

# Recomendaciones de apoyo

para los prestadores de servicios turísticos para la atención de las personas con discapacidad en el sector turístico, ante crisis sanitarias como el COVID-19



Un turismo para todos  
solidario y sostenible



# Introducción

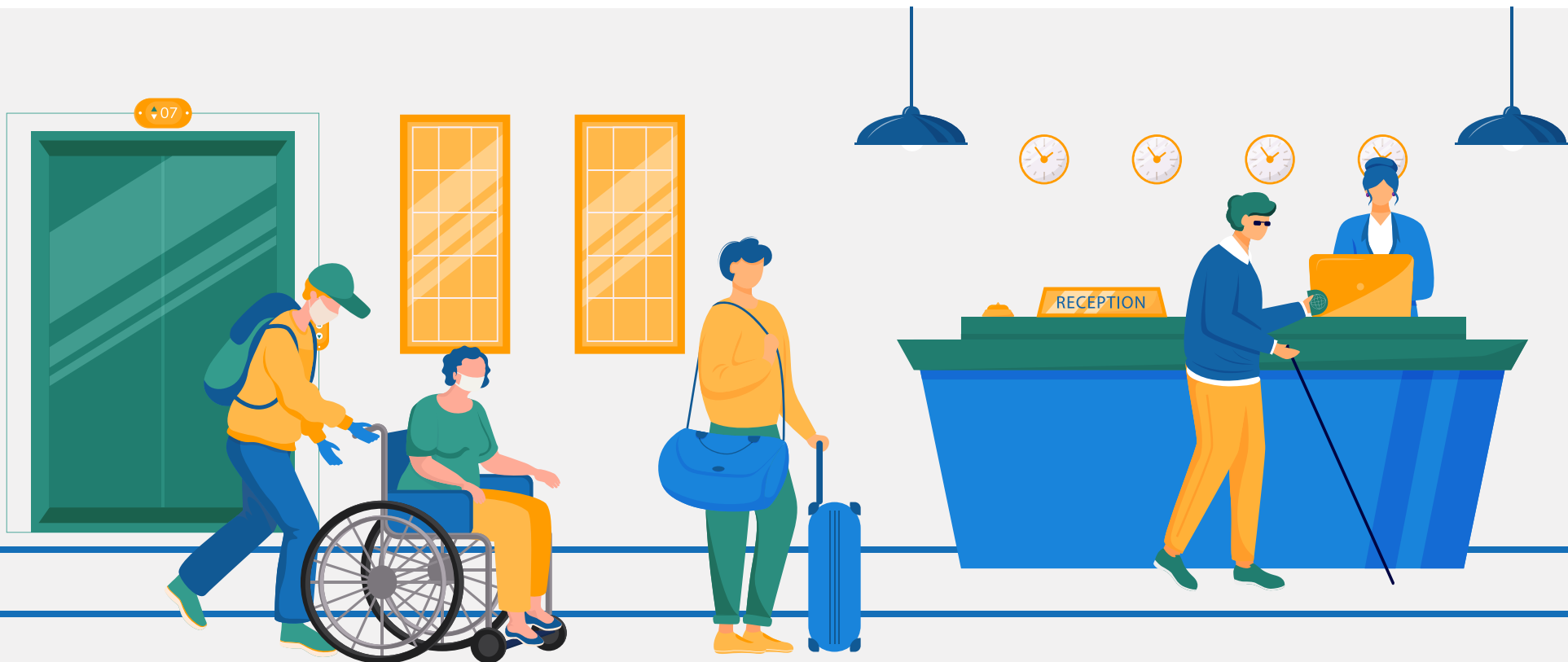


La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que deben adoptarse todas las medidas posibles para garantizar la seguridad y protección de las personas con discapacidad, en particular en situación de emergencias sanitarias, como es el caso del Covid-19.

El turismo es una gran industria en el mundo y el actual contexto internacional ha obligado a los diferentes países a establecer protocolos sanitarios para que la reapertura de esta industria se realice en las mejores condiciones posibles de seguridad para todos.



Los protocolos, a nivel mundial, han sido diseñados de manera general, pero son pocos aquellos que han considerado la accesibilidad y las especificidades de una clientela con necesidades de accesibilidad. El Grupo de trabajo sobre el turismo accesible de la Organización Internacional de Turismo Social - ISTO, conformado por representantes de diferentes organizaciones de todo el mundo, sugiere que estos protocolos se acompañen de las recomendaciones que se detallan a continuación. Éstas deberían conducir a una mayor inclusión de las personas con discapacidad al ocio turístico.



# Recomendaciones generales para la atención de personas con discapacidad



Bajo ninguna circunstancia estas recomendaciones sustituyen a las reglamentaciones nacionales o territoriales.

Recomendamos consultar los protocolos implementados en su país, tanto los emitidos por el Ministerio de Salud como por el Ministerio o el Instituto de Turismo correspondientes.

Considere que estas recomendaciones pueden variar, dependiendo del desarrollo de la pandemia y que sólo tienen por objetivo servir de guía para favorecer la inclusión de las personas con discapacidad al turismo.



Para garantizar la seguridad sanitaria de las personas con discapacidad, es necesario que se consideren las siguientes recomendaciones generales:

## 01 Capacitar a toda la cadena de valor del sector turístico

sobre la atención a las personas con discapacidad, de conformidad con el reglamento vigente de cada país, pero también aplicando esta guía de recomendaciones.

## 02 Aplicar protocolos de atención a personas con discapacidad

incluyendo en las medidas la actuación frente a casos sospechosos de Covid - 19 de PcD.

## 03 Contar con una política de comunicación

clara, sencilla y adaptada para los diferentes públicos con discapacidad.



## 04 Informar en todos sus medios de comunicación

sobre las condiciones de accesibilidad de los servicios turísticos, e integrar la información sobre las medidas sanitarias establecidas adaptadas.

## 05 Ofrecer la posibilidad de pago efectivo o con tarjeta

evitando los desplazamientos dentro del establecimiento.

## 06 Ofrecer prioridad a las personas con discapacidad

en las filas de atención (si existieran) y asegurar la presencia de asientos preferenciales.

## A la hora de recibir y atender a personas con discapacidad, recuerde:

- Hablar directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Favorecer espacios accesibles que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.
- Explicar con claridad las medidas sanitarias que debe seguir con respecto a sus apoyos técnicos, como silla de ruedas, muletas, perro guía, etc.
- Limpiar y desinfectar cualquier tipo de equipo o material de apoyo prestado a la persona con discapacidad antes y después de su utilización, incluyendo la llave para el acceso al sanitario accesible.

El establecimiento de distancias de seguridad (por ejemplo, los espacios entre las mesas de un restaurante) facilitará los desplazamientos de una persona en silla de ruedas.

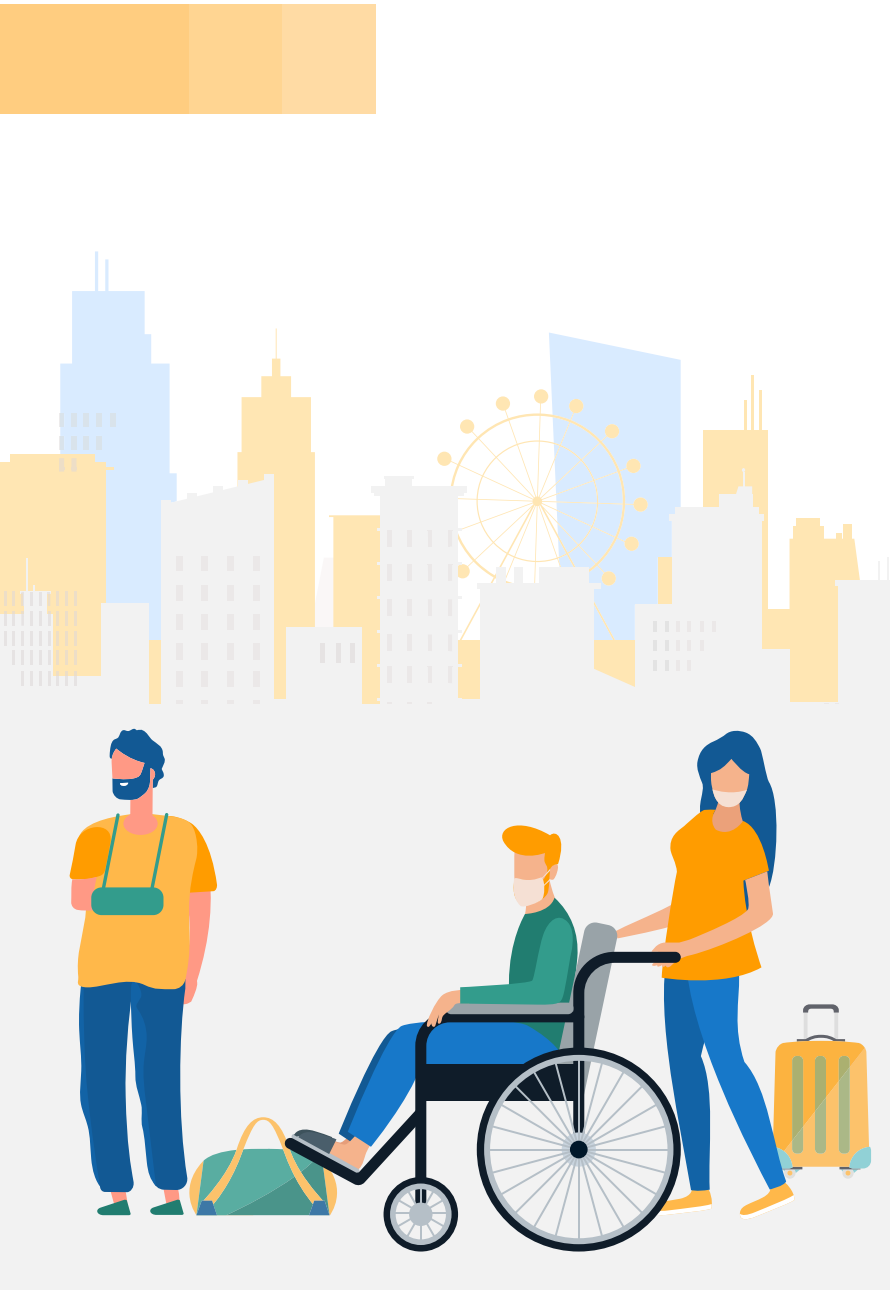


# Recomendaciones específicas para personas con discapacidad física



Los protocolos COVID-19 indican la colocación de alcohol en gel o lavamanos al ingreso de los establecimientos. Se recomienda que su sistema de accionamiento y la altura de este sea accesible y

pueda ser utilizada por todo el mundo (usuarios de silla de ruedas, personas de talla baja, personas sin movilidad en sus miembros superiores y/o inferiores, etc.)



### Limpieza de superficies



01

Las personas con discapacidad física requieren generalmente apoyarse en elementos como barras, pasamanos, botón de emergencia, etc., por lo cual, la limpieza de estos elementos, así como de cerraduras, picaportes, teclados, entre otros, debe ser más frecuente.

### Desinfección de manos



03

En el caso que la persona con discapacidad física requiera apoyo para superar alguna barrera arquitectónica, primero se le debe preguntar la forma correcta de brindarle ese apoyo, procurando todas las medidas de seguridad sanitaria.

Se recomienda lavar y/o desinfectar las manos antes y después de brindar la asistencia.

Si el establecimiento dispone de un ascensor necesario para acceder a los pisos, es importante mantenerlo en funcionamiento.

### Desinfección de silla de ruedas



02

Los usuarios de silla de ruedas tienen contacto con el piso a través de sus llantas, se recomienda la desinfección al ingresar al establecimiento, procurando que este ingreso o implemento de desinfección sea accesible.

Algunas personas en silla de ruedas viajan con un perro de compañía. Se recomienda no tocar al perro.

### Desinfección de material de apoyo



04

Es importante recordar que las personas de talla baja pueden también requerir material de apoyo como pedestales, escaleras o barras, mismos que deberán ser desinfectados antes y después de su utilización.



# Recomendaciones específicas para personas con discapacidad visual



En presencia de una persona con discapacidad visual, recordar identificarse, avisar cuando llega y se retira, evitar el contacto físico y mantener la distancia física recomendada, dar indicaciones claras y concretas como izquierda, derecha y evitar palabras imprecisas como aquí o allá. Se recomienda ser exhaustivo con las descripciones de espacios y recorridos.

Las personas con discapacidad visual utilizan equipos de apoyo como el bastón o el perro guía. Además, utilizan mucho sus manos para explorar y guiarse. Se recomienda no tocar el bastón o el perro y desinfectar con mayor frecuencia y rigurosidad las superficies de los elementos que utilizan para orientarse.

Si una persona con una discapacidad visual desea ser guiada, ofrecer el hombro en lugar del codo, pues es el lugar que indica el protocolo de estornudo y tos, y, por ende, una parte del cuerpo que se debe evitar poner en contacto con otra persona.

Toda la información que el establecimiento desee proporcionar (por ejemplo, los menús de los restaurantes, la información de los museos, etc.) debe ser accesible. También es posible presentar las instrucciones sanitarias en letra grande en papel plastificado, que se puede limpiar después de su uso.



# Recomendaciones específicas para personas con discapacidad auditiva

---



## Se recomienda utilizar mascarillas transparentes

Se recomienda al personal utilizar mascarillas transparentes y/o visores o elementos de apoyo adicionales, como una pizarra acrílica, hoja de papel o teléfono móvil, evitando que la persona con discapacidad auditiva toque los mismos elementos que el personal y garantizar así el cumplimiento de las normas sanitarias.

---

## Se recomienda contar con un intérprete de lengua de señas

Si no es posible contar con un intérprete de lengua de señas, se facilitará una videollamada con alguien de su confianza.

---

## Se recomienda el uso de documentos ilustrados

Además, se recomienda promover el uso de documentos ilustrados con pictogramas o dibujos, de forma digital o impresos plastificados, que puedan simplificar el mensaje, manteniendo las distancias físicas y las medidas de seguridad sanitaria.

# Recomendaciones específicas para personas con discapacidad cognitiva



Las personas con discapacidad cognitiva necesitan información concreta, clara y sencilla, con frases cortas, respetando tiempos de comunicación y comprensión. También necesitan tiempo para asimilar la información.

Se recomienda facilitar el uso de documentos ilustrados con pictogramas o dibujos, ya sean digitales o impresos plastificados, que puedan simplificar el mensaje, manteniendo las distancias físicas y medidas de seguridad sanitaria. Se prefiere el uso de documentos que sean fáciles de leer y entender.





Un turismo para todos  
solidario y sostenible

