que las ruedas traseras rueden sobre el piso. Avance un paso si es necesario.

¿Sabe cómo bajar a una persona en silla de ruedas de un escalón o vereda?

1. Retroceda la silla de ruedas hasta el borde del escalón. Pídale a la persona que se incline ligeramente hacia adelante.
2. Agarre sólidamente las manijas y deje descender las ruedas traseras doblando las rodillas y transfiriendo el peso hacia la pierna de atrás. La silla debería estar en su punto de equilibrio.
3. Retroceda viendo que la silla de ruedas bascule sobre las ruedas de atrás hasta que los apoyas pies estén fuera del escalón.
4. Descienda lentamente las ruedas delanteras utilizando las extensiones de metal de la silla.

¿Sabe cómo subir a una persona en silla de ruedas por una escalera?

Es esencial consultarle a la persona en silla de ruedas antes de hacer cualquier cosa. Sólo él está en posibilidad de indicarle cómo quiere ser ayudada.

Una persona que no sea muy pesada, quizá

preferirá que usted la lleve en sus brazos. Una técnica consiste en pasar un brazo por debajo de sus hombros y otro por debajo de sus rodillas. Otra persona subirá la silla de ruedas. Si usted está solo asegúrese de poder sentar a la persona sobre una superficie conveniente, muy cerca de la parte alta de la escalera, mientras que usted va a buscar la silla.

Si la persona prefiere ser subida en su silla de ruedas, hay técnicas bien precisas para hacerlo. Estas técnicas deben ser materia de cursos de formación que se pueden organizar, en los cuales se explica claramente las técnicas a emplearse y que permitan a las personas entrenarse para tener mayor seguridad y eficacia.

Informar a los proveedores de servicios de las necesidades particulares

Los pasajeros con discapacidad deben tomar la iniciativa de informar a los proveedores de servicios de sus necesidades particulares.

Las etapas siguientes deben ser consideradas dentro de la planificación y de la preparación de un viaje en avión:

- Obtener la información indispensable antes de tomar decisiones respecto del viaje.
- Determinar las necesidades individuales.
- Identificar a los proveedores de servicios que están en posición de atender estas necesidades.
- Hablar con los proveedores de servicios para asegurarse que las necesidades sean satisfechas.

Se evitan problemas haciendo las cosas de modo sistemático

Las siguientes sugerencias deben permitir que se asegure un viaje placentero y exitoso.

- Hacer conocer todas las necesidades en el momento de hacer los preparativos del viaje.
- Pedir una confirmación escrita de todos los servicios que deben ser proveídos.
- En diferentes momentos, verificar una, dos y hasta tres veces las disposiciones que se han tomado para el viaje.

¿Qué es lo que hay que cuidar desde un principio?

- **Hay que informarse para tomar una**

buena decisión

Antes de reservar un asiento para un viaje cualquiera, los viajeros con discapacidad deben obtener toda la información pertinente a los horarios, las tarifas y los servicios que le están siendo ofrecidos, incluyendo aquellos que necesita para llegar al aeropuerto y a su regreso.

- **El tipo de servicio puede variar de un transportista a otro**

- Un transportista puede poseer material mejor adaptado que otros para responder a una necesidad particular.
- Ciertos servicios pueden no ser ofrecidos en todos los puntos de destino.
- No todos los aviones pueden transportar ayudas de movilidad de gran tamaño.

- **La declaración voluntaria de discapacidad es una etapa esencial**

La declaración voluntaria es un proceso por el cual los viajeros identifican ellos mismos su discapacidad para asegurarse que se le provean los servicios apropiados que necesitará durante el viaje.

Los viajeros no necesitan dar detalles personales sobre su discapacidad. La única información útil es las que se refieren a los servicios a proveerse.

- **Los viajeros con discapacidad conocen sus necesidades**

Un transportista aceptará la afirmación de una persona con discapacidad física que declare que no necesita de servicios especiales durante el viaje. Los servicios no habituales comprenden los servicios personales que el transportista no ofrece habitualmente, tales como:

- Ayudar a un pasajero a comer y a beber.
- Ayudar a un pasajero a tomar sus medicinas.
- Proveer una ayuda personal al pasajero en los servicios higiénicos.
- Acompañar a un pasajero que necesita ayuda por razones médicas.

Sobre la accesibilidad de los aeropuertos

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. Esto incluye a los taxis y buses que los llevan al aeropuerto, el estacionamiento y las zonas de embarque y desembarque de pasajeros, la entrada al terminal principal, los mostradores de atención, los servicios higiénicos, los restaurantes y las áreas de embarque a los aviones. Los temas de accesibilidad más relevantes a las necesidades de los pasajeros con movilidad física restringida son:

- El acceso a los terminales
- El acceso entre terminales
- El acceso a los aviones
- El acceso dentro de la cabina del avión
- La existencia de espacio para los animales de servicio (perros) y el almacenamiento de las ayudas de movilidad.

Acceso a los terminales

A diferencia de los terminales de ómnibus o de tren, los aeropuertos más grandes generalmente tienen muchas entradas, las mismas que pueden estar ubicadas en diferentes niveles. Algunos aeropuertos también establecen una jerarquía de acceso según el tipo de transporte que se use. Por ejemplo: los taxis y los buses llegan hasta las puertas de los aeropuertos, mientras que otros tipos de transporte tienen sus terminales en sitios más alejados. Por ejemplo, las playas de estacionamiento destinadas a los automóviles que van a permanecer en ellas por un espacio prolongado de tiempo están generalmente más lejos y se tiene que atravesar el estacionamiento de ómnibus, el de los autos de alquiler y el estacionamiento normal para llegar hasta la entrada principal al terminal. Los aeropuertos más grandes cuentan con servicios de buses pequeños que recogen a los pasajeros desde estas áreas para conducirlos a la entrada del terminal, pero muchas de estas unidades de transporte no son accesibles.

Se puede proveer de ayuda en la entrada al aeropuerto

La fecha, la hora y el lugar de este servicio, si es que está disponible, deben ser acordados con

anticipación con el transportista o con quien maneja el aeropuerto.

Al informar al proveedor del servicio de transporte terrestre de estos arreglos de “recepción y asistencia”, el viajero se asegura de llegar al lugar correcto a la hora indicada.

Accesibilidad dentro de los terminales

La mayor parte de los terminales son accesibles para los pasajeros con fuerza física adecuada. Las personas que se cansan con facilidad, encuentran que las distancias entre las playas de estacionamiento o desde la entrada hasta los mostradores de registro, áreas de seguridad, y puertas de salida pueden constituir un gran desafío. El uso de los servicios higiénicos, restaurantes y otros espacios del terminal demanda energía adicional.

La comodidad de movimiento que la persona puede encontrar dentro de un terminal depende mucho de los sistemas de señalización direccional y de la comunicación exitosa entre los pasajeros y los empleados del terminal y de la aerolínea. Los pasajeros con movilidad física restringida requieren de ayuda con el equipaje, especialmente cuando hay cambios de nivel en la ruta de desplazamiento. Los arreglos que se han hecho durante el proceso de las reservaciones deben ser confirmados con la persona que los atiende en el momento del registro.

Las necesidades específicas del terminal incluyen:

- Señalización direccional hacia los mostradores de atención, áreas de registro de equipaje y otros servicios del terminal.
- Áreas reservadas para sentarse.
- Servicios higiénicos, restaurantes y tiendas accesibles a las personas con movilidad física restringida.
- Manejo especial de las ayudas de movilidad, tales como las sillas de ruedas.
- Acceso a las rampas de abordaje (subir o bajar escaleras, ascensores o escaleras mecánicas, o para pasar las puertas).
- Señalización que dirija hacia la rampa de abordaje correcta.
- Disponibilidad de dispositivos de abordaje adecuados (elevadores, sillas de ruedas y equipo de transferencia de estas últimas).
- Sistema que asegure el transporte del equipo

personal que es entregado en la puerta de abordaje.

Los viajeros utilizan diversas estrategias para desenvolverse en los grandes aeropuertos.

Los viajeros pueden escoger una de las muchas disposiciones para llegar al mostrador de registro.

- Un agente del transportista o del aeropuerto, un empleado o un guardia de seguridad puede orientar a los viajeros hacia el mostrador de registro apropiado.
- En las puertas de entrada principales de muchos aeropuertos hay un mostrador donde es posible obtener ayuda e información. El viajero que sabe esto podrá aprovecharlo.
- Ciertos viajeros visitan el aeropuerto días antes del viaje para familiarizarse con los lugares.
- Pueden pedirle con anticipación a las autoridades del aeropuerto un plano del mismo. Así podrán ver con anticipación el camino que deberán seguir una vez allí.
- Pueden hacerse acompañar al aeropuerto por una persona que conozca el lugar. Puede ser un miembro de su familia, un amigo, una persona benévola o un chofer de taxi.

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. En el pasado, ha habido confusión acerca de cómo almacenar las ayudas de movilidad de propiedad de los pasajeros. Se han desarrollado distintas tecnologías para ayudar en el embarque y desembarque de pasajeros con movilidad física restringida en aviones medianos y pequeños.

El tipo de avión y su configuración interior pueden ser factores importantes

Los viajeros deben hacer preguntas sobre la disposición o configuración de la aeronave y sobre los servicios disponibles abordo.

- ¿Hay suficiente espacio en la cabina para acomodar ayudas de movilidad, incluyendo un andador plegable, muletas o la silla de ruedas plegable del pasajero?
- ¿Hay una silla de ruedas de a bordo en la

- cabina de la aeronave?
- ¿Hay suficiente espacio para un animal de servicio?
- ¿Es posible acceder a los servicios higiénicos en la silla de ruedas de a bordo?
- ¿Se ofrecen medios de comunicación para los pasajeros con problemas de audición y/o sordos?
- ¿Se ofrecen servicios para los pasajeros con baja visión y/o ciegos?
- ¿La aeronave tiene asientos con “apoyabrazos” móviles?

Hay que tomar en consideración tantos factores como sea posible.

- Los viajeros que prefieren partir y llegar cuando los aeropuertos no están abarrotados de gente deben evitar viajar en las horas punta.
- Cuando la duración del viaje, en su conjunto, debe ser tomada en cuenta, hay que considerar la cantidad de escalas y su duración.
- Cuando un viajero tenga dolor al desplazarse, esta persona deberá evitar los vuelos que requieran cambio de avión.

Si no existe una rampa de acceso a la aeronave, habrá que utilizar un mecanismo de embarque o subir una escalera.

Hacer una lista de los diversos servicios que le son necesarios para el viaje

Los viajeros con discapacidad pueden tomar disposiciones para obtener ayuda en las siguientes etapas:

- Registrarse en el mostrador de billetes.
- Llegar al área de embarque.
- Subir al avión y descender del mismo.
- Buscar y recuperar el equipaje.
- Desplazarse entre un asiento y el servicio higiénico del avión.
- Llegar desde el avión al área abierta al público.
- Encontrar a un representante de la otra compañía aérea que asegure que el pasajero llegue a su vuelo de conexión.
- Transferirse desde una ayuda de movilidad de propiedad del propio pasajero a aquella del transportista y viceversa.
- Transferirse desde una ayuda de movilidad a un asiento de pasajero y viceversa.

Pedir una confirmación por escrito de los servicios

Sobre pedido, los transportistas emitirán una confirmación escrita de las disposiciones que se han tomado y de los servicios que la compañía ha aceptado proporcionar a un viajero con discapacidad.

Una confirmación escrita puede ser muy útil. Uno debe pedirla en el momento de hacer las reservaciones, tanto al mismo transportista como al agente de viaje.

Los viajeros deben igualmente guardar con fines de referencia un resumen de los servicios solicitados en razón de su discapacidad. Este resumen debe contener (además de la fecha y hora del vuelo), el nombre y el número de teléfono de la persona de la compañía con la cual uno se ha comunicado, así como el día y la hora en que se hizo la solicitud.

Al momento de confirmar las disposiciones para el viaje, se debe confirmar también la información pertinente

La confirmación de la exactitud de toda la información recibida representa el último paso del proceso de reservación. Es aconsejable que los viajeros verifiquen una segunda vez si los elementos siguientes están correctamente indicados:

- El tipo de discapacidad por la cual se han solicitado los servicios.
- La lista de todos los servicios ligados a la discapacidad solicitados y aquellos que el transportista se ha comprometido a proveer.
- La fecha, hora y lugar de la partida, así como la hora de llegada.
- La hora en la que se debe estar en el aeropuerto.
- El equipaje permitido, sin contar con las ayudas de movilidad, las mismas que deben ser transportadas sin costo alguno.
- El o los asientos asignados.
- La categoría de los servicios, incluidas las comidas y refrigerios que se servirán a bordo.
- El número de escalas y la duración de las mismas, incluidas las paradas de noche.

Los viajeros con discapacidad pueden solicitar un asiento apropiado

Los viajeros con discapacidad pueden solicitar un asiento que cumpla con sus necesidades cuando:

- Se deben transferir de una silla de ruedas a un asiento para pasajero. En este caso habrá que asignarle un asiento con un “apoya-brazos” móvil.
- Necesiten un espacio adicional para responder a las necesidades que estén ligadas a su discapacidad.
- La ubicación del asiento mejore la comunicación verbal o visual. Ciertos pasajeros necesitan un asiento que les permita ver mejor la pantalla de video o la demostración de los dispositivos de seguridad del avión que realiza el personal de a bordo. Hay otros pasajeros que podrán escuchar mejor al personal en función de la ubicación de su asiento.
- Son personas con problemas de audición y/o sordas y desean sentarse lo más lejos posible de las turbinas, para poder conversar mejor o entender los anuncios.

Reservar los asientos en cuanto sea posible

La mayor parte de los transportistas regulares permite que los pasajeros con discapacidad seleccionen su asiento en el momento que compran su pasaje. No obstante, los transportistas no proveen asientos con artículos especializados, tales como soportes lumbares y soportes sobre los cuales apoyar los pies.

Los transportistas de vuelos charter no asignan los asientos si no con 24 a 48 horas de anticipación al vuelo, o lo hacen en el mostrador de registro el mismo día del vuelo. Aun así, ellos deben ser informados, en el momento de hacer la reservación, que el pasajero tendrá necesidad de tener un asiento apropiado.

A veces será necesario que los viajeros con discapacidad visualicen más de una posibilidad antes de determinar cuál lugar es el apropiado.

Para poder escoger un asiento o un lugar adecuado, ciertos viajeros consideran útil y necesario consultar un plano de configuración de los asientos. Estos planos se encuentran generalmente en las publicaciones de los transportistas, los mismos que deben estar a disposición de los viajeros sobre pedido. Los lugares de Internet de las compañías aéreas son también una fuente de información excelente.

El registro es una ocasión para reconfirmar los servicios solicitados.

Los viajeros que han solicitado servicios especiales, pueden querer reconfirmarlos con los representantes del transportista. Habría que hacer todos los cambios necesarios en ese momento. Este proceso será más fácil y simple si el viajero tiene a la mano la confirmación escrita de los arreglos que se han hecho.

El personal del transportista se encontrará en el mostrador de registro con los viajeros que hayan solicitado ayuda para llegar hasta la puerta de embarque.

Los viajeros que prefieran que una persona conocida los acompañe deben tomar las medidas necesarias con anticipación. Esta persona deberá recabar un pase que le permita pasar por los controles de seguridad.

Los pasajeros que viajen con su propia silla de ruedas pueden normalmente llegar con ellas hasta la puerta de embarque. En este momento, los pasajeros con discapacidad que deseen o necesiten que se les dé asistencia en el embarque lo pueden solicitar al personal del transportista. Se pueden reconfirmar los arreglos hechos en el momento del registro.

El uso de mecanismos de embarque puede ser necesario para embarcar y/o desembarcar de una aeronave.

Cuando no hay una rampa con acceso al avión, los pasajeros con discapacidad pueden solicitar que se les provea de un servicio de elevador para embarcar. Si un pasajero se lo solicita, el operador deberá dar detalles de su funcionamiento y qué es lo que la persona puede esperar de la experiencia.

El embarque mediante un elevador automático generalmente se realiza con discreción antes de que suban los otros pasajeros. El desembarque se realiza una vez que hayan desembarcado los demás pasajeros.

Los pasajeros que usen silla de ruedas deben de transferirse a una silla más pequeña que se pueda maniobrar en el interior de la aeronave.

Las sillas de ruedas personales son muy grandes

para usarlas en los elevadores y para circular por los pasillos estrechos del avión. En consecuencia, se le solicita a los usuarios que se transfieran a una silla más pequeña, provisto por el transportista, para llegar hasta su asiento. Antes del desplazamiento, los pasajeros deben asegurarse que están seguros y cómodos en la silla de embarque.

Los pasajeros que tienen necesidades especiales deben tener acceso al pre-embarque.

El pre-embarque es útil para los pasajeros que reciben ciertos servicios discretamente o para aquellos que necesitan más tiempo para embarcar.

La información destinada a los pasajeros debe estar a disposición en diversas versiones.

Los transportistas deben tener trípticos de información suplementaria impresos con caracteres grandes o en braille. Esto puede ser solicitado a los agentes de abordaje.

Además de los anuncios generales sobre seguridad, los pasajeros con discapacidad pueden solicitar que se les dé información personalmente acerca de lo siguiente:

- La configuración del avión.
- La ubicación de los dispositivos de control individuales que tienen los asientos y cómo funcionan.
- El funcionamiento del equipo electrónico y a pilas que se necesite usar en el transcurso del vuelo.

Se puede dar ayuda limitada durante las comidas

A la hora de las comidas, se le puede ayudar a un pasajero que lo solicite, ya sea servir líquidos, echar salsa a la ensalada y cortar los alimentos.

Se puede proporcionar una ayuda limitada en los servicios higiénicos

Los pasajeros con discapacidad, incluidos aquellos que deben usar una silla de ruedas de abordaje, pueden solicitar la ayuda del personal de cabina para llegar a los servicios higiénicos y

regresar de ellos. Se puede ayudar al pasajero a llegar en silla de ruedas a los servicios higiénicos y a regresar, si estos últimos fueran accesibles para las sillas de ruedas de abordaje.

Si un pasajero lo solicita, el personal de cabina deberá explicar dónde se encuentran los aparatos y cómo usarlos.

Una ayuda semejante a la ofrecida en el embarque está disponible en el desembarque.

Cuando los pasajeros desembarquen del avión, ellos pueden obtener el mismo tipo de ayuda que aquella que recibieron para embarcar. Los servicios siguientes, entre otros, se proveen después que los otros pasajeros hayan bajado del avión:

- Recuperar las ayudas de movilidad de tamaño pequeño y el equipaje de mano que se encuentra en los compartimientos superiores.
- Transferirse a una silla proveída por el transportista.
- Dar asistencia a las personas que tengan movilidad física restringida para que obtengan una silla de ruedas proveída por el transportista o un carro eléctrico.

Un representante del transportista se encontrará con cualquier pasajero que haya solicitado asistencia y lo ayudará a:

- Llegar a su destino dentro del aeropuerto.
- Encontrarse con el personal de la compañía con la que el pasajero con discapacidad tiene una conexión.
- Recuperar su ayuda de movilidad (silla de ruedas, muletas) y su equipaje.

El personal del transportista que esté atendiendo la puerta de llegada, al final de la rampa y/o escalera ofrecerá su ayuda y orientará a los pasajeros que desembarquen. Las personas que tienen un problema imprevisto también deben recurrir a estas personas.

En el aeropuerto, la información de vuelos está dada por equipos electrónicos que la proyectan sobre una pantalla y que son para los pasajeros que van a hacer una conexión. Los pasajeros que no alcancen a leer las pantallas pueden solicitar

al personal del transportista que les dé información.

Los transportistas son responsables de las ayudas de movilidad mientras dure el viaje.

Los transportistas son responsables de la pérdida o deterioro de las ayudas de movilidad que se les encomiende transportar. Los transportistas verifican normalmente el estado de la ayuda de movilidad tanto en el momento en el que el pasajero se la entrega hasta el momento en que le es devuelta. Se puede solicitar una copia del resultado de esta revisión.

Los transportistas deberán asumir el eventual costo de una reparación en el caso en que la silla haya sido dañada, o el reemplazo de aquellas que se extravíen por una de igual calidad. El transportista debe proveer una ayuda de reemplazo adecuada hasta que el asunto esté totalmente arreglado.

Las ayudas de movilidad deben ser examinadas minuciosamente en la llegada.

Cuando el pasajero recupera su ayuda de movilidad propia, la debe examinar a fondo para asegurarse que no haya sido dañada durante el transporte y que esta haya sido nuevamente ensamblada de manera adecuada.

Cuando una ayuda de movilidad se pierde o daña, hay que avisar de inmediato al transportista, antes de dejar el aeropuerto.

El pasajero debe reclamar un reporte escrito que describa la ayuda, los daños, así como las medidas que tomará el transportista para resolver el problema en cuestión.

Los transportistas proveerán de información clara y precisa del procedimiento que debe seguir el reclamo. Todos los viajeros, incluidos aquellos con discapacidad deben familiarizarse con este procedimiento antes de salir de viaje.

Seguridad a bordo de un avión

Salir de un avión puede no ser lo mismo que salir de otro tipo de unidades de transporte. El incendio está asociado a la mayor parte de las situaciones de emergencia de un avión, y el humo llena la cabina de piso a techo. Las regulaciones que están vigentes requieren de señales

luminosas en el piso con luces rojas que indiquen las salidas de emergencia.

Se asume que en la mayor parte de las situaciones de emergencia los pasajeros podrán evacuar el avión en 90 segundos sin necesidad de mucha ayuda. Los tripulantes de cabina tienen un entrenamiento para sensibilizarlos de modo tal que puedan acomodarse a las necesidades especiales de los pasajeros con discapacidad durante una emergencia. Las políticas sobre dónde se deben sentar los pasajeros están diseñadas para asegurar la seguridad de la mayoría de ellos.

Además de las explicaciones especiales que se deben dar a los pasajeros con discapacidad, los tripulantes de cabina deberán darles información personalizada cuando hay tiempo para hacerlo con anticipación. En aquellas situaciones de emergencia en las que haya poco tiempo o no se pueda dar aviso con anticipación, es imposible impartir instrucción especial. En estas circunstancias, hay que estar preparados para asegurar que el pasajero con movilidad física restringida sea evacuado del avión lo más rápidamente posible, sin que esto signifique obstruir la salida de los demás pasajeros. Para esto se deben tomar en cuenta planes de contingencia especiales en casos de emergencia en los que haya pasajeros con este tipo de discapacidad a bordo.

¿Cómo ingresar a medios de transporte terrestre?

Las compañías de taxi que cuentan con vehículos grandes tienen la capacidad de transportar a un número importante de clientes con movilidad física restringida, incluyendo a personas de la tercera edad, personas con una discapacidad ambulatoria, y aquellas con movilidad física restringida que se pueden transferir de su silla al asiento de un automóvil convencional y cuya silla de ruedas puede ser transportada en la maletera del taxi.

A medida que los automóviles se han hecho más pequeños, servir a estos clientes se ha hecho más difícil. Las personas con movilidad física restringida que usan sillas a motor no pueden utilizar cualquier automóvil. Los pasajeros que usan sillas de ruedas manuales muchas veces tienen que exponerse al peligro al tener que transferirse de su silla al asiento del automóvil,

ya que la silla debe ser colocada en la maletera. Los choferes también se arriesgan a sufrir daños personales al tener que ayudar a estas personas y/o cargar sus sillas de ruedas. Es por esta razón que hay necesidad de contar con vehículos accesibles.

Las rampas instaladas en estos vehículos no necesitan ser eléctricas ni de última tecnología, un juego de rampas movibles a mano, bien construidas y resistentes pueden hacer bien el trabajo. Aquí lo más importante es la seguridad del cliente, si éste siente que la persona que lo va a subir al automóvil sabe lo que está haciendo, si ve que el vehículo cuenta con los dispositivos de seguridad para anclar la silla al piso, la persona va a reaccionar bien y no va a tener ningún problema.

a. Taxis accesibles

Desde el punto de vista del consumidor, la calidad del servicio de taxi varía mucho de ciudad en ciudad. Los clientes se quejan generalmente de lo siguiente:

- No se encuentra un taxi cuando uno más lo necesita.
- Los choferes no están bien entrenados y a menudo no pueden comunicarse con los clientes.
- Los vehículos no han sido bien mantenidos.
- Los vehículos no son accesibles para las personas que usan ayudas de movilidad a motor.
- Los vehículos accesibles se usan también como vehículos de reparto de mercaderías.
- Los choferes de los taxis de piso bajo que son accesibles, a menudo no operan bien las rampas y golpean al pasajero cuando lo introducen en el vehículo.
- Los choferes no aseguran las sillas de ruedas, eléctricas o manuales, cuando transportan a personas con movilidad física restringida.

Por lo tanto, las personas interesadas en realizar servicios de taxi accesible para personas con movilidad física restringida deben asegurarse de cumplir los siguientes requerimientos establecidos por este tipo de clientes:

- Contar con una rampa adecuada.
- Tener por lo menos un interior de 1.30 m de altura.
- Que las puertas del vehículo funcionen bien.

- Que las partes salientes, abrasivas y peligrosas del vehículo estén protegidas o cubiertas.
- Que exista un buen sistema para anclar la silla de ruedas al piso.
- Que exista un sistema de cinturones de seguridad para el pasajero que viaja en su silla de ruedas.
- Que el pasajero tenga una buena visibilidad del exterior desde cualquier lugar del vehículo.
- Que tenga suficiente espacio para poder transportar ayudas de movilidad adicionales.
- Que tenga iluminación adecuada, especialmente en el piso.
- Que tenga calefacción y/o aire acondicionado que funcione bien.
- Que tenga suficientes barras de apoyo.
- Que tenga un piso antideslizante.

b. Omnibus accesible

Desde el punto de vista del cliente con movilidad física restringida, cada tramo de un viaje en ómnibus debe de ser accesible. Esto incluye a los sistemas de transporte que llegan a un terminal de ómnibus, las áreas de estacionamiento y de embarque / desembarque de pasajeros, la entrada al terminal, los mostradores para adquirir los pasajes, los servicios higiénicos, los restaurantes y las islas de embarque.

Un ómnibus interurbano accesible debe de contar con las siguientes características:

- Acceso vertical accesible desde el nivel de abordaje hasta el nivel del piso del ómnibus.
- Que sea fácil entrar y salir de los asientos.
- Que cuente con dispositivos de seguridad para asegurar la silla de ruedas al piso.
- Que cuente con correas de seguridad para asegurar al pasajero que viaja en su silla.
- Que el servicio higiénico sea accesible y que pueda ser utilizado.

Las observaciones realizadas indican que si los ómnibus interurbanos paran en estaciones con servicios higiénicos accesibles, por lo menos cada dos horas, las personas con movilidad física restringida que viajan en su silla de ruedas no tendrán necesidad de usar el servicio higiénico de a bordo.

Además de esto, las personas que viajan en silla de ruedas prefieren viajar con el resto de los

pasajeros y no sentados atrás solos. Por esta razón, se debe pensar en contar con una silla de transferencia tal como la que se utiliza dentro de los aviones.

Las tareas de abordaje, que a continuación detallamos, son las que más dificultad presentan para las personas con movilidad física restringida:

- Subir al ómnibus.
- Moverse dentro de él.
- Obtener su pasaje.
- Guardar su equipaje.
- Sentarse.
- Comunicarse con el chofer.
- Obtener información.
- Usar el servicio higiénico.
- Desembarcar del ómnibus.
- Procedimientos en caso de emergencia.

c. Tren Accesible

La infraestructura de los servicios de tren para pasajeros enfrentan un gran reto al tener que mejorar su accesibilidad dada la historia de su diseño y desarrollo. En la mayor parte de las estaciones, el acceso desde el andén al vagón de pasajeros requiere de un cambio de nivel sustancial. También el uso de sistemas de rieles paralelos para ubicar los trenes de acuerdo a su destino y a la dirección en la que deben viajar, ocasiona que los pasajeros tengan que cambiar de nivel en dos o más oportunidades para llegar al vagón que les corresponde.

Se deben enfrentar los siguientes problemas en el área del diseño:

- La altura del piso de los vagones (para llegar desde la plataforma de la estación hasta el vagón del tren generalmente hay que subir tres o más escaleras muy empinadas)
- El ancho libre de las puertas del vagón (aquellos más antiguos tienen puertas que no permiten el paso de una silla de ruedas)
- El ancho de la puerta entre el vestíbulo del vagón y el área de asientos.
- Ancho de los pasadizos.
- Servicios higiénicos accesibles.
- Espacio para pasajeros en silla de ruedas.
- Sistemas para anclar las sillas de ruedas al piso de los vagones.
- Asientos accesibles (más anchos y con "apoya-brazos" móviles).

Cada componente así como la suma de todos, debe ser accesible. El pasajero debe poder llegar a un área de estacionamiento de embarque/desembarque accesible, seguir una ruta accesible que lo lleva a la puerta de la estación, poder acceder a los mostradores y los distintos niveles de la misma, llegar hasta la plataforma de embarque, pasar de la plataforma al vagón, moverse dentro del mismo y del servicio higiénico.

Las tareas de a bordo, que a continuación detallamos, son las que más dificultad presentan para las personas con movilidad física restringida:

- Subir al vagón.
- Moverse dentro de él.
- Moverse entre vagones.
- Guardar su equipaje.
- Obtener información.
- Usar el servicio higiénico.
- Bajar del vagón.
- Procedimientos en caso de emergencia.

Se espera que el personal de abordaje realice los siguientes servicios:

- Ayudar a los pasajeros con discapacidad a subir y bajar de los vagones, y ayudarlos a llegar hasta sus asientos.
- Ayudar a los pasajeros con movilidad física restringida con su equipaje cuando suban y bajen del tren.
- Que sean responsables por el cuidado y seguridad de todos los pasajeros, pero que pongan especial atención en el cuidado y seguridad de los pasajeros con discapacidad en el caso de una emergencia o cuando el servicio se interrumpa por cualquier situación imprevista.
- Ofrecerle a los pasajeros con discapacidad los mismos servicios que a los otros. Bajo ciertas circunstancias esto puede requerir que se le sirvan a los pasajeros con discapacidad las comidas en sus ubicaciones o asientos y que se les ofrezcan otros servicios adicionales que estén de acuerdo con sus necesidades específicas.
- Avisar al otro personal involucrado cuando un pasajero necesita una silla de ruedas, ambulancia, atención médica u otro tipo de asistencia a su llegada a destino.
- Avisar al personal encargado de la necesidad de hacer paradas secundarias en las estaciones con plataformas cortas para poder subir y/o bajar a pasajeros con discapacidad

con la menor cantidad de inconvenientes posible.

II. Hoteles, Restaurantes y establecimientos comerciales

La clave para poder atender bien a las personas con movilidad física restringida, además del servicio personalizado, es la eliminación de las barreras arquitectónicas existentes en los establecimientos que estas personas visitarán durante su viaje. A continuación una serie de pautas y sugerencias que les harán más fáciles de reconocer y resolver, los problemas de accesibilidad que tiene su establecimiento.

- Espacios de estacionamiento
- Entrada al edificio
- Rampas y escaleras exteriores
- Puerta de entrada
- Mostradores de recepción
- Circulación dentro del establecimiento
- Acceso a los pisos

a. Espacios de estacionamiento

¿Sabe usted cuántas personas quisieran frecuentar su establecimiento pero no lo hacen pues encuentran obstáculos? Por ejemplo:

- Cuando no hay espacio para estacionar cerca del establecimiento, las personas deben descender de los vehículos en un lugar que quizás esté muy lejos de la puerta de entrada al edificio.
- Cuando los espacios de estacionamiento son muy estrechos, es imposible abrir la puerta del vehículo u operar el elevador de plataforma instalado en la camioneta pues la posición en que se encuentra el vehículo vecino no lo permite.

Por lo menos un espacio de estacionamiento deberá reservarse para las personas con movilidad física restringida, y deberá estar ubicado lo más cerca posible de la entrada principal. Además de éste, por lo menos uno de cada 25 sitios de estacionamientos deberán ser reservados para estas personas.

Lo ideal es que estos estacionamientos reservados estén protegidos de la intemperie, puesto que para algunas personas, efectuar la transferencia desde el asiento de un vehículo a la silla de ruedas, y viceversa, les puede tomar un tiempo

prudencial.

El ancho adecuado para un espacio de estacionamiento reservado es de 3.9 m. Así una persona con una deficiencia física que conduce su propio vehículo puede fácilmente subir a su vehículo o bajar de él y sentarse en su silla de ruedas. Tres espacios de estacionamiento convencionales pueden modificarse para convertirse en dos perfectamente apropiados a estos fines.

b. Entrada al edificio

Algunas sugerencias para evitarle molestias a sus clientes:

- Una diferencia importante entre el nivel de la superficie del estacionamiento y el de la acera dificulta el desplazamiento de las personas en silla de ruedas.
- Un camino peatonal de arenilla o mal terminado no facilita las idas y venidas de los clientes, ya sea que éstos se desplacen o no con la ayuda de muletas o bastones.

El camino peatonal, que lleva del estacionamiento a la entrada del edificio, debe ser lo más corto posible, simple y muy bien iluminado de noche. Este camino debe estar instalado en los bordes del estacionamiento, ya que es peligroso hacer que la gente tenga que atravesar el área de estacionamiento. En los casos en que la distancia a recorrer sea más bien larga o si las personas en silla de ruedas deben seguir un trayecto distinto, la dirección a tomarse debe estar claramente indicada.

No obligue a sus clientes a circular por la parte trasera de los automóviles o de los ómnibus en los estacionamientos.

Una persona en silla de ruedas se sentirá muy feliz de poder acceder a una vereda sin ayuda gracias a la rampa tipo barco. Una rampa tipo barco tiene los ángulos redondeados así como una superficie con textura.

Se puede dar servicio de estacionamiento (valet parking) en aquellos lugares en los que el estacionamiento esté lejos de la puerta de entrada o en lugares escarpados en los que el desnivel entre el estacionamiento y el edificio principal sea muy pronunciado.

c. Rampas y escaleras exteriores

¿Se ha dado cuenta de que ciertas personas que llegan hasta la entrada de su establecimiento, quedan desconcertadas por ciertas situaciones?

- Las personas que se desplazan en silla de ruedas no pueden entrar al inmueble pues no hay una rampa y sólo se puede acceder a través de escaleras.
- La puerta de entrada accesible para las personas con discapacidad motriz no está claramente señalada.
- La instalación incorrecta de una rampa o escalera presenta inconvenientes para las personas. Una rampa muy empinada o sin barandas en ambos lados es peligrosa. Una escalera muy empinada o sin pasamanos es un obstáculo, entre otros, para los niños, las personas de edad avanzada y para las personas obesas.

Las personas con movilidad física restringida quieren, como cualquier otra persona, entrar a un establecimiento por la entrada principal del mismo. Si esta entrada no puede ser accesible a estas personas, entonces se podrá usar una entrada secundaria que también esté abierta al público.

Las personas que usan un bastón a menudo prefieren utilizar la escalera. En esos casos, es conveniente instalar unos pasamanos a ambos lados de la misma.

La superficie de la rampa y de las escaleras debe ser de un material antideslizante continuo y unido. Es suficiente darle un mantenimiento cuidadoso a estas superficies durante el invierno, para evitar situaciones desagradables y peligrosas para las personas que las utilizan.

d. Puerta de entrada

Usted seguramente habrá notado u observado situaciones como las siguientes:

- Un espacio de maniobra insuficiente o demasiado pequeño delante de la puerta, no hará posible que la persona en silla de ruedas pueda franquear la misma.
- Un desnivel muy elevado en el umbral de la

puerta sorprende a las personas y puede ocasionar que éstas tropiecen.

- Una puerta muy pesada exige un esfuerzo físico muy grande para poderla abrir.
- Una puerta muy angosta no permite el paso de las personas en silla de ruedas ni de las personas obesas, y complican las cosas para las personas que se desplazan con la ayuda de muletas.

Todas las personas deben ser capaces de poder abrir una puerta con un solo movimiento y con la ayuda de una sola mano. El número de puertas debe ser mínimo, se deben evitar las puertas continuas o en serie. Cada una de ellas debe tener el ancho suficiente para permitir el paso de una persona en silla de ruedas, de una persona obesa o de aquellos que caminan con la ayuda de muletas.

e. Mostradores de recepción

¿Ha constatado lo siguiente?

- ¿Qué el personal de recepción que se encuentra detrás de un mostrador muy alto no puede ver a las personas que usan silla de ruedas y que se encuentran del otro lado?
- ¿Qué en un mostrador con un vidrio montado encima, la abertura hecha para hablar está muy alta?
- ¿Qué un mostrador muy alto y sin espacio para las piernas está mal adaptado para las personas en silla de ruedas que quieren llenar sus fichas de inscripción?

El espacio que separa el mostrador de recepción de la puerta de entrada debe estar libre de cualquier obstáculo (tales como sillones, plantas, escaleras). Otro punto a tomarse en cuenta es que las personas que se encuentran tanto de un lado como del otro de un mostrador que tiene la altura adecuada pueden verse bien. Un mostrador de recepción o de reservas que tenga dos niveles es en todo caso lo más apropiado.

Otra alternativa sería la de instalar una mesita rebatible, que pueda ser utilizada en las ocasiones necesarias. Esta mesita podrá ser utilizada por las personas en silla de ruedas, y puede ser individual. La persona que está atendiendo el

mostrador podrá ofrecer su ayuda a la persona si ve que ésta tiene dificultades para escribir.

El mostrador de los guardarropas debe ser más bajo que el de la recepción para permitir que las personas pasen sobre él sus objetos personales (como abrigos de invierno) sin dificultad.

f. Circulación dentro del establecimiento

Se ha dado cuenta que:

- Los clientes le preguntan frecuentemente a su personal el lugar donde se encuentran los servicios higiénicos ¿El panel de señalización direccional, está claro y bien ubicado?
- La alfombra mal fijada al piso puede hacer que muchas personas se resbalen y caigan
- Sus plantas y/o arbustos en maceta colocados en el camino, están mal ubicados
- Un cliente en silla de ruedas no ha podido comer en la terraza pues no hay suficiente espacio para que maniobre la silla y pueda desplazarse con comodidad

No debe haber ningún obstáculo que impida que los clientes se aproximen a los paneles de señalización.

g. Acceso a los pisos

A usted seguramente le preocupan las siguientes situaciones:

- Si no hay más que escaleras y no hay ascensor, las personas en silla de ruedas no pueden llegar a los pisos superiores e inferiores sin ayuda.
- Un espacio de maniobra restringido en las áreas en donde se toma el ascensor y dentro de él no es muy cómodo.

Servicios y áreas públicas

Todos tenemos la necesidad, en algún momento del día de utilizar los servicios públicos, como los higiénicos, teléfonos y áreas de espera. ¿Puede creer que todavía existen personas, entre ellas algunos de sus clientes, que no tiene acceso a estos servicios?

a. Servicios Higiénicos

¿Se ha dado cuenta que algunas personas que frecuentan su establecimiento encuentran ciertos obstáculos?

- A menudo el espacio de maniobra es restringido dentro de los servicios higiénicos tanto fuera como dentro de los cubículos de los inodoros. Si el cubículo no es lo suficientemente grande o si la puerta se abre hacia el interior, una persona en silla de ruedas podrá entrar en él pero le será imposible cerrar la puerta.
- No se han instalado barras de apoyo, que son muy útiles para las personas en silla de ruedas así como para las obesas y de edad avanzada.
- El espejo, la secadora, así como el dispensador de papel para las manos están instalados a una altura muy elevada.

Se podrá instalar un sólo servicio higiénico, que esté bien adaptado y que sirva tanto a los hombres como a las mujeres con discapacidad.

b. Teléfonos

Se ha dado cuenta de lo siguiente:

- Los aparatos telefónicos instalados muy altos no son cómodos para las personas de baja estatura o para aquellas que usan silla de ruedas.
- Ciertas cabinas telefónicas pueden ser muy pequeñas o tener una iluminación mediocre

c. Areas de espera

La ubicación de las áreas de espera debe permitir la libre circulación de una persona en silla de ruedas. Además la instalación de bancas con respaldar será muy apreciada por las personas de edad avanzada, así como las bancas sin "apoyabrazos" será apreciada por las personas obesas o por aquellas que transporten muchos bultos. Cerca de estas bancas deberá haber espacio suficiente para aproximar una silla de ruedas o un cochecito para los niños.

d. Restaurantes y cafeterías

¿Se ha dado usted cuenta que ciertas situaciones incomodan a sus clientes?

- En los restaurantes, ciertos tipos de mesa son incómodas pues ellas no tienen espacio suficiente para las piernas.
- Las personas en silla de ruedas, las personas obesas o las mujeres embarazadas no pueden sentarse en las mesas que tienen asientos fijos.

Un pasadizo estrecho entre las mesas de un restaurante es también incómodo para el personal que sirve a los clientes.

En la entrada del restaurante o bar, las indicaciones claras, fácilmente legibles, si tienen una iluminación directa, sirven para señalar el lugar en el que se encuentran los servicios higiénicos y el guardarropa.

Una señalización bien ubicada evita que los clientes pregunten siempre las mismas cosas al personal.

La persona en silla de ruedas debe tener suficiente espacio para aproximarse a la mesa sin tener la necesidad de efectuar una transferencia de su silla a la silla del restaurante y su silla no debe constituir obstáculo para la circulación de las personas.

En un restaurante en el que la mayoría de las sillas son fijas, habrá que proyectar algunas mesas en donde se pondrán sillas sin brazos, confortables y sólidas para sentar, por ejemplo, a las personas obesas.

Habrá que contar con sillas elevadas o con cojines que se puedan poner sobre la silla a fin de que las personas de baja estatura o los niños puedan sentarse a la mesa cómodamente.

Las personas que sirven en este tipo de restaurantes pueden ofrecer su ayuda para transportar las bandejas de las personas en silla de ruedas o a aquellas que utilicen un bastón o muletas.

En el caso en que los menús estén expuestos sobre una pared, éstos deben estar instalados a una altura conveniente para las personas en silla de ruedas y las personas de baja estatura. Además,

se dispondrá de una iluminación directa con cañones de luz instalados sobre un riel; el texto del menú será compuesto de acuerdo a los mismos criterios básicos que se utilizan en la señalización de un edificio.

Hoteles accesibles

Ahora bien, en el caso de las habitaciones de hotel sin baño ni ducha, sin televisor, ni mesa para escribir, son raras, ¿no le parece? Viéndolo más de cerca, no son tan raras como parecen...

a. Habitación

¿Les han sugerido ya medios para evitarle molestias a sus clientes?

- El mobiliario no es adecuado: la superficie de la mesa no está a la altura correcta para que una persona en silla de ruedas pueda instalarse cómodamente.
- Los muebles para almacenar cosas son poco prácticos: las repisas y las barras para colgar la ropa están instaladas muy alto, las mesitas son poco profundas y además las cómodas tienen cajones que son muy difíciles de abrir.
- Las personas de edad avanzada no se pueden levantar fácilmente de una cama muy baja.

La disposición de los muebles permitirá a las personas que pernoctan en la habitación tener acceso cómodo a los muebles de almacenaje, a los roperos así como a las ventanas; los muebles deben estar dispuestos de modo tal que haya un espacio libre de paso de un metro de ancho entre ellos. Uno de estos espacios de paso debe ubicarse entre una de las paredes y la cama (o un mueble) de modo tal que una persona en silla de ruedas tenga lugar suficiente para efectuar la transferencia desde su silla a la cama y viceversa.

Dentro de la habitación debe haber por lo menos un espacio de 1.50 m de diámetro a fin de permitir a una persona en silla de ruedas dar una media vuelta.

Una superficie de 1.50 m por 1.50 m debe dejarse libre cerca de la cama y de los lugares de almacenaje.

El teléfono debe estar sobre la mesa de noche.

A las personas obesas se les ofrecerá una habitación con una cama de dos plazas, así como almohadas adicionales, lo que le permitirá dormir en una posición en la cual la cabeza esté más alta que los pies.

La superficie de una mesa o de un escritorio deberá estar a una altura que permita a una persona en silla de ruedas instalarse cómodamente, ya que encontrará espacio suficiente para sus piernas debajo de la mesa.

Los aparatos de calefacción deben estar cubiertos, puesto que las personas que no tienen sensibilidad en sus miembros pueden, sin darse cuenta, quemarse o lastimarse.

Hay que asegurarse que, por lo menos, un enchufe esté bien visible. Las personas que usan silla de ruedas eléctrica deben recargar las baterías de la misma todos los días.

b. Baño

¿Se ha dado cuenta que algunos de los visitantes que pernoctan en su establecimiento se desconciertan algunas veces por ciertas situaciones?

- La disposición de los sanitarios es incorrecta: es muy difícil acceder a la tina, a la ducha o

al inodoro si están ubicados muy cerca el uno del otro.

- Las personas en silla de ruedas tienen muchas dificultades para acceder al botiquín que se encuentra generalmente instalado encima del lavatorio.
- Las llaves de mando de la grifería son difíciles de manipular para las personas que tienen dificultades para coger cosas.
- La ausencia de barras de apoyo cerca del inodoro o de la tina incomoda a las personas en silla de ruedas o a aquellas que se apoyan sobre muletas.

El cuarto de baño debe estar equipado con un punto de iluminación central como mínimo accionado desde el exterior por medio de un interruptor ubicado a una altura de 1.05 m del suelo; la puerta debe tener el ancho suficiente para que una persona en silla de ruedas pueda pasar. Es preferible que la puerta se abra hacia el exterior del cuarto de baño: uno puede aprovechar mejor del espacio dentro de este.

Debe haber un espacio de maniobra de 1.50 m por 1.50 m en el centro del cuarto, lo que deja un espacio de maniobra suficiente para la persona en silla de ruedas. Los aparatos sanitarios deben estar al alcance de las personas.

Bibliografía

- 1- Une Question D'aménagement Et D'accueil Keroul- Asociación de Desarrollo Turístico para las Personas con Capacidad Física Restringida Montreal, Provincia de Quebec Canadá 1997.
- 2- Etre Maitre de la Situation Guide de Transport Aerien a L' Intention Des personnes Ayant Un Deficiencie Canadian Transportation Agency 1998.
- 3- Aircraft Accesibility For Persons With Disabilities Canadian Transportation Agency 1997
- 4- Air Travel Accesibility Regulations Canadian Transportation Agency 1999
- 5- Communication Barriers A Look at Barriers to Comunication Facing Persons With Disabilities Who Travel Air Canadian Transportation Agency 1997
- 6- Making Transportation Accesible A Canadian Planning Guide May 1998
- 7- Improving Transportation Information . Design Guidelines For Making Travel More Accesible Transportation Development Centre Transport Canada Trans Vision Consultants LTD 1996
- 8- Passenger Rail Car Accesibility And Terms And Conditions Of Carriage Rail of Persons With Disabilities Canadian Transportation Agency 1998
- 9- Fly Smart Canadian Transportation Agency 1997
- 10- Cómo hablar y escribir sobre personas con discapacidad Departamento de Desarrollo Humano Universidad de Kansas - EE.UU 1997
- 11- What you should know about being with blind and visually impared persons The Canadian National Institute for the Blind 1999.
- 12- Wheelchair Etiquette Disability Awareness The Rehabilitation Centre
- 13- Profile For Traveler With A Disability Access For Travel 1995, 1997
- 14- Disability Etiquette Paraquad, St. Louis, Missouri EE.UU
- 15- Words With Dignity Paraquad, St.Louis, Missouri EE.UU
- 16- Check list Site Inspection for Accesibility Cheryl Anne Sturken Revista Meetings And Conventions Mayo 1999

Sordera

*Susana Stiglich**

Introducción

La audición es uno de los canales de recepción sensorial que cuenta el ser humano desde su nacimiento. Este sentido permite escuchar, informarnos de lo que sucede a nuestro alrededor, y es uno de los medios naturales para entrar en contacto con el mundo social. Asimismo, un individuo con audición normal empieza a escuchar desde que está en el útero de la madre, luego al nacer empieza a entender, adquirir conocimientos de su alrededor y poco a poco va adquiriendo el lenguaje hablado.

Cuando hablamos de personas con una audición normal, generalmente nos referimos a aquellos que tienen suficiente audición para entender el habla. Asumiendo que las condiciones de escuchar son apropiadas, una persona con audición normal puede interpretar el habla y responder en todas las situaciones de la vida diaria sin tener que depender de un aparato especial o técnica. Cuando una persona tiene una pérdida auditiva en uno o los dos oídos, sea esta pérdida total, parcial, de nacimiento o adquirida por diferentes causas y en distintos niveles, se dice que es una persona **sorda**. Una persona que es sorda no puede utilizar su oído para entender el habla aunque pueda percibir algunos sonidos. Inclusive con el apoyo de un audífono, la pérdida auditiva es muy grande para permitir que la persona sorda entienda el habla dependiendo en la audición solamente. Una persona sorda es muy dependiente en su visión para la adquisición de la lengua y la adquisición de conocimientos, comunicación e interacción con otras personas, sin importar si es que utiliza o no aparatos de amplificación como el audífono.

Escuchar es vital en cada aspecto de nuestras vidas. Si es que no pudieras escuchar, te sería difícil poder participar completamente y activamente en las actividades de tu colegio, de tu universidad, de tu trabajo o de tu comunidad/

vecindad. Te darías cuenta de cuán grande es la dependencia de nuestra sociedad de todas las comunicaciones e informaciones a través del sonido, lenguaje y habla. La persona con sordera no tiene acceso a toda esta información que nos rodea, inclusive si utilizan amplificación (audífonos). La sordera no es solamente no poder escuchar. Al no escuchar se crean dificultades en la adquisición de la lengua, en la comunicación, afectando el desarrollo intelectual, social y emocional de la persona.

Causas

¿Sabía usted que la sordera sigue manifestándose con números significativos hoy en día? Aproximadamente un décimo de un porcentaje de todos los recién nacidos, o bien 4,000 niños nacen profundamente sordos en los Estados Unidos. Esto significa que estos niños no pueden siquiera escuchar los sonidos fuertes. Otro 10 a 15% de estos recién nacidos tienen una pérdida auditiva parcial, lo que implica que también necesitarán de una educación especializada.

1. Localización de la sordera

La sordera es un término general que significa pérdida de la habilidad de escuchar. La sordera es clasificada como conductiva, neurosensorial o mixta (conductiva y neurosensorial).

2. La sordera en relación con el desarrollo del lenguaje

Cuando la pérdida auditiva se presenta antes de desarrollar el habla y el lenguaje se dice que es prelingüe, en otras palabras, el niño se vuelve sordo antes de aprender a hablar. Cuando la pérdida auditiva se manifiesta después haber empezado o completado el desarrollo del habla o lenguaje se dice que es postlingüe, es decir,

* Miembro de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas Discapacitadas de la Defensoría del Pueblo y directora de Proyectos y Educación de la Asociación Pro Desarrollo de las Personas con Discapacidad (Aproddis).

después de haber escuchado y hablado parte o completamente el lenguaje. Cuando más tiempo el niño o niña han tenido un oído normal, más probabilidad tiene de mantener el lenguaje y habla desarrollados.

3. Causas de la enfermedad en el oído

Las causas de la pérdida auditiva se deben a dos causas: a) genética y b) no genética

Causada por la presencia de un gene anormal; presente en un 30% de todos los niños que nacen con sordera o la desarrollan mas tarde en su vida.

I.GENETICA

1. Sordera con un síndrome asociado- asociada con anomalías en otros órganos- presente en 1/3 de los niños nacidos con sordera genética.

a) *Pérdida auditiva autosomal dominant.*

Cuando uno de los padres tiene sordera, existe un 50% de posibilidad que el niño nazca con pérdida auditiva. La sordera se manifiesta en muchas generaciones de familias.

Algunos síndromes que asocian a la sordera: Síndrome de Waardenburg, Síndrome de Alport, Neurofibromatosis II, Síndrome de Treacher Collins, Síndrome de Crouzon, Síndrome Bronquio-Oto-Renal, Osteogenesis Imperfecta.

b) *Pérdida auditiva autosomal recessive.*

Algunos de los síndromes asociados son: Síndrome de Usher, Síndrome Jervell-Lange Nielsen, Síndrome Pendred.

2. Sordera sin síndrome asociado

- a) Autosomal dominant- uno de los padres tiene un 50% de probabilidad de tener un hijo o hija con sordera.
- b) Asociado con sordera conductiva- Otosclerosis congénita.

II.NO GENETICA

Las causas son resultado de un desarrollo incompleto de las estructuras óseas previo al nacer, o daño a los oídos durante el período de nacimiento, o después de nacer. No existen genes anormales y no se transmite a futuras generaciones. Ocurre en el 70% de los niños con sordera.

1. *Pérdida auditiva pre-natal* (causada antes de nacer)

- a) Infección afectando al cuerpo de la madre durante el embarazo, algunos ejemplos son: citomegalovirus- CMV, sífilis, herpes, toxoplasmosis, rubéola.
- b) Medicamentos que la madre ingiere durante el embarazo que dañan las estructuras del oído interno, algunos ejemplos son: neomicin, gentamicin, streptomycin y drogas narcóticas.

2 *Pérdida auditiva perinatal* (durante el parto)

- a) Poco peso al nacer- menos de 3.3 libras
- b) Bajo resultado de la escala APGAR

3 *Pérdida auditiva postnatal* (después del nacimiento)

- a) Jaundice al poco tiempo de nacido (requiriendo transfusión de sangre con sangre de un donante compatible)
- b) Admisión al salón de cuidados intensivos (requiriendo respiración artificial por mas de cinco días)
- c) Medicamentos- (neomicin, gentamicin cuando se combina con un diuréticos como Lasix en mas de una dosis)
- d) Meningitis- usualmente segundo a la Bacteria H. Influenza. (Cada vez es menor cuando los bebes son vacunados con Influenza BHI)
- e) Trauma
- f) Otitis- infecciones al oído sin ser tratadas

Educación y rehabilitación

El desarrollo educacional, vocacional y desarrollo social de un individuo con sordera es influenciado por el grado de pérdida auditiva que tiene, por una variedad de factores como la edad en el cual la sordera empezó, las actitudes de los padres de familia y sus familiares, las oportunidades que existen para que el niño aprenda el lenguaje hablado y comunicación a través del lenguaje de señas, la presencia o ausencia de otras discapacidades asociadas. El potencial de un niño o niña con sordera no se puede predecir partiendo de una evaluación audiológica.

¿Cómo se comunica la persona sorda?

La comunicación es vital para nuestro bien social, emocional, intelectual, y vocacional. ¿Cuántas veces al día dependemos de la palabra hablada, teléfonos, radio, televisión, para recibir y dar información? La persona con sordera no tiene acceso a estos medios de comunicación. La persona sorda pasa desapercibida entre la población en general por que esta es una discapacidad "invisible". Uno no puede darse cuenta que en una sala de espera hay una persona sorda, salvo a que se halle utilizando el Lenguaje de Señas con otra persona.

La persona sorda, dependiendo de su educación, aprende a comunicarse a través de distintos modos de comunicación:

- Oral- Su método de comunicación es mediante la palabra hablada. Desde muy pequeño se le ha enseñado a comunicarse

verbalmente con sus familiares, amigos, y comunidad.

- Lenguaje de señas- Este es un medio de comunicación utilizando la expresión facial, el movimiento de las manos, brazos y el uso del alfabeto manual. Se considera este método de comunicación como un lenguaje legítimo en muchos países. En nuestro país no está legalmente reconocido como lengua todavía. Este es el método más comúnmente utilizado por las personas sordas.
- Combinación de ambos oral y lenguaje de señas- Las personas sordas también utilizan una combinación de ambos, el lenguaje hablado y el lenguaje de señas.
- Otros- En cuanto la persona sorda enfrenta dificultades de comunicación tiende a recurrir a la comunicación escrita.

Normas de facilitación, al turista con sordera

Las personas sordas, cada vez participan más y más en la comunidad. Muchos viajan sin la necesidad de ser acompañados, salvo que viajen con sus familiares o con sus amigos. La siguiente es una lista para tener en cuenta cuando se comunica con una persona sorda. Esta persona sorda puede utilizar el lenguaje de señas, comunicarse verbalmente o utilizando una combinación de los dos. Estas sugerencias proveen información básica de las tres formas de comunicación que utilizan las personas sordas: a través del habla, utilizando el lenguaje de señas a través de un intérprete, o por comunicación escrita. Usualmente, la persona sorda le indicará la forma de comunicación con la que se siente más cómodo.

Si es que la persona sorda se comunica verbalmente, esto es lo que usted podría hacer:

- Párese o siéntese frente a frente de la persona sorda.
- El ambiente debe de ser apropiadamente iluminado, pero debe evitar ubicarse delante de una luz fuerte o una ventana, pues el contraluz no permite que la persona sorda lea los labios.
- Trate de que su cara sea completamente visible (es decir, que las manos no bloqueen la boca al hablar etc.)
- Hable claramente, naturalmente, y no muy rápido.
- No exagere en su pronunciación al hablar.
- Algunas palabras son fáciles de leer en los labios, pero otras no. Si hay dificultad en el entendimiento, utilice otro sinónimo o repita la frase sustituyendo las palabras. Si aún no llega a entenderle, escriba en un papel lo que le quiera decir.
- Tomará un tiempo acostumbrarse a la voz de una persona sorda. Al principio si no le entiende, no se rinda, espere un tiempo para descifrar lo que te está diciendo.
- No dude en escribir algunas palabras o un mensaje importante que no hayan sido

entendidas.

- Muestre paciencia y disposición por ayudar a la persona sorda.
- Si puede, utilice algunos gestos o señale lo que está hablando.

Cuando la persona sorda se comunica mejor a través del lenguaje de señas, sería necesario utilizar una intérprete. Estas son unas sugerencias a tener en cuenta cuando utiliza un intérprete.

- El rol del intérprete es de facilitar la comunicación entre usted y la persona sorda. No podrá hacer preguntas, opiniones, sugerencias a la intérprete mientras está traduciendo a la persona sorda.
- Mantenga contacto visual con la persona sorda y hablele directamente y frente a frente.
- Haga preguntas directas a la persona sorda no al intérprete, por ejemplo: ¿Cómo está usted? En vez de decir: ¿pregúntele como está él/ ella?.
- Manténgase frente a frente de la persona sorda mientras le hable. El intérprete se pondrá a su lado para traducirle. Nuevamente, recuerde evitar el contraluz.
- Acuérdesse que el trabajo del intérprete es el de traducir todo lo que usted diga y la persona sorda diga. No diga lo que no quiere que sea traducido.

Nota: Cada país tiene su propio lenguaje de señas así como existen idiomas como ingles, francés, alemán. Sin embargo, existen ciertos signos universales que posibilitan que las personas sordas, sin importar de dónde vengan, se comprendan entre ellas sin necesidad de conocer el idioma del país. Es probable que una persona sorda de otro país que viene al Perú entienda gran parte de lo que se habla en lenguaje de señas peruano.

Los mensajes escritos son una forma muy efectiva de comunicación directa con la persona sorda en

cuanto intercambian información. Tome en consideración las siguientes pautas:

- Escriba como usted escribe. No trate de abreviar su mensaje.
- Escriba en un lenguaje simple y directo
- El lenguaje de la persona sorda no será gramaticalmente correcto, pero usted logrará entenderlo.
- Utilice diagramas, fotos, tarjetas, mapas y otros apoyos visuales.
- No tenga miedo de agregar gestos, expresiones faciales a su comunicación escrita.
- La comunicación escrita tiene sus limitaciones, pero es muy efectiva en lugar de ninguna comunicación.

Nota: Acuérdesse que el lenguaje escrito no es el primer lenguaje de la persona sorda. Han sido privados de mucha información porque no pueden oír. Las habilidades de escritura y habla no reflejan la inteligencia o habilidades de funcionar independientemente.

I. Medios de transporte: terminales aéreos y terrestres

- Cuando la persona sorda se acerca al mostrador, ésta manifestará qué método de comunicación utilizará, sea verbal, con lenguaje de señas o comunicación escrita. En caso de que lo solicite, tener un intérprete de lenguaje de señas para facilitar la comunicación.
- En algunos mostradores para comprar pasaje aéreo, de tren o de bus, las personas tienen que hacer cola y hay una área de espera con asientos. Recomendamos tener un sistema numérico de espera para hacer las colas. Asimismo, una pantalla indicando el número de atención en lugar de hacerlo en forma oral. En caso de que no haya este sistema, la persona sorda se acercará y le pedirá que haga una señal con sus manos en cuanto le toque su turno.
- En cuanto haya una comunicación de emergencia a través de los alto parlantes, es recomendable que ésta sea también escrita

en la pantalla de información de las llegadas, salidas o terminales de los trenes, buses, o aviones. Por ejemplo, se avisa por el alto parlante que el vuelo 757 ha cambiado de terminal al G12. La persona sorda no sabrá de esta comunicación reciente si es que no está en la pantalla de información.

- Las estaciones de tren, terminales de bus, aeropuertos, deberán tener una pantalla indicando las salidas y llegadas del tren, bus, avión y indicando también el número de terminal.
- Los televisores de las salas de espera deben contar con closed captions (CC)- es decir, sistema de texto, subtítulos, que funcione permanentemente.
- Los terminales deberán contar con alarma de incendios visual y sonora, que al activarse, por ejemplo en caso de incendio, deberá prenderse un foco de luz.
- Los terminales, si es que cuentan con teléfono de texto, TTY o TDD, para las personas sordas, deberán estar debidamente señalizados. En caso de que no exista un teléfono de texto, sírvase indicar a la persona sorda, cuando lo requiera, el lugar más cercano para enviar un fax, o un terminal de Internet. Hoy en día muchas personas sordas utilizan Internet y fax en lugar de utilizar un teléfono cuando éste no es de texto.
- Cuando una persona sorda solicita el apoyo para hacer una llamada telefónica, sírvase pedirle un papel escrito con el teléfono, nombre de la persona con quien desea hablar, y mensaje. Así le facilitará realizar la llamada. Cuando haga la llamada, preséntese como intérprete para el señor o señorita y transmita el mensaje escrito.

II. Hoteles, bares y restaurantes

- A la llegada al hotel, la persona sorda se acercará al mostrador y le comunicará el tipo de habitación que desea. Sírvase comunicarse con la persona sorda siguiendo el tipo de comunicación que ésta presente. Es recomendable utilizar el método de comunicación escrito.
- Cuando la persona sorda esté en su habitación, ésta necesitará estar equipada

- con alarma visual de incendios, un reloj despertador con vibración, un teléfono de texto-TTY, una alerta visual cuando suena el teléfono, un televisor con closed captions-CC y un “door knocker” para saber cuando le están tocando la puerta.
- En caso de que no haya un reloj despertador con vibración, dependerá de la persona sorda el solicitar apoyo para despertarse. En algunos casos se puede solicitar al personal de servicio que entre a la habitación y despierte a la persona sorda.
- En caso de que no haya TTY, el hotel deberá contar con un fax para que la persona sorda lo pueda utilizar.
- Si es que el hotel cuenta con un Teléfono de Texto-TTY para la habitación, deberá tener un segundo teléfono de texto en la recepción. Se deberá indicar a la persona sorda qué número marcar para llamar a recepción vía TTY. Así brindará facilidades para que la persona sorda solicite apoyo, o realice un pedido sin la necesidad de acercarse a la recepción.
- El hotel deberá tener un listado de las cabinas de Internet cercanas al local cuando la persona sorda lo solicite. El uso del TTY, fax y Internet son los medios de comunicación más utilizados.
- Todos los televisores que se encuentren en las salas, en los bares o restaurantes deberán tener *closed captions*- CC (subtítulos) y dejarlo puesto en todo momento.
- En el bar o restaurant, la persona sorda solicitará el menú o la carta. Cuando vaya a ordenar, señalará con su dedo índice lo que desea consumir.
- En caso de que la persona sorda haga una pregunta acerca un plato de comida, por ejemplo no quiere cebolla en la pizza, sírvase utilizar el método de comunicación escrita para aclarar el pedido.
- Todo servicio turístico en teatros, iglesias, museos, galerías, recorridos etc., que cuente con intérpretes de lenguaje de señas deberá tener un folleto o un pequeño aviso en el local anunciando el horario en que se encuentre la intérprete o el nombre de la persona a quien deben dirigirse para solicitar este servicio que acompaña al guía turístico en su recorrido.
- Los museos deberán mostrar sus piezas, objetos, imágenes teniendo al lado una breve descripción de cada una. Así cuando la persona sorda los visite sin que haya el servicio de intérprete que acompañe al guía turístico, podrá leer e informarse sobre la obra.
- Los museos, teatros, iglesias, galerías, etc., deberán tener folletos describiendo su contenido, parte de la historia de donde estos provienen, y un plano del museo indicando las obras más importantes. Así la persona sorda podrá informarse leyendo.
- Si los museos, teatros, galerías, etc. cuentan con teléfono de texto-TTY de uso público, deberán estar debidamente señalizados para su localización y uso.
- En caso de que los museos muestren videos, éstos deberán ser subtítulados en todo momento. Los horarios de exhibición de estos videos subtítulados deberán estar debidamente señalizados para información de la persona sorda.
- En los lugares en donde se encuentre una alarma de fuego, ésta deberá ser visual y sonora para todo el público.
- Los museos que cuentan con equipo de información auditivo (audífonos y un aparato parecido al de un walkman), deberán presentar la misma información por escrito para la persona sorda.
- Los teatros que tengan copias extras del guión deberán poner un aviso para que las personas sordas lo soliciten y puedan seguir la obra.

III. Actividades y visitas guiadas: teatros, museos y otros

Apendice A

Glosario de términos para personas con discapacidad

En lo que respecta al aspecto social, es importante tratar de seguir ciertas pautas de comportamiento con los turistas con discapacidad. Para ello, es bueno tomar en consideración que todas las personas tienen limitaciones, sin excepción, ya sea porque no tienen aptitudes para la matemática, letras, música, pintura, ciencia, etc, y ello no condiciona complejos o rechazo de la sociedad, sino que forma parte de su esquema de personalidad para tener confianza y autoestima. Igual sucede con las personas con discapacidad rehabilitadas, pues su discapacidad también forma parte de su esquema de personalidad y tiene seguridad y confianza en sí mismo, así sea persona ciega, sorda o con deficiencia motora; sólo necesita de oportunidad para demostrarlo en su capacitación o empleo, tal como lo hicieron, entre otros, el ex-presidente de Estados Unidos electo en cuatro oportunidades, Franklin D. Roosevelt (1882-1945). A continuación se presenta una guía básica de conducta y un glosario de términos apropiados.

Respecto a los términos a emplear³

- Referirse primero a la persona, luego a la discapacidad. Decir “una persona con discapacidad” en vez de “un discapacitado” o una “persona ciega” en lugar de un ciego, procurando llamarlo por su apellido o nombre.
- El término “*handicapped*” proviene de la imagen de una persona parada en una esquina con la gorra (cap) en la mano (hand), pidiendo dinero. Las personas con discapacidad no buscan caridad. Ellas quieren participar al igual que el resto de la comunidad. La discapacidad es una limitación funcional que interfiere con la habilidad de una persona para caminar, escuchar, hablar, aprender, etc. La palabra “handicap” puede emplearse para describir

una situación o una barrera distorsionada e impuesta por la sociedad, el ambiente o por uno mismo.

- Si la discapacidad no está relacionada a la historia o la conversación, no es necesario mencionarla.
- Recuerde que una persona con discapacidad no está crónicamente enferma ni mal de salud. Tiene simplemente, una discapacidad.
- Una persona no es una condición, así que debe evitarse describirla de esa manera. No se debe presentar a alguien como “epiléptico” o “post-polio”. Es mejor decir “una persona con epilepsia” o “una persona que tuvo polio”.

Respecto a cortesías comunes

- Uno no debe sentirse obligado a actuar de manera sobre protectora con las personas con discapacidad. Se les puede ayudar, definitivamente, pero es mejor esperar a que el ofrecimiento sea aceptado antes de actuar. Es necesario seguir las instrucciones que la persona pueda dar.
- Apoyarse en la silla de ruedas de una persona es igual a apoyarse o colgarse de una persona y generalmente es considerado como algo molesto y poco delicado. La silla forma parte del espacio de la persona que la utiliza. No se apoye en ella.
- Brinde la misma cortesía que brindaría a cualquiera a las personas con discapacidad. Si tiene por costumbre estrechar la mano al conocer a alguien hágalo siempre, ya sea con personas que tienen discapacidad o no. Si una persona con discapacidad no puede estrechar su mano, ella misma le avisará.
- Cuando ofrezca su ayuda a alguna persona con problemas visuales permita que tome su brazo. Esto le permitirá guiarla en vez de conducirla. Emplee instrucciones específicas

³ Para mayor información, comuníquese con Paraquaid 5100 Oakland Ave. Suite 100, St. Louis, Missouri 63110-1426 Teléfono (314) 534-5100 TDD: (314) 534-0044 Fax: (314) 534-0055

como “a la izquierda, cien metros” o “dos cuadras a la derecha” cuando guíe a una persona con discapacidad visual.

- Al planificar eventos que involucren a personas con discapacidad considere sus necesidades antes de elegir el lugar. Incluso si no asisten personas con discapacidad, es mejor escoger un sitio accesible. Nadie planea realizar un evento donde otras minorías no podrían asistir, de modo que no excluya a personas con discapacidad.

Respecto a la conversación

- Al hablar de personas con discapacidad es recomendable enfatizar sus logros, sus habilidades y cualidades personales. Hay que presentarlas como son en la vida real; como padres, empleados, empresarios, etc.
- Al hablar con una persona con discapacidad, diríjase directamente a ella y no lo haga a través de la persona encargada de ayudarla.
- Relájese, no se avergüence si utiliza expresiones comunes como “nos vemos más tarde” o “hay que correr”; frases que a veces parecen relacionarse a la discapacidad de la persona.
- Para llamar la atención de una persona con problemas auditivos se le puede tocar el hombro o hacer una señal con la mano. Mire directamente a la persona y hable claramente, despacio y expresivamente para determinar si puede leer los labios. No todas las personas con problemas auditivos pueden leer labios. Aquellas que lo hacen se apoyan en expresiones faciales y el lenguaje corporal para entender mejor. Permanecer en zonas iluminadas y mantener comida, manos y objetos lejos de la boca. No ayudará en nada gritar, pero sí lo harán las notas escritas.
- Al hablar con una persona en silla de ruedas por más de unos minutos, colóquese al mismo nivel. Esto evitará a ambas un cuello dolorido.
- Al saludar a una persona con problemas visuales agudos identifíquese a sí mismo y a las demás personas presentes. Por ejemplo, diga “a mi derecha está John Smith”.

Recuerde identificar a las personas con las que está hablando. Hable en un tono de voz normal e indique cuando la conversación haya llegado a su fin. Hágalas saber cuándo se mueve de un lugar a otro.

Respecto al trato al turista con discapacidad⁴

- No trate al pasajero con discapacidad como si fuera un problema o una molestia. Puede requerir mayor atención, pero es mejor no hacérselo sentir.
- No ayude o brinde atención a un pasajero con discapacidad antes que lo solicite o la situación lo demande.
- No atienda a un pasajero con discapacidad como si estuviera enfermo o necesitase atención médica.
- Si una persona acompaña al pasajero con discapacidad, no se dirija sólo a ella como si la persona con discapacidad no pudiese hablar ni expresar sus necesidades.
- No asuma que una persona ciega no puede desplazarse sola en el aeropuerto. Si pregunta por una dirección, désela y pregunte si desea ser acompañado.
- No le pida al pasajero cambiar su propia silla de ruedas por la del aeropuerto o la línea aérea hasta que llegue a la puerta del avión. Por lo general, estas sillas de ruedas no suelen ser muy cómodas y es preferible utilizarlas la menor cantidad de tiempo posible.
- No acomode al pasajero con discapacidad en una sala de espera aparte, sino con el resto de pasajeros o déle la oportunidad de elegir dónde prefiere esperar o si desea realizar compras en el *duty free*.
- No olvide de informar a las demás líneas aéreas incluidas en el itinerario del pasajero así como al personal de ayuda en los aeropuertos donde haga conexiones, sobre la naturaleza del pasajero con discapacidad y el tipo de asistencia que requiere.

⁴ Sanford, Kendall C. consultor de líneas aéreas y editor de documentos sobre viajeros con discapacidad de IATA – International Air Transport Association.

- No ignore las instrucciones que el pasajero con discapacidad pueda darle al momento de cambiarlo de silla de ruedas o sentarlo en el asiento del avión. El pasajero ha hecho eso más veces y conoce la mejor manera de hacerlo.
- No atienda al pasajero con discapacidad de manera diferente del resto de pasajeros. Déle el mismo buen servicio que le suele brindar al resto de clientes.

Palabras Con Dignidad

Al emplear palabras con dignidad, promovemos la igualdad entre todos

Palabras con dignidad Evitar estas palabras

Persona con discapacidad
lisiado / tullido / minusválido / inválido

(literalmente, inválido significa “no válido”

No se debe emplear esa palabra)

Persona que tiene / que experimenta
víctima / estar aquejado de (por ejemplo,

víctima de parálisis cerebral)

Persona con (por ejemplo, persona con Parálisis cerebral)

Utiliza silla de ruedas
restringida a, confinada a una silla de
ruedas (la silla otorga movilidad; sin la
silla, la persona queda confinada a una
cama)

No-discapacitada
normal (referirse a una persona no-
discapacitada como “normal” sugiere que
las personas con discapacidad son anormales)

Sordo / no puede hablar
sordomudo / sordo y mudo

Persona con discapacidad de nacimiento
con defectos de nacimiento
Nacido con

Desorden emocional / enfermedad mental
loco / demente

Otros términos a evitarse por sus connotaciones negativas y su tendencia a inspirar lástima:

anormal
doliente / enfermo
desfigurado
deformado
paralítico
mutilado / lisiado
espástico
lastimoso
carga / responsabilidad molesta
tragedia
incapacitado
capacitado de modo diferente
patético
imbécil
atacado por
pobre
condición
desafortunado
deshabilitado físicamente

Terminología más adecuada

Persona ciega (carente de capacidad visual)
Persona con problemas visuales (cierta
discapacidad visual)
Persona sorda (carente de capacidad auditiva)
Persona hipoacúsica (cierta discapacidad
auditiva)
Persona con hemiplegia (parálisis de un lado
del cuerpo)
Persona con paraplegia (pérdida de funciones
en la zona baja del cuerpo)
Persona con cuadriplegia (parálisis en ambos
brazos y piernas)

Apendice B

Técnicas de guía a personas ciegas Consejos del Instituto Braille

Hay una variedad de técnicas que son fáciles de aprender y que constituyen una manera eficiente de dar una asistencia correcta a una persona ciega. Un número significativo de estas personas gusta de viajar, ya sea solos, usando un bastón blanco o un perro guía. Sin embargo, muchos turistas con dificultades de visión requieren de asistencia adicional cuando se encuentran en un ambiente desconocido.

Hasta los viajeros más experimentados utilizan ocasionalmente el servicio de un guía para poder conocer nuevos lugares, cruzar calles que no le son familiares o para maniobrar y evitar obstáculos.

Las técnicas que deben usar estos guías y que se encuentran descritas en este documento harán que el asistir a una persona ciega sea mucho más fácil.

Haciendo contacto

Cuando se acerque usted a una persona ciega, preséntese y pregúntele si desea su ayuda. No los sujete del brazo o los jale sin preguntar. Si le responden que desean contar con su ayuda, dígame que le está ofreciendo su brazo y hágaselo sentir pasándolo cerca de su mano.

Guiar a un adulto

La persona ciega debe tomar su brazo justo por encima del codo con sus dedos hacia adentro cerca de su cintura y el dedo pulgar hacia fuera. Debe sujetarse de manera firme, pero sin causar incomodidad. Si lo están sujetando con demasiada fuerza, dígame.

Conducir a un niño

En el caso de que la persona ciega sea un niño, será mejor que ellos sujeten su muñeca o que tomen de su mano. Esto le dará a usted y al niño más comodidad y una mayor sensación de control.

Otras formas de guiar a una persona ciega

Algunas personas ciegas son frágiles. Otros pueden tener problemas de equilibrio que hacen que el uso de la técnica estándar sea inadecuada. Por ello, en lugar de tomar su brazo por encima del codo, una persona ciega puede preferir pasar su brazo alrededor del suyo. Esto reducirá el espacio que habrá entre ustedes y dará un soporte más firme. Recuerde que para poder manejar la falta de equilibrio de la persona ciega, es preferible caminar de forma pausada.

Caminando

Mantenga su brazo relajado y cerca de su cuerpo. El brazo de la persona ciega estará a un ángulo de 90 grados y la persona lo mantendrá firme a su costado. Ellos deben caminar a un paso y medio detrás de usted. La persona ciega va a seguir sus movimientos. Trate de guiarla y no de manejarla.

Tomar asiento

Indíquele a la persona en qué dirección está la silla donde tomará asiento, si se halla de frente o a un costado, y conduzca a la persona lentamente hacia la silla, hasta que sus rodillas o muslos toquen el asiento. Especifíquele si la silla tiene o no apoya brazos.

Ubique su brazo en la parte posterior de la silla y deje que la persona ciega coloque su mano sobre su brazo. La persona descenderá la mano a través de su brazo hasta llegar a la mano con la que usted se halla sujetando el respaldar de la silla.

Deje que las personas ciegas se sienten por sí solas. No los ayude físicamente a mover la silla u otra pieza del mobiliario a menos que ella se lo solicite. Avísele si hay una mesa.

A menos que la persona ciega sea frágil o tenga algún otro tipo de discapacidad, ella será capaz de levantarse de una silla sin necesidad de ayuda. Una vez que están paradas se deben usar las

técnicas de guiado anteriormente descritas.

Caminando en áreas estrechas

Cuando usted se acerque a áreas que estén abarrotadas de gente o que son estrechas, como el umbral de una puerta, acerque su antebrazo y su mano a la parte más baja de su espalda, con el codo en un ángulo de 90 grados y la palma de su mano hacia fuera.

La persona tomará esto como una indicación y bajará su mano hasta su muñeca y se desplazará directamente detrás de usted a una distancia igual al largo de un brazo, mientras que se mantiene agarrado a usted con firmeza. Dé pasos más pequeños y camine más lentamente cuando esté pasando por lugares estrechos.

Para mayor comodidad haga que la persona ciega se agarre de su muñeca en lugar que de su codo.

Una vez que ha atravesado el área estrecha vuelva a poner su brazo en posición de guía (a su costado y camine normalmente).

Puertas

Cuando se aproxime a una puerta, adopte las posición de guía en lugar estrecho e indíquele a la persona ciega el sentido en el que se abre la puerta. Esto permite que la persona ciega sostenga la puerta con su brazo libre mientras que están pasando por ella.

No trate de voltearse para abrir y mantener la puerta abierta usted mismo. Esto es raro y distrae su atención.

Escaleras

Casi dos metros antes de llegar al primer escalón, dígame a la persona ciega que se están acercando a una escalera. Acérquese a ellas de frente y de modo tal que el brazo libre de la persona ciega esté lo más cerca posible al pasamanos. Dígame si van a subir o bajar las escaleras, y cuántos escalones tiene la misma. Ubíquese de modo tal

que la persona ciega pueda darse cuenta de la ubicación del primer escalón y del pasamanos. Permanezca siempre un paso adelante y proceda normalmente. Quédese en el lado derecho de las escaleras para evitar chocar con otras personas.

Tome una pausa en cada descanso para permitir que la persona ciega se detenga detrás de usted y para avisarle que ya no hay más escaleras hasta que usted comience a moverse de nuevo. Dígame a la persona ciega cuando han llegado arriba o debajo de la escalera.

NOTA: El entrenamiento en orientación y movilidad para personas ciegas o de baja visión varía de país a país. Las técnicas descritas anteriormente son las utilizadas en los Estados Unidos. En el Japón, los ciegos están entrenados para poner su mano en el hombro de la persona que los guía y seguirlos medio paso atrás. Para puertas y áreas estrechas, pueden fácilmente ponerse detrás de la persona que los guía sin necesidad de cambiar su mano de posición.

Además, cada persona tiene su técnica preferida sobre la forma en la cual se les debe guiar, como por ejemplo, el poder escoger si se ubican a la derecha o a la izquierda de las personas que lo guían. Algunos pueden preferir el continuar con el uso de su bastón, otros no. Así que por favor pregunte siempre: ¿Quisiera que lo ayude? ¿Cómo lo puedo ayudar?

Proporcione descripciones verbales de cualquier obstáculo que puede encontrar en el camino como: veredas, escaleras, umbrales de puertas y asientos, de modo tal que se asegure de tener una experiencia segura y sin tensión.

Cuando guíe a alguien tenga mucho cuidado con los obstáculos que se hallan por encima de su cabeza, especialmente en los casos en los que la persona ciega sea más alta que usted. Esto puede parecer obvio, pero cuando su atención está dirigida hacia lo que hay en sus pies, las cosas que están por encima de su cabeza suelen pasar desapercibidas. Por ello, tenga siempre en cuenta esta indicación.

Apendice C

Atención a las personas que se desplazan con un perro guía

Tips de Guide Dog Users Inc.

Un perro guía es un animal especialmente entrenado para ayudar a una persona ciega a desplazarse dentro de su ambiente. Este perro ubica objetos específicos, evitando los obstáculos y haciendo que el desplazamiento sea seguro. Uno de los obstáculos más grandes que encuentra el equipo “persona ciega-perro guía” durante su trabajo es la interacción con el público.

No acaricie o alimente al perro guía sin el permiso de la persona que lo lleva. El acariciarlo puede distraer al perro de su trabajo, incluso cuando parezca que no está haciendo nada. Por favor, respete los deseos de la persona que lo conduce.

Las personas ciegas que ingresen a su establecimiento comercial o de trabajo pueden solicitar indicaciones específicas o pueden necesitar que se les guíe hasta un área determinada. Cuando guíe al equipo “persona ciega-perro guía”, pregúntele a la persona de qué manera usted puede ayudarla. Algunas personas van a preferir tomar su brazo, justo por encima del codo y permitir a su perro que descanse. Otros van a preferir que el perro lo siga a usted. Si la persona le ha ordenado a su perro que lo siga a usted, háblele a la persona y no al perro cuando proporcione indicaciones.

Acuérdese de usar palabras como “derecha” o “izquierda”, en lugar de “acá” o “allá”.

Nunca sujete la correa, el arnés o al perro mismo para guiar a una persona ciega a menos que ésta se halle en peligro inmediato.

Cuando le ofrezca ayuda al equipo “persona ciega-perro guía” recuerde que quizá ellos prefieran manejar una situación particular utilizando las técnicas que han aprendido y perfeccionado.

Tanto la persona como su acompañante canino han recibido un entrenamiento exhaustivo para poder llegar a manejar el mundo que los rodea. Muchas de las cosas que a usted le pueden parecer imposibles han sido logradas por el equipo, como por ejemplo, el poder viajar independientemente.

En algunas ocasiones, usted o sus empleados pueden recibir una palabra dura como respuesta a su ofrecimiento de ayudar. Por favor, comprenda que este tipo de respuestas no se deben de tomar de forma personal. No dude en ofrecerle su ayuda a otra persona en el futuro.

NOTA: En los Estados Unidos, los perros guías y otros animales de servicio que ayudan a las personas con discapacidad tienen el derecho, tanto según las leyes estatales como federales, a acompañar a sus dueños a todos los lugares en los cuales se permita la entrada de público en general. Esto incluye restaurantes, hoteles, tiendas, museos, parque de diversiones, aviones, buses, establecimientos médicos, colegios, etc.

Los perros guía son sometidos no sólo a un entrenamiento riguroso y a un proceso de socialización, si no que además pasan por una serie de exámenes de salud y vacunas, de modo tal que no constituyan daño alguno para el público, tanto en términos de comportamiento como de enfermedad.

La Sociedad para el Desarrollo del Turismo de Personas con Discapacidad (SATH) en los Estados Unidos recomienda que cuando se encuentre con un perro guía o animal de servicio que esté trabajando, haga lo posible por ignorar al animal cuanto más le sea posible. Esto incluye el tratar de no hacer contacto visual, así como el no hablarle o acariciar al animal. Esto le evita a su dueño el tener que estar diciéndole “no” todo el tiempo, lo que se puede convertir en una situación molesta si uno tiene que hacerlo todos los días.

Apendice D

Cómo diseñar un texto legible para personas con visión parcial

Aries Arditi, PhD, Lighthouse International

¿Cómo la visión restringida afecta la lectura?

La visión deficiente a menudo dificulta la lectura por las siguientes razones:

- Reducción de la cantidad de luz que penetra en los ojos.
- La imagen en la retina es poco clara o confusa.
- Lesiones en la porción central de la retina, la cual es la mejor capacitada para la lectura.

La reducción de la luz y la imagen poco clara en la retina reducen el contraste del texto, mientras que las lesiones/daños en la retina disminuyen la facultad de leer textos pequeños y no permiten los movimientos oculares, cruciales para una lectura normal.

Diez consejos básicos:

1. Contraste

El texto debe imprimirse con el contraste más alto posible. Existe evidencia que indica que para muchos lectores, sean personas mayores o con visión parcial, los caracteres tipográficos en colores claros (blanco o amarillo claro) sobre fondos oscuros (negro) son más legibles que aquellos caracteres oscuros sobre un fondo claro. Sin embargo, el uso tradicional del oscuro sobre el claro puede preferirse por razones estéticas.

2. Color del texto

Los contrastes fuertes son difíciles de lograr con cualquier combinación que no sea blanco y negro. El material impreso generalmente es más legible en blanco y negro. Otras combinaciones de colores pueden considerarse por razones estéticas, pero es preferible usarlas sólo en titulares, títulos o porciones de texto que se necesite resaltar.

3. Puntaje de texto (tamaño de letra)

El texto debe ser grande, de preferencia de 16 a 18 puntos como mínimo, pero teniendo en cuenta

que la relación entre legibilidad y puntaje difiere ligeramente de acuerdo a la fuente tipográfica.

4. Interlineado (espacio entre líneas de texto)

El interlineado debe ser de, por lo menos, 25% a 30% del puntaje de texto. Esto se debe a que muchas personas con defectos de visión experimentan dificultades para encontrar dónde empieza la siguiente línea mientras están leyendo.

5. Fuente de texto

Se recomienda evitar las fuentes de texto complicadas, decorativas e incluso las cursivas. De ser necesario usarlas, hágalo sólo cuando tenga que dar énfasis a algunas porciones de texto. Las fuentes de texto standard, con o sin serif, compuestas de caracteres tipográficos comunes y fácilmente reconocibles, son las mejores. Al respecto existe evidencia de que las fuentes tipográficas sin serif son más legibles cuando el puntaje de texto es menor en relación a la agudeza visual del lector.

Fuentes tipográficas sin serif: Helvética/Arial, Univers, Futura.

Fuentes tipográficas simples con serif: Times Roman, New Century Schoolbook, Palatino.

Todas estas fuentes son de uso común y vienen incluidas en los softwares de diagramación de texto usados por diseñadores gráficos, medios de comunicación impresos, empresas de servicios, imprentas, etc.

6. Tipo de fuente de texto

No existe mucha información fidedigna acerca de la legibilidad comparativa entre los diferentes tipos de fuentes de texto. Existe alguna evidencia, sin embargo, que indica que la fuente Roman, cuando es usada para componer textos en altas y bajas (mayúsculas y minúsculas) es más legible que si se la usa en itálicas, oblicuas o condensadas.

7. Interletrado (espacio entre letras)

El texto con poco interletrado a menudo presenta dificultades para las personas con problemas de

visión, especialmente aquellas con defectos en el campo central de la visión. Cuando sea posible, el interletrado debe ser amplio. Para este tipo de lectores, las fuentes tipográficas con “*monospaced*” parecen ser más legibles que las fuentes con interletrado proporcional.

8. Márgenes

Los márgenes muy anchos son especialmente útiles en material empastado dado que permite sostener con más facilidad el ejemplar impreso, evitando que se doble. El anillado puede ser de ayuda también. Muchos implementos que permiten una mejor lectura son fáciles de usar sobre una superficie plana.

9. Tipo de papel (textura del papel de impresión)

El papel con una textura brillante puede reducir la legibilidad, ya que muchas personas mayores

o con dificultades de lectura presentan problemas frente a las superficies brillantes.

10. Distinción

Una visión limitada a menudo ocasiona dificultades para encontrar un libro o algún documento en particular, cuando éste se halla entre muchas otras publicaciones similares, especialmente cuando se trata de grupos de volúmenes que se diferencian unos de otros sólo por el título o la numeración. El uso de colores, tamaños y formatos distintivos en cubiertas o carátulas puede ser de mucha ayuda para las personas ancianas y para aquellas con dificultades de visión.

Los diseñadores pueden ayudar a compensar las dificultades experimentadas por aquellos lectores con dificultades de visión siguiendo estos lineamientos.

Apendice E

Fuentes de información en Internet

Access-Able Travel Source.- Acceso a información para viajeros con discapacidad y viajeros de edad madura. <http://www.access-able.com>

Access Guide to Singapore.- Hoteles, atractivos turísticos y ambientes naturales. <http://www.dpa.org.sg/DPA/access/contents.htm>

Access Information Paris.- Una fuente de acceso a información sobre París y sus alrededores, incluyendo no sólo acceso a personas en sillas de ruedas sino programas y facilidades para viajeros con problemas auditivos y/o visuales. <http://whanditel.jouve.fr/>

Access Life. Nueva página web con artículos de viajes y fuentes de información. <http://www.accesslife.com>

Access Northern California. Provee información sobre accesibilidad en hoteles, transporte y organizaciones de discapacitados en San Francisco. <http://www.accessnca.com>

Access To Recreation. Equipo acondicionado para viajes y entretenimiento, incluyendo rampas, bicicletas y equipo de pesca. <http://www.accesstorecreation.com>

Accessible Journeys.- Organice viajes individuales, además de variados y exóticos tours. <http://www.disabilitytravel.com/>

Accessible San Diego.- Ofrece información y servicios, además de la publicación de una guía de acceso. <http://accessandiego.com/accessd>

Accessible Tokyo. Con información sobre hoteles, parques, museos y demás sitios de interés. <http://www.ibm.co.jp/japantravel>

Accessible Vans of America.- Alquiler de minivans en la mayoría de estados, incluyendo HI. <http://www.accessiblevans.com>

Alaska Welcomes You!.- Ofrece una variada gama de tours accesibles. <http://alaskan.com/vendors/>

welcome.html

Alpe- Turismo para todos. Organismo que brinda asesorías en todo lo relacionado a accesibilidad. <http://www.alpe.com>

Atlanta Accessibility Guide.- <http://www.shepherd.org/guide/toc.html>

Arthur Frommer's Outspoken Encyclopedia on Travel.- Algo para todos, incluyendo información sobre presupuestos turísticos. Una de las páginas ofrece lugares para viajeros con discapacidad y otra para viajeros de edad madura. <http://www.mcp.com/frommers>

Big Apple Greeter.- Información para viajeros con destino a la ciudad de Nueva York, incluyendo a personas con discapacidad. Una vasta lista de lugares para personas con discapacidad. <http://www.bigapplegreeter-org>

Calgary Explorer.- Una fuente de información sobre Calgary, Canadá, incluyendo detalles para viajeros con discapacidad. <http://www.calexplorer.com/>

Canterbury Community Internet Access Project.- Esta dirección con base en Nueva Zelanda ofrece información variada para personas con discapacidad, incluyendo acceso a información para viajeros. <http://nz.com/webnz/ability/>

Dialysis Finder - Database de unidades para diálisis en los Estados Unidos. <http://www.dialysisfinder.com>

Disability Access in the Canadian Rockies.- <http://rockies.net/~access/>

Disability Travel Services.- Una extensa gama de *links* y listas, una pizarra de anuncios, guía electrónica, libros y más. <http://www.dts.org/>

Discovery Hills Travel.- Completa agencia de servicio turístico que atiende las necesidades de todo tipo de viajeros <http://www.discoveryhillstravel.com>

Disney World Access Guide - <http://asp.disney.go.com/disneyworld/db/SeeTheWorld/>

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

prom
perú

themeparks/guests_disabilities.asp

Dtour—A Disabled Visitors' Guide to Ireland. <http://ireland.iol.ie/infograf/dtour/>

Elderhostel.- Programas de estudio y de viajes para personas mayores de 55 años en Norteamérica y el extranjero. <http://elderhost.org/info.html>

Flying Wheels.- Ofrece tours turísticos para personas en sillas de ruedas y viajes independientes. Especialistas desde 1970. <http://www.travelexplorer.com/f/flying/index.htm>

Global Access, A Network for Disabled Travelers.- Ofrece relatos de primera mano sobre viajeros con discapacidad, consejos turísticos, etc. <http://www.geocities.com/Paris/1502>

Go Switzerland – Información básica para personas que utilizan sillas de ruedas. <http://www.goswitzerland.miningco.com/library/weekly/aa121397.htm>

Half The Planet.Com - <http://www.halftheplanet.com>

Handicapped Scuba Association.- Información sobre dónde puede aprender a bucear, así como viajes especiales para bucear. <http://ourworld.compuserve.com/homepages/hsahdq/>

Hawaii, Accessible Condominium.- Condominio de dos dormitorios y dos baños en las playas de Maui. <http://www.maui.net/~bernhard/>

Hidden Treasures Travel.- Ofrece servicios para personas con todo tipo de discapacidades, pero se especializa en daño cerebral. <http://www.driveninc.com/~jlyon/hidden.html>

Holiday Care Guide to Accessible Travel.- Información sobre viajes en el Reino Unido. <http://www.healthworks.co.uk/daccess/D-Access/D-Ac>

Inn Seekers.- Ofrece una extensa lista sobre B&B's y Country Inns con acceso a sillas de ruedas. <http://www.o-c-s.com//innseekers/feature.htm>

Insiders Guide to Southern California.- Esta dirección cubre toda la información sobre museos, parques, excursiones a pie y playas. La mejor parte constituye su acceso a información muy

completa. <http://www.geocities.com/Heartland/6295/index.htm>

Italy-Accessible Tours.- Italia cuenta con una nueva web site con información sobre sus accesibles *inbound* tours. <http://www-tour-web.com/accitaly/index.html>

Mexico-Accessible Bed & Breakfast.- Rancho VistaMar, cerca de Ensenada, ha sido desarrollado por una persona que utiliza silla de ruedas. <http://www.getnet.com/~cheshire/index.html>

Mobility International USA.- Este es el lugar ideal para revisar oportunidades de intercambio que incluyen a personas con discapacidad. <http://www.miusa.org/index.htm>

MOVADO.- Hoteles de Berlín especiales para personas con discapacidad. <http://www.movado.de>

National Park Service.- Información detallada sobre todos los parques nacionales en los Estados Unidos. Las listas contienen información de acceso limitado. <http://www.nps.gov>

Neverland Adventures.- Ofrece una variada gama de oportunidades turísticas, incluyendo excelentes tours accesibles a Australia. <http://dbserver.access-able.com/access-able/details.cfm?id=526>

North Carolina Access Guide.- No incluye alojamiento, pero cubre muchos atractivos turísticos. <http://NCSNatural.com/Access-NC/>

Oxygen Traveler – Ordena el envío de equipo médico y oxígeno en todo el mundo. <http://www.oxygentravel.net/>

Prince Edward County, Canada.- Buena información turística sobre la zona en general, incluyendo una página para personas con discapacidad. <http://www.pec.on.ca>

Rainbow Wheels.- Adaptación y alquileres de vans en varios estados. <http://www.rainbowwheels.com>

Sailing Web.- Esta dirección es una fuente de información sobre navegación a vela y clubs accesibles, una vasta lista de otros lugares para hacer vela e inclusive carreras. <http://>

Turismo para personas con discapacidad

Manual para la atención del turista con discapacidad

prom
perú

www.footprint.com/sailingweb

Shoreland's Travel Health Online.- Ofrece información de salud detallada sobre más de 220 países. <http://www.trepprep.com>

Special Interest Travel.- Ofrece tours accesibles a lugares naturales en Escandinavia. <http://www.sitravel.com/>

Sprout.- Institución sin fines de lucro con base en Nueva York, dedicada a incentivar el turismo para personas con discapacidad y con enfermedades mentales a través de viajes y actividades recreativas. Paquetes especiales para turistas de edad madura. <http://www.users.interport.net/~sprout>

The Guided Tour, INC. <http://www.guidedtour.com>

The National Trust.- Acceso a información detallada sobre muchos lugares históricos administrados por el National Trust en el Reino Unido. <http://www.ukindex.co.uk/nationaltrust/>

Tourist Office Worldwide Directory.- Información para contactar a las Oficinas de Turismo de diversos países a nivel mundial. <http://www.mbnet.mb.ca/lucas/travel>

Travel Health-Centers for Disease Control and Prevention.- Ofrece material de referencia sobre viajes internacionales, recomendaciones de salud por zonas geográficas y brotes epidémicos. <http://www.cdc.gov>

Travel Health Information.- Una fuente de información para viajeros sobre cómo prevenir

problemas de salud durante el viaje. <http://www.travelhealth.com>

TravelMed International- Ordena el envío de equipo médico y oxígeno en todo el mundo. <http://travelmedintl.com>

Travel Turtle Tours.- Ofrece una amplia variedad de tours con niveles de exigencia física limitada a distintas partes del mundo. <http://www.accessible.com/tours/turtle>

Undiscovered Britain – Tours accesibles en Inglaterra. <http://www.undiscoveredbritain.com>

Universal Currency Converter.- Información sobre cambios monetarios. <http://www.xe.net/currency>

Wilderness Inquiry.- Aventuras al aire libre para personas con todo tipo de discapacidades físicas. <http://www.wildernessinquiry.org>

Wheelchair Getaways.- Alquiler de vans accesibles en 32 estados y en Puerto Rico. <http://www.blvd.com/wg>

Wheelchairs On The Go.- Ofrece una extensa guía de actividades recreativas en el Golfo de la Florida: dónde alquilar botes accesibles para pesca o la observación de manatíes. <http://dbserver.access-able.com/access-able/details.cfm?id=2421>

WRAD International Travel. Para grupos de turistas sordos con intérpretes. <http://www.wrad.org/travel>

Para mayor información ver: <http://www.sath.org/>