



DESCARGA LA GUÍA DIGITAL



Créditos fotografía portada:
Turisme Comunitat Valenciana

BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE

04

¿Cómo atender
a los clientes con
necesidades de
accesibilidad?

Junio 2021



RECOMENDACIONES PARA ATENDER A

CLIENTES CON NECESIDADES

DE ACCESIBILIDAD

Las características de accesibilidad que presentan los establecimientos tienen la misma importancia que el servicio ofrecido por el personal de atención al público

en los mismos. Para cualquier persona, con o sin discapacidad, la atención recibida es determinante para valorar el nivel de satisfacción del servicio prestado.

Además, una atención adecuada promueve la fidelidad del cliente. A continuación, se presentan algunas pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con otras necesidades diversas.

“

La accesibilidad nos beneficia a todos: es un requisito imprescindible para una parte de la población, si nos referimos a las personas con discapacidad, representa una condición necesaria para otros perfiles, si incluimos a las personas mayores o a las familias con niños...en definitiva, la accesibilidad es comodidad y calidad para todas las personas. ”



Descarga el folleto
en la web
www.turisme.gva.es

01 GENERALIDADES

- Tratar a la persona con discapacidad con **naturalidad**, evitando prejuicios que impidan o dificulten una adecuada relación.

- **Dirigirse siempre a la persona con discapacidad**, no a su acompañante, guía o intérprete.
- **Antes de ayudar, preguntar** si la persona necesita o quiere ayuda y cómo poder hacerlo mejor.
- El personal, debe **conocer el nivel de accesibilidad** del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad.
- Asegurarse de que **se ha entendido el mensaje** y dejar el tiempo necesario para que la persona se exprese, sin mostrar impaciencia.



No existen palabras tabúes. Es natural decir a una persona ciega “nos vemos luego” o a otra en silla de ruedas “anda más deprisa”.

- **Evitar la sobreprotección** y tratar a las personas como corresponde a su edad y necesidades.
- **Prudencia con el contacto físico**, evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento.

Se deben evitar términos anticuados y peyorativos como “inválido”, “minusválido”, “discapacitado”, etc. y hablar siempre de “persona con discapacidad”.



02

PERSONAS QUE CAMINAN DESPACIO Y/O UTILIZAN MULETAS

- **Ajustar el paso** al de la persona con movilidad reducida.
- **Ofrecerle el brazo** y evitar agarrarle.
- **Prestar atención** a la irregularidad del pavimento y a cualquier obstáculo en el itinerario.
- **Indicar el itinerario** más corto y accesible.
- Al bajar escaleras, **situarse** un escalón por debajo de la persona con movilidad reducida; al subirlas, un escalón por encima.
- **Si solicita ayuda, ayudarle a transportar** sus objetos o paquetes, no separarle de las muletas.
- En momentos de espera, **se le debe proporcionar** una silla o asiento con respaldo y reposabrazos.



03

PERSONAS QUE UTILIZAN SILLA DE RUEDAS

- **Colocarse frente a la persona**, nunca detrás, y situarse a cierta distancia para no obligarle a levantar o girar la cabeza.
- **Si la persona no solicita ayuda**, limitarse a prestar atención al trayecto y estar listo a ayudar frente a cualquier obstáculo o barrera.
- **Si se desconoce el manejo de la silla de ruedas**, preguntar a la persona usuaria cómo ayudarle y mantener una marcha lenta y controlada, siguiendo sus instrucciones.

04

PERSONAS CON DIFICULTAD PARA HABLAR

- **Tratar de entender a la persona sin apresurar**, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- **Si no se ha comprendido el mensaje, comunicarlo a la persona**, para que utilice otra manera de expresar lo que desea.
- **No aparentar haber entendido el mensaje** si no ha sido así.

“ Algunas personas sordas solo se comunican por medio de lengua de signos (LS), por lo que se recomienda que al menos una persona de atención al público conozca la LS o que, en alternativa, se cuente con un sistema de videointerpretación. ”



05

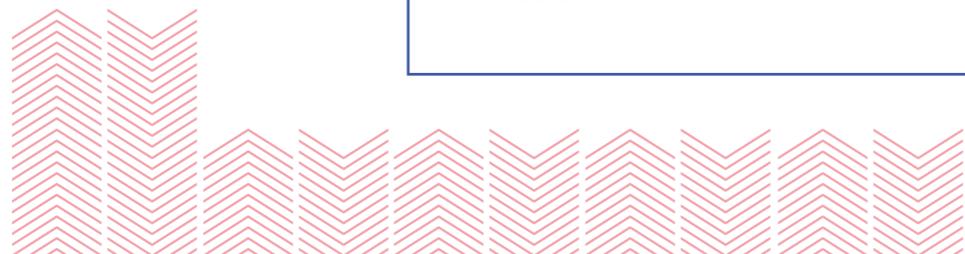
PERSONAS CON DIFICULTAD PARA OÍR

- **No hablar nunca** a la persona si no se la está mirando y llamar su atención con una discreta señal antes de hablar.
- **Hablarle de frente**, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial y situarse a su altura (si se trata de un niño, con mayor motivo).
- Mientras se le habla, **evitar mantener objetos en los labios** (un cigarrillo, un bolígrafo...) o en la boca (las manos, un caramelo, goma de mascar...).

08



- **Vocalizar bien, pero sin exagerar y sin gritar.** Hablar siempre con voz, aun sabiendo que la persona no lo puede oír.
- **Hablar con naturalidad,** ni deprisa, ni despacio.
- **No hablar en modo rudimentario o en argot.** Tampoco comunicarse con palabras sueltas.



- Si la persona no ha entendido el mensaje, **repetirlo o construir la frase de otra forma más sencilla,** pero correcta, y con palabras de significado similar.
- **Acompañar el mensaje oral con gestos naturales,** que le sirvan de apoyo, o bien con alguna palabra escrita.
- En conversaciones en grupo, **respetar los turnos de los interlocutores** e indicar cuando se va a intervenir.

06

PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- **Los perros de asistencia,** debidamente acreditados e identificados y que acompañan a personas con discapacidad visual, física, auditiva o cualquier otra necesidad contemplada en la [Ley 12/2003 de 10 de abril](#), de la Generalitat, sobre Perros de Asistencia para Personas con Discapacidades, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad. No se le debe tocar mientras trabaja y siempre hay que pedir permiso a su dueño.





- **Ser precisos y concretos** a la hora de dar información, usando explicaciones globales y no saturando con muchos datos, ya que pueden llegar a confundir.
- **No sustituir la comunicación verbal por gestos.** Otra forma de dar explicaciones es la de guiar las manos o brazos de la persona con discapacidad visual y ofrecerle un modelo corporal.
- **En situaciones de riesgo,** no se deben utilizar palabras como “¡ay!” o “¡cuidado!”; sino hacer uso de palabras como “¡alto!”, “¡quieto!”, para evitar que la persona siga avanzando, y ofrecer una explicación inmediata.

- Comenzar la comunicación con la persona con discapacidad **identificándose,** y utilizando su nombre, si se conoce.
- **Para saludar, avisar antes de coger la mano de la persona o besarle,** para evitar asustarle. Para llamar su atención, se puede tocar su mano u hombro.

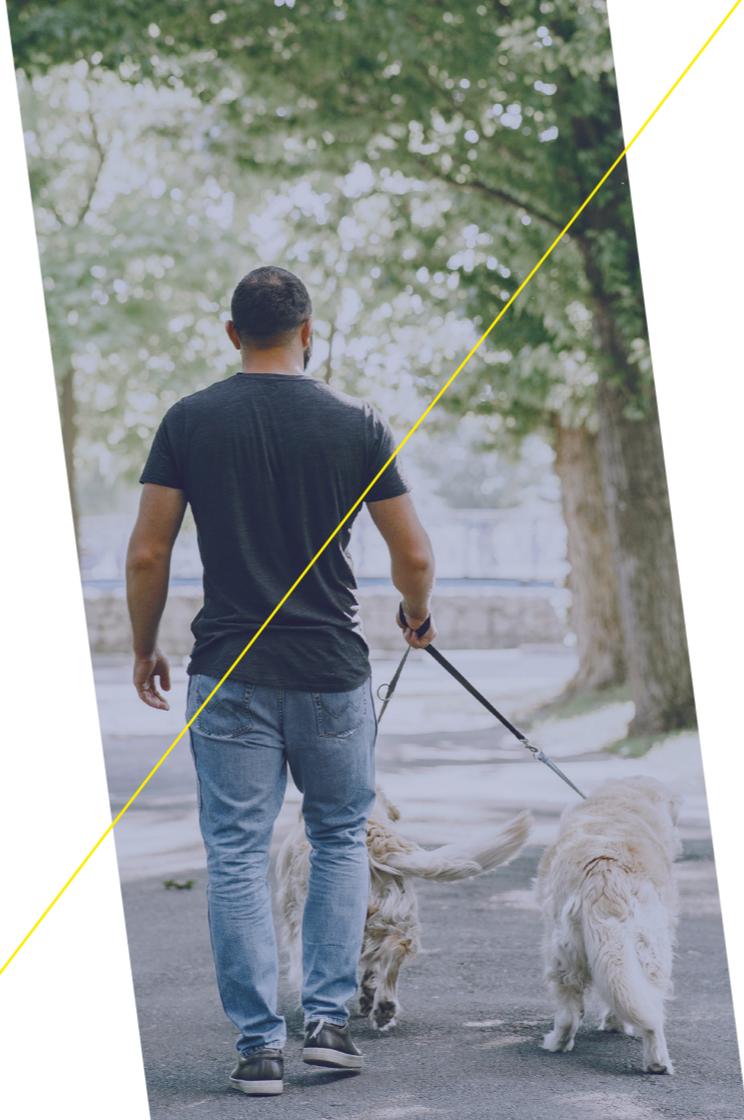
- De ser necesario, **comunicar qué se está haciendo** o qué se va a hacer.
- **Hablar despacio y claro,** pero sin gritar, mirando siempre a la cara la persona.
- **Durante una conversación,** sobre todo si es de grupo, decir el nombre de la persona con

discapacidad visual, para demostrarle que se espera su respuesta.

- **Colocarse donde la persona pueda identificar a su interlocutor,** especialmente si tiene resto de visión.

- **No utilizar palabras indeterminadas** como “esto, aquello, aquí, allí, ...”, ya que suelen ir acompañadas de gestos que no se van a percibir. Se debe puntualizar con expresiones que tengan valor, como “a tu derecha, delante, ...”, porque indican una posición concreta y son interpretables.

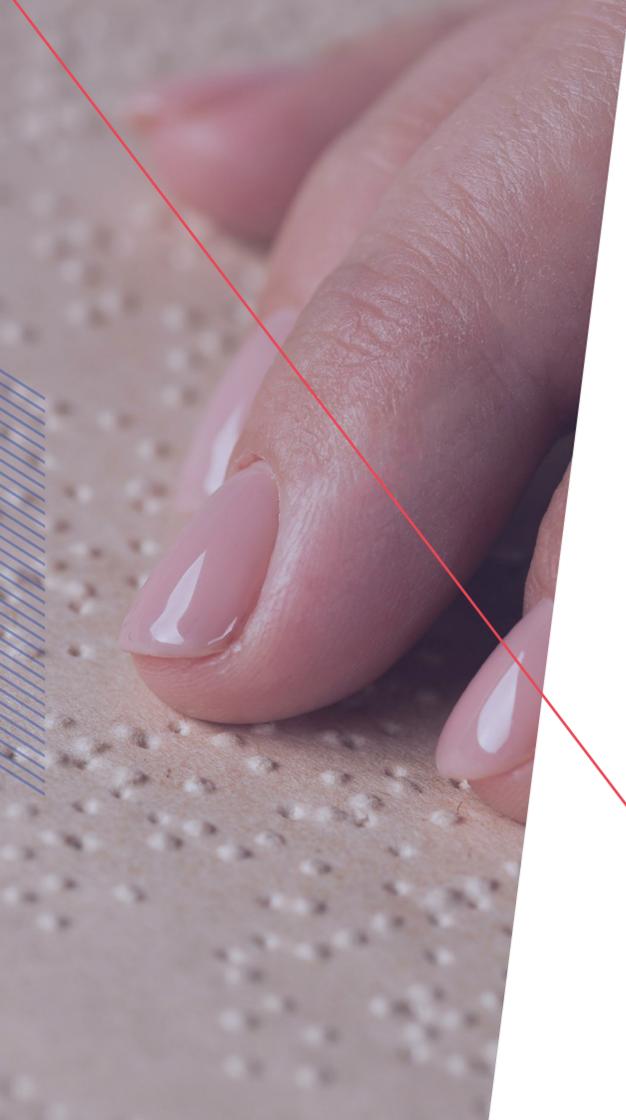
- **No se debe seguir** a una persona ciega sin decírselo, pues le creará inseguridad.
- **Si hay que ausentarse** momentáneamente, es necesario comunicárselo a la persona y situarla en un punto concreto (junto a una mesa, una pared), nunca en un espacio sin referencias.
- **Si la persona con discapacidad visual solicita la lectura de algún documento**, hacerlo textualmente.



07

PARA GUIAR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL

- A la llegada del cliente, **explicarle la organización del espacio** y, si está interesado, acompañarle en una visita de reconocimiento para que posteriormente pueda orientarse y circular autónomamente.
- Es importante **no cambiar las cosas de lugar** mientras esté hospedado un cliente con discapacidad visual.
- **Para acompañarle**, ofrecerle el brazo y caminar ligeramente por delante de él: la persona cogerá por encima del codo o por el hombro a su acompañante. En el caso de niños, es más recomendable cogerles de la mano.
- En el caso de que la persona utilice **bastón o perro guía**, colocarse en el lado opuesto.



- **Advertir de posibles obstáculos** que se encuentren a su paso. En escaleras, indicar si se sube o baja, y el tipo de escalera (fija o mecánica).
- **A la hora de cruzar una puerta** o hueco de paso, indicarlo previamente y colocarse delante de la persona con discapacidad visual.
- **Indicar los cambios de dirección**, hacia la derecha o izquierda, en la medida en que se aproximan.

“ Si el cliente solicita un lugar o una adaptación especial, no es una queja, sino una necesidad a la que hay que responder de manera positiva. ”

08 PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes. Por ello se recomienda hablar de forma clara y pausada. A la hora de ofrecer información, cuanto más sencilla y clara, mejor.





- Hay que emitir **oraciones claras y concisas**. Si necesario, recurrir a ejemplos.
- Si el cliente **no entiende el mensaje**, intentar explicárselo de otra forma.
- **No tratar de forma infantil**; hacerlo de manera acorde a su edad.
- **Una persona con discapacidad intelectual puede tener dificultades** para tomar decisiones de forma rápida; es necesario respetar su tiempo, con paciencia.
- **No es no, y sí es sí**. Si la persona toma una decisión, no se debe intentar convencerle de lo contrario.

09

PERSONAS CON OTRAS NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD

Existen personas que presentan otras necesidades que se deben tener en cuenta. Algunas de ellas son difíciles de identificar, como pueden ser aquellas relacionadas con la pérdida de funcionalidad de

algunos órganos internos, con la ingestión de determinados alimentos o reacciones alérgicas ante la exposición al aire, al sol o al contacto con algún tipo de material, moquetas, pinturas, etc.

- En la relación con estas necesidades, como para el resto de las mencionadas, será necesario preguntar a la persona qué necesita y cómo desea ser atendida.



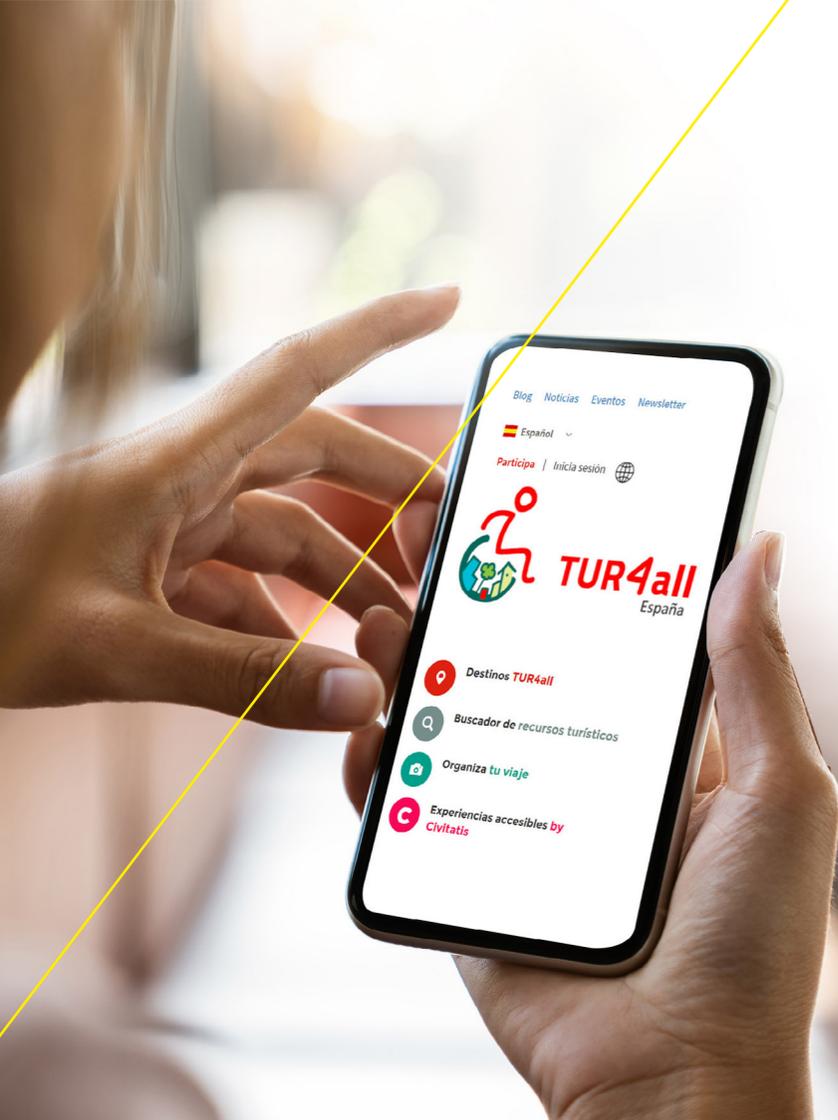
POR QUÉ ES IMPORTANTE INFORMAR

A LOS CLIENTES DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

Es necesario proporcionar información objetiva y descriptiva, huyendo de los logos y símbolos que certifican la accesibilidad sin aportar más información, información errónea

o demasiado general, provoca que algunos clientes no puedan acceder a un establecimiento, hacer uso del mismo o de parte de sus instalaciones.





TUR4ALL

“Turismo Accesible para todas las personas”

Uno de los canales de promoción de la oferta turística.

Si tienes necesidades de accesibilidad, si gestionas un destino, si posees un establecimiento o eres un proveedor o intermediario de servicios turísticos, TUR4all te permite:

- **Consultar la información** sobre las condiciones de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva de los destinos y establecimientos o recursos turísticos de todo el territorio español y del resto del mundo.
- **Ofrecer a los gestores de destinos**, establecimientos y servicios turísticos la oportunidad de realizar una autoevaluación sobre la accesibilidad de sus instalaciones y/o servicios.

- Encontrar la información práctica y útil para planificar las vacaciones y **organizar tu viaje accesible.**

Usar la plataforma en 11 idiomas: castellano, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, mandarín, catalán, valenciano, euskera y gallego.

Incrementa la base de datos de recursos turísticos accesibles de una forma colaborativa.

También puedes hacer comentarios sobre el establecimiento y valorar la accesibilidad y el trato al cliente.

Puedes consultar la oferta turística accesible aquí. Si quieres introducir nueva información, debes crearte un perfil y convertirte en usuario TUR4all. Tardará menos de 1 minuto.

