



CIUDADES Y ESPACIOS PARA TODOS

Manual de Accesibilidad Universal

Corporación Ciudad Accesible
Boudeguer & Squella ARQ

Reinserción Laboral

En el marco de la rehabilitación integral



Agregamos valor,
protegiendo
a las personas

*Instituto de Rehabilitación
Mutual de Seguridad CChC*

PARA CONSULTAS COMUNÍQUESE AL TELÉFONO (56-2) 677 5443



CAPÍTULO IV

Accesibilidad en la recreación y el servicio

“Así se tenga 8 u 80 años, queremos que el mundo funcione para uno”.

—Unlimited by Design.

ESPACIOS CULTURALES

MUSEOS

La tendencia mundial es ofrecer soluciones de accesibilidad para desarrollar espacios integradores, de manera que la persona con movilidad o capacidades sensoriales reducidas pueda aproximarse lo más posible a los valores culturales del patrimonio que ofrece un museo.

La primera condición que debe cumplir un museo es la información que ofrece en impresos e internet, y que permitirán programar una visita sin resultados frustrantes.

- Es necesario incluir información sobre los accesos para personas con movilidad reducida, estacionamientos, circuitos accesibles, salas visitables, servicios higiénicos y ascensores.
- Además debe incluir la información necesaria para personas con capacidades sensoriales disminuidas, como los contenidos disponibles en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de éstas a través de audio guías.



185 ✓

Foto 185: acceso Museo de Arte Latinoamericano. Buenos Aires, Argentina.

Como segunda condición debe realizarse un chequeo de la cadena de accesibilidad, donde deberán analizarse:

- El entorno exterior, como circulaciones desde los estacionamientos y paraderos de locomoción colectiva hasta el acceso del edificio.
- Circulaciones interiores sin cambios de nivel o con rampas hasta las salas de exhibición y espacios comunes.
- Estado y dimensiones de ascensores y/o plataformas elevadoras de uso autónomo.
- Información adecuada en los casos en que son necesarios los circuitos alternativos.
- Adaptación de un baño con características de uso universal.

Access Information



Access Information for Visitors with Disabilities



186 ✓

Foto 186: folleto con información específica para personas con discapacidad, Metropolitan Museum of Art. Nueva York, EE.UU.



187 ✓

Foto 187: circulaciones interiores accesibles, Metropolitan Museum of Art. Nueva York, EE.UU.

La tercera condición se relaciona a los contenidos:

- La altura de vitrinas que permitan el acercamiento y visualización desde una altura de persona en silla de ruedas o un niño. La altura de visión a considerar será de 110 cm.
- Textos con tipografías de tamaño entre 18 y 24 pt. Se recomiendan las tipografías sans serif como Helvetica, Times, Arial o Verdana.
- Evitar textos en mayúsculas, separar las líneas un 20% adicional, justificar a la izquierda y dar un contraste adecuado. El color blanco sobre fondo negro sin brillo es el más adecuado.
- Iluminación y colores de contraste adecuado. No se debe producir reflejos de la luz en vitrinas ni otras superficies brillantes.
- Reordenamiento de alturas de objetos, imágenes, etc.
- Láminas en relieve: dibujos y diagramas táctiles. Estas láminas en relieve son un recurso muy utilizado y sus contenidos incluyen reproducciones de imágenes gráficas de muy distintas materias. Por regla general en estos trabajos la imagen es muy simple, se evita la perspectiva y se simplifican los detalles. Hoy en día también contamos

con otro tipo de imágenes táctiles, que por su rápida producción de las imágenes en relieve, se ha comenzado a utilizar sobre todo en exposiciones temporales. Se les llama imágenes de papel microcapsulado u Horno Fúser.

- Maquetas táctiles: la gran ventaja de una buena maqueta es su carácter tridimensional; esta cualidad permite su observación desde distintos puntos de vista y a diferente nivel de detalle, a la vez que posibilita una panorámica del conjunto.
- Cuando se ofrece algún material de tipo audiovisual debe ofrecerse también una opción alternativa para personas sordas, en este caso debe ser subtítulo o contar con material impreso equivalente.

Una fórmula aceptable sería que existieran recursos al alcance físico e intelectual para un tiempo de visita equivalente al de una persona no discapacitada o no menor a una hora.

Estas facilidades favorecen a todo el público, porque son cómodas, se adaptan a una gran variedad de visitantes y no perjudican al resto del público; al contrario, lo benefician.



188 ✓

Foto 188: acceso adaptado señalado en el ingreso. Londres, Inglaterra.



189 ✗

Foto 189: barrera en el acceso impide la entrada de un visitante a un museo. Santiago, Chile.



190 ✓



191 ✓

Fotos 190 y 191: vitrinas de exhibición que permiten el acercamiento de una silla de ruedas para observar los contenidos. Munich, Alemania y Punta Arenas, Chile.

ZONAS PATRIMONIALES - ADAPTACIONES EDIFICIOS ANTIGUOS

La rehabilitación de edificios antiguos o de carácter histórico es una de las facetas más complejas de los principios y criterios de accesibilidad.

Sólo pueden darse recomendaciones generales, ya que cada caso exige ser evaluado en forma particular y las soluciones serán también únicas para cada edificación.

La primera solución a abordar será el ingreso mismo al edificio. El uso equitativo, primer criterio del diseño universal, evita segregar a un tipo de usuario. Deberá intentarse, utilizando toda la creatividad y medios disponibles, adaptar el ingreso principal. Utilizando materiales similares o imitando adornos originales del edificio como

balaustras en las rampas, se pueden disimular e incorporar estéticamente las rampas o elementos mecánicos elegidos para facilitar el ingreso.

Cuando por razones de excesiva altura resulte imposible adaptar un acceso en la entrada principal, se buscará la manera de adecuar un acceso secundario. Éste deberá ubicarse lo más próximo posible al acceso principal.

En el caso de optar por un acceso secundario, se hace imprescindible señalar en el acceso principal con el Símbolo Internacional de Accesibilidad la dirección hacia donde debe dirigirse. Si fuera necesario recibir asistencia (abrir un portón o puerta de ascensor), debe instalarse un timbre para solicitar la ayuda necesaria y ésta deberá estar siempre disponible.



Foto 192: rampa mecano removible en el acceso a la catedral de Santa María la Real de la Almodena. Madrid, España.

Debe primar el criterio de autonomía (la persona debe poder llegar sola) y el sentido común de no optar por espacios demasiado lejanos donde la persona se encuentre con portones cerrados y sin la asistencia necesaria para ingresar.

El segundo punto a evaluar será el recorrido en su interior. Dependiendo del tipo de edificio y el servicio que presta, deberán evaluarse las distintas alternativas de circulación y seleccionar aquellas que menos necesidades tengan de adaptaciones. Los itinerarios accesibles deben estar claramente señalizados.

El espacio escogido para adaptar servicios higiénicos deberá encontrarse dentro del recorrido accesible del edificio. El espacio necesario no es un gran problema, ya que normalmente las edificaciones antiguas disponen de recintos bastante amplios. Se requerirá modificar las posiciones de los aparatos sanitarios y regular sus alturas (ver pág. 114 a 129).

Es importante revisar los anchos de puertas en los accesos y circulaciones a los distintos recintos.



Foto 193: rampa adaptada a edificio histórico. Reichstag. Berlín, Alemania.



Foto 194: circulaciones accesibles adaptadas en el Coliseo Romano. Roma, Italia

ESPACIOS RECREATIVOS

CINES, TEATROS, AUDITORIOS Y ANFITEATROS.

Las características principales que deben presentar estos recintos son:

Contar con estacionamientos reservados para personas con discapacidad, próximos al acceso y conectados mediante una circulación accesible a la entrada principal.

Las circulaciones interiores deberán tener como mínimo un ancho libre de 90 cm y libre de peldaños. Es recomendable proveer de pasamanos la circulación de acceso y escaleras de la sala.

Al interior de la sala se debe contar con espacios destinados a sillas de ruedas debidamente señalizados. Las

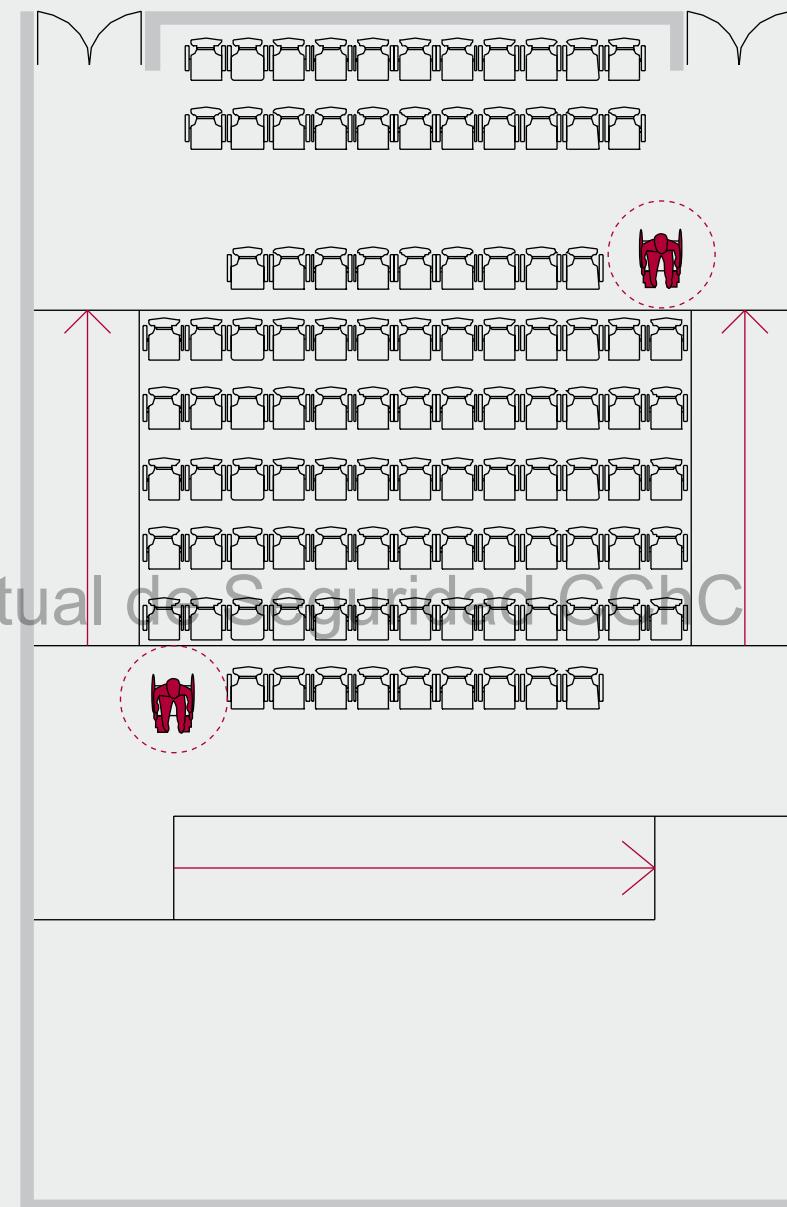
ubicaciones destinadas serán aleatorias, no todas en el mismo lugar, preferentemente a los costados de las líneas de asientos, en el mismo nivel de acceso. El espacio necesario para la ubicación de una silla de ruedas es de 85 x 120 cm. Este espacio debe ser plano. En salas de cine no se recomienda la primera fila por lo difícil e incómodo que resulta la postura frente a la cercanía de la pantalla.

El pavimento o superficie del suelo se recomienda antideslizante. En caso que sea alfombra, el buclé o pelo debe ser compacto y no sobrepasar los 13 mm. Como condición de seguridad, se deberá implementar franjas de luces en ambos bordes del pasillo de acceso, en los bordes de escalones y pendientes, con el fin de visualizar correctamente los límites.

TENDENCIA

Debieran disponerse al menos dos ubicaciones diferentes como espacio para sillas de ruedas.

Los teatros o auditorios deben no sólo permitir el ingreso y uso como espectador de las personas con discapacidad, sino que también deben contar con la posibilidad de acceder al escenario.



En el caso de teatros, auditorios y anfiteatros donde se contempla un escenario, éste deberá ser accesible desde la ubicación del público a través de una rampa paralela de ancho mínimo de 90 cm, con pendiente máxima de 10%.

Para la buena visibilidad de niños

se deberá proporcionar a los espectadores algún elemento para poner sobre el asiento y así alcanzar la altura del ojo de un adulto.

Las salidas de emergencia deberán ser accesibles y ubicadas en un lugar visible, con señalizaciones luminosas y acústicas.



195 ✓



196 ✓

Foto 195: espacio para ubicar una silla de ruedas. Cine Centro Cultural La Moneda. Santiago, Chile.

Foto 196: auditorio con acceso universal a escenario. Melipilla, Chile.

RESTAURANTES Y BARES

Prestar un servicio para todas las personas en este tipo de recintos implica disponer de acceso, circulación, comunicación, uso del mobiliario y servicios higiénicos apropiados.

En restaurantes y lugares de consumo de alimentos debe considerarse un pasillo de circulación que permita el ingreso y desplazamiento de una silla de ruedas hasta las mesas y los servicios higiénicos.

El área libre de circulación hasta las mesas debe ser de 90 cm de ancho como mínimo.

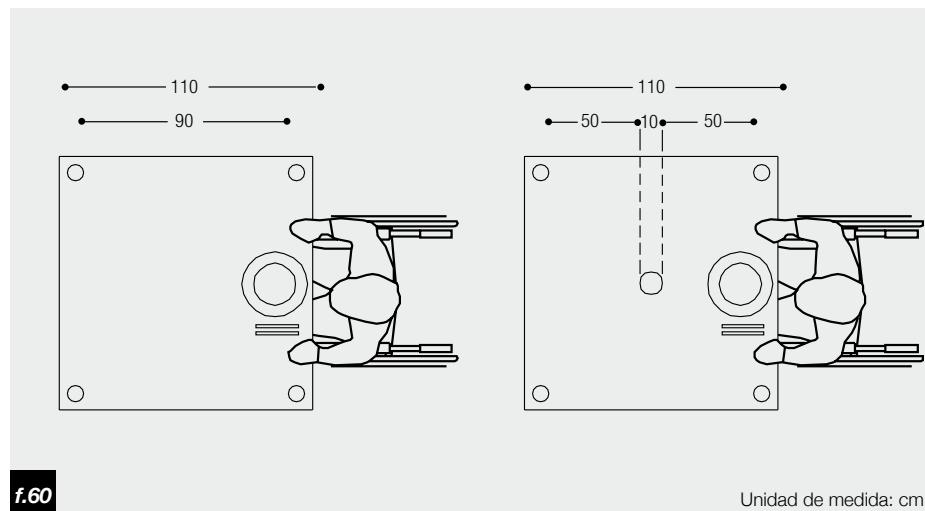
Es recomendable contar al menos con una mesa de cuatro patas o un pedestal central.

El ancho libre de una mesa debe ser de 90 cm para la aproximación de una silla de ruedas y la altura mínima libre bajo la mesa debe ser de 70 cm.

Las barras de atención en pubs y cafés deben disponer de una superficie de atención de altura máxima de 90 cm con un espacio libre inferior de 70 cm como máximo y 40 cm libres de profundidad.

IMPORTANTE

Los perros de servicio que acompañan a personas con discapacidad visual o motora son bienvenidos en restaurantes. Estos animales están entrenados para un comportamiento adecuado y la ley permite su ingreso a todos los recintos de uso público.



f.60

Unidad de medida: cm

ESPACIOS DEPORTIVOS

Las características mínimas que deben tener los recintos deportivos como estadios, gimnasios y recintos de espectáculos masivos son:

- Se deberá contar con estacionamientos reservados para personas con discapacidad próximos al ingreso de las instalaciones deportivas y conectados mediante una circulación accesible (ver pág. 64).
- Debe existir al menos una boletería accesible (ver pág. 113).
- Si el ingreso es a través de torniquetes o barreras, debe existir la alternativa de un acceso de ancho mínimo de 85 cm que permita el ingreso de una silla de ruedas o coche de niños.
- Contemplar un itinerario accesible que conecte las instalaciones deportivas: estacionamientos, accesos, circulaciones, localidades reservadas para personas con discapacidad, baños y camarines.
- Las circulaciones deberán ser, a lo largo de todo el itinerario, como mínimo de 90 cm de ancho.
- Se recomiendan los pasamanos en todas las circulaciones con cambio de nivel.
- Se debe proveer de franjas de información táctil de advertencia en los trayectos donde se produzcan cambios de nivel.
- Los baños públicos deberán contar con un circuito de aproximación sin barreras ni escalones y contar con al menos un baño accesible para ambos sexos (ver pág. 114).
- Debe disponerse de localidades destinadas al uso de personas en sillas de ruedas, debidamente señalizadas. Su ubicación preferente será próxima a las salidas y accesos. Debe considerarse que el nivel de visión de la persona debe sobrepasar la altura de cualquier obstáculo que interfiera frente a él.
- El espacio libre necesario será de 90 x 120 cm, con una baranda de protección por delante. Estos espacios deben tener además asientos para acompañantes.
- Los camarines, o al menos uno de ellos, deberán contar un circuito de aproximación y un espacio libre en su interior de 180 x 150 cm.
- Los mecanismos de apertura de casilleros no deben superar la altura de 120 cm.
- Es recomendable tener un timbre de emergencia con extensión de cordel hasta 20 cm del suelo en los camarines, en caso de que la persona necesite auxilio.

CAMARINES Y VESTIDORES

En aquellos locales donde se comercialice ropa, gimnasios, centros deportivos, piscinas, etc. debe existir al menos un vestidor con las características adecuadas para su uso por personas con movilidad reducida. Estos espacios son especialmente útiles para personas mayores, a quienes se les dificulta mucho cambiarse de ropa en lugares estrechos y sin los apoyos necesarios. Cabe agregar que estos espacios no son exclusivos, pueden ser usados por todas las personas.

La superficie mínima del vestidor debe ser de 180 x 150 cm libre en el interior.



197 ✓

Foto 197: la actividad deportiva para personas con movilidad reducida debe estar disponible para desarrollarla en todos los lugares dispuesto para ello.

La puerta debe abrir hacia afuera o ser de tipo corredera o cortina de ancho mínimo 80 cm.

Deben instalarse barras de apoyo en los muros (por lo menos a lo largo de dos de ellos) a 95 cm de altura y una banca de 45 cm de altura anclada al piso o al muro.

El espejo debe instalarse a partir de 30 cm de altura y los ganchos para colgar prendas o muletas a 120 cm del suelo.

Los probadores adaptados deben mostrar la señalética del Símbolo Internacional de Accesibilidad.



198 ✓

Foto 198: circulaciones accesibles en Villa Olímpica. Barcelona, España.

TURISMO

La accesibilidad a los bienes y servicios turísticos no debe provenir de una imposición de normas legales, sino del convencimiento de los empresarios turísticos de que el “turismo para todos” es, además de una responsabilidad social, una oportunidad de negocio y una ventaja competitiva para los productos, servicios de turismo y vacaciones que ofrecen y prestan.

Los principales fundamentos que justifican el atractivo de este nuevo mercado se sustentan en un estudio europeo, donde 1 de cada 10 personas europeas podría considerarse como un potencial turista con discapacidad. Si a estas cifras sumamos aquellas personas

con movilidads reducidas temporales y sus acompañantes, que normalmente es su grupo familiar o amigos, la cifra aumenta considerablemente.

El concepto de turismo accesible no excluye a nadie ni es exclusivo de nadie; sólo amplía el número de turistas con posibilidades de acceder a los diferentes servicios.

Abriendo bienes, productos y servicios turísticos a un grupo de población con capacidades diferentes, avanzaremos en el acceso al turismo para todos, sumando valor agregado a la oferta turística y ampliando el mercado a más potenciales clientes.



199



Foto 199: mirador Portada de Antofagasta, con acceso universal. Chile.

HOTELERÍA ACCESIBLE

Garantizar la accesibilidad de un hotel significa asegurar que cualquier persona puede disfrutar de los espacios y servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad o grado de capacidades físicas o sensoriales.

Para ello se deben cumplir una serie de requisitos relativos a las acciones y actividades que se pueden realizar.

Las barreras arquitectónicas en los alojamientos turísticos son uno de los problemas más importantes para los turistas con discapacidad y movilidad reducida en el momento de elegir un destino turístico. La correcta información sobre la accesibilidad de los espacios y servicios que ofrece es una condición primordial que debe proveer todo recinto de hospedaje.

“Acceder, circular, comunicarse y utilizar son las claves para lograr una hotelería accesible.”

ESTACIONAMIENTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El estacionamiento accesible, ubicado tanto en el exterior como en el subterráneo del recinto, es uno de los principales requerimientos para entregar un servicio turístico inclusivo y la base de la cadena de accesibilidad. Debe cumplir con las medidas mínimas (ver pág. 66-67), además de contar con una ruta accesible hasta el lugar de destino (hall de recepción, restaurante, sala de eventos, etc.)



200



Foto 200: eliminando un peldaño se adaptó el acceso al hotel. Buenos Aires, Argentina.

ACCESO AL HOTEL

La entrada principal a un establecimiento turístico-hotelerero debe ser preferentemente a nivel con el exterior, a través de un pavimento continuo y desde los estacionamientos subterráneos o de superficie. Si es necesaria una rampa, su pendiente no debe ser superior al 10% (ver pág. 82).

En casos de adaptaciones, donde no exista suficiente espacio para desarrollar una rampa, será necesario la implementación de un elemento mecánico tipo plataforma elevadora de uso autónomo (ver pág. 101).

En casos de edificaciones antiguas con características de acceso difícil de adaptar, debe existir un acceso secundario con circuito peatonal y vehicular debidamente señalizado en el acceso principal.

La puerta de acceso debe considerar un ancho libre mínimo de 90 cm y las interiores de 80 cm.

RECEPCIÓN Y ÁREAS COMUNES

La recepción debe contar con un espacio mínimo para que una silla de ruedas pueda circular con normalidad, como también una recepción accesible. Este mobiliario debe contar con dos niveles de atención para facilitar la aproximación a personas en silla de ruedas. El primero, a una altura entre 110 cm a 120 cm con el fin de atender a personas de pie y el segundo a una altura terminada de 80 cm como máximo. Bajo el mostrador debe considerarse un espacio libre de 40 cm de profundidad para permitir la aproximación de frente de una silla de ruedas.



201 ✓

Foto 201: hotel con recepción accesible. Miami, EE.UU.



202 ✓

Foto 202: hotel con recepción a dos alturas cumpliendo con características de uso y diseño universal. Houston, EE.UU.



203 ✗

Foto 203: acceso a hotel que no permite el ingreso a una silla de ruedas y complica el traslado de maletas. La solución del sillín es para uso doméstico, no para una infraestructura hotelera. Puerto Varas, Chile.

CIRCULACIONES INTERIORES

Todas las circulaciones interiores que conducen espacios comunes como ascensores, restaurantes, salas de eventos, salas de ejercicios, etc. deben contemplar itinerarios libres de peldaños y de objetos que puedan causar accidentes en personas de baja visión o niños.

En los dormitorios acondicionados para personas con movilidad reducida, deberán contar con una circulación accesible, libre de peldaños y obstáculos.

ASCENSORES

Debe asegurarse que las medidas del ascensor sean las adecuadas para permitir su uso por una silla de ruedas (ver pág. 98). Intervienen también en la accesibilidad del ascensor la altura adecuada de botoneras e información para las discapacidades sensoriales, como botoneras en braille y en casos especiales, un sintetizador de voz anunciando el piso.

“«Turismo para Todos» no significa la creación de servicios diferenciados para personas con discapacidad: significa una integración completa de las personas con discapacidad en la corriente principal del sector turístico”. —European Disability Forum

HABITACIONES

Un establecimiento turístico que entregue servicios accesibles, deberá contar con al menos una habitación adaptada para personas con movilidad reducida con acceso expedito desde la recepción.

- Las puertas de acceso e interiores tendrán un ancho libre mínimo de 80 cm (vano de 90 cm).
- Espacio libre de circulación en el interior de 150 cm de diámetro (ver pág. 132).
- Armario accesible, preferentemente de puertas correderas. Repisas, cajones y barra dispuestos entre los 40 y 120 cm
- Baño con condiciones accesibles (ver pág. 114 a 127) y puerta de ingreso con apertura hacia el exterior o corredera.
- Caja de seguridad al alcance.
- Enchufes, interruptores y mecanismos de control ambiental deben estar situados a una altura entre 40 y 120 cm.
- Mirilla de puerta a 110 cm.
- Alarma de seguridad sonora y visual.



Foto 204: puerta de hotel con mirilla de doble altura.

TENDENCIA

Gran cantidad de hoteles están incorporando barras de seguridad en sectores de ducha y tina, no sólo en las habitaciones para personas con movilidad reducida. Esta tendencia confirma que el diseño universal otorga beneficios a todas las personas, en este caso privilegia la seguridad de todos.

Disponiendo del espacio mínimo requerido para el diseño, toda habitación debería proyectarse con criterios de uso universal.

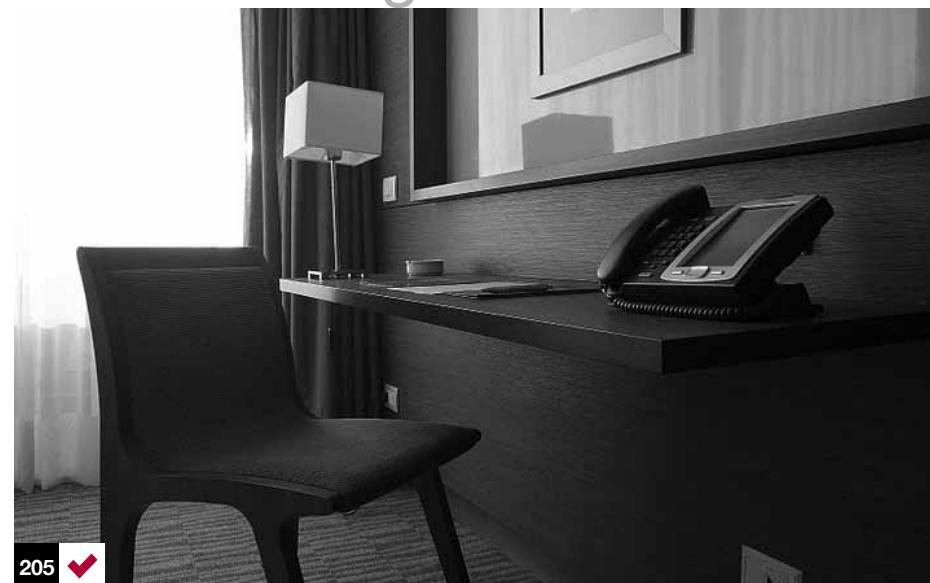


Foto 205: mobiliario de uso universal. Hotel en Antofagasta, Chile.

BAÑOS EN HOTEL

Dentro de una habitación de hotel las barreras más importantes se encuentran en el baño, donde los espacios suelen ser muy limitados para permitir el giro y las transferencias a los artefactos (ver pág. 114 a 127).

- La puerta de acceso debe ser de 80 cm libre y abrir hacia afuera o ser de tipo corredera (ocupa menos espacio).
- Espacio libre de giro de 150 cm de diámetro en el interior.
- Utilización de artefactos y barras de apoyo con medidas y ubicación adecuadas.
- Lavamanos o vanitorio despejado en su parte inferior y grifería adecuada.
- Ducha accesible que permita la transferencia. La ducha es mejor opción que la tina para las personas con movilidad reducida. Es una solución más universal de uso.



Foto 206: la ducha a ras de suelo es la mejor opción como solución universal de uso. Hotel en Miami, EE.UU.



Foto 207: habitación de uso universal. Puerta de baño abre hacia afuera por razones de seguridad. Hotel en Miami, EE.UU.

BAÑOS DE USO PÚBLICO EN HOTEL

Un baño público es el que se puede acceder desde cualquier dependencia del recinto, ya sea la recepción, el bar, restaurante, etc.

Habitualmente se encuentran separados por sexo, pudiendo existir un baño accesible al interior de cada uno o un tercer baño independiente, apto para todos. La tendencia internacional muestra que contar con un baño de uso universal es una solución más práctica, sobre todo cuando deben hacer uso personas con movilidad reducida que necesitan asistencia o padres que deben acompañar a sus hijos al baño (ver pág. 117).

SALÓN DE CONVENCIONES Y EVENTOS

Debe considerarse un itinerario accesible desde los estacionamientos hasta la sala destinada a eventos y los servicios higiénicos correspondientes para uso público.

El uso de sillas sueltas permite la flexibilidad correcta de distribución para el uso universal y accesible. Es importante considerar pasillos de circulación entre mesas no menores a 90 cm.

PISCINA

El circuito hacia la piscina y sus alrededores debe ser accesible desde cualquier dependencia del hotel. Una piscina de uso universal deberá contar con una silla elevadora hidráulica, elemento que permite el acceso de las personas sentadas.



Foto 208: silla elevadora hidráulica que permite el ingreso a la piscina. Es la mejor solución para hacer accesible una piscina.

SEGURIDAD

Se debe garantizar al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia, desde la habitación hasta la puerta de salida.

El itinerario de evacuación no debe presentar desniveles ni escalones aislados.

La habitación debe disponer de la información gráfica adecuada para casos de evacuación y contar con alarmas auditiva y visual.

TENDENCIA

Cada día aumenta la oferta turística para personas con movilidad reducida. España destaca como país turístico que ha extendido su oferta a un turismo accesible, informando y publicando numerosas guías sobre el tema.

AGENCIAS DE VIAJE E INFORMACIÓN DISPONIBLE

La información y la forma de comunicación al turista con movilidad reducida difiere mucho de la de cualquier turista. La premisa básica que todo informador turístico debería considerar es el conocimiento de la accesibilidad en el transporte, en el alojamiento, a las playas, circuitos turísticos, etc.

La elección de la persona priorizará aquellos lugares o establecimientos que proporcionen las características que necesita para resolver con comodidad sus necesidades de desplazamiento.

En todo material publicitario se debe especificar el grado de accesibilidad del establecimiento. El personal del hotel debe conocer las condiciones de accesibilidad del mismo: número de habitaciones, amplitud de las puertas de habitaciones y baños, disponibilidad de ducha a nivel o tina, sistema de transferencia, etc. Debe poder comunicar al cliente un panorama real de las condiciones del hotel.

La facilidad de acceso a internet ofrece hoy en día la posibilidad de detallar los servicios o facilidades que buscan las personas para decidir sobre el destino turístico u hotel.



Foto 209: información clara y detallada en la página web sobre las facilidades que ofrece el hotel a pasajeros con movilidad reducida. www.hotelmelinda.be

EMPRESAS DE SERVICIO, AL SERVICIO DE TODAS LAS PERSONAS

Las empresas que prestan un servicio a la comunidad deben reunir ciertas condiciones que permitan a todas las personas hacer uso de sus instalaciones y servicios ofrecidos. El acceso y circulación son las condiciones mínimas, otros deben disponer además de servicios higiénicos para personas con discapacidad. En numerosas ocasiones encontramos elementos o situaciones que rompen la cadena de accesibilidad, anulando todo esfuerzo por lograr un buen resultado en el uso de los espacios.

El criterio es mantener la cadena de accesibilidad en las circulaciones y en el uso desde el exterior del recinto.

¿Qué beneficios reporta a las empresas un buen diseño accesible?

- Aumenta el número de usuarios y consumidores de los productos y servicios, resultando en un incremento de las ventas.
- Aumenta la satisfacción del usuario y del consumidor, incrementando la fidelidad de éste a la empresa.
- Se anticipa a los cambios en referencia a la competencia, detectando anticipadamente las oportunidades del mercado y convirtiéndolas en negocio. Sin grandes transformaciones se consigue formar parte de un mercado poco trabajado pero muy importante.
- Aumenta el prestigio de la empresa al demostrar que, además de sus metas económicas, persigue también finalidades sociales.



210 ❌

Foto 210: mesón de atención inaccesible en farmacia. Santiago, Chile.



211 ❌

Foto 211: mesón de atención inaccesible en comercio. Santiago, Chile.



212 ✔️

Foto 212: carro de supermercado para facilitar la compra a personas con movilidad reducida.



213 ✔️

Foto 213: probador accesible para facilitar su uso a personas con movilidad reducida. Phoenix, EE.UU.

Las mayores dificultades se concentran en la atención al público.

- Los mostradores y mesones de atención son demasiado altos para atender a una persona sentada en una silla de ruedas. Una doble altura en el diseño de estos muebles soluciona el problema (ver pág. 113).
- Los dispensadores de tickets de atención se ubican normalmente a alturas inalcanzables. La altura máxima de colocación debería ser de 120 cm.
- Los terminales de pago con tarjeta, a pesar de poseer un cordón extensible, son fijados a una altura inaccesible para una persona sentada o de baja estatura. Esto ocurre normalmente en locales de comercio como farmacias, supermercados, bombas de bencina, etc.
- Las habitaciones de hospitales y clínicas no consideran servicios higiénicos de uso universal para acoger

a un paciente con movilidad reducida en sus habitaciones. Los baños carecen de las medidas mínimas de seguridad como barras en duchas.

- El tiempo de uso en los supermercados requiere disponer de un baño para personas con discapacidad, como también en bombas de bencina y centros comerciales.
- Los bancos presentan los puntos más críticos en la altura de los mesones y cajas de atención al público.
- El diseño de los cajeros automáticos no permite ser accionado por personas de baja estatura o desde una silla de ruedas. No se alcanzan los botones o a leer la pantalla, menos aun introducir la tarjeta. Las personas con limitaciones visuales tienen problemas para ver y leer las pantallas. Éstas deben ubicarse de tal manera que no se produzcan reflejos de luz sobre ellas.

Muchas empresas han entendido el valor añadido que el Diseño Universal puede aportar a sus productos y servicios, como una mejora de la calidad de la atención al cliente y como una fórmula para hacer los productos más “amigables” y ampliar su *target* de usuarios.



Foto 214: cajero automático que no permite su uso desde una silla de ruedas. Santiago, Chile.

GALERÍA



Foto 215: acceso para sillas de ruedas a museo. Se bloquea la rampa por un pendón que promociona la exhibición del momento. Santiago, Chile.



Foto 216: acceso a banco equivalente para todos. Lamentablemente no es una política general de estas instituciones. Linares, Chile.



Foto 217: restaurant turístico que adaptó su acceso para sus clientes con dificultades de desplazamiento. Lago Llanquihue, Chile.



218 ✓

Foto 218: acceso a restaurant donde se optó por un acceso universal. Santiago, Chile.



219 ✓

Foto 219: tienda comercial con rampas de circulación interior, privilegiando la comodidad y acceso rápido de coches de niños y personas con movilidad reducida. FAO Schwarz. Nueva York, EE.UU.

DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Queremos ser referentes como centro formador de Fisiatras



INSTITUTO DE REHABILITACIÓN
MUTUAL DE SEGURIDAD CChC



En investigación hemos estado presentes con trabajos científicos en los últimos congresos latinoamericanos de rehabilitación y dolor.

Agregamos valor, protegiendo a las personas