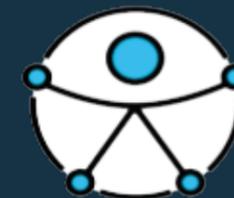


Manual de buenas prácticas

Turismo accesible



OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Esta pequeña guía práctica está diseñada como una herramienta para mejorar la experiencia turística de las personas con discapacidad. Su fin es promover la inclusión y reforzar la calidad y competitividad de la Ciudad de Buenos Aires.

¿Qué es una discapacidad?

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, define que la discapacidad es un concepto evolutivo que resulta de la interacción entre personas con deficiencias y las barreras del entorno —tanto físicas como actitudinales— que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con el resto.

La Convención reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que cualquier otra persona, y establece medidas para garantizar su inclusión y accesibilidad en todos los ámbitos de la vida.

Las discapacidades pueden ser:



Visual



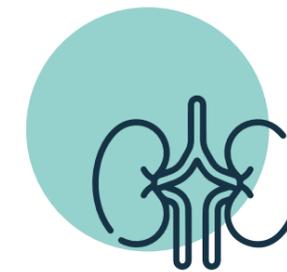
Auditiva



Motora



Intelectual



Visceral

● ● ● La discapacidad puede ser permanente o temporal.

Turismo accesible

Concepto que contribuye al desarrollo de un destino turístico, mejorando notablemente la calidad de su imagen. Un destino turístico accesible implica que el lugar esté en condiciones de brindar un servicio de igualdad de oportunidades para todas las personas.

Es fundamental:

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

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

Turismo para todos

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

¿Cómo?

- > Capacitar al personal.
- > Hacer pequeñas adaptaciones.
- > Asegurar la cadena de accesibilidad.
- > Eliminar la barreras
 - *sociales/actitudinales*
 - *comunicacionales*
 - *arquitectónicas*
 - *de transporte*
 - *urbanísticas*

Pensá formas inclusivas para:

- > Llegar.
- > Acceder.
- > Usar.
- > Recorrer.
- > Salir.

Acciones generales

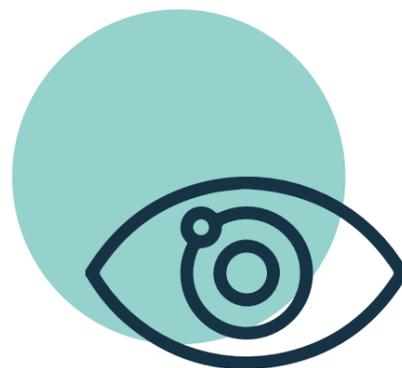
para interactuar con personas con discapacidad

- Atender a la persona, no a la discapacidad.
- Preguntar a la persona si necesita ayuda y de qué forma prefiere que se le asista.
- Dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no a otro interlocutor.
- No sobreproteger.
- Contemplar los recorridos que realizará.
- Conducirse con respeto y acorde a la edad de la persona.
- Utilizar vocabulario adecuado, evitando el lenguaje infantil y el uso de términos como "minusválidos", "personas con capacidades diferentes" o "discapacitados".



Discapacidad Visual

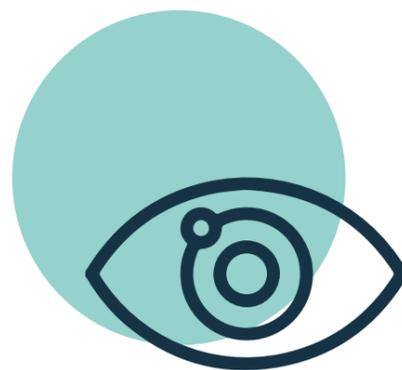
Para ayudar...



- Antes de dar ayuda, preguntar si la necesita y de qué forma prefiere que se le asista.
- No se debe tocar a una persona sin antes llamar su atención, ya que podría asustarse.
- Presentarse y hablar siempre mirando la cara del interlocutor.
- No gritar, hablar despacio y en forma clara.
- No usar palabras como “aquí”, “allí”, “esto”.
- Para orientar, usar las palabras: “izquierda”, “derecha”, “frente”, “atrás”, “arriba”, “abajo”.
- No utilizar lenguaje gestual.
- Las palabras “ver” y “mirar” pueden usarse; ellos también las usan. Ubicarse del lado contrario al del bastón, un paso más adelante. Así, la persona ciega o con baja visión podrá tomarse del hombro o brazo para ser guiada.
- Anticipar verbalmente todo lo que habrá en el camino (escaleras, desniveles, espacios estrechos, etc).
- Tratar de ser descriptivo y no utilizar palabras que se refieran a colores, especialmente si la ceguera es de nacimiento.
- Al finalizar una conversación, es importante avisar que uno se va a retirar.

Discapacidad Visual

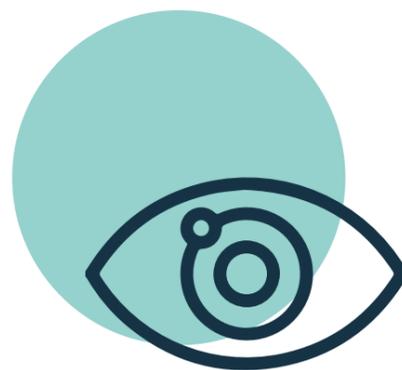
Para saber...



- Está permitido el ingreso a cualquier edificio o transporte público de las personas ciegas con su perro guía. (Ley Nacional 26.858)
- Los restaurantes están obligados a tener el menú en Braille.
- Es importante para las personas ciegas tocar los objetos que están a su alcance. De esta forma identifican cosas, reconocen formas, texturas, tamaños, temperaturas y pesos.

Discapacidad Visual

Para saber...



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



Bastón verde > Personas con baja visión.



Bastón blanco > Personas con ceguera.



Bastón rojo y blanco > Personas sordociegas.



Discapacidad Auditiva

Para ayudar...



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

Discapacidad Auditiva

Para saber...



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

*

La **Lengua de Señas Argentina (LSA)** suele ser la lengua madre de las personas sordas. Así, el castellano es una segunda lengua que no todos adquieren o lo hacen con dificultad. Con lo cual, no todas las personas sordas están alfabetizadas. En esos casos, si no se cuenta con un intérprete de LSA, se pueden utilizar imágenes, objetos concretos o apps como "LSA App" o "LSA en Familia" para comunicarse.



Discapacidad Motora

Para ayudar...



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

Discapacidad Motora

Para ayudar...



- No bajar rampas muy pronunciadas si no se está seguro de poder con el peso de la persona y el control de la silla.
- En caso de bajar una rampa, es más seguro hacerlo de espaldas.
- Respetar el ritmo de marcha de la persona con discapacidad motora.
- Para eliminar las barreras físicas, se puede hacer un mapa/recorrido previo identificando un camino sin obstáculos y accesible, sugiriendo ese recorrido.
- Tener en cuenta que si la persona deja un elemento de apoyo en un lugar que obstruye el paso, este no debe ser movido sin previo aviso.

Para saber...

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

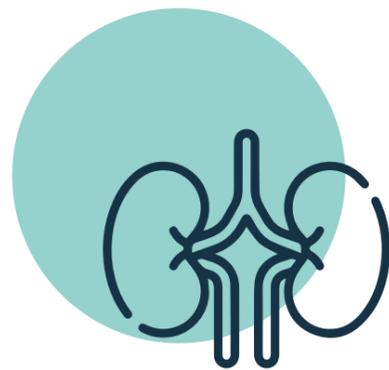
Discapacidad Intelectual

Para ayudar...



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

Discapacidad Visceral



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

Para ayudar...

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

Para saber...

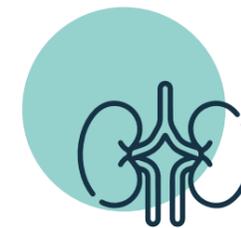
- Esta discapacidad generalmente no es visible.

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

Eliminemos los prejuicios relacionados con la imagen.

Consideraciones generales

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

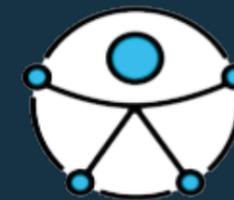


- Considerar la accesibilidad en los protocolos de seguridad y evacuación.
- Capacitar al personal: una buena actitud salva cualquier dificultad que pueda existir.
- Saber en qué lugar se encuentran los sanitarios accesibles para personas con discapacidad.

Para mayor información, los invitamos a consultar la siguiente bibliografía

- Biblioteca Virtual:
<https://buenosaires.gob.ar/vicejefatura/ba-discapacidad/biblioteca-virtual>
- Manual Práctico de Diseño Universal:
https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2023-04/manual_de_diseno_universal.pdf
- <https://buenosaires.gob.ar/copidis/material-de-descarga/manual-practico-de-comunicacion-accesible>

¡Muchas gracias!



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**