Turismo Accesible

El concepto **Turismo Accesible** no excluye a nadie ni es exclusivo para algunos. Su fortaleza es ampliar el número de turistas con posibilidades de acceder a los diferentes servicios. Las empresas privadas y las instituciones públicas ligadas al tema turístico son responsables de desarrollar la oferta mediante entornos y servicios con un enfoque accesible.

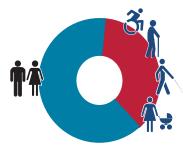
VENTAJAS DEL TURISMO ACCESIBLE

La accesibilidad en la oferta turística entrega muchos beneficios a quienes la implementan, entre ellos:

- ► Amplía el número de turistas con posibilidad de acceder a los diferentes servicios.
- ➤ Capta un cliente denominado "multicliente". Cada viaje realizado por una persona con discapacidad atrae a 1,5 acompañantes.
- ► Favorece la desestacionalidad, generando una oportunidad de negocio adicional y una ventaja competitiva para quienes asumen el desafío.



- Mejorar la imagen de los destinos turísticos, generando fidelidad por los servicios ofrecidos.
- ► Incorporar la variable de accesibilidad a los destinos y servicios turísticos da cumplimiento a los principios de vida independiente incorporados en la ley 20.422, respondiendo además a derechos de una población cada vez mas longeva y activa.



EL GRADO DE DISCAPACIDAD DEL TURISTA LO DETERMINA LA ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES Y ENTORNOS.

Los destinos turísticos deben considerar facilidades de acceso, circulación y uso de las instalaciones, que incentiven a personas con discapacidad a dejar su espacio de confort y cautivarlos ofreciendo una experiencia de satisfacción a sus necesidades y disfrute.

EXPERIENCIA CLIENTE - REQUISITOS

Existen algunas áreas básicas, más significativas e indispensables que se tienen que considerar y que inciden en las preferencias de personas con discapacidad y adultos mayores a la hora de escoger un destino turístico.



► COMUNICAR LA ACCESIBILIDAD DEL LUGAR

Dependiendo del grado de limitaciones físicas o sensoriales la planificación de un viaje para las personas con discapacidad o adultos mayores es más compleja en comparación a las personas sin discapacidad. Conocer previamente algunas condiciones de accesibilidad genera mayor tranquilidad y ajusta las expectativas del viaje. Algunas de las interrogantes que se busca responder son: ¿se dispone de un transporte que cuente con condiciones accesibles?, ¿Existen estacionamientos para PcD?, ¿Encontraré un baño accesible y accesos sin desnivel? ¿Qué opciones de paseos encontraré?, etc.

Las personas con discapacidad priorizarán en su elección aquellos lugares y establecimientos que reúnan las condiciones que requieren para poder resolver con comodidad sus necesidades de acceso, desplazamiento y uso de los espacios y servicios. Contribuye a facilitar la decisión de elección de un lugar cuando los operadores turísticos y personal pueden responder por vía telefónica o web las diferentes consultas, instruidos en un lenguaje apropiado y conocimientos básicos de accesibilidad.

Páginas web de hoteles muestran con fotos o videos los servicios accesibles de sus habitaciones y espacios comunes. Las condiciones del baño de la habitación accesible es una de las principales dudas que se busca aclarar antes de reservar una habitación.





Disponer de la información adecuada permite evaluar anticipadamente si lo ofrecido satisface los requerimientos. Por eso la importancia de comunicar en forma detallada el tipo de accesibilidad con que cuentan los destinos turísticos, considerando:

- ▶ Incorporar el máximo de información en los sitios web y todo medio publicitario destinado a promover las diferentes atracciones accesibles como parques, circuitos, alojamiento, espectáculos, etc.
- ▶ Disponer de locales accesibles para la entrega de información turística.
- ▶ Señalizaciones adecuadas en rutas y destinos accesibles.
- ▶ Incorporar recursos de información para turistas con discapacidad visual o auditiva en hoteles, museos, restaurantes y servicios como cartas menú o información en braille, audio guías, etc.

Es importante que la información sobre la accesibilidad de los lugares y servicios sea real, aún cuando no sea óptima. Es necesario comunicar no solo lo accesible, sino también los espacios o trayectos que no lo son o lo son parcialmente. Esto genera expectativas reales y evita sorpresas una vez en el lugar.





La señalización que incorpora el símbolo de accesibilidad indica que los recintos y entornos son accesibles. No se hace referencia "a quienes" pueden usarlos. Por ej., un baño no es "para discapacitados", es "accesible" y se identifica con el símbolo SIA correspondiente.











Señalizaciones indican las condiciones accesibles ofrecidas en áreas de servicios e información turística.

► LENGUAJE Y COMUNICACIÓN

La comunicación verbal es muy importante y en temas de discapacidad no es la excepción, recomendando la capacitación del personal a cargo de interactuar con los turistas o responder consultas vía telefónica o texto.

Las personas con discapacidad son activas y participativas, ya no se relaciona discapacidad con enfermedad, "se vive en esa condición" y es una condición más de la persona. Los calificativos como "minusválido", "lisiado", "sordito", "enfermito", "inválido", etc. no deben ser utilizados por la connotación negativa que otorgan a la persona. Es necesario anteponer "persona con discapacidad" cuando se quiere referir a su condición particular (persona con discapacidad visual, física, intelectual, sensorial, ciega, sorda, etc.). Es necesario que las preguntas o respuestas sean dirigidas directamente a la propia persona con discapacidad. Si la comunicación resulta difícil pregúntele por opciones o la mejor forma de darse a entender.

► SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESIBILIDAD (SIA)

El Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) es la señalización utilizada internacionalmente para comunicar que un entorno, espacio o servicio es accesible (estacionamientos, baños, accesos, etc.). Por lo general basta con la imagen para comunicar que el lugar reúne las condiciones necesarias para ser utilizado en forma autónoma por una persona con discapacidad. Exceptuando el estacionamiento, ningún otro espacio accesible es "exclusivo", pudiendo ser utilizados por todos, con una connotación solo preferencial.





▶ **SERVICIOS ADICIONALES:** Disponer de información en braille y alternativas de comunicación para personas sordas.

Códigos QR que admiten textos largos que pueden ser escaneados y escuchados a través de un teléfono, cartas menú en letra grande o Braille son servicios de bajo costo que marcan la diferencia en la atención y fidelización de turistas con discapacidades sensoriales.









ACCESO GENERAL

► TRANSPORTE ADAPTADO

En muchos países la oferta de medios de transporte accesibles es escasa. Por esta razón, y existiendo alguna alternativa de transporte accesible, es necesario destacadar y promocionar estos servicios como opciones para facilitar los traslados de las personas con discapacidad hacia y en los destinos turísticos.









Accesibilidad en el transporte hacia y en los destinos turísticos. Se deben promover dichos servicios para atraer un grupo más amplio de turistas.

► RUTA ACCESIBLE EN LOS PUNTOS TURÍSTICOS

La accesibilidad no se mide por soluciones puntuales o aisladas sino en base a la unión y conexión de los puntos y servicios accesibles. Es lo que conocemos como "ruta accesible" y debe estar presente tanto en las áreas de atracciones turísticas como en edificaciones de destino turístico.

- ▶ La **ruta accesible** se conecta en forma continua desde el espacio exterior con el ingreso peatonal y/o desde los estacionamientos reservados para personas con discapacidad.
- ▶ El acceso peatonal comprende desde la vereda y debe permitir la circulación en forma autónoma y continua, entregando accesos libres de peldaños, obstáculos y un pavimento estable para transitar.





► ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES EN LOS PUNTOS TURÍSTICOS

Donde existan **estacionamientos** se tiene que reservar un número de espacios de uso exclusivo para personas con discapacidad. Se ubican contiguos a los accesos principales de las atracciones turísticas o de alojamientos, preferentemente en superficie. Deben estar comunicados a través de una ruta accesible hasta los ascensores en caso de subterráneos o entradas en caso de ubicarse en superficie. El número y dimensiones de estacionamientos está determinado en el Art. 2.4.2 de la OGUC | Chile. Una adecuada señalización y demarcación fomentan el correcto uso de estos espacios. *Más información en Ficha N°3 Estacionamientos Accesibles*



► Acceso A Recintos

- ▶ La pendiente máxima tolerable en rampas de acceso a recintos es 8% con descansos horizontales de 1,5 m de largo cada 9 m de desarrollo.
- ▶ Las rampas sobre 1,5 m de longitud tienen como requisito la instalación de pasamanos a ambos costados, criterio que debiera aplicarse también a escaleras ya que otorgan seguridad a personas que requieren apoyo en la marcha.
- ▶ Las características accesibles en escaleras están dadas por un contraste de color apropiado en peldaños, advertir el cambio de nivel con una franja táctil o cambio de textura de 0,6 m de ancho en el inicio y término y una iluminación adecuada. Estos elementos otorgan seguridad a personas ciegas o de baja visión.

Ver Ficha 5 | Rampas y Circulaciones Verticales





Foto izq: El acceso a nivel con la calle será siempre la mejor alternativa de entrada. Foto der: Las adecuaciones requieren soluciones practicables y seguras. Invertir sin conocimientos de accesibilidad será una pérdida de recursos y de clientes.









En casos de edificaciones de valor patrimonial y con acceso de difícil adaptación, puede existir un acceso secundario con circuito peatonal y vehicular debidamente señalizado desde el acceso principal.

ALOJAMIENTO Y SERVICIOS ACCESIBLES

► ALOJAMIENTO ACCESIBLE

Un hotel, cabaña, camping o alojamiento accesible es aquel que permite acceder, circular y usar en forma independiente las dependencias y servicios del lugar incluyendo piscina, acceso a playa, spa, gimnasio, comedores, quinchos, etc.

Es importante considerar condiciones de diseño universal para el caso del mobiliario, tales como asientos, mesones de atención, altura de las mesas, baños, etc.

Ver Ficha 9: Alojamiento Accesible







Para aquellos casos de alojamientos en campings, se podrán destinar sitios accesibles que cuenten con asaderas a altura utilizables por PcD, baños y estacionamientos accesibles, facilidades para la ubicación de las carpas, etc.









Condiciones accesibles en lugares destinados a camping y picnic Foto 1 y 2: Camping Reserva Nacional Federico Albert

► SERVICIOS HIGIÉNICOS PÚBLICOS ACCESIBLES

- ▶ Donde existen baños públicos hay que considerar un recinto accesible. El modelo de baño familiar accesible con acceso independiente facilita el uso a personas con discapacidad que necesitan asistencia, la que puede ser realizada por alguien del sexo opuesto. Es un diseño funcional que incorpora mudador y otros elementos de uso familiar.
- ▶ Más que un recinto "exclusivo" se considera un lugar siempre disponible y debe permanecer abierto al igual que el resto de la batería de baños ya que de lo contrario termina por convertirse en bodega.
- ▶ Para el caso de baños químicos debe incorporarse una cuota de modelo portátil accesible que contemple medidas mayores a las estándar. Su instalación debe ser en un lugar sin desniveles y conectado a la ruta accesible.

Más información en Ficha 4: Baños Accesibles



Contar con un baño accesible en un destino turístico es un punto que puede definir la visita de una persona con discapacidad al lugar.





► PERROS DE ASISTENCIA

Los perros de asistencia están entrenados para realizar labores y funciones específicas en beneficio de una persona con discapacidad y tienen derecho legal a entrar en cualquier lugar de uso público, ya sea de propiedad privada o pública, cuyo uso implique la concurrencia de personas (por ej. hoteles, centros comerciales, restaurantes, espacios recreativos, parques, medios de transporte, etc.). No se puede negar la entrada de un perro de asistencia. (Info legal | Chile)



ATRACCIONES TURÍSTICAS Y PUNTOS DE INTERÉS

Las rutas accesibles son las que determinarán las posibilidades de que las personas con discapacidad puedan acceder, circular, usar los espacios y servicios de los puntos turísticos tanto en las ciudades como en playas, lagos, piscinas, parques nacionales, puntos de interés, etc.

El turismo implica recorrer trechos que pueden ser extensos por lo que hay que considerar mobiliario de asientos para aquellos que aún se movilizan por si mismos pero necesitan descanso cada ciertos tramos.

▶ CIUDADES Y PUEBLOS







Rutas accesibles

Indicación de ruta alternativa accesible

Asientos de descanso

► ENTORNOS NATURALES:







Zonas de picnic accesibles



Playas accesibles

► MONUMENTOS Y CONSTRUCCIONES HISTÓRICAS:









Accesibilidad en el patrimonio en grandes monumentos históricos en el mundo.





Las rutas accesibles determinan el uso y disfrute de todos los turistas por igual. En senderos de trekking es usual informar las rutas aptas para circular en silla de ruedas.

► FACILIDADES DE COMUNICACIÓN EN PUNTOS TURÍSTICOS

Las atracciones turísticas tienen un componente altamente visual, donde las mayores dificultades de comprensión estarán en las personas ciegas o de baja visión.

- ▶ La tecnología disponible hoy en día es un gran facilitador de la accesibilidad. Las aplicaciones para teléfonos móviles pueden ofrecer contenido de audio y visual a los visitantes.
- ▶ Los planos en relieve o reproducciones de escenas, animales, etc. son alternativas para entregar una información más amplia e inclusiva. El uso de impresoras 3D es una oportunidad de apoyo a estos recursos accesibles.
- Las personas con baja visión utilizan al máximo sus restos visuales, requiriendo buena iluminación, uniforme, evitando sombras o reflejos.
- ▶ Las personas sordas o hipoacúsicas es necesario que reciban la misma información que el resto de las personas. Para ello el audio requiere alternativas de texto impreso, subtitulado y lengua de señas.
- ▶ La acústica es un factor importante a evaluar en los lugares donde se explican contenidos. Hay que favorecer la cercanía de las personas a la fuente de sonido, especialmente para hipoacúsicos o adultos mayores.



Diferentes paneles táctiles entregan alternativas de comprensión de las atracciones del lugar.

TURISMO ACCESIBLE

PLANIFICANDO

ALOJAMIENTO

DESTINOS

INFORMACIÓN

- ▶ Página web accesible.
- ➤ Información de accesibilidad de instalaciones en Web.
- ➤ Accesibilidad física en agencias y oficinas de Información turística.
- ► Información de transporte accesible hacia y en el destino.
- ► Accesibilidad del alojamiento turístico.
- ► Accesibilidad en Entornos Naturales Camping, Playas, Parques Nacionales
- ► Accesibilidad en Entornos Urbanos Rutas, Atractivos, Patrimonio
- ► Información Turística disponible en Hotel y centros
- ► Info turística acotada en lugares







Otros Títulos de la Colección Fichas Temáticas Accesibles:















































