





Turismo para todos

Contenidos



05

Introducción

06

Cómo utilizar este manual

09

Las familias, nuestros clientes **25**

Alojamiento hotelero

26

Alojamiento hotelero Exterior

28

Alojamiento hotelero Recepción 30

Alojamiento hotelero Habitación **32**

Alojamiento hotelero Baño 34

Alojamiento hotelero Comedor 36

Alojamiento hotelero Piscina con rampa

38

Alojamiento hotelero Piscina con grúa 41

Camping

42

Camping Recepción 44

Camping Bungaló 46

Camping Baño

48

Camping Comedor

50

Camping Piscina con rampa **52**

Camping Piscina con grúa **55**

Alojamiento rural

56

Alojamiento rural Exterior

58

Alojamiento rural Habitación **60**

Alojamiento rural Baño **62**

Alojamiento rural
Piscina con rampa

64

Alojamiento rural Piscina con grúa **67**

Manual de accesibilidad



Desde el año 2008, la Agencia Catalana de Turismo trabaja en el programa **Turismo accesible – Turismo para todos**, que tiene como objetivo conseguir que cualquier persona, con o sin discapacidad, movilidad reducida o circunstancias transitorias o permanentes, pueda aprovechar, en igualdad de condiciones e independientemente del entorno, productos y servicios turísticos que se adapten especialmente a sus necesidades.

Ese mismo año, el Parlament de Catalunya instó al Gobierno a que adoptara las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Convención de las Naciones Unidas sobre el derecho de las personas con discapacidad. En diciembre de 2008, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el Parlament de Catalunya hizo una declaración en la que mostraba su apoyo a los postulados de la Convención, manifestando la voluntad de velar para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad como ciudadanos de pleno derecho.

El verdadero turismo accesible es aquel en el que no existen barreras en todos y cada uno de los eslabones que componen la cadena de valor de la experiencia integral del viaje (planificación, búsqueda de información, transporte público o privado, alojamiento, restauración, actividades turísticas, ocio, etc.). La accesibilidad es y debe ser un factor intrínseco a la calidad de los productos, servicios y del entorno turístico. Solo así podemos hablar de turismo para todos y de destinos turísticos de calidad.

La Agencia Catalana de Turismo tiene como misión «posicionar Cataluña como uno de los mejores destinos turísticos del mundo y, a su vez, ayudar al sector a hacer un *marketing* eficaz». Con este objetivo, el turismo accesible se convierte en una vía de diferenciación altamente rentable que, por un lado, repercute en la mejora de la imagen del destino y, por otro, transforma el sector e incrementa sus ingresos con la implementación de políticas de responsabilidad social.

La Agencia Catalana de Turismo os presenta este manual para contribuir al pleno ejercicio del derecho al turismo de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones y autonomía personal.

Esperamos que este documento os sea de utilidad y aprovechamos para agradecer el trabajo, esfuerzo y compromiso de todos aquellos profesionales y empresas que se afanan por hacer de Cataluña un destino accesible para todos y, en definitiva, un destino de calidad. En especial, queremos agradecer también el trabajo del Área de Promoción de Accesibilidad del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, así como su colaboración y orientación para poder elaborar estos materiales.



Cómo utilizar este manual

Este manual quiere ser un instrumento informativo y formativo para todas las empresas que decidan apostar por ofrecer productos y servicios dirigidos a todos.

Ideado como una herramienta amena, instructiva y con un alto grado de accesibilidad, el manual se divide en dos partes:

- 1. En la primera parte, *Las familias, nuestros clientes,* conoceréis a los diferentes personajes y sus particularidades.
 - Leed con mucha atención la descripción de cada familia; ellas os explicarán sus necesidades a la hora de alojarse en establecimientos turísticos.
- 2. En la segunda parte podréis observar a los personajes en tres tipos de establecimientos: *hotelero*, *camping* y *alojamiento rural*.

La accesibilidad bien integrada en el diseño es muchas veces invisible. Por ello, para acceder a cada espacio tenéis que esperar primero unos segundos hasta que aparezcan los elementos interactivos. Para descubrir las indicaciones de la normativa en accesibilidad y otros consejos adicionales, podéis hacer clic sobre Oliver, el perro guía, o sobre el icono de información.

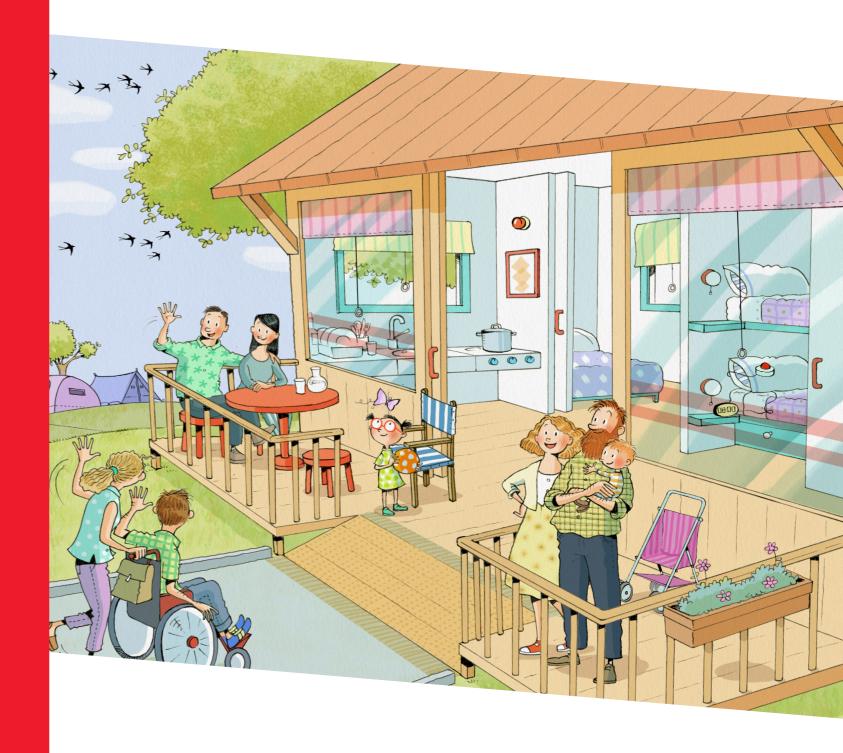


Al hacer clic sobre el punto rojo, se mostrarán indicaciones normativas que hay que tener en cuenta. Para ocultarlas, volved a hacer clic. ¡Probadlo! Si no encontráis al perro guía en la ilustración, haced clic sobre el icono de información para ver todo el contenido de la página. Para ocultarlas, volved a hacer clic. ¡Probadlo!



Al hacer clic sobre el punto negro, se mostrarán algunos consejos o recomendaciones importantes que hay que tener en cuenta. Para ocultarlas, volved a hacer clic. ¡Probadlo!

Al hacer clic sobre Oliver, el perro guía de una de las familias, se mostrarán todos los bocadillos asociados a la ilustración. Para ocultarlas, volved a hacer clic. ¡Probadlo!









Hola, me llamo Patrick y soy sordo, aunque no sordomudo, ya que la sordera no implica un daño en las cuerdas vocales.

Me gusta viajar y cuando voy a países con lenguas diferentes a la mía, a veces tengo menos dificultad que los que oyen, ya que durante toda mi vida me he comunicado por signos. Hablo tanto LSC (Lengua de Signos Catalana) como LSE (Lengua de Signos Española), y estoy aprendiendo el Sistema de Signos Internacional (ISS). Cuando era un bebé, empecé a leer el lenguaje de signos al mismo tiempo que el resto comienza a decir sus primeras palabras.

Casi siempre viajo con mi amiga Julia que, aun teniendo una hipoacusia, utiliza el lenguaje oral para comunicarse, aunque también conoce el lenguaje de signos.
Como curiosidad, te contaré que no todos conocemos y hablamos la lengua de signos, tampoco todos leemos los labios, aunque muchos de nosotros sí que lo hacemos.

Cuando viajo me gusta que me traten como a cualquier otro turista, por esa razón te daré unos cuantos consejos que te ayudarán a hacerme sentir cómodo y bien atendido:

- No grites. Soy una persona sorda y no oigo por mucho que grites.
- Si quieres ponerte en contacto conmigo, tócame la espalda o ponte delante de mi para que te vea.
- Conviene estar tranquilo y pensar que podemos llegar a comunicarnos.
- Pregúntame si leo los labios o bien si escribo y leo para saber como dirigirte a mí.
- Háblame con un ritmo normal. No aceleres el habla para acabar lo antes posible. Tampoco vayas excesivamente lento, pues podría impedirme entender la totalidad del mensaje.

- Vocaliza correctamente. Esto no significa que hagas muecas y exageres la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Mírame a los ojos. Me ayuda a confiar en ti; según mi expresión facial, podremos proseguir con la conversación con la seguridad de que te entiendo. Por lo general, las personas sordas somos muy expresivas gestualmente, lo cual puede ayudarte a saber si te estoy entendiendo.
- No te tapes la boca. Cuando te dirijas a mí, tienes que apartar de la boca cualquier objeto (bolígrafo, mano, chicle, caramelo, cigarrillo, etc.) que dificulte tu vocalización y me obstaculice la visión de esta.
- Quédate quieto mientras me hablas.
 No adoptes posturas que dificulten la lectura labial.
- Recuerda que no todas las personas con discapacidad auditiva tenemos la habilidad de leer los labios.
- Ayúdate de la mímica. Sin necesidad de ser un profesional, seguro que eres capaz de complementar tu manifestación oral con gestos y signos sencillos.
- Busca una zona iluminada, puesto que podré percibir mucho mejor la información de forma visual si el área donde se da la interacción está suficientemente iluminada.
- Ayúdate de la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras o dibujar para completar la expresión oral.
- Si voy acompañado de un intérprete, dirígete a mí; él dice aquello que yo le digo.

Álex y Lulú



Hola. Me llamo Álex y tengo una discapacidad física: voy con silla de ruedas desde hace unos años, después de un accidente. Como podéis apreciar, me acompaña mi novia, Lulú.

Mucha gente me pregunta qué me gusta hacer cuando tengo tiempo libre y yo les digo seguramente lo mismo que tú: me gusta viajar, conocer nuevos lugares, la naturaleza, la gastronomía, la cultura, practicar algún deporte... También quieren saber quién me acompaña en mis viajes, pero eso depende; a veces voy con la familia, con mi pareja o con los amigos. Pero, a diferencia del resto, para mí que un hotel, restaurante, museo o parque sean accesibles es imprescindible. Por eso, os quiero dar algunos consejos sobre cómo tratarme para hacerme sentir como un cliente más:

- Aunque vaya acompañado, si necesitas saber algo acerca de mis necesidades o si me puedes ayudar, contacta directamente conmigo; soy un adulto, sé qué necesito y tomo mis propias decisiones.
- Pregúntame si necesito ayuda, no lo des por hecho, aunque agradeceré tu disposición. Y si me quieres ayudar con la silla, de nuevo, pregunta, sobre todo si no sabes cómo llevarla. No la muevas sin decirme nada, ni te apoyes sobre ella.
- Mantén los espacios libres de obstáculos y con suficiente anchura (pasillos, rampas, puertas, etc.); esto me facilita la circulación sin tener que pedir ayuda. Las puertas de apertura automática son las mejores para mí.
- Lo mismo pasa con la altura de los objetos: prueba a sentarte en una silla e intenta colgar la ropa, coger la manta o una toalla, regular el aire acondicionado, o coger un folleto informativo. Si puedes, querrá decir que es accesible para mí.

- No puedo subir escaleras ni desniveles; indícame por donde ir para superarlos.
 Los ascensores y las rampas me facilitarán el acceso. Recuerda: tienen que ser anchos, sin obstáculos; si no, hasta que yo no pase, no podrá hacerlo el de atrás, ni podré cambiar de sentido...
- Si en el local hay diferentes vías de circulación, señaliza las que sean accesibles y los principales espacios, como, por ejemplo, los baños adaptados.
- Infórmame si hay espacios que no son accesibles o que presentan alguna dificultad de acceso o uso; por ejemplo, el spa o la cafetería.
- Los mostradores de atención tienen que estar a la altura adecuada y disponer de espacio de aproximación.
 Cuando te dirijas a mí, ponte delante y, si es posible, a mi altura. Si no, mantén cierta distancia para que no tenga que forzar el cuello para mirarte a los ojos.
- Las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad tienen que estar cerca de la entrada, contar con espacio suficiente y ruta de acceso adecuados.
- Y por último, pero no menos importante: información. Todos los empleados tienen que estar informados sobre la accesibilidad del establecimiento o espacio, ya que cuando llamo para preguntar, por ejemplo, si tienen habitaciones adaptadas y el interlocutor no lo sabe, la desconfianza es total, aunque en la web se indique que las tienen... Y lo mismo pasa en un restaurante o en un museo; necesito información, porque si llego y no puedo entrar con mi silla de ruedas, me tendré que ir, y no precisamente contento. No olvides que también soy un cliente que pensaba pagar como el resto.

María y Pol

Hola, soy María. Acabamos de tener nuestro primer hijo. Nos gusta viajar y realizar actividades de montaña.



Hola, me llamo María y mi pareja y yo acabamos de tener nuestro primer hijo. Cuando nació, decidimos que por el hecho de ser padres no dejaríamos de hacer aquello que más nos gusta: viajar, ir a restaurantes y realizar actividades en la montaña. Pero la realidad es que cuando el pequeño ha crecido un poco y hemos vuelto a la actividad, nos hemos encontrado con algunas cuestiones que no nos habíamos planteado antes de ser padres.

La primera es la cantidad de equipaje que tenemos que llevar, ¡por no mencionar las dificultades que nos encontramos a veces por ir con el cochecito del niño! Como dicen los expertos, cuando eres padre, haces el primer curso de accesibilidad con el cochecito: nos encontramos vehículos aparcados en la acera y en los pasos de peatones que no nos dejan pasar, muchas escaleras de acceso a los edificios o ascensores pequeños donde no entra el cochecito, por no hablar de los tres más todas las bolsas...

Pero también hay otras cuestiones que nos ayudan, como ser bien recibidos, que tengan en cuenta nuestras necesidades y que no se extrañen cuando les pedimos ciertas cosas. Ahora te daré unos cuantos consejos para hacerme sentir como un cliente más:

- Mantener los espacios libres de obstáculos y con suficiente anchura (pasillos, rampas, puertas, etc.) nos facilita la circulación sin tener que pedir ayuda. Las puertas de apertura automática son las mejores para nosotros.
- Señalizar si hay espacios donde cambiar pañales o de lactancia; es importante que estos estén en una zona de acceso común tanto para mujeres como para hombres, sin distinción.

- Sentir los ojos clavados del resto de clientes y del encargado es muy incómodo, sobre todo cuando a veces el niño se echa a llorar. Por esta razón, os pido que tengáis una señal que indique que las familias son bienvenidas, y así todo el mundo sabrá que no se trata de un espacio solo para adultos.
- Ofrecer la posibilidad de calentar la comida en el microondas y tronas en el comedor; así todos podremos comer más tranquilos sin tener que poner al niño sobre el regazo.
- Disponer de un espacio de parque infantil y así, cuando sea más grande, podrá jugar sin molestar al resto de clientes.
- De momento nuestro hijo es muy pequeño, pero algún amigo ya me ha explicado cuan importante es que las habitaciones estén comunicadas cuando los niños son más grandes; por lo tanto, estaría muy bien saber si las hay, pero esta información no siempre se encuentra en la web.



Hola, mi nombre es Alicia y soy una persona baja, no de estatura baja. Mi pareja es Marc, que no es bajo, sino todo lo contrario.

Nosotros viajamos por trabajo y por ocio -de forma que ya conocemos medio mundo—, y observar cuán diferentes somos los seres humanos es realmente divertido. Aunque el mundo está cada vez más globalizado, puedes conocer el perfil de la gente de cada país por cómo están diseñados los espacios: en los países del norte, puesto que son altos, los percheros y los espejos los ponen bien arriba; y sabes, me da rabia, porque yo no llego para dejar la bolsa o mirarme en el espejo; y, en cambio, en la calle los carteles de las tiendas y los toldos los colocan muy bajos y, cuando va despistado, Marc ya se ha dado un golpe en la cabeza, pero en nuestro país hacemos lo mismo...

Cuando viajamos nos gusta que nos traten como a cualquier otro turista; por esta razón te daré unos cuántos consejos que te ayudarán a hacernos sentir cómodos y bien atendidos:

- Trátanos con respeto. Soy una persona adulta, pero mi altura hace que a veces se tomen cierta familiaridad inadecuada para un adulto, tratándome cómo si fuera un niño.
- No te refieras a mí como enana, esta expresión es inadecuada y despectiva.
- Cuando hables conmigo, mantén cierta distancia para que no tenga que forzar el cuello para mirarte a la cara y, de este modo, tampoco resultarás intimidador mirándome desde tu altura.
- El diseño de los espacios es una de las grandes dificultades con las cuales me encuentro. Los mostradores de la recepción de los hoteles son altísimos

- y me hacen sentir más bajita todavía: resultan incómodos cuando tengo que firmar, cuando me tienes que enseñar documentos o si se tiene que pasar la tarjeta. ¿Por qué no poner doble altura? Sería una buena solución.
- Los percheros, los espejos, las toallas y mantas, o la información en general, acostumbran a estar a una altura excesiva y esto me supone un gran problema. Más de una vez he tenido que pedir que me bajen la alcachofa de la ducha o la toalla... Cuando voy acompañada no es un problema, pero, ¿y si estoy sola? Entonces tengo que llamar a recepción para que suban a ayudarme.

Lo contrario le pasa a Marc, que se da golpes con los toldos y los objetos de decoración, pero, como yo le digo, a las cosas bajas llegamos todos, pero si están muy arriba ¡hay una parte de la población que no las alcanza!

Enric, Aina y Laura

Hola, somos Enric, Laura y la pequeña Aina. Aina es una niña muy alegre, le encantan los animales y cantar. Tiene una discapacidad intelectual.



Hola, somos Enric, Laura y nuestra hija, Aina, que tiene una discapacidad intelectual. A pesar de que todavía es muy pequeña, queremos que más adelante pueda ser lo más independiente posible; hoy por hoy, es una niña muy alegre, le encantan los animales, cantar y es muy sociable, habla con todo el mundo. Por esta razón os queremos dar algunos consejos sobre cómo tratarla y hacer que se sienta como una clienta más, pensando en aquello que ella os diría:

- En primer lugar, trátame según mi edad, pero adaptándote a mis capacidades; no me gusta que se dirijan a mí como si fuera una niña pequeña, hablándome de forma infantil.
- Recuerda que un adulto, salvo que te haya indicado lo contrario, puede tomar sus propias decisiones.
- Trátame con naturalidad; quizás me costará un poco entender lo que dices, pero usa un lenguaje claro y sencillo, con frases cortas y seguro que me facilitarás la comprensión. Asegúrate de que te entiendo y sé paciente.
- Pregúntame si necesito ayuda. No te avances, aunque sea con la mejor de las intenciones, a ofrecerme tu ayuda, porque quizás no la necesito. Y ten presente que ayudarme a hacer algo no quiere decir hacerlo por mí.
- Facilitame la interacción con otras personas: preséntame a quien ha de atenderme y explícale que yo me pondré en contacto.
- Las explicaciones e instrucciones tienen que ser claras y concisas y, siempre que sea posible, han de ir acompañadas de imágenes de acción:
 - Proporciona material escrito como recordatorio; quizás te pediré que

- me escribas los datos importantes o las tareas a realizar.
- Utiliza textos de fácil lectura; es más sencillo para todo el mundo.
- Una señalización clara y con imágenes puede ayudar a todo el mundo a orientarse.

Jordi, Montse, Xavi y Julia



Hola, me llamo Jordi y os presento a mi familia: mi mujer, Montse, y mis dos hijos, Xavi y Julia, sin olvidar a Oliver, mi perro guía y uno más de la familia. Como podéis imaginar por mis gafas y mi bastón, soy ciego de nacimiento.

Antes de que preguntes, ya te digo que tengo limitaciones, pero no por eso he dejado de sentir y vivir un montón de emociones, puesto que he aprendido a desarrollar mis otros sentidos para no perderme nada. Mis aficiones son leer libros, ya sea en braille o a través de audiolibros; visitar museos y monumentos, si estos disponen de recorridos adaptados y guías especializados; y asistir a cualquier espectáculo de cine, teatro, etc., siempre que ofrezcan algún sistema de audiodescripción que me relate los acontecimientos visuales que se producen en el escenario y que yo no puedo ver.

Por supuesto, me gusta viajar y conocer lugares diferentes, y lo hago a menudo con mi familia, nosotros cuatro y mi perro guía, Oliver.

Aquí tienes unos consejos para hacerme sentir como un cliente más:

- En primer lugar y ante todo, pregúntame si necesito ayuda. No te lances, aunque sea con la mejor voluntad, a ofrecerme ayuda, puesto que quizás no la necesito. Y ten presente que ayudarme a hacer algo no quiere decir hacerlo por mí.
- Identifícate cuando te me pongas al lado y te dirijas a mí, y comunícame cuando te vayas.
- No cambies nunca de lugar mi bastón o cualquiera de mis cosas.
- Mantén la calma y evita precipitarte.
- Prescinde de gestos y ademanes.
 Señalar con el dedo la dirección que tengo que seguir no me aporta nada;

- por favor, utiliza una audiodescripción adecuada.
- No eleves el tono de voz, eso no me ayuda.
- Las expresiones que se refieren a la visión no son tabúes para mí. Conozco muy bien sus significados y sentido («hasta la vista», «cuánto de tiempo sin vernos...») y no me sentiré ofendido.
- Aunque vaya acompañado, si necesitas referirte a mí, hazlo directamente. Es más cordial y ganamos tiempo.
- Si tienes que acompañarme a algún lugar, basta con ofrecerme tu brazo y caminar delante; si tú no te tropiezas, yo tampoco lo haré y, en todo caso, si hay algún objeto ante mí, indícamelo. Basta con algunas indicaciones para advertirme de obstáculos inmediatos. Evita las obviedades, no veo, pero tengo otras facultades.
- Las personas con baja visión, aunque no lleguen a la ceguera, necesitan información auxiliar. Por favor, proporciónasela espontáneamente.
- No distraigas a mi perro guía (tocarlo, mimarlo, gritarle...), puede ser peligroso para mí, y nunca le toques el arnés cuando esté trabajando, esto dificultaría la comunicación entre mi perro y yo, al mismo tiempo que crearía una situación incómoda.
- Nunca le ofrezcas comida a mi perro guía, está bien alimentado y podrías producirle un importante daño, tanto físico como en su educación.

Has de saber que nuestros perros guía tienen permitido el acceso a todos los lugares públicos, y que su comportamiento es ejemplar gracias al gran esfuerzo realizado en su selección y educación.

Lucía, Neus y Enric



Hola, me llamo Lucía y os quiero presentar a mi familia: mi hija, Neus, y mi yerno, Enric.

Aunque no lo parezca, tengo ochenta años y desde que me quedé viuda, mis hijos siempre insisten para que vaya con ellos de viaje. A mi marido y a mí siempre nos gustó ver mundo, como nosotros decimos... y ahora salgo con ellos.

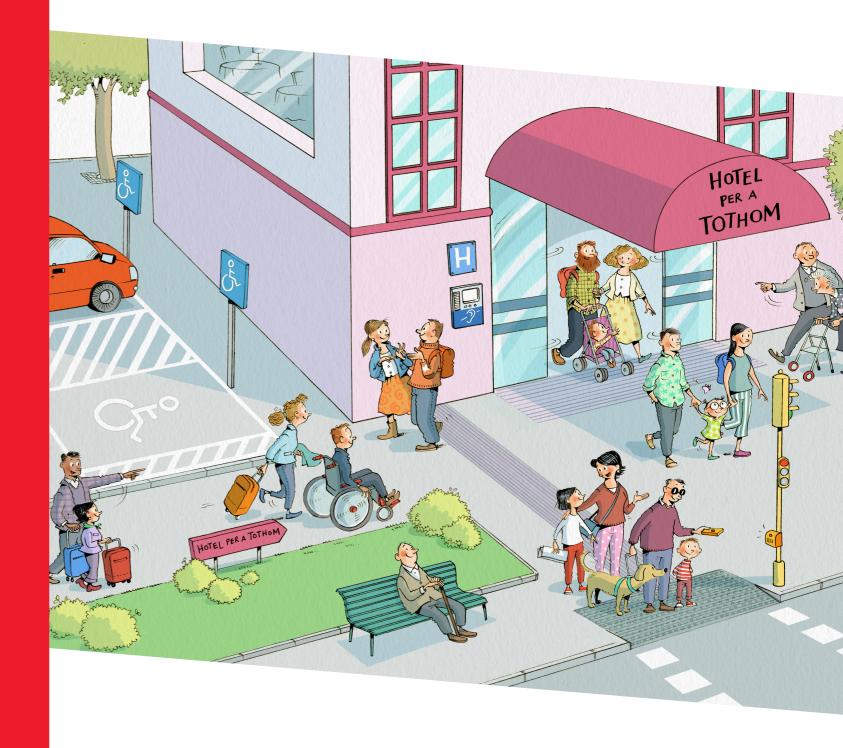
Hace unos meses me caí y, desde entonces, voy con andador. Al principio me daba vergüenza, pero la verdad es que ahora ya me he acostumbrado y me siento más segura e independiente para ir a la mía. Ya lo dicen, ¡la edad no perdona! Y cuando te haces mayor siempre hay algunas limitaciones, pero a mí las ganas de ver mundo no me las quita nadie, y, si no voy con los hijos, salgo con el grupo de amigos de toda la vida, que somos unas ocho personas de mi edad, y nos lo pasamos en grande.

Aparte de viajar, también nos gusta la cultura, ver una exposición en el museo, nuestro día de cine o teatro, ir a comer o cenar a un buen restaurante y, como estamos jubilados, cada día hacemos algo diferente. Siempre nos informamos para saber si se trata de espacios accesibles y no tener que subir escaleras, ya que con el andador es complicado.

Ahora te daré unos cuantos consejos para hacerme sentir como una clienta más:

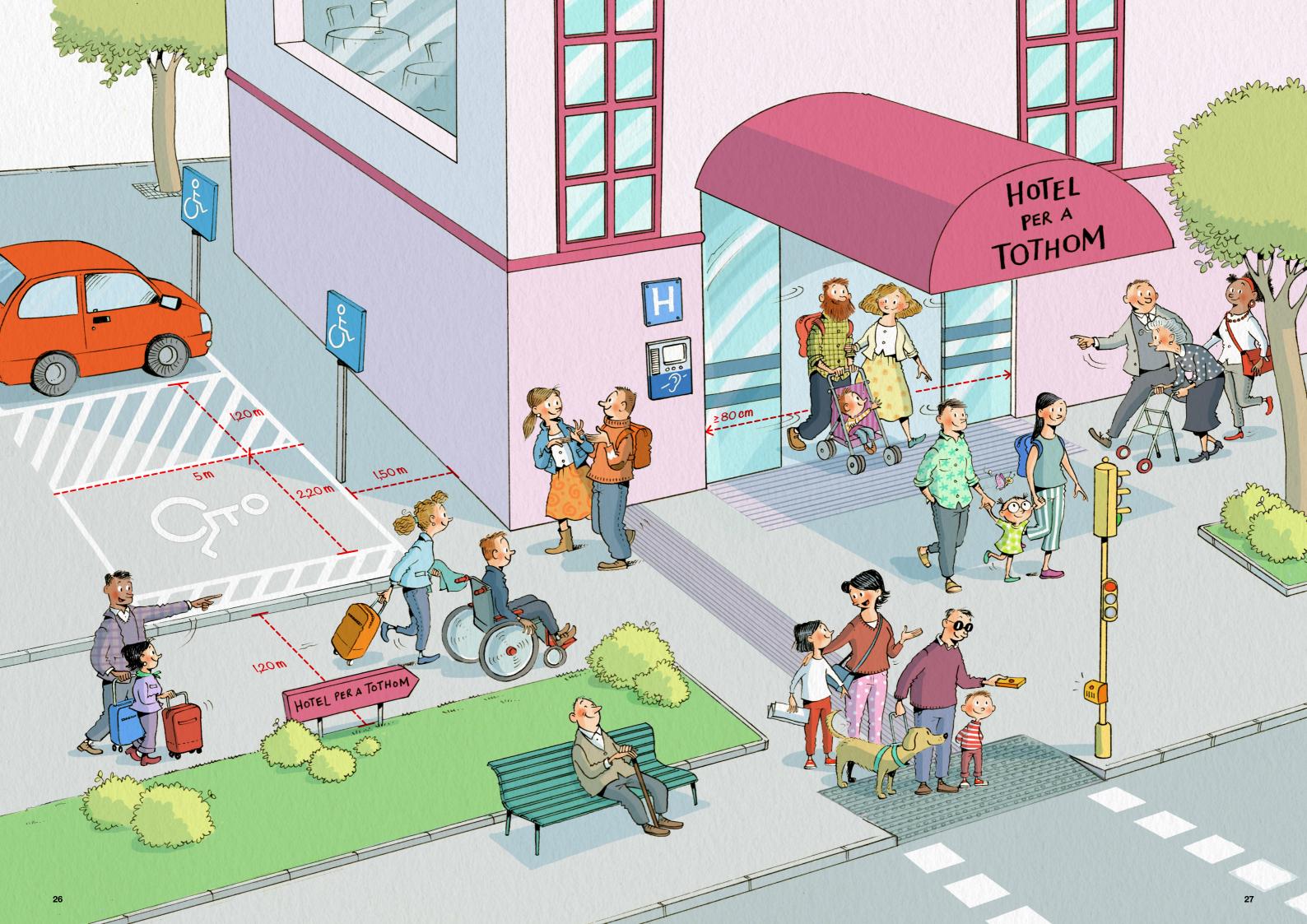
- Aunque vaya acompañada, si necesitas ponerte en contacto conmigo, hazlo directamente. Es más cordial y ganamos tiempo.
- Pregúntame antes de ayudarme. No des por hecho que te necesito; si se da el caso te lo haré saber, aunque siempre agradeceré tu disposición, sobre todo si tengo que llevar objetos o paquetes.

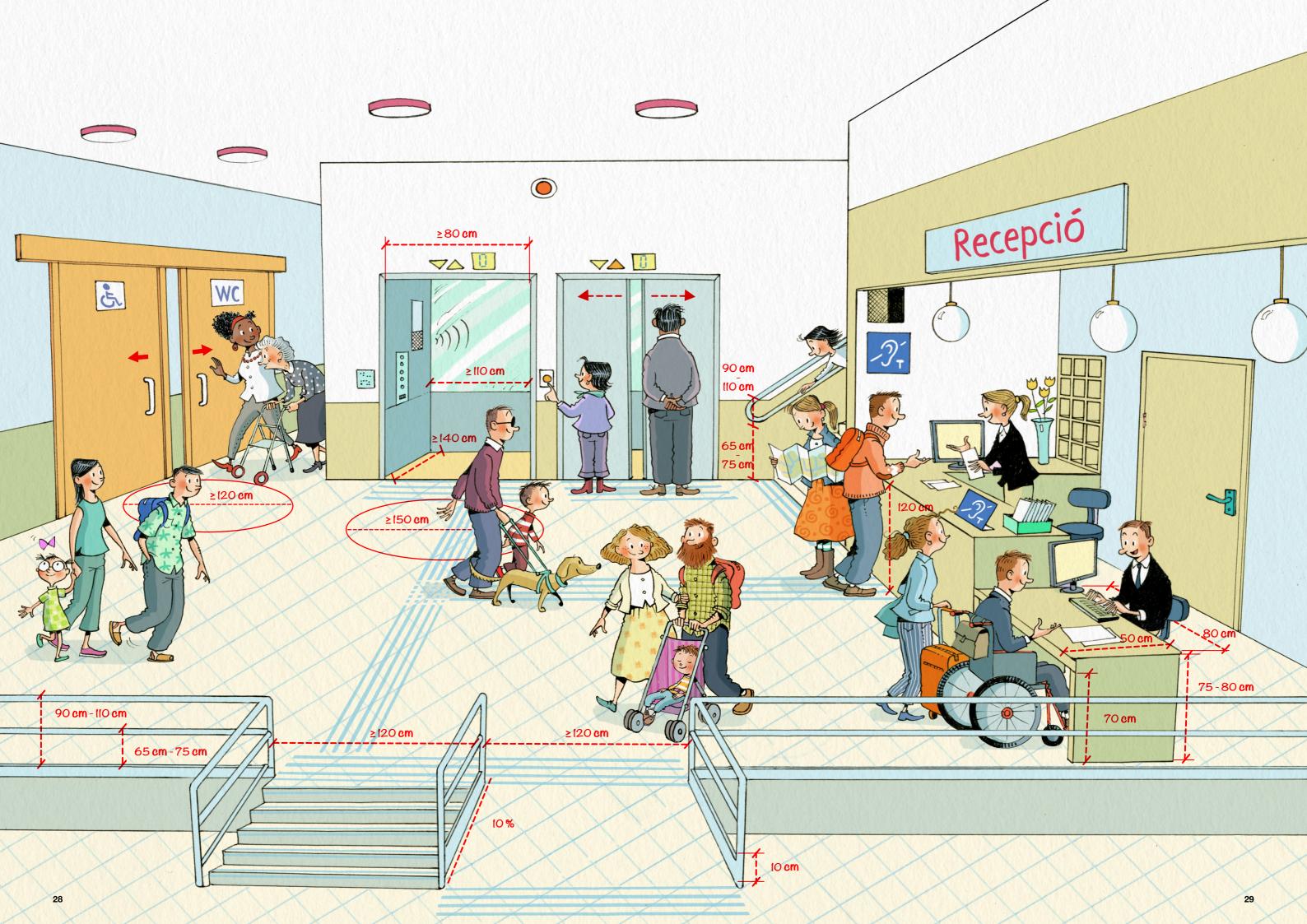
- Soy una persona mayor y tengo dificultades a la hora de moverme con agilidad, pero esto no quiere decir que esté sorda o que me tengas que tratar como si fuera un niño.
- No me separes de mi andador, muletas o bastón.
- Me cuesta subir escaleras y salvar desniveles; indícame por donde ir para superarlos. Los ascensores y las rampas me facilitarán el acceso a los espacios. Recuerda que sean anchos, sin obstáculos de por medio y con barandilla; hasta que yo no pase, tampoco lo hará el de atrás...
- Tengo dificultades para realizar trayectos largos y para mantenerme mucho rato de pie; los asientos altos y con brazos siempre se agradecen y me permiten descansar.
- Si has de acompañarme, ajusta tu ritmo al mío; puede que yo no pueda seguir tu paso, así que evita impacientarte y no me presiones, esto no me ayudará.
- No veo bien: pon una buena iluminación y señaliza los peldaños o desniveles; las alfombras también me pueden hacer tropezar. ¡Y necesitamos que la información esté escrita con letras grandes! No sé por qué cada vez hacen la letra más pequeña...
- Una buena señalización, sencilla y clara, me facilitará no tener que molestarte para preguntar.
- Tengo las manos ocupadas y, a veces, poca fuerza, así que elementos como una puerta automática o sillas ligeras nos facilitarán la estancia.

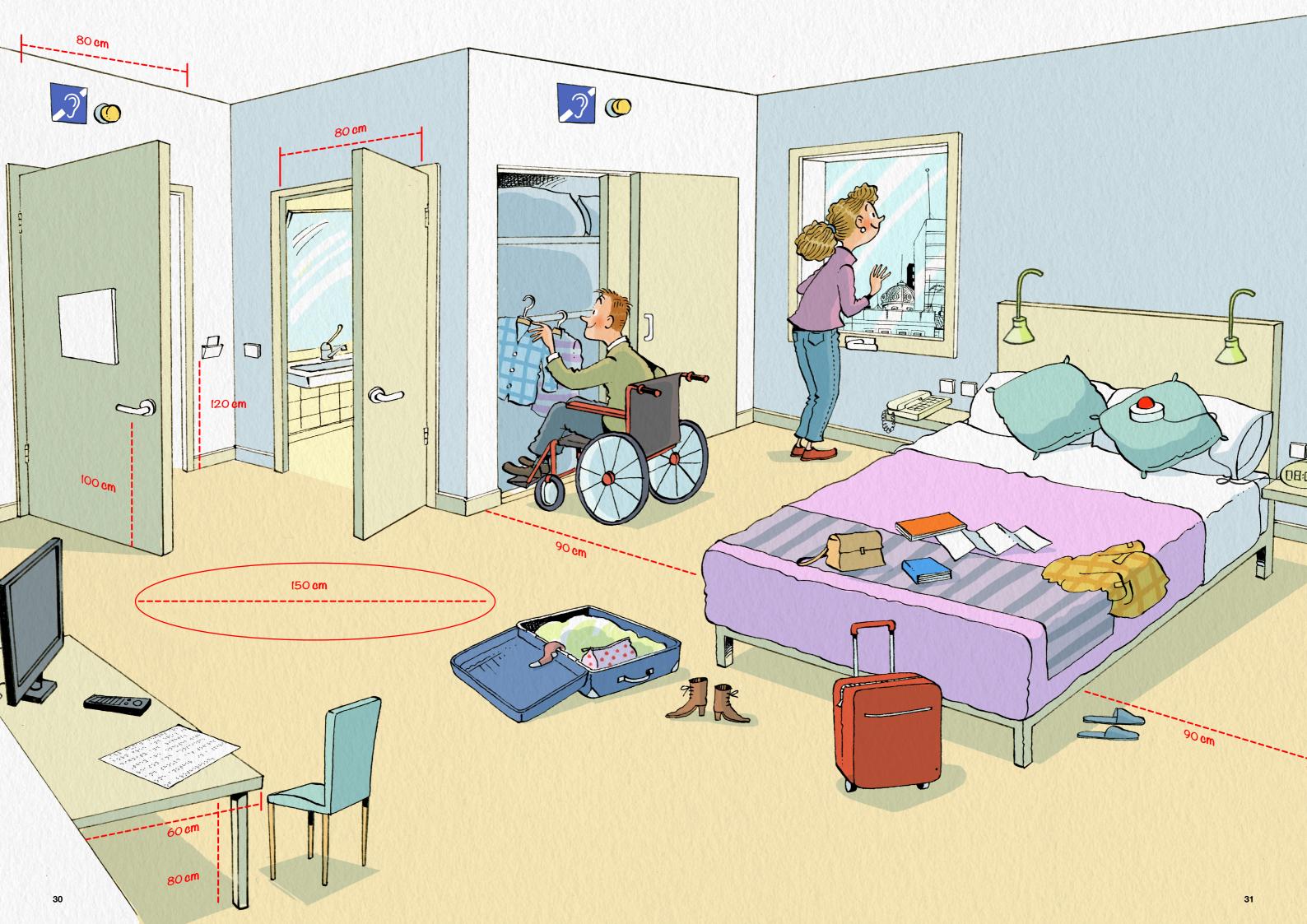


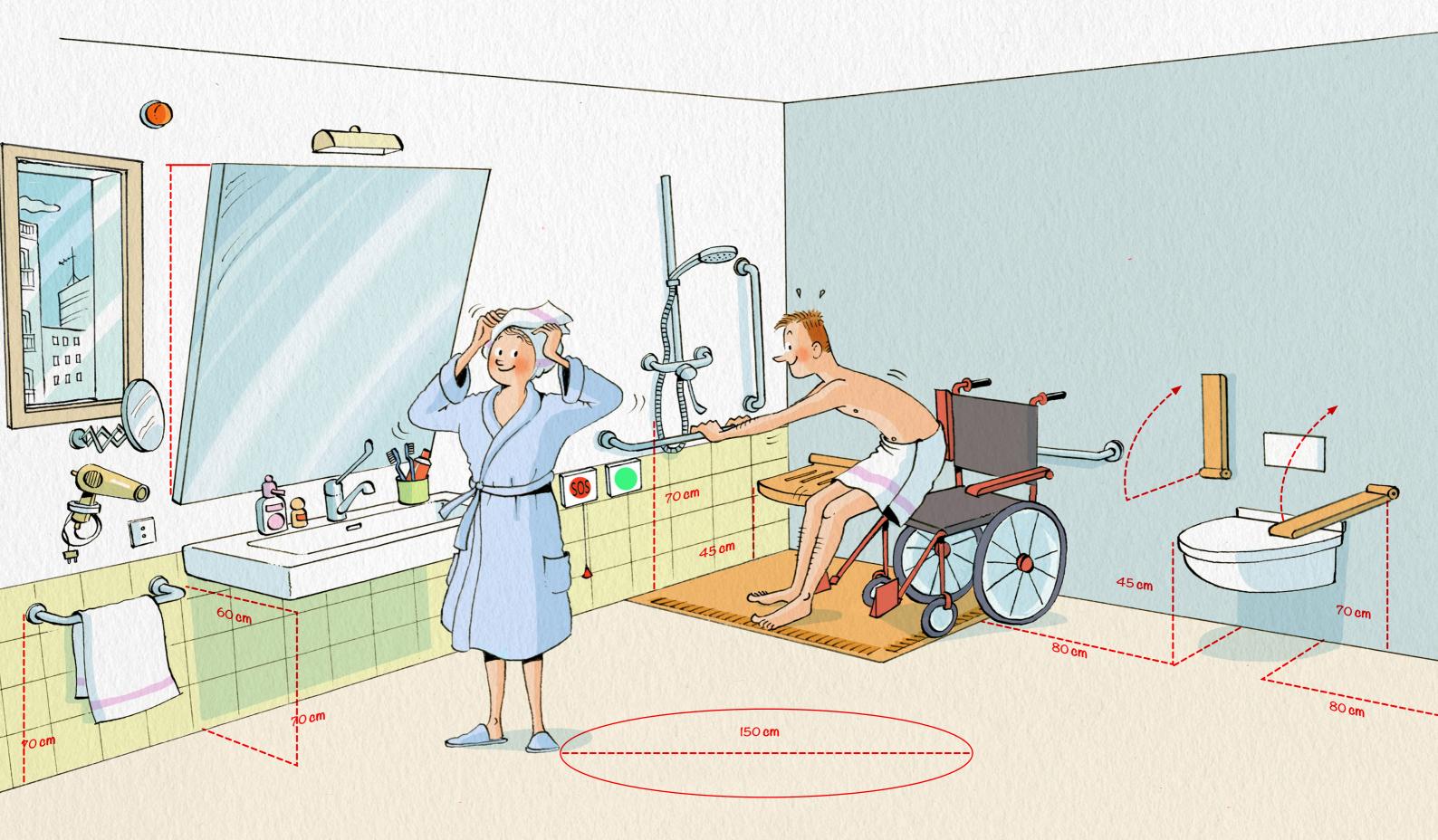


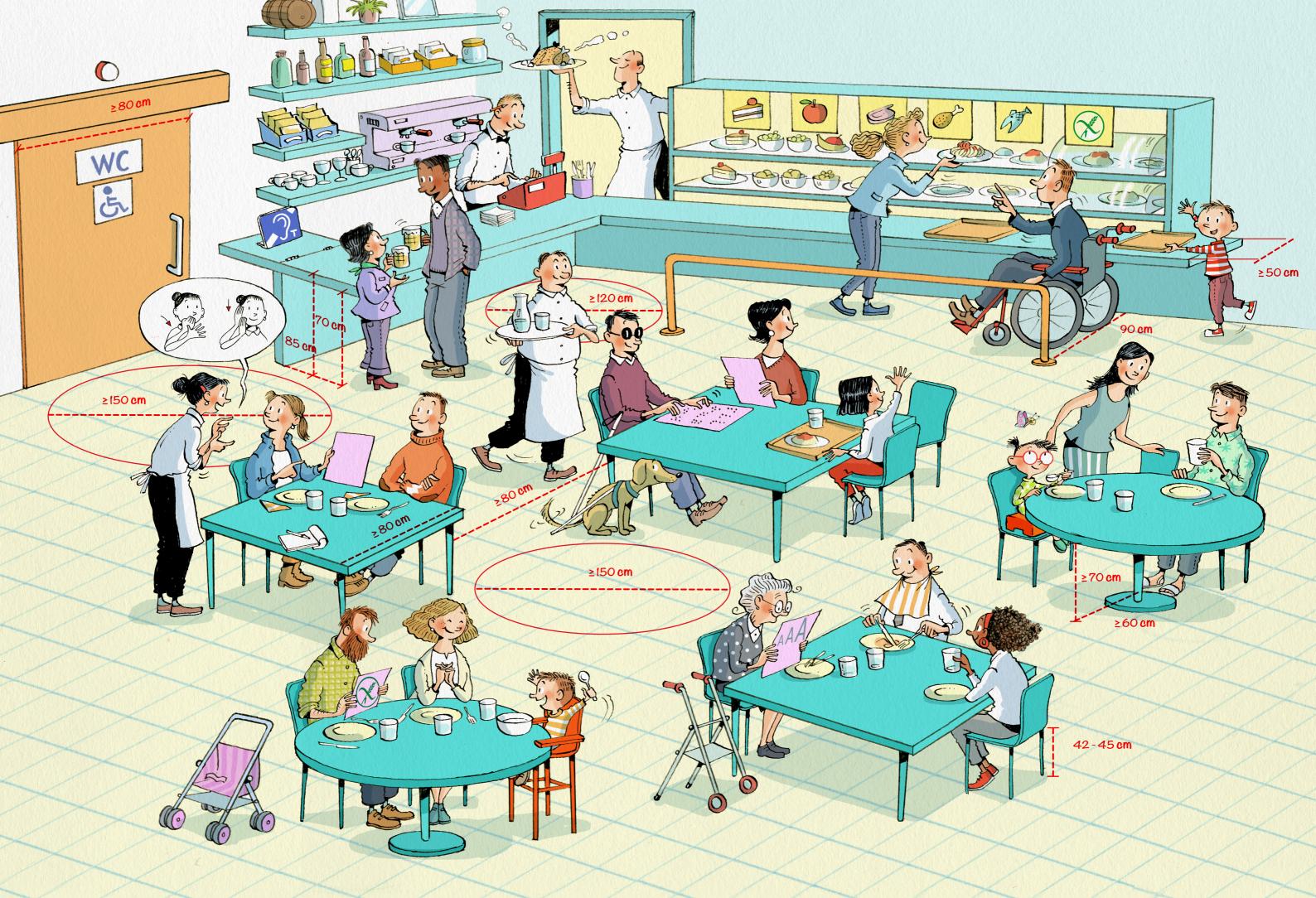
Alojamiento hotelero





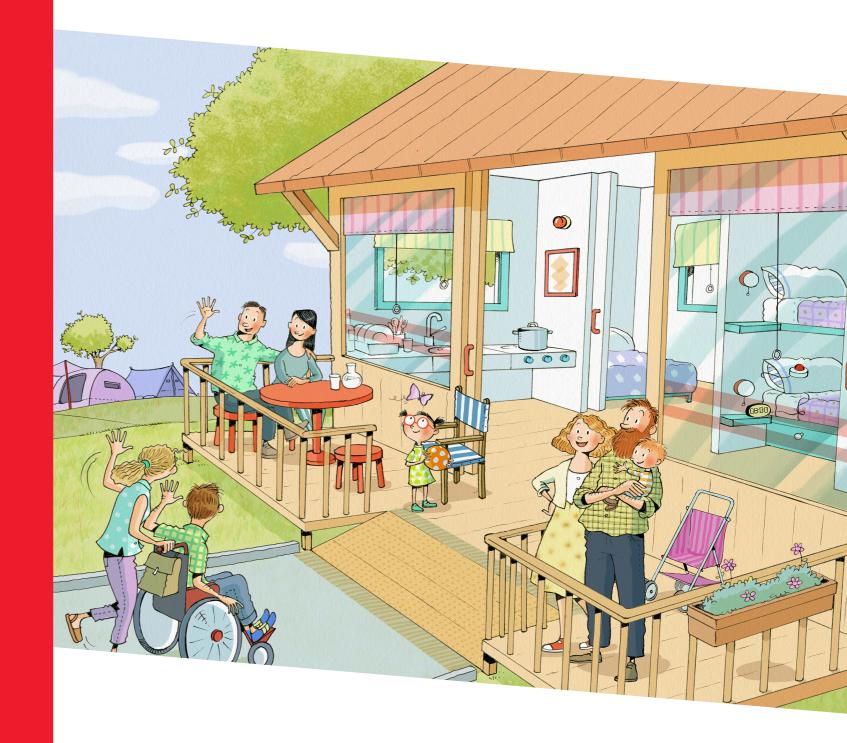








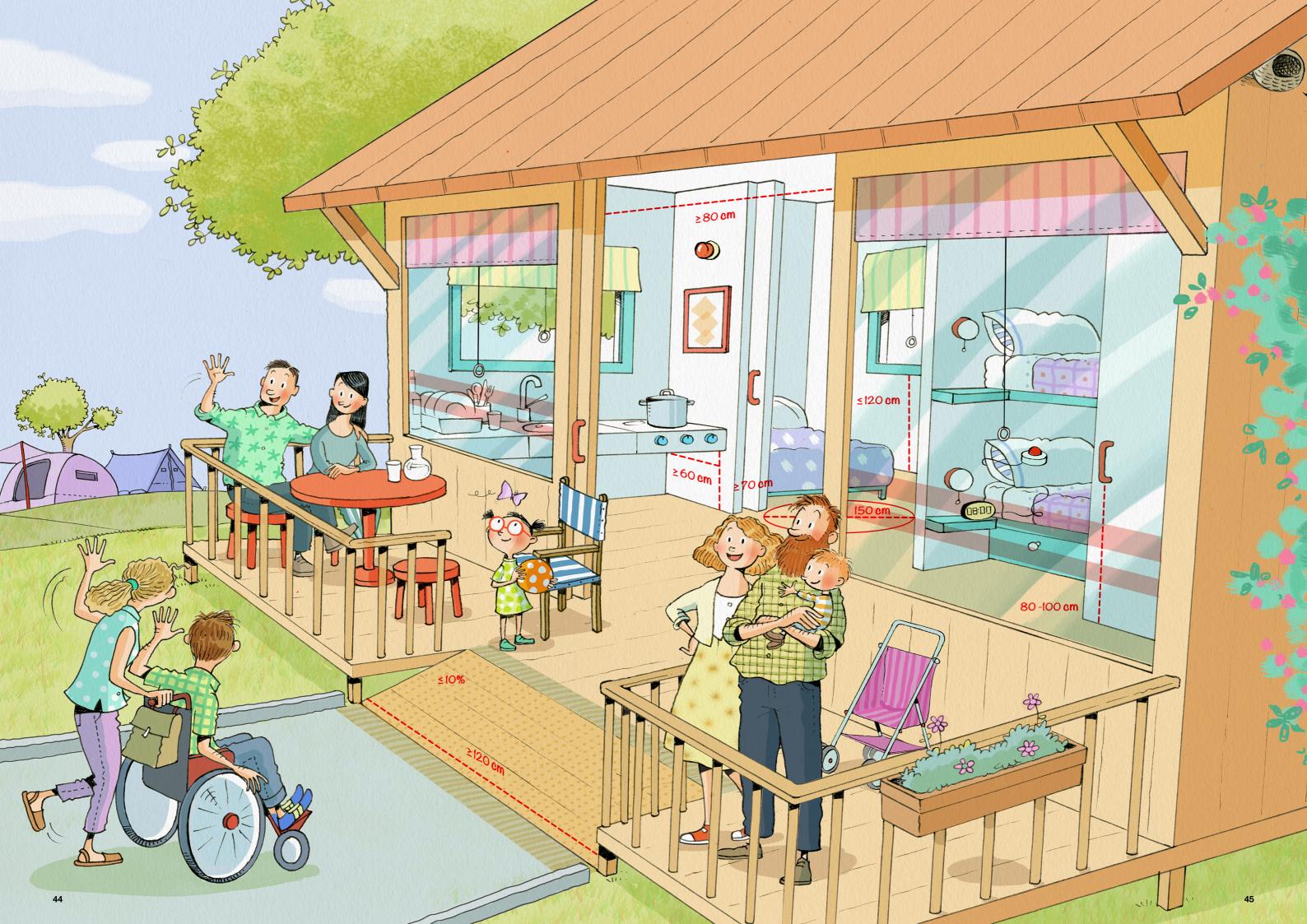


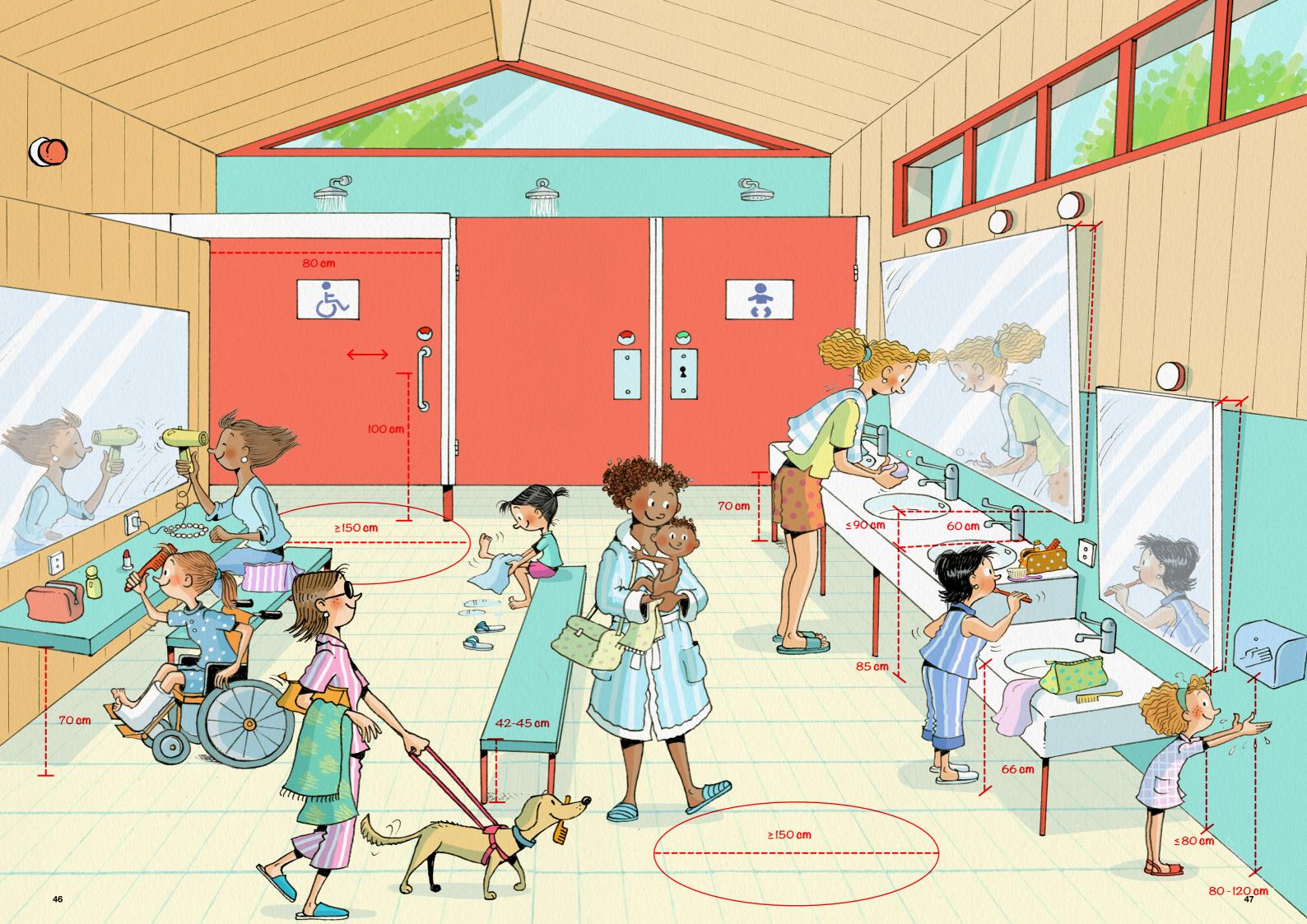


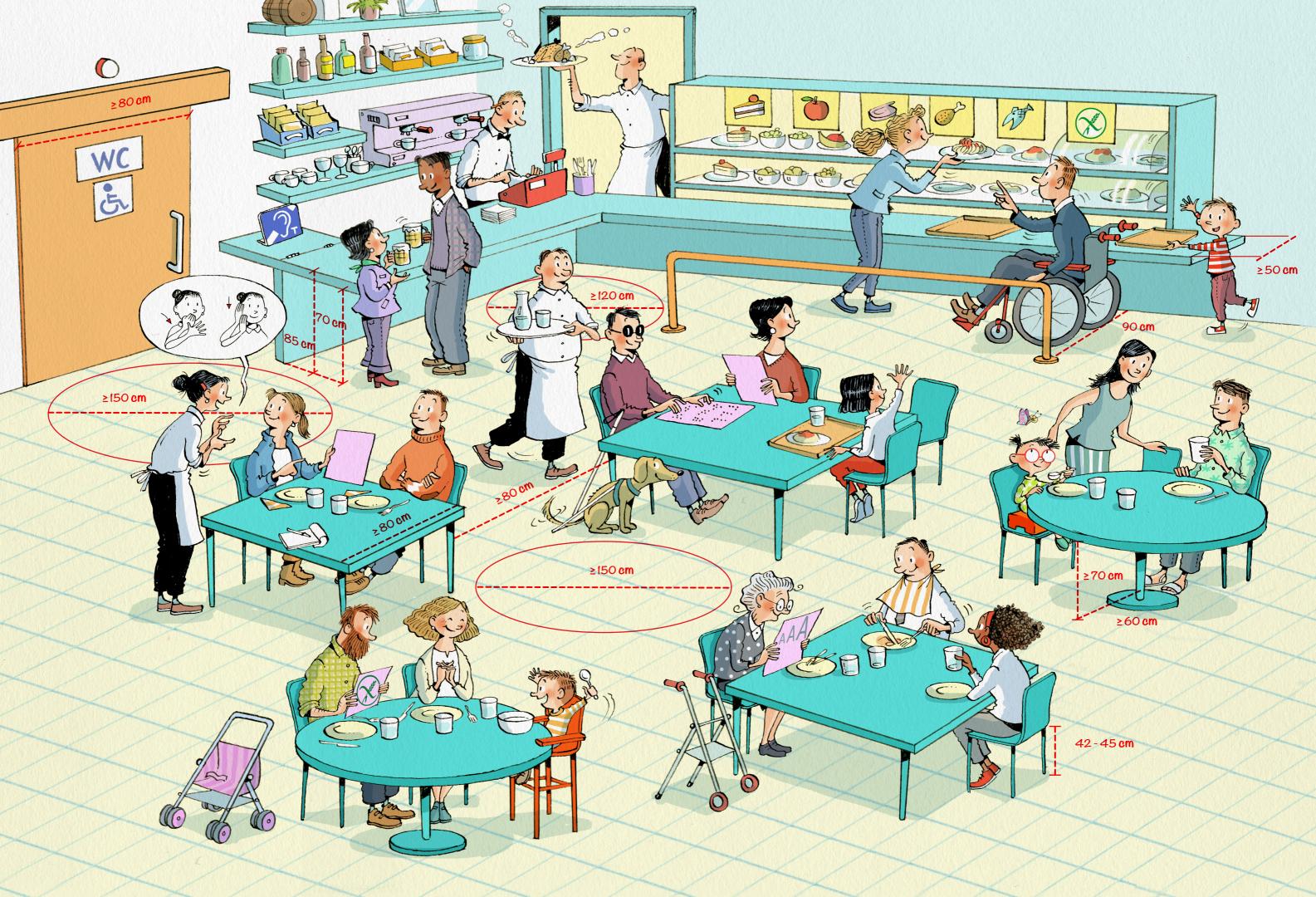
Camping











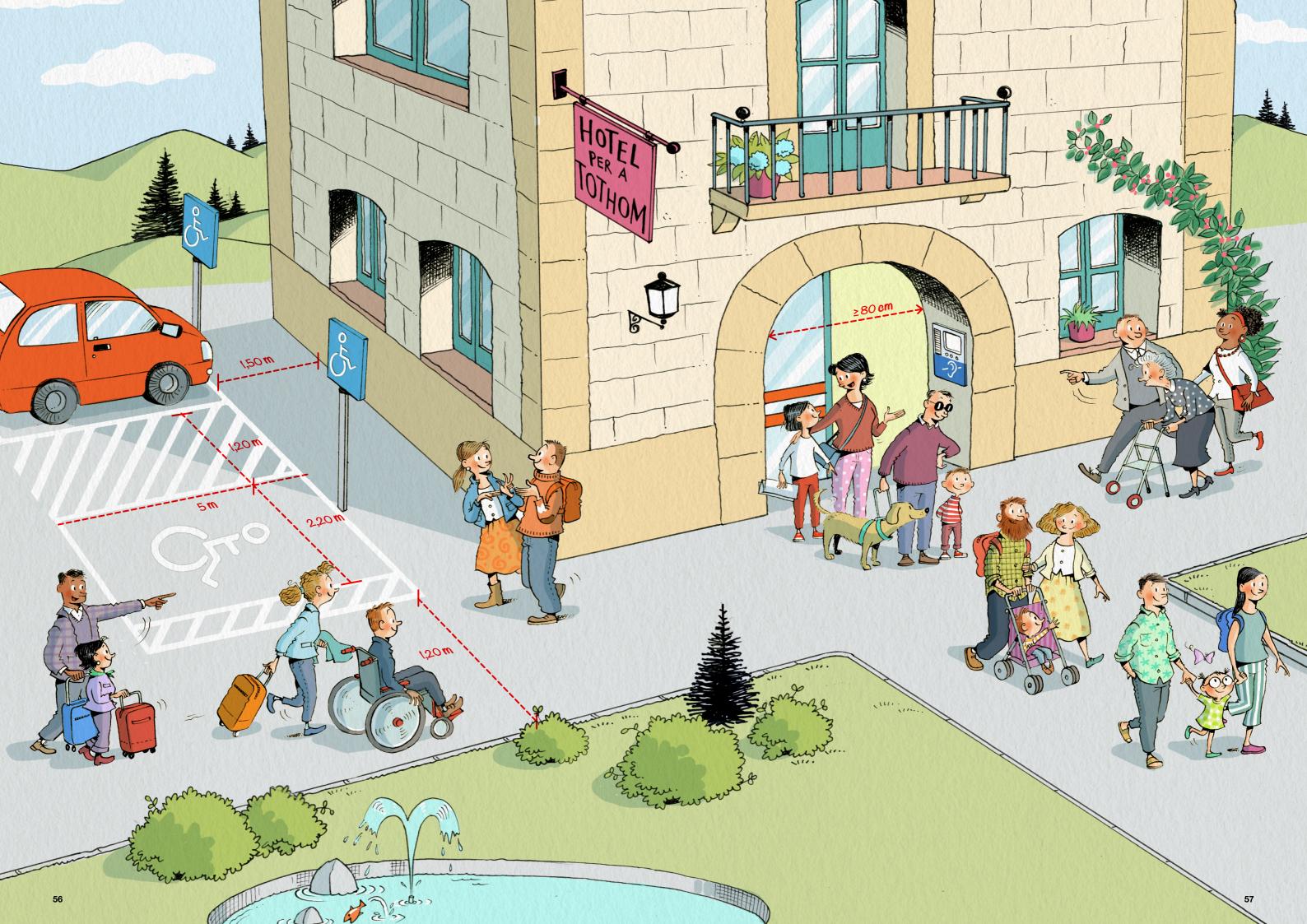


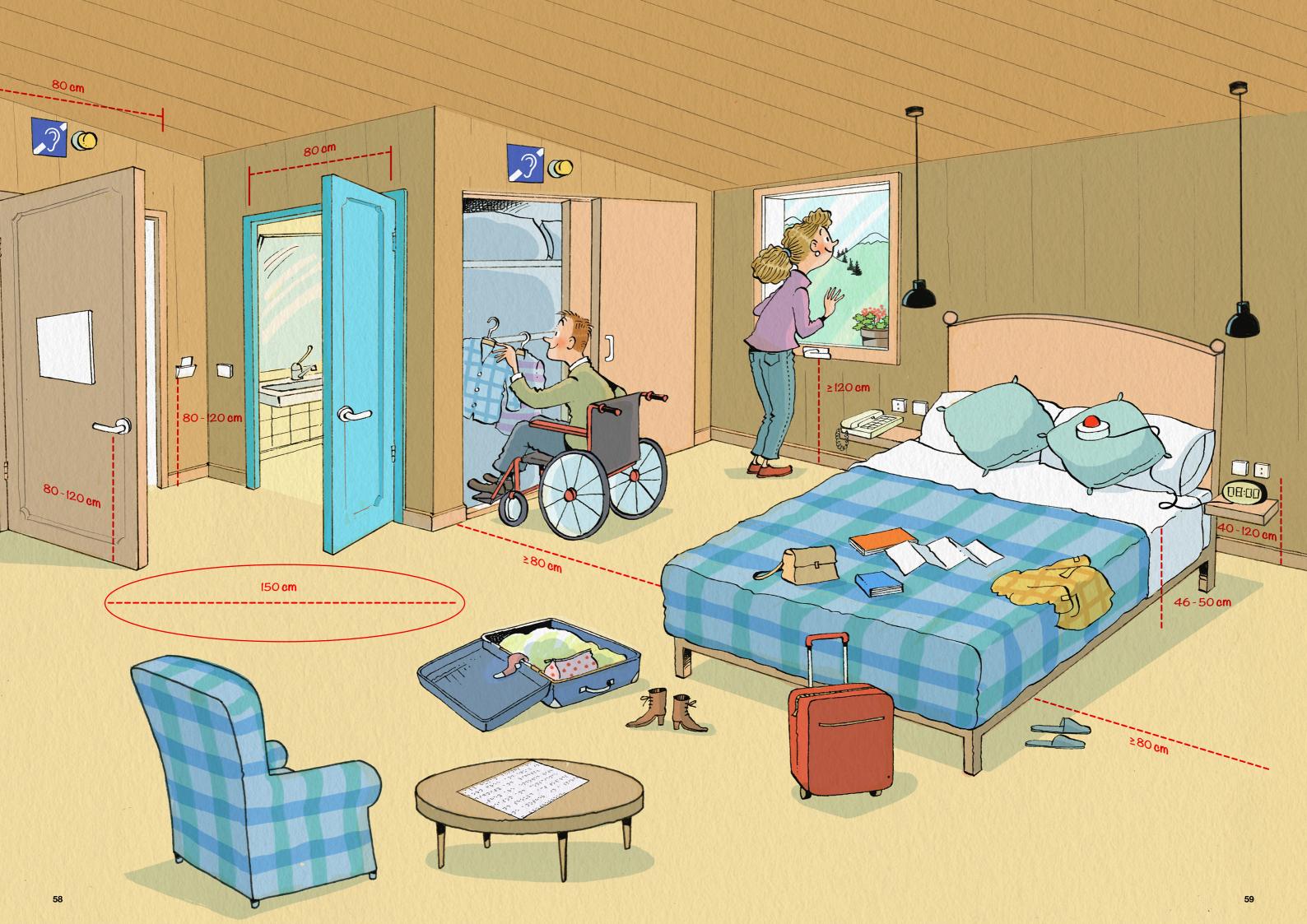


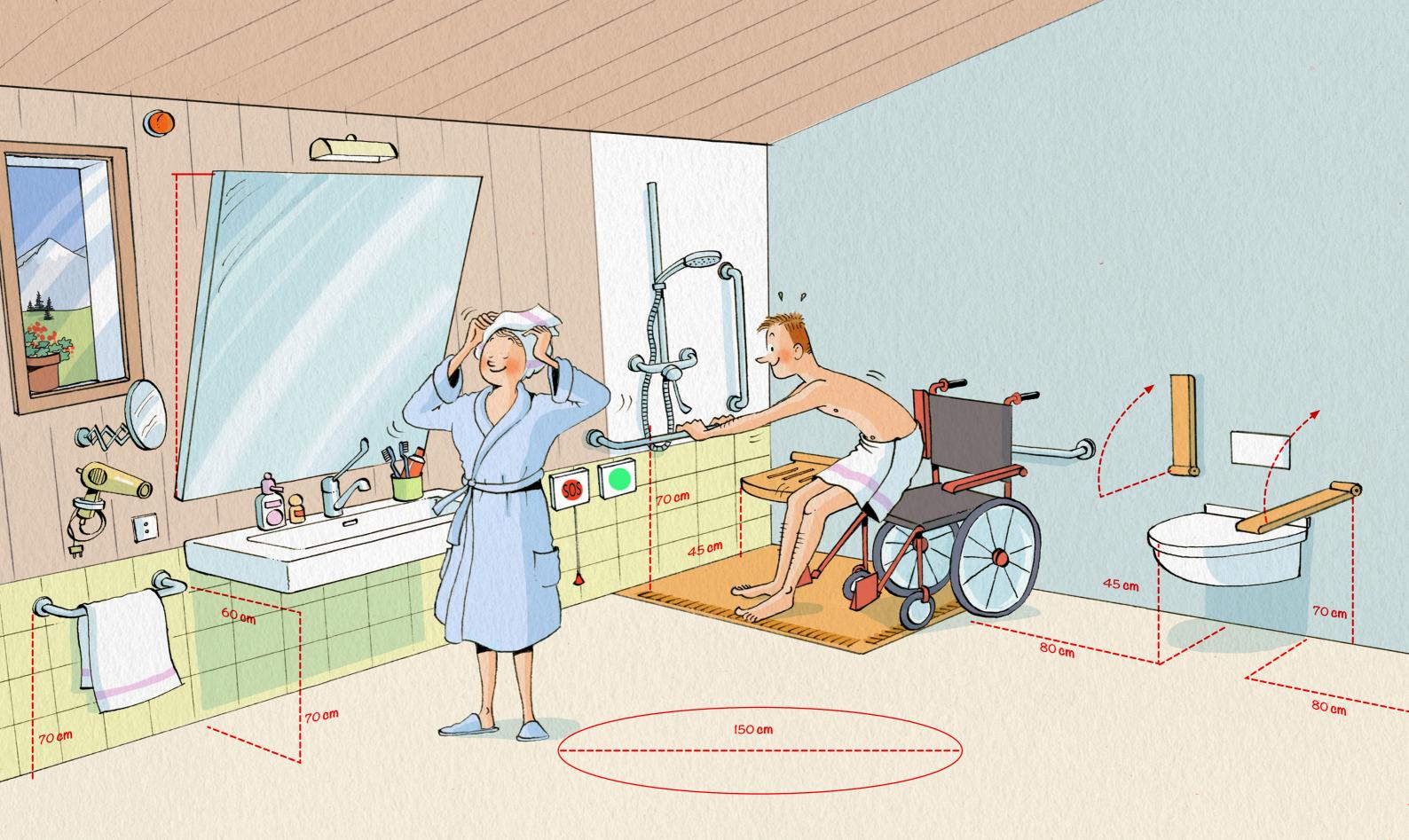


Alojamiento rural















Manual de accesibilidad



Manual de accesibilidad

En este texto se recogen la normativa y las recomendaciones expuestas a lo largo del documento para ofrecer un servicio accesible a todos los usuarios.

Piscina

El itinerario accesible debe garantizar el acceso al interior de la piscina.

Disponer de pavimento adecuado antideslizante.

Los bordes de las piscinas y el equipamiento de las mismas deben estar redondeados.

Se debe garantizar el acceso a las piscinas, bien a través de rampas o bien de grúas hidráulicas. Este último sistema es el más eficaz y generalizado.

La rampa se dispondrá en las zonas de menor profundidad. Tendrá una anchura mínima de 90 cm y estará provista de pasamanos de doble altura a ambos lados, con una sección ergonómica de entre 3 y 5 cm de diámetro. La pendiente no superará el 8 %.

El aumento de la profundidad de la piscina se señalizará con cambios de textura y colores en las orillas.

Se recomienda que haya una silla de ducha para las personas que no pueden ponerse de pie y deban ducharse sentadas.

Habitación

El número de habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida del establecimiento debe ser proporcional al total de habitaciones:

De 5 a 50
De 51 a 100
De 101 a 150
De 151 a 200
1 habitación adaptada
2 habitaciones adaptadas
4 habitaciones adaptadas
6 habitaciones adaptadas

• Más de 200 8 habitaciones adaptadas + 1 cada 50 o fracción

Las puertas deben tener un sistema de apertura fácil, con tarjeta y pomos en forma de L. No deben tener un muelle de cierre automático.

Las habitaciones adaptadas pueden estar en distintas plantas o en la misma, pero siempre en lugares de la idéntica categoría que el resto de habitaciones.

Los interruptores de luz, enchufes o cualquier tipo de mando deben situarse a 50 o 60 cm de las esquinas para que sean fáciles de alcanzar, a una altura de entre 40 y 120 cm. Nunca deberán estar detrás o debajo de los muebles o en lugares de difícil acceso.

En la habitación debe haber, como mínimo, un espacio en el que se pueda hacer una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que las personas que van en silla de ruedas puedan hacer un giro de 360°.

Para facilitar el paso desde la silla de ruedas a la cama, el colchón deberá tener una altura de entre 46 y 50 cm.

La cama tendrá espacio debajo (sin canapé) para facilitar el uso de grúas de transferencia, en caso de que sea necesario para los usuarios de sillas de ruedas.

La cama tendrá un espacio de transferencia lateral de entre 80 y 90 cm, como mínimo, para los usuarios que utilizan silla de ruedas.

El sistema de apertura de las ventanas será con un pomo en forma de L o C, y estará situado a una altura máxima de 1.30 m.

La ventana tendrá una altura máxima de 1 m para permitir la visibilidad a las personas que utilizan silla de ruedas o que son bajas.

Cabe destacar los sistemas de armarios accesibles: percha de dos alturas o regulables, perchas con mango largo y perchas extensibles que el usuario podrá extraer fuera del armario gracias a un tirador vertical.

La puerta de la habitación adaptada debe tener un timbre luminoso que indique cuándo están llamando a la puerta.

La alarma sonora de evacuación en caso de emergencia debe complementarse con una señal luminosa para que pueda ser identificada por las personas hipoacúsicas.

La habitación debe tener un televisor que permita activar los subtítulos y acceder al teletexto.

Se recomienda disponer de un despertador con sistema de vibración y luminoso para personas con discapacidad auditiva.

Baño

En el interior habrá un espacio libre de obstáculos en el que se pueda hacer una circunferencia de 1,50 m de diámetro, de forma que los usuarios que vayan en silla de ruedas puedan hacer un giro de 360°.

Lavabo

Para asegurar la aproximación frontal al lavabo a los usuarios en silla de ruedas, este estará suspendido de la pared y no tendrá pie. El borde superior estará a una altura de entre 70 y 80 cm.

El grifo será monomando o automático. El borde inferior del espejo se situará a una altura máxima de 90 cm y estará inclinado, preferentemente, ligeramente hacia el lavabo.

La información importante o sobre los servicios del hotel se facilitará también en braille y en caracteres grandes o audio, para los clientes con discapacidad visual.

El toallero, la jabonera y el secador de manos estarán a una altura de entre 70 y 120 cm, y a una distancia máxima de 75 cm desde el eje del lavabo.

Se recomienda instalar un lavabo con un fondo máximo de 60 cm (distancia horizontal máxima que se puede alcanzar desde la silla de ruedas) y regulable en altura.

Se instalará un sistema de aviso de emergencia y llamada de asistencia. La configuración más básica sería la instalación de un pulsador accesible con cordón incorporado, situado en el interior del baño, con función de *reset*, que transmita una llamada de asistencia que llegue a un punto de control y que permita a el usuario verificar que la llamada ha sido recibida.

Se recomienda que los productos de higiene estén identificados en braille (gel, champú...) o, en todo caso, de forma que puedan ser identificados por personas con discapacidad visual.

Inodoro

Para permitir la aproximación al inodoro en silla de ruedas, tendrá que haber, a cada lado, un espacio libre de acercamiento de, como mínimo, 80 cm de ancho.

El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación a los usuarios en silla de ruedas, y ofrecer más espacio de maniobra dentro de la cabina.

La altura del inodoro estará entre 45 y 50 cm.

Se colocarán dos barras de apoyo horizontales situadas a ambos lados del inodoro. En el lado por el que se realiza el acceso, la barra será abatible, mientras que la otra barra estará fijada en la pared. En caso de que se pueda acceder por ambos lados, las dos barras serán abatibles. Se colocarán a una altura de entre 70 y 75 cm, separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm.

Ducha

El espacio ocupado por la ducha medirá un mínimo de 90 cm de ancho y 1,20 m de fondo.

Algunas personas con movilidad reducida no pueden ponerse de pie o tienen dificultades para mantener el equilibrio y necesitan ducharse sentadas. Por ello, se debe colocar siempre un asiento de ducha, preferiblemente fijado a la pared. También es útil que el asiento sea abatible, de manera que pueda apartarse cuando se duchen personas sin movilidad reducida.

Se recomienda optar por la ducha en lugar de la bañera, ya que facilita el acceso a personas con movilidad reducida.

El suelo de la ducha debe estar al nivel del resto del baño, sin desniveles, y debe ser antideslizante.

Siempre debe haber un espacio libre para el acceso lateral de, como mínimo, 80 cm de ancho junto al asiento.

El asiento fijo debe instalarse en la pared perpendicular a la del grifo, a una altura de entre 45 y 50 cm.

En la misma pared del grifo debe haber una barra de apoyo fija que sirva para realizar el paso desde la silla de ruedas al asiento de ducha. Esta será horizontal y se instalará al lado del asiento, a una altura de entre 70 y 75 cm.

También habrá una barra fija vertical que servirá para regular la altura de la alcachofa de la ducha. La parte inferior se colocará a una altura de entre 1,10 y 1,30 m.

El grifo será monomando y se instalará entre la barra fija horizontal y la barra vertical, a una altura de entre 90 cm y 1 m. Es conveniente que se trate de un modelo que permita graduar la temperatura.

Generalitat de Catalunya Gobierno de Cataluña Agencia Catalana de Turismo

Socios/Miembros ACT



















Partners

















Más información

Entidades de promoción turística

Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona www.costadaurada.info www.terresdelebre.travel

Patronat de Turisme Costa Brava -Pirineu de Girona www.costabrava.org

Patronat de Turisme de la Diputació de Lleida www.aralleida.cat

Oficina de Promoció Turística de la Diputació de Barcelona

www.barcelonaesmoltmes.cat

Turisme de Barcelona www.barcelonaturisme.com

Para más información sobre Cataluña

www.act.gencat.cat

www.turismeperatothom.catalunya.com



www.twitter.com/turismecat/media



www.youtube.com/turismecat

Palau Robert

(Centro de Información Turística de Cataluña) Passeig de Gràcia, 107 - 08008 Barcelona + 34 93 238 80 91 / 92 / 93 www.gencat.cat/palaurobert

Horarios:

de lunes a sábado: 10.00 - 20.00 h. domingos y festivos: 10.00 -14.30 h.

Información turística:

012 (Cataluña);

902 400 012 (desde fuera de Cataluña); + 34 902 400 012 (desde fuera de España)

Oficinas en el exterior de la Agencia Catalana de Turismo

Benelux

info.act.bnl@gencat.cat Tel.: + 32 26 406 151

Países Nórdicos

info.act.nordic@gencat.cat Tel.: + 358 40 7177 295

Francia

info.act.fr@gencat.cat Tel.: + 33 140 468 448

Regne Unit

info.act.uk@gencat.cat Tel.: + 44 20 7583 8855

Europa Central

info.act.de@gencat.cat Tel.: + 49 69 7422 4873

Itàlia

info.act.it@gencat.cat Tel.: + 39 02 873 935 73

España

Rusia

turisme.blanquerna@gencat.cat Tel.: + 34 915 241 000

info.act.ru@gencat.cat Tel.: + 7 495 567 1871

promotion.act.cn@gencat.cat Tel.: + 86 10 848 682 84

Sudeste Asiático

info.act.sea@gencat.cat Tel.: + 65 622 04 022

Estados Unidos

info.act.usa@gencat.cat Tel.: + 1 212 7823332

América del Sur

info.act.latam@gencat.cat

Ilustración: Cristina Losantos O Agència Catalana de Turisme

Realización editorial

Alhenamedia (Alhena Fábrica de Contenidos, S.L.) www.alhenamedia.info Maquetación y diseño de portada: Francisco Morais

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del copyright, bajo las sanciones establecidas por la ley, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier procedimiento, incluyendo la reprografía, el tratamiento informático, y la distribución de los ejemplares mediante alquiler o préstamos públicos.



