



TURGALICIA
Secretaría Xeral para o Turismo

TURISMO ACCESIBLE

**ATECIÓN AO CLIENTE CON NECESIDADES
ESPECIAIS NO SECTOR TURÍSTICO**



Organizado por
 **predif**
plataforma representativa estatal
de discapacitados físicos

ÍNDICE

	Pág.
1. ¿QUE É O TURISMO ACCESIBLE?	3
2. GLOSARIO BÁSICO E CONCEPTOS DE DISCAPACIDADE	10
3. IMPACTO DOS HÁBITOS TURÍSTICOS DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE NA OFERTA TURÍSTICA	38
4. LEXISLACIÓN DE GALICIA EN MATERIA DE TURISMO E ACCESIBILIDADE	64
5. RECURSOS E SUBVENCIONS PÚBLICAS E PRIVADAS PARA O FOMENTO DA ACCESIBILIDADE NO SECTOR TURÍSTICO	79
6. REQUISITOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS TURISTICOS	87

1. TURISMO ACCESIBLE, OU “TURISMO PARA TODOS”.

1.1. Definición conceptual

O turismo e o ocio son elementos básicos da vida cotidiá da nosa sociedade. Constitúen un dereito ao que, sen embargo, numerosas persoas, por motivos de discapacidade, idade ou outras razóns, non poden acceder ou o fann con grandes dificultades debido a que as infraestructuras e equipamentos non presentan as condicións de accesibilidade axeitadas ás súas necesidades.

Os termos Turismo Accesible e Turismo para Todos expresan a necesidade de incorporar como usuarios das infraestructuras e servicios turísticos a colectivos que tradicionalmente teñen problemas de acceso aos mesmos. Turismo para Todos surxe como unha expresión máis do desexo de **autonomía e integración** de colectivos con discapacidades pero conduce a un obxectivo xeralizable de calidade en turismo para toda a poboación.

Según a Cátedra de Ocio e Discapacidade da Universidade Deusto (Bilbao, 2006), o Turismo Accesible se define como “o complexo de actividades orixinadas durante o tempo libre, orientadas a planificar en función do Turismo e recreación, que posibilita a plena integración sen obstáculos das persoas con mobilidade reducida e/ou comunicación. Se espera destas actividades que estén preparadas de xeito tal que os visitantes poidan obter durante as mesmas satisfacción individual e social nos complexos turísticos”.

Se entende por Turismo Accesible ou Turismo para todos, a cualidade que teñen os espazos relacionados con turismo para que calquiera persoa poida:

- Chegar a todos os lugares e edificios que desexe sen sobreesforzos.
- Acceder a todos os establecementos nos que se lle ofrecen servizos turísticos e poder, en caso de emerxencia, evacualos en condicións de seguridade.
- Facer uso das instalacións e servizos que se prestan en ditos establecementos turísticos con comodidade.
- Atopar entre os profesionais do turismo unha actitude positiva, integradora. Esta actitude sole ser o resultado do coñecemento das discapacidades e das súas necesidades concretas así como das habilidades precisas para respostar ás miemas de unha maneira satisfactoria.

Asimesmo, con o termo Turismo Accesible para Todos se expresa a característica de unha oferta que permita ser turistas **con plenos dereitos** ao máximo número de clientes, á marxe da súa idade ou calquiera outra circunstancia persoal que afecte á súa capacidade de comunicación ou de mobilidade. Na Unión Europea hai casi 40 millóns de persoas con discapacidade, unha enorme clientela potencial que demanda a creación de servizos de calidade, que poidan dar resposta ás súas necesidades e expectativas nos mesmos termos que os do resto dos turistas.

Pero o Turismo Accesible para Todos non debe entenderse como exclusivo “só” para certos colectivos. A creación da oferta turística

dende unha perspectiva de Deseño para Todos asegura a Calidade no turismo para toda a poboación. Porque **“Deseño para todos”** é o proceso de crear produtos, servizos e sistemas que sexan empregables pola maior gama posible de persoas con distintas habilidades, abarcando o maior tipo de situacións posibles. (Trace Center da Universidade de Wisconsin (EE.UU.), 1996

1.2. ¿Por qué un turismo accesible para todos?

- Porque o turismo é un elemento básico na vida cotiá, un dereito da nosa sociedade.
- Porque o turismo é un factor de integración social.
- Porque o turismo accesible para todos é unha oportunidade de negocio para as empresas.
- Porque a accesibilidade é un elemento básico de calidade da oferta turística.

1.3. E sempre hai que ter en conta que.....

- A accesibilidade é un dereito, unha oportunidade de negocio, un elemento de calidade, e tamén unha obriga legal.
- Non vale cualquera solución de accesibilidade. En cada caso hai que buscar a seguridade, a autonomía e a dignidade dos usuarios.
- As solucións de accesibilidade non teñenn por qué ser complexas, custosas ou chamativas. Ao contrario, a accesibilidade pode apoiarse en solucións técnicas agradables dende o punto de vista estético, sinxelas e non especialmente onerosas.

- Os requisitos concretos de accesibilidade non se estableceron de maneira caprichosa ou aleatoria, senón que responden a necesidades reais dos usuarios. Un chanzo, unha porta estreita, son verdadeiras barreiras que poden impedir a moitas persoas o paso por un lugar, entrar a un establecemento, facer uso dun servizo.
- E moito máis sinxelo, práctico e barato facer os establecementos accesibles dende o principio que facer reformas posteriores.
- E importante consultar con expertos en accesibilidade así como con propietarios de establecementos accesibles, saber onde atopar as axudas técnicas axeitadas.
- Tamén dende a información e o trato ao cliente se pode mellorar á accesibilidade.

1.4. A normalización da actividade turística das persoas con discapacidade.

Os turistas deben ter a posibilidade de decidir o destino e os establecementos turísticos nos que pasar as súas vacacións, sen estar condicionados por elementos como a falta de accesibilidade dos mesmos. Esta posibilidade se lles nega na actualidade a un gran número de usuarios con discapacidade, que apenas poden optar entre unha pequena porcentaxe da oferta turística total, casi sempre limitada a certas tipoloxías e en determinados destinos.

A existencia de unha normalización da actividade turística das persoas con discapacidade está relacionada con o seu dereito a unha igualdade de oportunidades e á vida independente e é contraria á idea dun produto turístico “só para persoas con discapacidade”.

1.5. A oferta turística

A oferta turística é un termo moi amplo, capaz de designar tanto ao soporte natural ou patrimonial dun área xeográfica, como os equipamentos e instalacións existentes para o aproveitamento do seu potencial turístico.

A oferta se refire ao que tradicionalmente se denominou producto turístico e estaría formado por:

- Aloxamiento turístico
- Transporte terrestre, aéreo ou naval
- Centros de Ocio e Recreación
- Restauración
- Axencias de viaxes
- Comercio turístico e artesanías
- Recursos turísticos

Estos compoñentes da oferta inflúen directamente na experiencia turística de calquera persoa que as consume, constituíndo unha das premisas básicas, en termos competitivos e de calidade, para acadar unha calidade percibida superior á esperada.

Actualmente, e a pesar de facer moitos esforzos, non podemos afirmar que estes soportes alcanzaran a súa plena concepción competitiva, xa que unha alta porcentaxe da oferta non é accesible a un segmento de poboación, formada por persoas con discapacidade e mobilidade reducida (PMR). Son moitas as barreiras que inciden na planificación de unha viaxe (entorno público inaccesible, transporte non adaptado,

aloхамientos sen facilidades para PMR, etc.), pero tamén son múltiples as solucións aplicables que posibilitarían a este grupo de poboación a súa integración na oferta turística.

1.5.1. Problemas que atopamos na oferta turística

- Escasa oferta accesible: aloхамientos, restaurantes, comercios, entorno. A pesar de estar en vigor unha lexislación específica se produce un gran incumplimento desta.
- Información incorrecta sobre o grado de accesibilidade da oferta. Os establecementos descoñecen o tema da discapacidade e a accesibilidade, ofrecendo aos clientes información que non é acorde con a realidade, derivándose en graves problemas para as persoas que teñen necesidades especiais.
- Escaso coñecemento sobre las leis e requisitos de accesibilidade no sector e sobre as súas implicacións.
- Poucas, aunque crecentes, iniciativas para favorecer a accesibilidade no turismo máis alá das esixencias legais.
- As iniciativas desenvolvidas son inconexas e non hai difusión de estas.

Para o sector turístico ademáis...

- É un plantexamento pouco común, pero que comenza a ser máis habitual
- Unha problemática incómoda ante a que non se sabe ben cómo actuar.
- Unha cuestión sobre a que non teñen información
- Unha necesidade de inversión sen saber si tendrá recompensa

¿Cál é o papel que debe desenvolver o sector turístico?

- Cumplir a lexislación
- Formarse para saber cómo atender aos clientes
- Dar información fidedigna
- Non discriminar a ningún cliente

Para a Administración pública...

- Un elemento novo no que están mostrando interese.
- Unha cuestión sobre a que de momento falan máis que actúan.
- Unha faceta do turismo que descoñecen casi por completo.

¿Cál é o papel que debe desenvolver a Adm. Pública?

- Desenvolver iniciativas transversales en materia de turismo accesible
- Incluir a accesibilidade dentro dos Plans desenvolvidos
- Apoiar economicamente as iniciativas surxidas dende o propio sector
- Crear subvencións para apoiar a mellora da accesibilidade nas infraestructuras.
- Coordinar as súas actuacións con o sector turístico.

2. CONCEPTOS BÁSICOS E CONCEPTOS DA DISCAPACIDADE

2.1. Diferenciación de Termos Conceptuais

■ DEFICIENCIA

Na Clasificación Internacional do Funcionamento, da Discapacidade e da Saúde defínese "Deficiencias" como os problemas nas funcións ou estruturas corporais tales como unha desviación significativa ou unha "pérdida". Esta definición substitúe a recollida na anterior Clasificación Internacional de deficiencias, discapacidades e Minusvalías, da OMS. / Dentro da experiencia da saúde, unha deficiencia é unha perda ou anormalidade (un déficit) de unha estrutura ou función psicolóxica, fisiolóxica ou anatómica.

■ MOBILIDADE REDUCIDA

Aquelas persoas que, temporal ou permanentemente, teñen limitada a súa capacidade de desplazarse.

■ ACCESIBILIDADE

É a característica dos espazos, elementos constructivos ou o mobiliario que permite o seu emprego con seguridade a calquera persoa, con independencia da súa condición física, psíquica ou sensorial.

■ AXUDA TÉCNICA

"Para persoas con discapacidade", é calquer produto, instrumento, equipo ou sistema técnico usado por unha persoa con discapacidade, fabricado especialmente ou dispoñible no mercado, para previr, compensar, mitigar ou neutralizar a deficiencia, discapacidade ou minusvalía. Programas (software) e aparatos (hardware) que foron

específicamente diseñados para axudar ás persoas con discapacidade no desenvolvemento das actividades diarias, por exemplo, cadeiras de rodas, máquinas lectoras, dispositivos para asirse, etc. No área da accesibilidade na Web, as axudas técnicas habituais basadas no software inclúen lectores de pantalla, lentes de pantalla, sintetizadores de voz e programas de entrada de voz, etc.

■ **ACCESIBILIDADE INTEGRAL.**

É a característica dos espazos, do mobiliario ou de calquer outro elemento que observa e acata os principios do diseño universal.

■ **ADAPTADO**

Considérase un espazo, itinerario, elemento ou mobiliario adaptado, o que se axusta aos requisitos funcionais e dimensionais que garanten o seu emprego, de forma autónoma e con comodidade, a todas as persoas.

■ **PRACTICABLE**

Considérase un espazo, elemento ou mobiliario practicable, cando, sin axustarse a todos os requisitos de accesibilidade, non impidan o seu emprego de forma autónoma a todas as persoas con ou sen discapacidade.

■ **Diseño para todos.**

A actividade pola que se concibe ou proxecta, dende a orixe, e sempre que elo sexa posible, entornos, procesos, bens, produtos, servizos, obxectos, instrumentos, dispositivos ou farramentas, de tal xeito que poidan ser empregados por todas as persoas, na maior extensión posible.

2.2. Tipoloxía de discapacidades

En agosto de 2006 a ONU define á persoa con discapacidade como aquela que sofre algún menoscabo físico, mental ou sensorial que lle limite a capacidade de levar a cabo as actividades cotidiás, e que é causado ou agravado por condicións sociais e ambientais.

Atender axeitadamente ás persoas con discapacidade é unha cuestión de educación, vontade e respecto.

As persoas con discapacidade non son basicamente diferentes do resto de poboación, só teñen unha, ou varias, capacidades afectadas ou limitadas. As persoas con discapacidade requiren de unha atención diferencial, en tanto en canto se salgan da norma. Trátase de individualizar a atención prestada, poñendo empeño en que acaden os mesmos obxetivos que con o resto.

A persoa con discapacidade precisa que se teña presente que en ocasións require de unha axuda diferente e decimos a persoa e non as persoas porque cada unha necesitaremos unha axuda diferente.

Seguindo a definición da Clasificación Internacional do Funcionamento, da Discapacidade e da Saúde (OMS, 2002), as persoas con discapacidade son todas aquelas que teñen algunha deficiencia, limitación na actividade de accións á participación.

2.2.1. A persoas con discapacidade Física

As persoas con discapacidade física son aquelas que presentan unha diminución importante na capacidade de movemento de unha ou

varias partes do corpo. Pode referirse á diminución do movemento, incoordinación do movemento, trastornos no tono muscular ou trastornos do equilibrio.

Existen múltiples discapacidades físicas pero en ocasións comparten síntomas similares como son:

- Problemas de mobilidade
- Pérdida de sensibilidade
- Trastornos urinarios e intestinais
- Trastornos sexuais
- Espasmos musculares
- Rego sanguíneo máis baixo
- Deficiencia respiratoria

Este grupo de persoas habitualmente empregan para andar ou moverse (de maneira ocasional ou permanente) diferentes axudas técnicas, como son os bastóns, as muletas ou as cadeiras de rodas.

Frecuentemente atopan múltiples barreiras físicas no entorno (urbanísticas e na edificación) e teñen que solventar as seguintes dificultades:

- Dificultade para realizar traxectos longos
- Dificultade para superar chanzos superiores a 2 cm. e traxectos con pendentes pronunciadas.
- Dificultades de maniobra para acceder aos espazos e moverse no interior.
- Dificultades para o alcance, a aprehensión e a manipulación de obxectos.
- Dificultades para manterse en equilibrio verticalmente de pé ou sentado.

2.2.2. As persoas con discapacidade visual

En España actualmente hai máis de 1.000.000 de persoas con discapacidade visual.

Dentro de este grupo existen dous tipos diferentes:

Persoas con deficiencias visuais son aquelas que presentan unha diminución visual sinificativa, pero con suficiente visión como para ver a luz, orientarse por ela e usala con propósitos funcionais.

Persoas con cegueira son aquelas que teñen unha ausencia total ou unha percepción mínima da luz que impide o seu emprego funcional.

As principais dificultades que atopan son as seguintes:

- Dificultades de percepción que lle permitan identificar persoas, obxectos, espazos, etc. de forma visual.
- Dificultade para leer textos que non teñan tipografía axeitada (de gran tamaño e con unha cor con contraste con o fondo), transcrición ao braile ou con información sonora adicional.
- Dificultades para detectar obstáculos (Saintes, brechas, socavóns, fundimentos, etc.)
- Dificultade de orientación en novos espazos.

2.2.3. As persoas con discapacidade auditiva

As persoas con discapacidade auditiva son aquelas que teñen un déficit total (sordeira) ou parcial na percepción auditiva. Fundamentalmente, afecta á comunicación.

Dependendo do momento de aparición da discapacidade, o grado de deficiencia auditiva, a estrutura do oído afectada ou do proceso socioeducativo que teña, podemos atopar persoas que fagan lectura labial e que empregan a lingua oral, ou outras que se comuniquen a través de la lingua de signos ou de forma mixta.

As persoas con discapacidade auditiva atopan múltiples barreiras de comunicación que según a CNSE¹, éstas son todos “aqueles obstáculos, trabas ou impedimentos que dificultan a liberdade de acceso e comunicación das persoas que teñen limitada a súa capacidade de relacionarse con o entorno mediante a audición e a lingua oral, temporal ou permanentemente,”.

Estas barreiras son invisibles e pasan desapercibidas polas persoas ointes. Os obstáculos de acceso á información para as persoas sordas son numerosos, xa que os canles de información son principalmente auditivos-oraís.

A discapacidade auditiva repercute principalmente nos seguintes aspectos:

- Función de alerta, teñen que substituír o oído pola vista.
- Localización dos acontecementos: xeneralles desorientación e inseguridade.
- Estructuración espacio-temporal.
- Desenvolvemento máis lento da rapidez perceptiva.
- Disminúe a conexión con o entorno.
- Problemas de comunicación: non poden escoitar unha mensaxe falando de forma autónoma.
- Problemas de lectura comprensiva.

¹ CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas.

2.2.4. As persoas con discapacidade intelectual

Seguindo a definición de AAMR2, as persoas con discapacidade intelectual son aquelas que se caracterizan por ter un funcionamento intelectual significativamente inferior á media, que coexiste xunto as limitacións en dous ou máis das seguintes áreas de habilidades de adaptación: comunicación, coidado propio, vida no fogar, habilidades sociais, uso da comunidade, autodirección, saúde e seguridade, contido escolar funcional, ocio e traballo.

A discapacidade intelectual se manifesta antes dos 18 anos de idade.

Dependendo do grao de discapacidade poiden ter diferentes dificultades:

- Dificultade para recoñecer a persoas, obxectos e orientarse espazo-temporalmente.
- Dificultade para lembrar acontecementos e información ocorridos nun espazo corto ou prolongado de tempo.
- Dificultade para asimilar, interpretar e reter mensaxes ou situacións.
- Entender e executar ordes e/ou realizar tarefas.
- Dificultades na integración social polas barreiras sociais existentes.

2.2.5. Persoas con enfermidade mental

As persoas con enfermidade mental son aquelas que teñen de forma permanente unha alteración dos procesos cognitivos e afectivos, que son considerados para o grupo social de referencia como normalizados.

² AAMR: American Association on Mental Retardation

Esta alteración se manifesta en trastornos do razoamento, do comportamento, da facultade de recoñecer a realidade e de adaptarse ás condicións da vida.

A Organización Mundial da Saúde (OMS), considera máis exequible empregar no campo da saúde mental o termo "trastorno mental", sobre todo en aqueles casos nos que a etioloxía biolóxica non está claramente demostrada, como ocorre na maioría dos trastornos mentais.

O concepto enfermidade mental aglutina en bó número de patoloxías de moi diversa índole, polo que é moi difícil de definir de unha forma unitaria e hai que falar de cada enfermidade ou trastorno de forma particular e incluso individualizada xa que cada persoa pode sufrilas con síntomas algo diferentes.

As causas da enfermidade mental, están determinadas multifactorialmente xa que integra elementos de diferente índole: biolóxico (xenético, neurolóxico, etc.); ambiental (reacional, familiar, psicosocial, etc.) e psicolóxico (cognitivo, emocional, etc.). En función destes, o desenrolo e tratamento posterior será diferente.

As principais dificultades que atopan as persoas con enfermidade mental son:

- Dificultades na integración laboral
- Dificultades na interacción social
- Dificultades para desenvolverse en situacións cotidiás
- Barreiras sociais: estigmas e rechazo social

2.2.6. Outras persoas con necesidades especiais

Existen ademáis outras moitas discapacidades ou persoas que teñen necesidades especiais. Á hora de atendelas tamén hai que ter en conta certas pautas de atención. Algunhas de elas son:

- Mulleres embarazadas
- Persoas da terceira idade
- Persoas con dificultades na fala
- Enfermidades crónicas: reumatismo, hemofilia, cardiopatías, asma, etc.
- Persoas celiacas que teñen intolerancia permanente ao gluten do trigo, cebada, centeo e probablemente avena. Caracterizada por unha reacción inflamatoria na mucosa do intestino delgado que dificulta a absorción de nutrientes.
- As persoas con VIH e SIDA teñen trastornos no seu sistema inmunolóxico, polo que seu organismo é máis propenso a contraer infeccións.

2.3. Principais necesidades dos turistas.

Neste apartado expoñemos algunhas das dificultades máis frecuentes que teñen as persoas con discapacidade cando realizan actividades.

Existe un primeiro grupo de **persoas que empregan para andar**, de forma ocasional ou permanente, diferentes elementos de apoio, como poden ser **bastóns, muletas ou outras axudas técnicas**. Polas características do medio natural corren o risco de sufrir caídas.

As principais dificultades que afectan a este grupo de persoas son:

- Dificultades para superar desniveis e escaleiras.
- Dificultades para completar largos traxectos sin descanso.
- Dificultades no tránsito por espazos estreitos e sendeiros irregulares.
- Dificultades para abrir e cerrar portas, en especial si éstas contan con mecanismos de retorno e non se accionan mediante sistema de palanca.
- Dificultades para o accionamento de mecanismos que precisan da utilización de ambas máns á vez.

O segundo grupo é de **persoas** que de forma temporal ou permanente, necesitan de unha **cadeira de rodas** para levar a cabo as súas actividades diarias.

As principais dificultades que afectan a este grupo de persoas son:

- Imposibilidade para superar escaleiras e desniveis bruscos.
- Perigo de volco en terreos irregulares.
- Imposibilidade ou dificultade para superar tramos con pendentes importantes, xa sean lonxitudinais ou transversais.
- Dificultades causadas pola falta de espazo suficiente, que non permite realizar maniobras de xiro, abrir e cerrar portas, e transitar por lugares estreitos, etc.
- Limitación no alcance manual e visual.

Outro grupo engloba a todas as persoas que teñen **deficiencias visuais**.

As principais dificultades que afectan a este grupo de persoas son:

- Dificultade para identificar diferentes obxectos (carteis, botoeiras, sinais, etc.)
- Dificultade para identificar obstáculos (elementos salientes, mobiliario, ramas, cambios de nivel, etc.)
- Dificultades para leer textos que non dispoñan de tipografía, tamaño e cor adecuadas, ou traducción ao Braille.

As persoas que teñen **problemas de audición**, atopan as seguintes dificultades:

- Dificultades para identificar as sinais sonoras, xa sexan de aviso, de emerxencia...
- Dificultades para comunicarse con persoas que non coñecen a lingua de sinos ou non coñecen técnicas de atención a persoas con sordeira.
- Maiores dificultades para disfrutar de audiovisuais, conferencias, exposicións sonoras...
- Dificultades para leer textos que empreguen linguaxe técnico ou complicado de difícil comprensión.

Por último o grupo de persoas con **discapacidades intelectuais** é moi extenso.

Dependendo do grado de discapacidade poden ter dificultades para:

- Recoñecer a persoas, obxectos e orientarse no espazo e no tempo.
- Recordar informacións e episodios recentes e/ou pasados.
- Entender e executar órdes e/ou realizar tarefas.
- Poden atopar problemas de comprensión e procesamento da información dos sistemas de sinalización.

2.4. Atención a clientes con discapacidade no sector turístico

Para atender correctamente a unha persoa con discapacidade, a pregunta clave é facelo con **NATURALIDADE**. Hai que evitar os prexuízos e deixarse levar polas indicacións que a persoa con discapacidade lle faga, xa que ningunha persoa é igual e cada un coñece mellor que ningún as súas propias necesidades.

Como se veu anteriormente, cada persoa con discapacidade atopa na súa vida cotidiá diferentes dificultades e presenta necesidades de índole diversa.

Pero a nivel xeral, hai unha serie de **principios** que é preciso ter en conta cando atendemos aos clientes con necesidades especiais.

Estos principios son os seguintes:

- **Diversidade:** Hai que considerar e respetar as situacións e as necesidades persoais dos clientes; non todas sempre son iguais.
- **Autonomía:** Cada cliente debe ser autónomo no uso das instalacións e dos espazos, e non depender de terceiras persoas.
- **Dignidade:** As solucións de accesibilidade deben de garantir o respecto ás persoas con discapacidade.
- **Seguridade:** Calquera solución debe de velar pola integridade de quenes as empregan.
- **Integración:** Debe garantir a integración de todos os clientes e evitar a creación de guetos de persoas con discapacidade.

2.4.1. Pautas xerais de atención ao cliente con necesidades especiais

Da mesma maneira, existen unhas **pautas xerais** que hai que ter en conta á hora de atender a calquera persoa con necesidades especiais:

- Hai que prestar atención á persoa, non á discapacidade.
- É fundamental coñecer cáles son as necesidades e dificultades das persoas con discapacidade.
- Falar directamente á persoa con discapacidade non ao seu acompañante, guía ou intérprete de lingua de sinos.
- Non existen palabras tabú. Podes decirlle a unha persoa cega “vémonos logo”, ou a unha persoa con cadeira de rodas “anda máis axiña”.
- A información correcta e veraz é fundamental. Debes coñecer o nivel de accesibilidade do teu establecemento para poder ofrecer datos axustados á realidade.
- Ademáis, debe aprender e saber describir o seu establecemento para trasmitilo con precisión e claridade.
- Confidencialidade, a pesar da súa curiosidade ou preocupación debe esperar a que a persoa lle fale da súa situación si desexa facelo.
- Evitar a sobreprotección. As persoas con discapacidade adultas hai que tratarlas en correspondencia á idade que presenta.
- Prudencia con o contacto físico. Evite tocar ás persoas e ás súas axudas técnicas (bastón, cadeiras de rodas) sen o seu consentimento xa que para eles estas ferramentas forman parte do seu espazo persoal.
- SEMPRE, antes de axudar debe preguntarlle á persoa:
 - Si precisa axuda, nunca debe impoñerlla

■ ¿Cómo queren que lles axudemos?

Empuxar unha cadeira de rodas ou coller polo brazo a unha persoa cega sin avisala pode entrañar un grave perigo xa que a persoa en cadeira pode perder o equilibrio e caer e a persoa cega desorientarse e asustarse.

- Cando lle soliciten un lugar ou adaptación na súa empresa, lembre que non se están queixando. Realmente llo piden porque o precisan. Respóndalle de maneira positiva.
- Evite termos anticuados como son “discapacitado” “inválido”, “minusválido”, etc. Poña sempre a persoa diante e diga “PERSOA CON DISCAPACIDADE...”
- Non hai que amosar impaciencia cando unha persoa polas súas necesidades especiais requira máis tempo para levar a cabo calquera acción ou proceso comunicativo.
- É importante que os espazos estén ordeados e que non haxa obstáculos que dificulten a estancia no seu establecemento.
- Debe concretar e simplificar a información para non inducir ao erro ó outro. Evita metáforas ou xergas locais.

2.4.2. Atención ao cliente con discapacidade física

- É fundamental coñecer os requisitos de accesibilidade que reúne o seu establecemento. Unha porta estreita ou chanzos aillados poden impedir que accedan ao seu establecemento.
- Manteña as zonas de paso despexadas para que os clientes poidan deambular doadamente.
- Se o mostrador de atención do establecemento é alto (>110 cm.), acérquese á persoa en cadeira de rodas para atenderla. Se a

consulta vaise prolongar, séntese para que o cliente esté máis cómodo xa que estará a súa mesma altura.

- Se o cliente leva un can de asistencia, debe deixarlle acceder a este ás mesmas estancias que dito cliente.
- Se lle ofrece asento a un cliente con mobilidade reducida, é recomendable que éste sexa o máis alto posible e con repousabrazos para que poida levantarse doadamente.
- É preciso colocar o maior número de elementos posibles (folletos, tarxetas, obsequios, etc.) a unha altura aproximada de 120 cms. para que as persoas en cadeira poidan alcanzalos de forma autónoma.
- ¿Como manexar unha cadeira de rodas?:

■ **Subir un chanzo::**

- Aproximar a cadeira o máis cerca posible do chanzo.
- Despois presionar a cadeira cara atrás para que as rodas dianteiras se eleven e seguidamente deixalas caer encima do chanzo.
- A continuación deslizar despacio a cadeira cara adiante.



■ **Subir unha escaleira:**

- As máns da persoa con discapacidade non deben estar nas rodas
- Inclinar a cadeira cara atrás e aproximar as rodas grandes traseiras contra o bordo do chanzo.
- Agarrar firmemente as empuñaduras.
- Colocar un pé no primeiro chanzo e outro no segundo.

- Estender a cadeira sobre o primeiro chanzo. O peso do que axuda debe servir de contrapeso ao da cadeira e ao seu ocupante.
- Subir o segundo pé no segundo chanzo. Darse un respiro entre chanzo e chanzo.



■ **Baixar un chanzo:**

- Inclinar a cadeira, empurrando con o pé unha das barras de apoio.
- Empurrar suavemente a cadeira ata o bordo do chanzo.
- Baixar sobre as dúas rodas grandes.
- Apoiar con suavidade as dúas rodas pequenas cando o chanzo esté salvado.
- No caso de que o chanzo sexa grande recoméndase baixalo marcha atrás, deixando caer no primeiro lugar as rodas traseiras e seguidamente e dianteiras.



■ **Baixar unha escaleira**

- Inclinar a cadeira cara atrás e aproximar as rodas grandes traseiras contra o bordo do chanzo.
- Avanzar as rodas grandes sobre o bordo do chanzo.
- Facer baixar a cadeira suavemente sobre cada un dos chanzos.



Lembrar:

- Non subas ou baixes chanzos se non se está seguro de ter a forza suficiente para controlar a maniobra
- Antes de comezar a operación PREGÚNTALLE cómo prefire que o fagas

Nun restaurante ademáis...

- Debes asignarlle a mesa que esté máis perto da porta principal para que camiñen o menos posible.
- Entre as mesas debe haber un corredor central que deixe un espazo libre superior a 90 cms. para que poidan desprazarse doadamente.
- Debe ,previamente á chegada do cliente, retirar as cadeiras da mesa que non vaian a empregarse.
- As mesas onde se van ubicar deben permitir que a persoa con cadeira de rodas poida introducir as súas pernas debaixo de ésta sen atopar ningún obstáculo (traveseiro, pata central, etc.). Ademáis debe haber suficiente espazo entre as patas para que poida incorporarse doadamente.
- Cando fale con os comensais, nunca debe poñerse detrás da persoa en cadeira de rodas xa que lle resultará difícil xirarse. Intente poñerse fronte a él.
- En algunhas ocasións, as personas que teñen escasa destreza manipulativa solicitan que os alimentos veñan nun formato específico (filete cortado, marisco pelado, pescado sen espiñas, etc.). Non poña ningún impedimento, cando o solicitan é porque realmente o precisan.
- En algunas ocasiones, as persoas con discapacidade física levan algunha axuda técnica que substitúe os cubertos ou vasos da

mesa. Do mesmo xeito, non presente oposición xa que é preciso para poder comer de forma autónoma.

Nun hotel ademáis...

É fundamental seguir o seguinte protocolo á hora de colocar os cuartos adaptados:

- Entre os diferentes elementos do mobiliario debe haber un espazo libre maior a 90 cm. para que a persoa poida deambular.
- Nas mesas do escritorio é recomendable retirar a cadeira para que teña maior espazo de manioobra.
- Deixar no armario almofadas adicionais para as persoas que as precisan porque durmen en posición semisentados.
- Aproveisionar o armario con perchas de mango longo para que poidan colgar a roupa de forma autónoma.
- Recoméndase que os mandos a distancia (TV, aire acondicionado, etc.) se coloquen na mesiña xunto á cama.
- No aseo deben eliminarse todos aqueles obxectos que poidan ser un obstáculo para a deambulación como son: taburetes, carritos con artigos de baño, etc. Se o aseo é amplo poden ubicarse en algunha zona que non dificulten o paso.
- As papeleiras non deben ser con pedais que se activen con o pé.
- As toallas, artigos de aseo persoal, espellos, secadores, vasos, etc. deben estar situados a unha altura inferior a 120 cm. para que as persoas en cadeira poidan alcanzalas e empregalas.
- Debaixo do lavabo non debe haber ningún obxecto ou elemento que impida que a persoa en cadeira de rodas poida introducir completamente as pernas.
- A alcachofa da ducha debe estar a unha altura de 120 cms. para que a persoa poida alcanzala doadamente.

2.4.3. Atención ao cliente con discapacidade visual

Como se comentou reiteradamente cada individuo é único e dependendo do grao de deficiencia visual, do nivel de autonomía, etc., o individuo presentará diferentes necesidades. Por elo é fundamental preguntar antes de ofrecer axuda si a precisa.

Á hora de atender a un cliente con discapacidade visual hai que ter en conta diferentes pautas de comportamento en tres áreas: na **comunicación**, no **acompañamento** e na **organización do entorno**.

¿Que pautas debes ter en conta na comunicación?

- Cando se acerque á persona, debe saudar e presentarse con o seu nome. Si hai máis persoas tamén indíquello.
- Para saudar, se a persoa non estende a man, podemos coller a súa para que sepa que queremos saudalo.
- Se vostede ten confianza con o cliente e quere abrazalo ou darlle dous bicos no saúdo, é fundamental que o avise antes de facelo para non asustalo.
- Falar nun ton normal, despazo e claro, mirándolle sempre á cara e sen gritar.
- Se vostede coñece o seu nome, emprégeo cando vaia falarlle para que sepa que a información que vai emitir é para él.
- Evite empregar palabras indeterminadas como: eso, aquilo, ahí, etc. xa que soen ir acompañadas con xestos.
- Usar termos orientativos para dar indicacións como son: dereita, esquerda, diante, detrás, etc.

- Cando vaia avisar ao cliente dun perigo inmediato, non decir: ¡ai!, ¡coidado!, etc. É preciso realizar unha exclamación informativa: ¡para!, ¡alto!, etc.
- Non substitúa a comunicación verbal por xestos xa que non os verá.
- É importante que vostede sempre lle informe da acción que se vai a levar a cabo. Por exemplo, “vou buscar a carta”.
- Cando se vaia da sala, despídase, informándolle de que o vai facer: “ata logo, voume a recepción”, etc.
- É moi importante manter o establecemento ordeado e non cambiar as cousas de lugar constantemente.
- As cadeiras deberán colocarse debaixo da mesa ou xunto á parede.
- As portas e fiestras deberán estar totalmente abertas ou pechadas.
- Para as persoas con restos visuais recoméndase que os elementos teñan contraste de cor con o fondo. Por elo, os carteis e os diferentes obxectos deben presentar fortes contrastes.
- Os cans guía teñen, según a Lexislación Española³, o dereito de acceder ás mesmas estancias que o cliente con discapacidade visual.
- Nunca deben tocarse os cans guías. Se están guiando ao cliente e se distraen, poden producir un accidente.

Nun restaurante ademáis...

- Para indicarlle a súa mesa no restaurante, pode ofrecerse como guía vidente.
- Cando estamos na mesa, hai que colocalle a man no respaldo da cadeira.

³ **Real Decreto 3250/1983**, do 7 de decembro, polo que se regula o uso dos cans guía para deficientes visuais. (BOE 01/01/1984)
Orde do 18 de xuño de 1985, do Ministerio de la Presidencia del Gobierno, sobre uso de cans guía para deficientes visuais. (BOE 27/06/85)

- Se nos acercamos de frente ou de lado á cadeira, debemos aproximarlla ata que toque con os xeonllos no asento.
- Cando vaia sentarse non o colla polos hombros nin polas mans xa que limita os seus movementos.
- Indíquelles a posición na que se atopen os cubertos, o vaso ou a copa. Para elo bastará con dicir: “a súa dereita ou a súa esquerda”.
- Cando lle sirva o prato de comida, é moi importante indicarlle qué hai no mesmo e en que posición se atopan os alimentos.
- Pode explicarlle onde están os alimentos utilizando a técnica das agullas do reloxo ou da Rosa Náutica. A modo de exemplo: “as patacas están no “leste” do prato, o bistec no “oeste” e as zanahorias no “sur”.
- Non sirvan no prato adornos que non sexan comestibles (flor, rama de tomillo, etc.).
- Recoméndase que cando lle ofrezca a copa con a bebida se lle dé na man para que el poida colocala no lugar que lle sexa máis cómodo.
- Recoméndase que si vostede sabe con antelación que o seu cliente ten discapacidade visual, os elementos da mesa presenten contraste de cor: mantel branco con baixo pratos oscuros, etc.
- Non coloque demasiados elementos na mesa, só o indispensable. Retirar floreiros, candeas, etc.
- Recoméndase que dispoñan no restaurante dunha carta transcrita ao braille.
- Existe un gran número de persoas que teñen restos visuais. Por elo recoméndase que a carta teña textos que presenten contraste

con o fondo. Ademáis a tipografía debe ser grande para que poida leerse correctamente.

- As mensaxes da carta deben ser sinxelos e con información concisa.
- Se vostede non ten estas ferramentas, léalle a carta e explique a información de forma oral.

Nun hotel ademáis...

- Recoméndase que ao chegar ao establecemento, e si o cliente o considera oportuno, se lle explique a organización do establecemento e, se está interesado, pódese realizar unha visita exploratoria para que poida orientarse e deambular autónomamente.
- Toda a información que sexa indispensable que coñeza, e esté exclusivamente escrita en papel, deberá explicarlle verbalmente (horario dos almorzos, hora de saída de autobuses, etc.).
- Cando o cliente con discapacidade visual chega ao cuarto, é cando se atopa máis desorientado. Por iso, se o cliente o considera oportuno pode acompañalo ao cuarto e describirlle como está colocado e como empregar os diferentes dispositivos existentes (calefacción, aire acondicionado, etc.).
- É moi importante que se coloque o mobiliario de tal forma que non constitúa ningún obstáculo.
- As cadeiras, taburetes, mesas baixas, etc. Deben estar apoiadas na parede.
- As fiestras, caixóns e portas do armario deben estar completamente pechadas ou abertas para evitar que se golpeen, xa que o bastón só detecta os obxectos que teñen base no chan.

- A información escrita (directorio de teléfonos, servizo de cuartos, etc.) debe estar transcrita ao braille e de forma complementaria, con un formato con caracteres de gran tamaño e con contraste de cor con o fondo.
- No hotel en xeral, e as zonas que impliquen algún risco en particular (zona de recepción, escaleiras, etc.) deben estar ben iluminadas, evitando grandes contrastes de luz.

2.4.4. Atención ao cliente con discapacidade auditiva

As principais barreiras que atopan as persoas con discapacidade auditiva son as de **comunicación**.

Existe unha ampla gama de preferencias e estilos de comunicación entre este grupo de persoas. Algunhas só practican a lingua de signos, outros teñen restos auditivos, outras prefieren a comunicación mediante la lectura de beizos, etc. Por elo, á hora de entablar una conversa con un cliente con discapacidade auditiva debes ter en conta as seguintes indicacións:

- Recoméndase que algún empregado do restaurante ou do hotel coñeza a lingua de signos.
- Se non coñecen a lingua de signos e verbalmente non vos entendedes, a forma de comunicación máis sinxela é mediante un intercambio escrito. Tamén pode empregar os xestos de forma complementaria.
- Se non entende a información que lle ofrece o cliente, fágallo saber.
- Se o cliente leva un intérprete de lingua de signos, fáelle directamente a él, non se dirixa ao intérprete.

- Antes de falarlle á persoa con discapacidade auditiva, hai que asegurarse de que está prestando atención. Pode facerlle algunha sinal oo tocarlle no hombro.
- Cando fale, colóquese fronte á persoa e nunha zona ben iluminada para que reciba toda a comunicación non verbal posible ou poida leerlle os beizos.
- Fale con claridade e sen ter obxectos na boca (chicle, tabaco, a man, etc.).
- Recorde que **non é preciso elevar a voz** xa que ao facelo distorsiona a mensaxe.
- Cando manteña unha conversa non se xire ou cambie de posición xa que non poderá lerlle os beizos.
- Si hai un restaurante no hotel, algún mostrador ou zona de recepción de gran altura (>120 cm.) que impida a comunicación mediante os xestos, achéguese ao cliente e posiciónese enfrente de él.
- Tanto en hoteis como en restaurantes recoméndase que nas zonas de atención ao cliente ou nas salas de reunións se instalen dispositivos específicos (bucle magnético⁴ ou similar) que permitan a comunicación ás persoas que levan audífonos xa que reducen as interferencias ambientais sonoras.
- No caso de que unha persoa con discapacidade auditiva se quede encerrado no aseo, ascensor ou outro lugar, pase unha nota informativa por debaixo da porta para que sepa que o detectaron. O seu gran medo é non saber que descubriron a súa situación.

⁴ Sistema de lazo de inducción que transmite sinais de audio directamente a un audífono, eliminando as interferencias ou distorsións acústicas.

- É fundamental que o sistema de alarma do seu establecemento sexa audible e visual con ráfagas de cor (a modo de serea de bombeiros).

Nun restaurante ademáis...

- Recoméndase que se lle ofrezca unha mesa nunha zona ben iluminada para que poidan conversar correctamente.
- Á hora de facer a reserva da mesa, si no restaurante hai mesas redondas, asígnella a clientes con discapacidade auditiva, xa que lle facilitará a comunicación con o seu acompañante.
- Recoméndase que o restaurante sempre teña unha carta actualizada en formato escrito. Tamén debe existir información escrita dos pratos fora de carta.

Nun hotel ademáis...

- Toda a información que se ofrece de forma oral, debe estar complementada por escrito.
- Para asegurarse de que a reserva é correcta recoméndase que se envíe un email de confirmación.
- Recoméndase ter paneis informativos que indiquen a ubicación das diferentes estancias do hotel con textos curtos ou pictogramas normalizados.
- Si vostede ten que enviarlle algunha mensaxe ao cliente, suba ao cuarto e emítasello persoalmente ou envíelle unha mensaxe de texto ao seu móbil ou televisión.
- Nos cuartos do hotel recoméndase que teñan algunhas axudas técnicas: espertadores e almofadas vibrotáctiles, televisión con teletexto, timbre luminoso, teléfono de texto, etc.

- Se organizan no hotel algún evento para persoas con discapacidade auditiva deben recordar:
 - Contratar un intérprete de lingua de signos
 - Hai que dispoñer de dispositivos específicos (bucle magnético ou similar) que faciliten a comunicación aos clientes.
 - Si se fan proxeccións, aconséllase que estén subtituladas.

2.4.5. Atención ao cliente con discapacidade intelectual

As principais barreiras que atopan as persoas con discapacidade intelectual xiran en torno á comprensión e interpretación das mensaxes. Por elo, á hora de tratar con clientes con esta discapacidade hai que ter en conta:

- Hai que emitir oracións claras e concisas, evitando as metáforas e a paráfrase. Pode recurrir a exemplos que faciliten a resposta.
- Si o cliente non entende a súa mensaxe non llo repita textualmente, intente explicarllo doutra forma.
- Non o trate de forma infantil, fágao acorde a súa idade. É un adulto e se non lle informan do contrario, toma as súas propias decisións.
- Pode ter dificultades para tomar decisións de forma rápida, teña paciencia e respete o seu tempo.
- A sinalética do establecemento (indicación de aseos, etc.) debe ter pictogramas sinxelos e doadamente identificables.
- Non debe rematar as palabras que se esforza por pronunciar.
- Non é non, e si é si. Se toma unha decisión non debe intentar convencerlle do contrario.

2.4.6. Atención ao cliente con enfermidade mental

A pesar dos estereotipos existentes, debe saber que a maioría das personas con enfermidade mental no son violentas. Un dos maiores obstáculos que afrontan é a actitude da sociedade ante a súa enfermidade.

- Evitar prexuizos e medos infundados.
- Evitar situacións de estrés e non exercer presión sobre eles na toma de decisións.
- Existen múltiples trastornos mentais. Algúns impiden asimilar pautas socialmente aceptadas, outros son hipersensibles, etc. Pregúntelle como se sente máis cómodo e respete as súas manifestacións.
- Nunha crisis permanezca tranquilo e ofrezca o seu apoio como o faría con outra persoa. Pregunte como pode axudarlle e a quen pode recurrir.
- Adoptar unha actitude comprensiva e paciente se presenta dificultades de comprensión.

2.4.7. Atención ao cliente con outras necesidades

- Para as **persoas da terceira idade ou con enfermidades crónicas** como artritis, asma, etc. recoméndase que nas zonas onde haxa que esperar a atención, existan zonas para sentarse e descansar. recoméndase cadeiras altas e con repousabrazos para facilitar a incorporación.

- **Persoas con VIH e SIDA**

O VIH non se contaxia por contacto casual como é tocar a man, polo que hai que perder o medo a saudar desta forma.

- Estas persoas están expostas a contraer enfermidades infecciosas por transmisión aérea. Se ten algunha infección respiratoria non traballe atendendo ao público.

■ **Persoas con necesidades dietéticas especiais**

É importante que inclúan na súa carta algún menú especial para persoas con necesidades dietéticas especiais como son **menús vexetarianos, para diabéticos e para celiacos.**

Nos menús para celiacos debe ter en conta as seguintes indicacións:

- Eliminárese da dieta para celiacos calquer produto que leve como ingrediente TRIGO, AVENA, CEBADA, CENTENO, ESPELTA, KAMUT, TRITICALE e/ou produtos derivados.: almidón, fariña, pans, pastas alimenticias, etc.
- Poden tomar todo tipo de alimentos que non conteñen gluten na súa orixe: carnes, pescados, ovos, leite, cereais sen gluten (arroz e mainzo), legumes, tubérculos, froitas, verduras, hortalizas, grasa comestibles e azúcar.
- Evitaráse fritir alimentos sen gluten en aceites onde previamente se fritiran produtos con gluten.
- A lista de alimentos aptos para celiacos, está periódicamente actualiza na FACE⁵.

A clave para ofrecer unha atención de calidade é a NATURALIDADE e PREGUNTAR ao cliente qué precisa.

⁵ Federación de Asociaciones de Celiacos de España. www.celiacos.org

3. IMPACTO DOS HÁBITOS TURÍSTICOS DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE NA OFERTA TURÍSTICA

Un tema fundamental á hora de abordar o Turismo accesible, é valorar a rentabilidade que esto pode ofrecer o propio sector turístico. Este beneficio ten un alto compoñente económico pero tamén social, xa que garante a todas as persoas que poidan exercer o seu dereito a participar na vida social de forma normalizada e autónoma.

Actualmente, o turismo convertiuse en fundamental no desenvolvemento económico de múltiples países como é o caso de España. Pero a pesar desto, teñen momentos nos que padece crisis acentuadas como a que atravesou no ano 2001 ou que se prevé nos afecte nos próximos anos pola desaceleración económica mundial.

Nestos momentos de crise vense reflexados en perdas de cuota de mercado en favor de destinos turísticos que souperon responder ás novas tendencias da demanda, adaptarse ás súas transformacións, á súa crecente segmentación e ás sempre maiores esixencias de calidade e de respecto ao medio ambiente.

O Márketing e a Comercialización dos destinos debe perseguir a consolidación e crecemento, contribuíndo de forma sostida, equilibrada e crecente o seu desenvolvemento. Para elo, a industria turística debe de atopar mecanismos e ferramentas que permitan medrar diversificando e incrementando a súa competitividade a través de valores añadidos que inflúan positivamente na experiencia turística. A resposta ao aumento da competitividade e calidade dos servizos turísticos podería atopar o seu senso na captación de novos segmentos

de mercado susceptibles de visitar un destino turístico con características específicas que o diferencien do resto.

O turismo accesible pode contribuir ao desenvolvemento dun destino. Tomando como referencia España, o turismo accesible constituiría un profundo paso adiante cara á consecución dun verdadeiro turismo competitivo e de calidade. A modo de exemplo podemos ver o impacto socio-económico que tivo este tipo de turismo na cidade de Arona (Tenerife), a cal fixo unha forte aposta para desenvolvela.

As principais razóns que xustifican a **oportunidade de negocio** do Turismo Accesible son as seguintes⁶:

■ **O 9% da poboación mundial son persoas con discapacidade.**

Según a OMS en España contabilizáronse aproximadamente 3,5 millóns de persoas con discapacidade, en Europa máis de 50 millones e no mundo ao redor de 500 millóns. É fundamental destacar que 1 de cada 10 persoas europeas podería considerarse como un potencial turista discapacitado. Ademáis, se sumamos ás persoas con mobilidades restrinxidas temporais ou da terceira idade (colectivo en constante crecemento), obteríase un incremento moi superior aos calculados.

■ **É un segmento de mercado que medra anualmente por cambios sociodemográficos e cambios nos hábitos de vida.**

As estimacións que fai a ONU parecen indicar que o fenómeno do envellecemento está aumentando progresivamente e, xunto a éste, a

⁶ VV.AA. (2003): "Cara un turismo accesible". CERMI, Madrid.

discapacidade. Aparte do envellecemento, a maior mobilidade da poboación está incrementando os riscos de accidentes de tráfico.

Outra causa que xustifica o incremento das persoas con discapacidade ou mobilidade reducida son os accidentes laborais, onde España ocupa o 4º lugar en índice de siniestralidade europeo.

■ O fomento do emprego e melloras na calidade de vida

As diferentes iniciativas postas en marcha por diferentes administracións, entidades, organizacións non gubernamentais (ONGS), etc, propiciaron o fomento de unha mellora sustancial na calidade de vida e o emprego das persoas con discapacidade e mobilidade reducida. Este feito impulsou a estas persoas a plantexarse o seu acceso ás infraestructuras e servizos incorporados na cadea productiva do sector turístico.

■ A accesibilidade turística no Norte de Europa.

Os países do norte de Europa (Escandinavia, Dinamarca, etc), atópanse nun nivel moi superior ao español. Esta maior integración a todos os niveis, non só no marco do turismo, propiciou que certos grupos de discapacitados do norte de Europa se plantexen a necesidade de viaxar como calquer outro cidadán, inclinando as súas preferencias cara zonas de sol e praia. Por este motivo, España é un destino receptivo potencial para todas aquelas persoas con discapacidade procedentes de esta rexión de Europa (destacan os mercados sueco, danés e alemán). O problema é que presentan un alto grao de esixencia de accesibilidade que ofrecen os servizos e produtos ofrecidos.

Os principais beneficios que ofrece ademáis o turismo accesible son os seguintes⁷:

- **Aumento da cuota de mercado:** Captar este segmento de mercado favorecerá o aumento da cuota de mercado actual, xerando rentabilidade empresarial.
- **Mellora da imaxe**
- **Multicliente:** Según o manual editado pola Comisión Europea, “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades”, calcúlase que cada viaxe realizado por unha persoa con discapacidade atrae a 0,5 acompañantes.
- **Desestacionalidade:** Unha porcentaxe moi elevada de persoas con discapacidade (51% según o EUROESTAT) non é activo laboralmente, vivindo de pensións de invalidez, xubilación, etc. Isto lles permite viaxar na época que eles prefiran sen ter que seguir os fluxos actuais.

3.1. Hábitos turísticos das persoas con discapacidade

PREDIF, no año 2004, realizou un estudio “Hábitos e Actitudes cara ao Turismo das Persoas con discapacidade Física”. Esta investigación tivo dous obxectivos fundamentais; por un lado, coñecer cal era a percepción de este colectivo sobre a oferta turística existente; e por outro, detectar os hábitos turísticos que comparten.

A continuación, neste epígrafe, resúmense as principais conclusións obtidas e realízase unha análise comparativa con os hábitos turísticos das persoas sen discapacidade, recollido no FAMILITUR 2003, publicados polo Ministerio de Industria, Turismo e Comercio.

⁷ Ibídem

3.1.1. A Tendencia Turística en España

En España, dende 1999, se produciu un aumento da poboación viaxeira en un punto porcentual cada ano. Esta crecente tendencia repercute directamente nos hábitos turísticos das persoas con gran discapacidade física, atopando que este colectivo inclusive viaxa máis que o conxunto da poboación. Mentres que o 53% da poboación xeral afirma que viaxou algunha vez durante o ano 2003, o colectivo de persoas con gran discapacidade física o sinala en casi un 60% dos casos.

Outra diferenza en esta comparativa a atopamos respecto ao tema das segundas vivendas. A tendencia marcada durante os últimos anos a nivel xeral é que cada ano aumentan as compras de segundas vivendas, provocando así que o crecemento de viaxes turísticos teña un ritmo de crecemento inferior. No 65,3% das viaxes feitas durante o 2003 se emprega este tipo de aloxamento. Sen embargo, este tipo de viaxe ten unha menor incidencia entre as persoas con discapacidade física; tan só un 28,8% dos encuestados sinalan que as empregaron nas súas viaxes.

Esto pone de relieve la importancia de este colectivo para el sector turístico, porque no sólo viaja por encima de la media de la población general, sino que además utiliza con mayor frecuencia la oferta turística comercial.

3.1.2. Perfil de la población que realiza o no viajes

■ O perfil das persoas “viaxeiras”

Se recapitulamos, o perfil das persoas con gran discapacidade física “viaxeiras”, éste se corresponde con un varón, con idade comprendida entre os 26 e 35 anos, separado, divorciado ou soltero (nesta orde), con estudos universitarios superiores e alto nivel de ingresos. A súa situación laboral é ocupado, ten un alto cargo directivo ou técnico e reside nas poboacións de entre 100.000 e 400.000 habitantes en Cataluña.

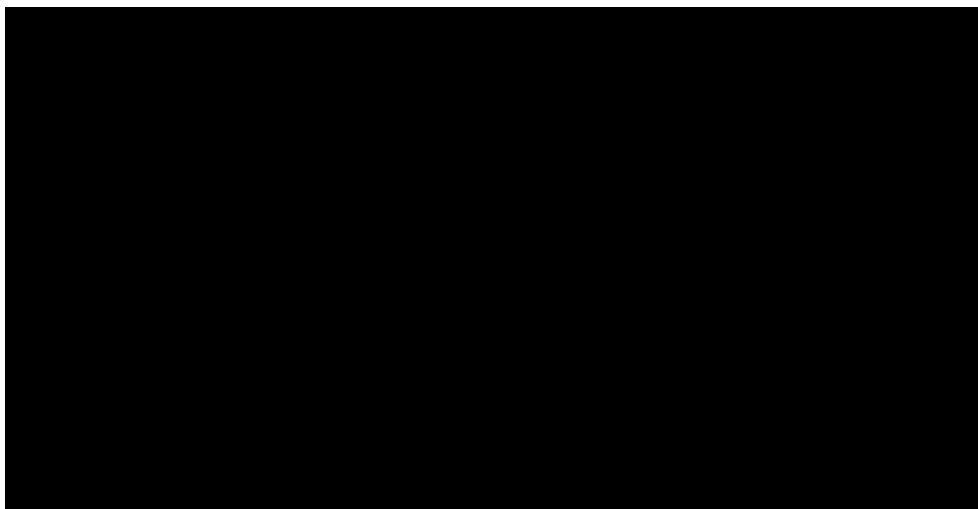
O perfil dos españois “viaxeiros” en xeral se corresponde con o de unha muller (aunque a diferenza existente en función do sexo é practicamente insignificante), con idade comprendida entre os 35 e os 44 anos, convive con a súa parella ou está casada e tien un alto nivel educativo e de ingresos. A súa situación laboral é ocupada, asume altos cargos de dirección ou ten unha profesión liberal/intelectual e reside na Comunidade de Madrid.

Ao comparar ambos perfiles atopamos diferenzas significativas nas variables sexo, idade, estado civil e Comunidade Autónoma de residencia. Se observa que no caso das persoas con gran discapacidade física, a idade do grupo máis viaxeiro é inferior á da poboación xeral. Isto pode deberse a que os xóvenes con discapacidade física dispoñen de máis tempo libre xa que teñen unha menor taxa de ocupación que o resto de xóvenes e na maioría dos casos reciben diferentes prestacións que crean certa situación de estabilidade. Para confirmar esta hipótese, só é preciso revisar os datos

da Encosta sobre Discapacidades, Deficiencias e Estado de saúde e realizada por o INE en 1999.

Como podemos observar no seguinte gráfico, a taxa de ocupación dos xóvenes de 25 a 44 anos con discapacidade é de un 29,5% fronte ao 68,5%. Asimesmo se temos en conta en este intervalo de idade a porcentaxe de persoas con discapacidade que reciben prestacións públicas (30,4%) ratifícase a nosa hipótese.

Figura 1. Tasa de ocupación dos xóvenes con ou sen discapacidade



Fonte: Elaboración propia a partir dos datos da Enquisa sobre Discapacidades, Deficiencias e Estado de saúde (INE, 1999)

Respecto ao sexo advertimos un diferente perfil en función de si os viaxeiros teñen ou non unha discapacidade física. Mentres que son os homes os máis viaxeiros, de entre os que teñen discapacidade física, no conxunto da poboación xeral son as mulleres as que viaxan en maior medida. Seguindo a mesma línea explicativa que empregábamós respecto á idade, supoñemos que as mulleres españolas viaxan máis xa

que unha porcentaxe elevada de éstas non teñen que ceñirse a unha xornada laboral. Neste punto cabe lembrar que a tasa de ocupación da muller en España é do 39,9% fronte ao 60,05% dos homes (datos ofrecidos pola Enquisa de Poboación Activa, publicados polo INE, do terceiro trimestre de 2005). Igualmente ocorre con as persoas con discapacidade física, os homes poden ser os máis viaxeiros ao dispor de máis tempo de lecer, xa que, como indicamos anteriormente, a tasa de ocupación é menor respecto á poboación xeral.

Outra das contraposicións que atopamos no perfil dos “viaxeiros” con ou sen discapacidade física, é a existente respecto ao estado civil. Mentres que as persoas con gran discapacidade física “viaxeiras” son separadas, divorciadas ou solteras, os “viaxeiros” en xeral son casados ou conviven con a súa parella. A razón desta diferenza pode ser que ao estar sós non precisan contar con o calendario vacacional das súas parellas e isto lles permite viaxar con unha maior frecuencia.

En cuanto á Comunidade Autónoma de residencia, vemos outra diverxencia entre os “viaxeiros” con gran discapacidade física, que residen en unha maior proporción en Cataluña, e o resto de “viaxeiros”, que residen en unha maior porcentaxe na Comunidade de Madrid. Aunque ambas Comunidades comparten unha parecida situación socioeconómica elevada respecto ao resto de España, a diferenza pode residir na diferente percepción que teñen as persoas con discapacidade física enquisadas sobre a accesibilidade.

Os enquisados catalás con gran discapacidade física, teñen a autopercepción (véase figura 9.2.) de residir en unha das Comunidades máis accesibles. Esta apreciación de accesibilidade pode favorecer un

detrimento do medo ás barreiras físicas e, por tanto, unha diminución de outro tipo de barreiras individuais (inseguridade, medo a viaxar, etc.), que, como vimos en apartados anteriores, pode fomentar unha actitude viaxeira.

A pesar das diferencias existentes, ambos perfís comparten similitude en certas variables que son fundamentais á hora de viaxar: o nivel de estudo e socioeconómico do suxeito. En xeral, os suxeitos que posúen un alto nivel tenden a viaxar en maior medida, adquirindo máis relevancia estas variables que o propio grado de minusvalía que padece o suxeito.

■ O perfil das persoas “non viaxeiras”

O perfil das persoas con gran discapacidade física “non viaxeiras” se corresponde con unha muller (aunque o sexo non ten unha incidencia significativa) maior de 56 anos, viúva ou casada e adicada ás súas labores ou pensionista. Reside en unha poboación pequena da Comunidade de Murcia, con baixo nivel de estudos e de ingresos.

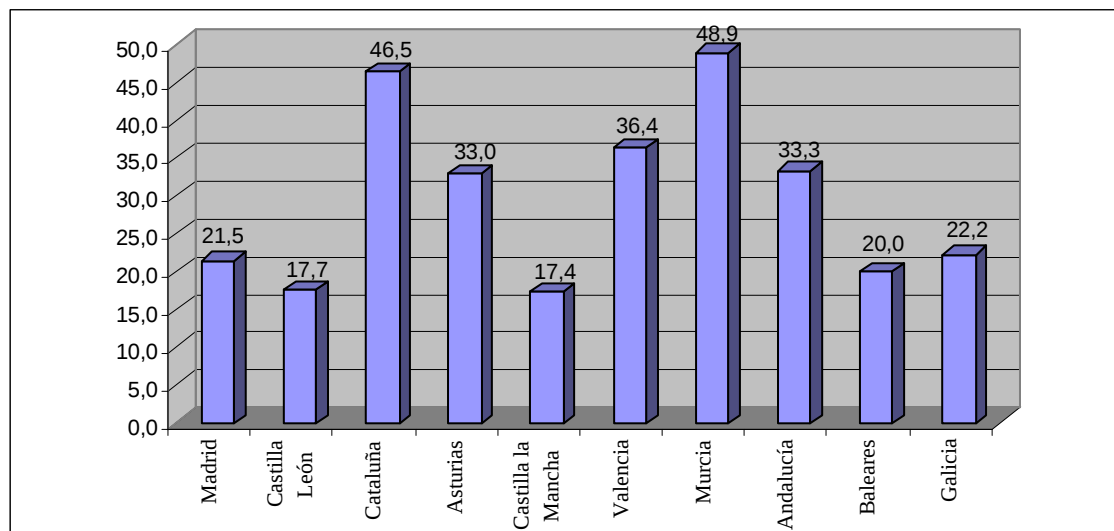
Do mesmo xeito, atopamos que o perfil dos españois en xeral “non viaxeiros” se relaciona con un home (aunque presenta unha diferenza pouco significativa respecto ás mulleres), maior de 65 anos, viúvo, sen estudos, xubilado e que reside en Galicia.

Á hora de analizar ambos perfís observamos que non existen marcadas diferencias entre eles, sen embargo, comparten certas similitudes que poñen de relevo as variables que favorecen que non se realicen viaxes: a idade e o nivel socioeconómico do suxeito. Por un lado, atopamos que aqueles suxeitos que teñen un menor nivel

educativo e de ingresos viaxa en menor medida. E, por outro lado, se observa unha tendencia inversamente proporcional entre a idade e a realización de viaxes.

En este análisis comparativo del perfil de los “no viajeros” con o sin discapacidad física, destaca de nuevo la relevancia que adquiere el factor de la accesibilidad en los hábitos y actitudes hacia el turismo. Si observamos la Comunidad Autónoma de residencia del perfil de los sujetos con discapacidad física “no viajeros” advertimos que esta, Murcia, se autopercibe como la Comunidad más accesible para realizar viajes turísticos respecto al resto del país.

Figura 2. Percepción de que “los viajes dentro de mi comunidad son los más accesibles” según Comunidad Autónoma de procedencia



En la Comunidad Murciana, al disponer de la más alta autopercepción de accesibilidad respecto al resto de España (según los encuestados) y de una amplia oferta turística por sus costas, sus residentes no viajan con

tanta frecuencia. Además, hay que tener en cuenta que tiene una media de 5,5 excursiones intra-regionales por sujeto al año.

Aparentemente estos datos presentan contradicción -respecto á conclusión que obtiñamos no apartado do perfil do viaxeiro de que unha Comunidade (neste caso nos referíamos a Cataluña) con menos barreiras físicas favorece o turismo, posto que minimiza a configuración de algunhas barreiras individuais-. Pero esto non é así, senon que destaca a dobre aportación que realiza a accesibilidade ao turismo:

- Por un lado, favorece o aumento do turismo por este colectivo posto que axuda a reducir as barreiras individuais (medo, inseguridade, incertidumbre, etc.). A modo de exemplo ilustrativo atopamos o caso dos cataláns con discapacidade física, que son os que viaxan en maior medida e teñen unha alta autopercepción de accesibilidade respecto ao resto do país (46,5% dos enquisados declaran que a súa Comunidade é a máis accesible).
- E, por outro lado, os destinos que presentan máis accesibilidade son os que se escollen prioritariamente por o colectivo de persoas con discapacidade física. Neste senso atopamos o exemplo de Murcia, que son das persoas con discapacidade física as que menos viaxan e, sen embargo, teñen a maior autopercepción de accesibilidade (48,9% dos enquisados declaran que a súa Comunidade é a máis accesible).

3.1.3. Principais motivos polos que se realizan ou non viaxes

■ Motivacións para viaxar

O principal motivo polo cal se desenvolveron as viaxes turísticas dos españois durante o 2003, está relacionado con o ocio, recreo e vacacións (64,9% do total), seguido pola visita a familiares (23,6%) e as viaxes de traballo (5%).

As persoas con gran discapacidade física comparten as mesmas motivacións á hora de viaxar que o conxunto da poboación, pero neste caso, a viaxe por placer adquire aínda máis importancia ,xa que casi un 75% dos enquisados así o manifestaron. As viaxes para visitar a familiares tamén son a segunda motivación para viaxar, aínda que teñen unha menor incidencia respecto á poboación xeral (16%).

Outra diferenza que cabe destacar, é que as viaxes por tratamentos de saúde constitúen a terceira motivación máis importante para viaxar no colectivo de persoas con discapacidade física, relegando a un cuarto posto e con unha escasa incidencia ás viaxes por traballo ou negocios.

As motivacións fundamentais que levaron á poboación xeral a realizar viaxes de ocio no 2003 están relacionados con o disfrute do campo ou a praia, seguido do turismo cultural e da práctica deportiva. Sen embargo, no caso das persoas con gran discapacidade física, as motivacións principais son as de divertirse e escapar da rutina, seguidas de viaxar para coñecer sitios novos e descansar. Disfrutar do campo ou

da praia, ou o turismo cultural ocupan o cuarto ou quinto entre as motivacións para viaxar. Si ademáis temos en conta que o interés por practicar deportes é a motivación que menos incita a viaxar aos enquisados con discapacidade física, deducimos que existen diferentes motivacións entre éstos e a poboación xeral.

■ Motivacións para non viaxar

As tres principais motivacións para non viaxar que destacan nos fogares españois en xeral “non viaxeiros” son as razóns económicas, de traballo e de saúde. En cambio, cando se preguntou ás persoas con gran discapacidade física sobre as motivacións para non viaxar, éstas foron diferentes.

Se recapitulamos, lembraremos que os “non viaxeiros” con gran discapacidade física destacaron outros tipos de motivacións negativas: as económicas, as contextuais e as de carácter individual.

A pesar da aparente homoxeneidad respecto ás motivacións económicas, tras a análise dos datos da enquisa se comprobou que éstas non son determinantes para o colectivo de persoas con gran discapacidade física (como ocurría para o conxunto de hogares españois). Sen embargo, sí son percibidas como dificultades para viaxar e inflúen na frecuencia das viaxes. Neste senso, veíamos que persoas con gran discapacidade física con baixos niveis de ingresos (incluso inferiores a 600 € mensuais) son “viaxeiras.

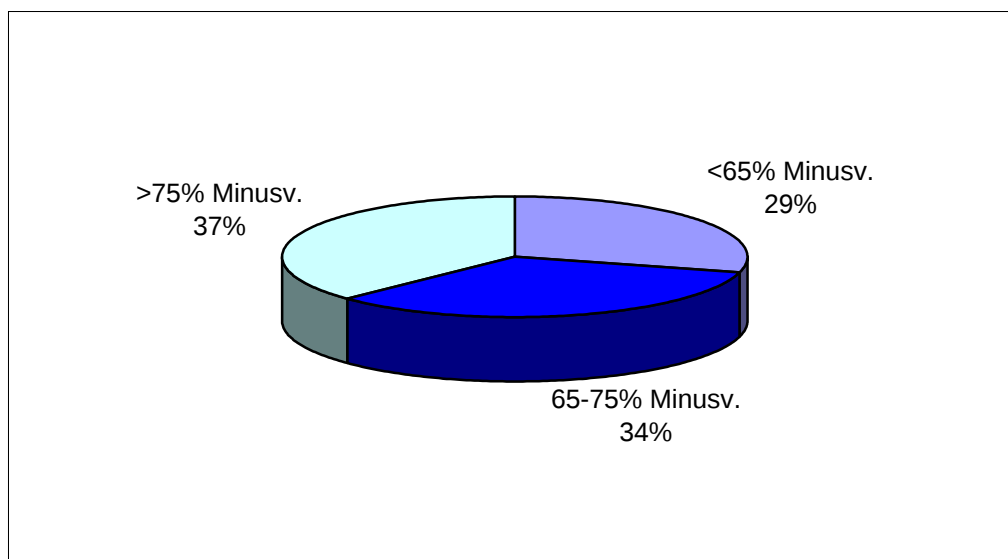
Para este colectivo, as principais motivacións para non viaxar xiran ao redor das barreiras físicas existentes no entorno. Estas non só

condicionan a súa decisión de viaxar ou non, senón que ademáis determinan o tipo de viaxe, aloxamentos, transportes, etc. e favorecen o desenvolvemento de barreiras internas ou individuais como son inseguridade ou medo. Estas motivacións contextuais adquiren unha relevancia máis acentuada no caso das persoas que se desplazan en cadeira de rodas.

O traballo tampouco constiúe para as persoas con discapacidade física unha motivación importante para non viaxar. Neste senso, hai que lembrar que este colectivo ten unha baixa taxa de ocupación, unha importante porcentaxe de preceptores de prestacións socioeconómicas e unha elevada media de idade, situacións que favorecen o tempo libre de unha gran parte deste colectivo.

Do mesmo xeito, os problemas de saúde non se establecen para este colectivo como unha motivación para non viaxar, podendo deberse a que teñen asumida a propia discapacidade e desenvolven unha vida autónoma independente a ésta. Se observamos a figura inferior, atopamos que máis dun 47% das persoas con discapacidade física enquisadas, opinan que a súa discapacidade non presenta ningunha dificultade para viaxar. Incluso advertimos, que casi un 40% das persoas que non consideran a súa discapacidade como un impedimento para viaxar, teñen un grado de minusvalía superior ao 75%.

Figura 3. Porcentaxe de enquisados que opinan que a súa “discapacidade non representa unha dificultade para viaxar” según grado de minusvalía.



3.1.4. Perfil da viaxe realizada

■ O destino e a duración da viaxe

A nivel xeral, España é o principal destino das viaxes realizados polos españois, tan só o 8,8% das viaxes se fixeron a lugares fora das nosas fronteiras. O colectivo de persoas con discapacidade física tamén elixeu o territorio español como primeiro destino turístico, incluso atopamos unha menor porcentaxe de “viaxeiros” que escollieron algún destino comunitario ou internacional (6,3%).

Os principais destinos escollidos polos españois dentro das nosas fronteiras foron Andalucía (o 19,7% das viaxes realizadas), Cataluña (13,2%) e a Comunidade de Valencia (12,7%). Os hábitos turísticos das persoas con gran discapacidade física á hora de elixir o destino da súa

viaxe manteñen esta mesma tendencia, sendo estes tres destinos os máis empregados na viaxe de referencia. A única discrepancia que atopamos é que, mentres que os resultados obtidos por o Familitur (2003) destacan como o segundo destino máis visitado a Cataluña, a enquisa feita neste estudio sitúa en segundo lugar a Valencia.

Como se destaca no Familitur (2003) en España ten unha gran relevancia o turismo intra-rexional, é dicir, as viaxes feitas dentro da propia comunidade autónoma do viaxeiro. Claros exemplos os atopamos en Comunidades como Canarias (77,9% de viaxes internas), Andalucía (70,3), Galicia (56,7) e Cataluña (52,4).

No colectivo de persoas con gran discapacidade física ocorre o mesmo, son os enquisados residentes nestas Comunidades os que fan un maior turismo interno, coincidindo ademáis que estes lugares son autopercebidos como uns dos destinos máis accesibles de España.

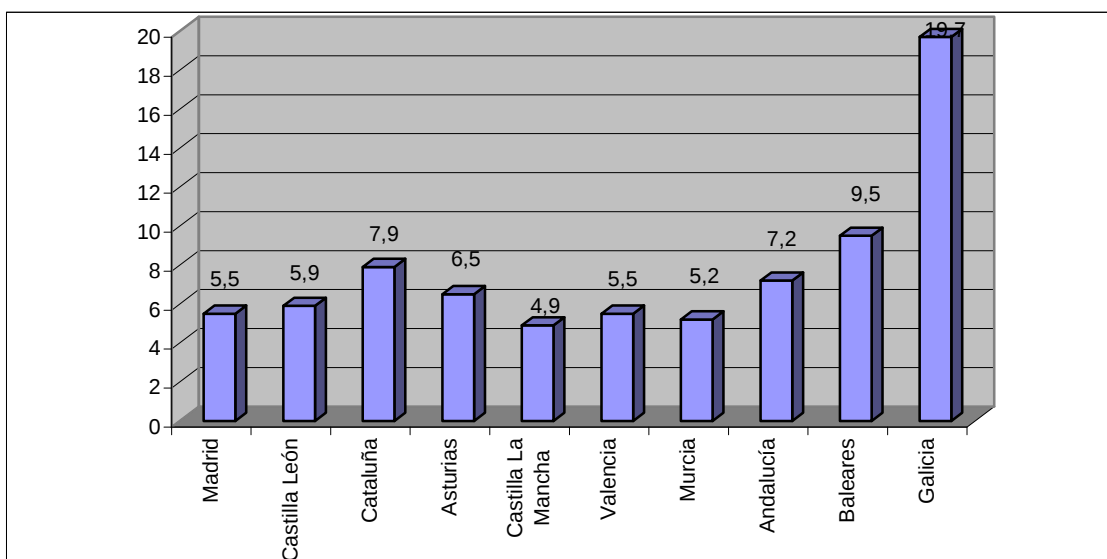
Neste senso, advertimos que, en xeral, en España existe un gran hábito de facer excursións (desplazamentos sen pernoctación fora do entorno habitual sen incluír os motivados por traballo e estudos), tan só no 2003 se levaron a cabo unha media de 6,53 excursións ao ano (279,4 millóns). As persoas con discapacidade física enquisadas tamén manifestan ter este hábito turístico, facendo unha media de 6,28 excursións ao ano.

As Comunidades Autónomas nas que, a nivel xeral, máis excursións se fixeron no 2003 foron as que normalmente desenvolveron un maior turismo intra-rexional como son Cataluña (17,8%), Andalucía (17,6%) e Valencia (9,1%) cuíus residentes xeraron o 44,5% das feitas. Sen embargo, as persoas con gran discapacidade física que fan con maior

frecuencia este tipo de viaxes sen pernoctación son os que residen en Galicia, Baleares e Cataluña (véase o gráfico 9.4).

Neste senso a diferenza máis significativa, acerca da frecuencia de facer excursións entre as persoas con ou sen discapacidade física, é a existente respecto á Comunidade de Valencia. Mentres que os valencianos con gran discapacidade física teñen unha das medias máis baixas de excursións intra-rexionais no 2003, atopamos que os valencianos, en xeral, teñen unha das medias máis altas de excursións na súa Comunidade.

Figura 4. Media de excursións feitas polos enquisados con discapacidade física según Comunidade Autónoma de residencia



Respecto á duración das viaxes, atopamos que maioritariamente os españois fan viaxes curtas de 1 a 3 días (36,2% das viaxes realizadas), seguidas das viaxes de 4 a 7 días (31,2%), é dicir, a maior concentración de salidas se desenvolve nas viaxes de fins de semanas ou pontes. Esta mesma tendencia é compartida polos enquisados con gran discapacidade física.

Non obstante este colectivo, segundo manifestou na enquisa, sole facer con maior frecuencia viaxes de unha duración superior. Atopamos que fronte ao 61,9% dos enquisados con discapacidade física que declaran que fixeron viaxes superiores a 7 noites hai tan só un 32,6% do conxunto dos españois que manifiestan ter feitas viaxas de similar duración.

■ **Desenvolvemento da viaxe: transporte e aloxamento.**

O medio de transporte máis empregado polos españois con ou sen discapacidade física para facer as súas viaxes é o coche (aproximadamente máis do 70% declaran que o empregaron) e o segundo medio de transporte máis usado é o autobús. As diferencias as atopamos no terceiro medio de transporte empregado; mentres que para as persoas con discapacidade física é o tren para o conxunto da poboación é o avión. Neste senso cabe destacar que tan só o 5% dos enquisados con discapacidade física declaran que o empregaron.

Estos datos acerca do emprego dos diferentes medios de transportes polas persoas con discapacidade física, están intrínsecamente relacionados con a percepción de accesibilidade sobre os mesmos. Deste xeito cabe lembrar, que os coches propios (59,5%) e os autobuses (27,6%) eran considerados como os transportes que presentan menor dificultade no seu emprego, aínda que estas porcentaxes varían en función de si os enquisados precisan ou non axudas para a mobilidade. A modo de exemplo, enfatizar que tan só o 15% dos que se desprazan con cadeira de rodas eléctrica ou manual consideran que os autobuses non presentan dificultade no seu uso.

Respecto ao aloxamento empregado na viaxe de referencia atopamos marcadas discrepancias en función da existencia ou non de discapacidade física. Mentres que para a poboación xeral española, o tipo de aloxamento ao que máis recurren é a vivenda de familiares/amigos ou unha segunda vivenda (52,1% das ocasións), para as persoas con discapacidade física é o hotel de 4 ou 5 estrelas (60% das ocasións).

Esta gran diverxencia está marcada pola accesibilidade da que dispoñen algúns hoteis de 4 ou 5 estrelas e, sobre todo, pola falla de accesibilidade que presentan o resto de aloxamentos turísticos. Se lembramos a percepción sobre os diferentes tipos existentes, advertimos que mentres que o 71,5% dos enquisados neste estudio declaran que os hoteis son bastante ou moi accesibles, tan só o 40,7% pensa que son accesibles as segundas vivendas -incluso tendo en conta que esta porcentaxe está sobreestimada xa que hai moitas segundas residencias adaptadas para as necesidades do seu propietario.

Esto pon de novo de manifestó o papel central que xoga a accesibilidade. No só se observa tal influencia na decisión de viaxar ou non, senon que tamén favorece a elección dun destino turístico, o tipo de aloxamento e o medio de transporte a empregar. Deste xeito, se temos en conta que o colectivo de persoas con gran discapacidade física se aloxa en unha porcentaxe máis elevada de ocasións nos aloxamentos comerciais que o conxunto da poboación (o 56,5% fronte ao 25,8% da porcentaxe de poboación que emprega os hoteis), observamos que este colectivo é un importante mercado potencial para o sector turístico privado.

■ Planificación da viaxe e emprego de Internet con fins turísticos.

Resultaría de gran interese poder facer unha análise comparativa respecto a cómo se planifica a viaxe das persoas con ou sen discapacidade física. Pero na enquisa de Familitur 2003 non se contemplan preguntas tan específicas como as que se fixeron na presente investigación seguindo o noso obxeto de estudio. A única comparación que podemos facer é a referente ao tempo de antelación na planificación da viaxe e o emprego de internet con fins turísticos.

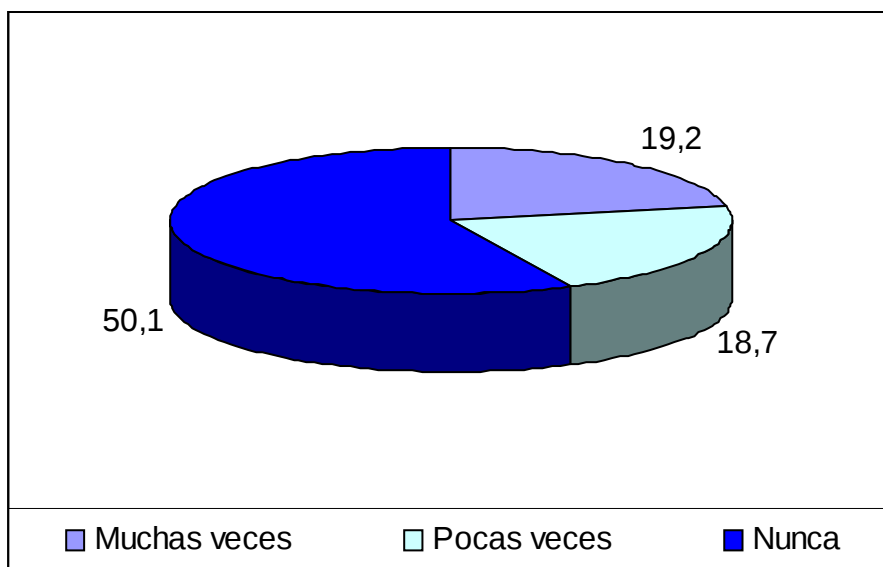
Se temos en conta que a viaxe tipo dos españois é una viaxe dentro de España, onde se emprega o automóvil e a vivenda de familiares/amigos ou unha segunda residencia fundamentalmente, na maioría dos casos (62,9% das viaxes) non se fai unha anticipada planificación. Non obstante, no caso de facelo, na maioría das ocasións os “viaxeiros” organizan a viaxe con unha semana de antelación (23,5% das viaxes).

En contraposición, se analizamos a media dos días con os que se anticipa a planificación dunha viaxe polas persoas con discapacidade física enquisada, advertimos que estos o fan con 34 días de antelación (o 23% dos enquisados a planifican con máis de 4 semanas). Isto pode estar relacionado coa necesidade que teñen de cerciorarse da correcta accesibilidade do lugar onde van a desenvolver a estancia turística e coa necesidade de organizar os escasos recursos existentes para este colectivo.

Outro factor fundamental da planificación dunha viaxe é a fonte onde se obtén a información turística. Como xa adiantamoss en capítulos anteriores a fonte de información á que máis recorren os nosos enquisados é á dos familiares ou amigos. Non podemos comparar esta tendencia con o conxunto da poboación xa que no Familitur non se contempla esta pregunta, exclusivamente se centra no emprego de Internet.

Respecto aos hábitos de uso de internet con fins turísticos atopamos que o 10,5% dos españois o emprega para obter este tipo de información, sobre todo a relacionada con os aloxamentos e as actividades que se poden desenvolver no destino da viaxe.

Figura 5. Frecuencia de uso de Internet con fins turísticos dos enquisados con discapacidade física.



En contraposición descubrimos que as persoas con discapacidade física teñen un maior hábito no seu emprego xa que o 69,3% dos enquisados empregaron internet en algunha ocasión para planificar a viaxe de

referencia que fixeron no 2003 (véase gráfico superior). Este maior emprego pode estar relacionado con as facilidades que lle confire esta ferramenta informática a este colectivo e con a falla de facilidade e fiabilidade do resto das fontes de información.

■ **Gasto medio da viaxe e modo de financiación.**

Os españois, cando facemos unha viaxe turística, facemos un gasto medio diario por persoa de 49,8€. Dentro destes, os feitos no estranxeiro son os que implican un maior gasto diario, 105€ fronte aos 44,5€ que se empregan nas viaxes dentro das nosas fronteiras. E se tamén temos en conta o gasto turístico en función de outras variables como son os motivos da viaxe e o aloxamento obtemos datos moi interesantes.

As viaxes desenvolvidas por motivos de traballo ou negocios son as que implican un maior gasto (88,1€ diario), seguido das que están relacionadas con a práctica de algún deporte (79,9€ diarios) e do turismo cultural (73,7€ diarios). Polo contrario, as viaxes que menos gastos conlevan son as feitas por motivos de estudos e visita a familiares ou amigos (27,6€ y 36,9€ diarios respectivamente).

En función do tipo de aloxamento, o maior gasto medio diario se produce nos aloxamentos denominados como “colectivos” polo Familitur (hoteis e similares ou complexos turísticos). A modo de exemplo, atopamos que o gasto medio diario en hoteis e similares ascende a 93,4€ ao día e en complexos turísticos a 70,6€ ao día. Outros aloxamentos que conlevan un maior gasto medio son as casas rurais (54,2€) e as vivendas alugadas (48,6€).

Si facemos esta mesma análise múltiple tendo en grado si o “viaxeiro” ten ou non discapacidade efísica atopamos datos moi relevantes. En primeiro lugar, e como xa destacamos anteriormente, existe unha gran disparidade entre o gasto medio da poboación española en xeral nas súas viaxes turísticas (49,8€ diarios) e a poboación con discapacidade física (89,3€ aodía).

E en segundo lugar, advertimos que son as viajxs de ocio, recreo e vacacións as que llevan asociadas un maior gasto (91,1€ diario), a contraposición da poboación xeral onde as viaxes de traballo son as máis custosas. Isto está asociado a que o colectivo de persoas con discapacidade física, cando fai viaxes de ocio se aloxa principalmente en hoteis de 4 ou 5 estrelas e o resto da poboación sole hospedarse en casas de familiares/ amigos ou segundas vivendas. O segundo tipo de viaxe que leva aparellado un incremento do gasto diario é o do tratamento de saúde (78,7€ ao día) e o terceiro, é a viaxe por motivos de traballo (76,9€). Este gasto tan elevado en viaxes por tratamentos de saúde, na maioría dos casos, está relacionado á asistencia a balnearios.

Para rematar , si comparamos o modo de financiación das viaxes atopamos que non existen diferencias significativas entre os “viaxeiros” con ou sen discapacidade física. O xeito máis común de financiar as viaxes feitas é pagado de forma particular polo fogar. Sí cabe matizar, que no caso de persoas con gran discapacidade física atopamos unha porcentaxe máis elevada de preceptores de subvencións para as viaxes (un 18,9% fronte a un 7,7%).

A empresa é a principal fonte de financiación das viaxes subvencionadas a nivel xeral, sen embargo, para as persoas con discapacidade física a financiación se recibe na maioría dos casos das Asociacións ás que están afiliados (9,5% das subvencións totais) e dos programas da Administración Pública (3,6% das subvencións totais).

■ Fidelidade ao destino.

A modo xeral, os españois teñen bastante fidelidade ao destino da súa viaxe, eo 74,8% dos enquisadps polo Familitur manifestan que estiveron antes no lugar onde se desenvolveu a viaxe de referencia do 2003. O colectivo de persoas con discapacidade física tamén tieñen unha gran fidelidade aos destinos aínda que en menor porcentaxe que o conxunto da poboación (63,5%). Neste senso cabe lembrar que este colectivo ao facer en menor medida viaxes a casas de familiares/amigos ou segundas vivendas teñen uns hábitos viaxeiros máis heteroxéneos que o conxunto da poboación.

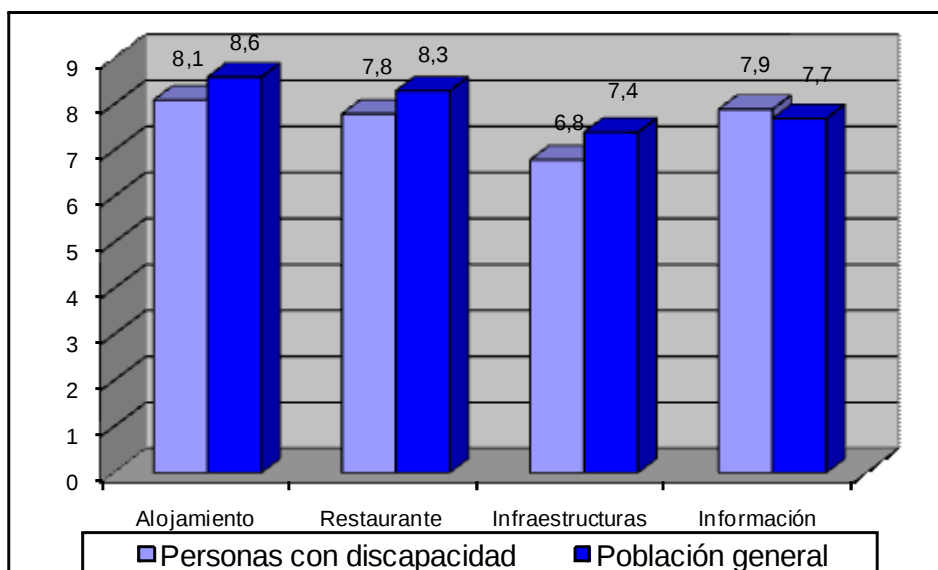
Ainda así, seguen tendo unha alta fidelidade asociada á preferencia de regresar a sitios que coñecen e donde está asegurada a accesibilidade da viaxe. Deste xeito, cabe lembrar que dos enquisados con gran discapacidade física que manifestaron que “sí estarían dispostos” a voltar ao destino da viaxe de referencia o 85% consideran que era accesible. Asímiemo, esta fidelidade pode levarnos á reflexión de que en realidade non existen moitos lugares realmente adaptados e sempre deben recurrir aos mesmos.

3.1.5. Nivel de satisfacción da viaxe e o trato recibido

O nivel de satisfacción que manifestaron os españois no 2003 respecto ás viaxes realizadas en dito ano foi moi positivo, superando os 8 puntos sobre 10 en aspectos como a hospitalidade e o trato ao cliente (8,6), a calidade do aloxamento (8,6), a conservación do entorno (8,3) e a gastronomía (8,3). Os peores resultados foron os obtidos polo precio da viaxe (6,7) e a infraestrutura do destino (7,4).

Do mesmo xeito observamos que o colectivo de persoas con discapacidade física enquisadas, tamén manifestan en xeral satisfacción con as viaxes realizadas no 2003. Como ocorría no caso anterior, o aloxamento é o servizo turístico que aporta un maior grado de satisfacción aos enquisados con discapacidade física (70,8% o sinalan), marcando unha gran diferenza respecto ao resto de servizos. O restaurante es o seguinte dispositivo que obtén unha maior puntuación respecto ao grado de satisfacción.

Figura 9.6. Grado de satisfacción^a sobre os diferentes servizos turísticos.



^a O grado de satisfacción se valorou mediante unha escala do 1 ao 10.

Non obstante, non podemos esquecer que esta satisfacción positiva en moitos dos casos está condicionada a que as viaxes se fixeron con Asociacións ou Entidades que o organizaron para que sexa accesible. E aínda así, detectamos unha gran porcentaxe de persoas que está insatisfeito con os servizos prestados nestos servizos turísticos e que non podemos obviar.

Tamén é interesante destacar que tanto para as persoas con ou sen discapacidade física, os servizos públicos e as infraestruturas son un dos dispositivos que producen un menor grado de satisfacción.

E para rematar, se analizamos a percepción que teñen os españois do trato recibido nas viaxes realizadas no 2003, advertimos a existencia de unha valoración positiva puntuándoo con unha media de 8,6 sobre 10. As persoas con gran discapacidade física non mostran disconformidade con esta percepción, non obstante cabe lembrar que o 72% dos enquisados destaca que o persoal dos servizos turísticos coñece pouco ou nada as necesidades específicas que conleva a súa discapacidade física.

4. LEXISLACIÓN BÁSICA DE GALICIA EN MATERIA DE TURISMO E ACCESIBILIDADE

4.1. Introdución

Dende as declaracións relativas aos dereitos humanos de entidades internacionais e as leis específicas de accesibilidade das diferentes comunidades autónomas ou as ordenanzas locais, son numerosas as declaracións, leis, decretos, normativas, ordenanzas, etc., que recollen e regulan o dereito á ACCESIBILIDADE para todos e estipulan as medidas necesarias para súa consecución.

Máis alá do ámbito xeral, as administracións específicas da actividade turística vanse facendo eco deste dereito, desta necesidade.

Non obstante o nivel de accesibilidade física e sensorial en España en xeral e no ámbito turístico en particular, sigue estando moi lonxe dos niveis desexables. As administracións públicas teñen un papel fundamental na mellora da accesibilidade no sector turístico, establecendo as normas e incentivando e esixindo o seu cumprimento. No caso da consecución da accesibilidade debe provir tamén da libre decisión dos axentes turísticos. A mellor fórmula para conseguir un compromiso real de cumprimento dos requisitos de accesibilidade é sen dúbida a obrigatoriedade legal, aunque posteriormente debería lograrse unha iniciativa propia das entidades privadas para con a discapacidade.

4.2. Lexislación en materia de accesibilidade con incidencia na actividade turística

A lexislación que incide no nivel de accesibilidade do entorno urbanístico e arquitectónico provén basicamente das leis e normas do ámbito dos dereitos humanos como das específicas da accesibilidade.

- A **Constitución Española**, no seu artigo 14, reconece a igualdade ante a lei, sin que poida prevalecer discriminación algunha. E o seu artigo 9.2 establece que corresponde aos poderes públicos promover as condicións para que a liberdade e a igualdade das persoas sexan reais e efectivas. No artigo 49 orde a aos poderes públicos que presten ás persoas con discapacidade a atención especializada que requiran e o amparo especial para o desfrute dos seus dereitos.
- Na década dos anos oitenta xurden en España, tanto no estado como nas comunidades autónomas diferentes leis, decretos e ordes que regulan distintos aspectos da accesibilidade. No 1982 apróbase a **Lei 13/1982, do 7, de abril de Integración Social dos Minusválidos (LISMI)** e no 1989 o Estado redacta o Real Decreto 556/1989 do 19 de maio polo que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidade nos edificios.
- No 2003 aprobouse a Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade (LIONDAU) có fin de “que complemente (a LISMI) e que serva de renovado impulso as políticas de equiparación das persoas con discapacidade”. A

LIONDAU inspírase nos principios de vida independente, normalización, accesibilidade universal, deseño para todos, diálogo civil e transversalidade das políticas en materia de discapacidade.

No que respecta a lexislación específica en materia de accesibilidade hai que referirse o primeiro decreto de ámbito estatal, o Real Decreto 19/5/1989, nº 556/1998, do Ministerio de Obras Públicas e Urbanismo, de medidas mínimas sobre accesibilidade nos edificios.

Non obstante en materia de accesibilidade as competencias son das comunidades autónomas, e algunhas xa as regularan antes incluso da aprobación do Real Decreto de Mínimos. Actualmente todas as Comunidades Autónomas lexislaron esta materia.

A primeira lei autonómica de accesibilidade foi a de Navarra, Lei Foral 4/1988 sobre barreiras físicas e sensoriais. Posteriormente na década dos noventa as restantes Comunidades Autónomas elaboran as súas respectivas leis, Cataluña no 1991, Baleares e Madrid no 93, Castela-A Mancha e a Ríoxa no 94, Asturias, Canarias e Murcia no 95, Cantabria no 96, Aragón, Extremadura, Galicia e País Vasco no 97, Valencia e Castela e León no 98 e Andalucía no 1999.

A estrutura destas leis, aínda que non é homoxénea, responde a unha primeira división en títulos xerais que regulan en todas as disposicións xerais sobre accesibilidade e, en moitas, as medidas de fomento e control, o réximen sancionador e os Consellos de Promoción da Accesibilidade.

Estas leis se desenvolveron en decretos que exponen as condicións técnicas que se cumprirán sobre accesibilidade no entorno urbano, arquitectónico, do transporte e da comunicación. Nestos decretos regúlanse aspectos que inciden directamente na actividade turística.

4.3. A lexislación turística e os seus requisitos en materia de accesibilidade

Os establecementos turísticos, pola condición de establecementos públicos, deben cumprir coas esixencias establecidas polas leis e regulamentos de accesibilidade. Non obstante a inclusión de aspectos específicos de accesibilidade nas regulamentacións turísticas supón un importante impulso á consideración de estos aspectos na oferta turística.

En España non pode falarse dunha normativa específica en materia de turismo accesible; o que existen son referencias a accesibilidade dentro da normativa que regula os diferentes establecementos turísticos. E as referencias céntranse, casi exclusivamente, nos requisitos dos aloxamentos e en concreto dos establecementos hoteleiros, obviándose os requerimentos de accesibilidade noutros elementos da oferta turística.

En síntesis, e de xeito xeral, a normativa vixente nas diferentes comunidades autónomas relativa a accesibilidade dos edificios de uso público, plantexa os seguintes requisitos:

- Itinerarios accesibles (como mínimo 1):
 - Acceso dende o exterior do edificio;
 - Comunicación entre os distintos espazos de uso público;
 - Comunicación entre edificios e instalacións do conxunto.

- Espazos adaptados a persoas con discapacidade, aínda que poden ser empregados por calquera outra persoa (proporcional ao número de prazas):
 - Cuartos de baño;
 - Cuartos no caso de establecementos de hostelería.
- Espazos reservados para uso exclusivo de persoas con discapacidade (proporcionais ao número de prazas):
 - Aparcadoiros;
 - Espazos para espectadores en auditorios, teatros, salas de cines, etc.

O Real Decreto 1634/1983, do 15 de xuño, sobre Ordeación de Establecementos Hoteleiros no seu Anexo 2, facía dúas alusións específicas aos cuartos para persoas con discapacidade:

- Os establecementos con máis de 150 cuartos deberán ter cuartos para minusválidos na seguinte proporción: de 150 a 200, tres cuartos; de 200 a 250, catro cuartos; con máis de 250, cinco ou máis cuartos.
- Tanto os cuartos como os accesos para minusválidos, terán de cumprir cos requisitos que determina o Decreto 1788 /1973, de 20 de xuño.

Este Decreto sinalaba as características de accesibilidade requiridas nas vivendas de protección oficial, pero quedou superado polo Real Decreto 556/1989 do 19 de maio, sobre medidas mínimas para a accesibilidade nos edificios.

Na actualidade, ao corresponder as competencias en materia turística ás comunidades autónomas, cada proxecto turístico que se emprenda

en Turismo Accesible debe acomodarse á normativa vixente na comunidade que se leve a cabo. Algunhas delas incluíron disposicións relacionadas coa accesibilidade nas súas regulamentacións sobre turismo:

- Todas as comunidades autónomas de España teñen regulamentación sobre os requisitos mínimos en infraestructuras e nos aloxamentos turísticos e establécense normas sobre a ordeación e clasificación dos aloxamentos turísticos.
- O requisito máis común en materia de accesibilidade dentro da regulación dos establecementos turísticos é a obrigabilidade de contar con un número de cuartos adaptados para persoas con discapacidade proporcional sobre o total do establecemento. Na actualidade este requisito pídesse nas seguintes autonomías:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	REQUISITOS CUARTOS ADAPTADOS
ANDALUCÍA	A) Ata 75 unidades de aloxamento: unha unidade de aloxamento. b) De 76 a 150 unidades de aloxamento: 2 unidades de aloxamento. c) de 151 a 300 unidades de aloxamento: tres unidades de aloxamento. d) con máis de 300 unidades de aloxamento, por cada fracción de 100 añadiráse unha unidade de aloxamento máis.
BALEARES	Nada. Remite o Decreto 20/2003, do 28 febreiro, que modifica o regulamento de Accesibilidade das Illas Baleares e no que se esixe aos aloxamentos turísticos de máis de 30 unidades de aloxamento unha unidade adaptada para persoas con mobilidade reducida e por cada cincuenta unidades máis de aloxamento ou fracción que teña o establecemento, añadiráse outra unidade adaptada.
CASTELA E LEÓN	Só os establecementos de calquera categoría de máis de 150 cuartos é na seguinte proporción. De 150 a 200: tres cuartos. De 200 a 250: catro cuartos. Con máis de 250: Cinco ou máis cuartos.
CASTELA-A MANCHA	Os establecementos de calquera categoría con máis de 150 cuartos deberán dispor de cuartos polivalentes ou adaptables para minusválidos.
EXTREMADURA	Para establecementos de 20 cuartos nas seguintes proporcións: de 20 a 50, dous cuartos; de 50 a 100, tres cuartos; de 100 a 200, catro cuartos, e de 200 en diante, cinco cuartos.
GALICIA	Os establecementos hoteleiros que dispoñan de máis de 50 cuartos terán que contar con cuartos para minusválidos según a seguinte proporción: de 50 a 100 cuartos: 2 cuartos. De 100 a 150 cuartos, 3 cuartos; con máis de 150 cuartos: 4 cuartos.
MADRID	Os establecementos hoteleiros que dispoñan de máis de 20 cuartos terán que contar con cuartos adaptadas para todos según a seguinte proporción: de 20 a 50 cuartos: 1 cuartos. De 51 a 100 cuartos, 2; de 101 a 150: 3. Máis de 150 cuartos: 3 cuartos adaptadas máis 1 cada 50 cuartos ou fracción.
MURCIA	Todos os establecementos hoteleiros terán que contar con cuartos adaptados a minusválidos na proporción de unha por cada fracción de 50 cuartos, preferiblemente ubicados en as zonas máis próximas ás saídas de evacuación.
NAVARRA	Os establecementos hoteleiros deberán dispor de cuartos accesibles para persoas con discapacidade na proporción de, o menos, unha por cada 50 cuartos. Si o establecemento cumpre as normas UNE 170001-1, se lle poden otorgar ata 20 puntos contabilizables para aumentar a categoría.
COMUNIDADE VALENCIANA	Ningunha, pero remite á lexislación en materia de accesibilidade, onde se esixe 1 cuarto adaptado cada 33 ou fracción e 1 baño común adaptado cada 6 ou fracción.
PAÍS VASCO	Todos os establecementos hoteleiros reservarán para uso prioritario de persoas con mobilidade reducida un aloxamento por cada 50 ou fracción. Ademais en unha de cada 10 prazas ou fracción dispoñeráse das axudas técnicas necesarias para que persoas con dificultades na comunicación ocupen un aloxamento de forma autónoma.

En Andalucía, ademáis de esixir cuartos adaptados, especificase: “Dispoñeráse das axudas técnicas necesarias para que as persoas discapacitadas poidán ocupar a correspondente unidade de aloxamento sen necesidade de axuda externa” e “As persoas con disfunción visual, total ou severa, poden permanecer nos establecementos hoteleiros acompañados de cáns- guía”

En Navarra introdúcese o elemento accesibilidade como elemento de calidade, ao relacionalo con un incremento no número de puntos que un establecemento necesita para pasar dunha categoría a outra superior.

Algunhas autonomías todavía non incluíron nas súas regulacións referencias a accesibilidade, mentras que outras van incrementando o nivel de esixencia. Por exemplo, en Extremadura, o anterior decreto de Ordeación Turística de Establecementos Hoteleiros (Decreto 78/1986, do 16 de decembro) esixía un cuarto adaptado en establecementos de máis de 150 cuartos, mentras que na que actualmente está en vigor, (Decreto 16/ 1990, do 20 de febreiro, polo que se modifican determinados preceptos da Ordeación Turística dos Establecementos hoteleiros de Extremadura de 78/1986) amplía esta esixencia a todos os establecementos de máis de 20 cuartos.

En ocasións, nas normativas e dereitos apenas se menciona a obrigatoriedade de contar con unha unidade de aloxamento adaptada, sen especificar as características que debe ter para ser considerada como tal. En outras remite ao correspondente regulamento de accesibilidade da comunidade autónoma, onde tampouco sempre se chega a concretar suficientemente.

Son escasas as autonomías que fan mención ás cuestións de accesibilidade na oferta turística nas súas Leis de Turismo. No caso da Ríoxa.

Pode concluirse que na regulamentación turística das diferentes comunidades autónomas cada vez vanse especificando máis requisitos de accesibilidade da oferta, se ben ,en xeral ,adoece de falla de precisión e é pouco esixente.

4.4. Accións e iniciativas das Administracións Públicas para o fomento da Accesibilidade no Turismo.

4.4.1. A Organización Mundial de Turismo: Medidas e Recomendacións a nivel mundial para a accesibilidade turística.

En 1980, en Manila, a Organización Mundial del Turismo (OMT) produxo unha Declaración na que se especifica a obriga de crear as mellores condicións prácticas para o turismo, sen ningunha clase de discriminación. Tamén, a OMT na assemblea Xeral en Buenos Aires no ano 1991, aprobou a resolución 284 de especial interese preámbulo no que se sinalan as razóns que abonan a implantación dun turismo accesible e un Anexo con o título de “Para un turismo accesible ós minusválidos nos anos 90”. Na decimosexta Asamblea Xeral da Organización Mundial do Turismo (Dakar, Senegal, 28 de novembro-2 de decembro de 2005) e por recomendación do Comité de Apoio á Calidade e ao Comercio, aprobouse unha nova resolución denominada “Cara un turismo accesible para todos” que actualiza a anterior.

Nesta declaración defínese como “persoa con discapacidade” a toda persoa que, por motivo do entorno no que se atopa, ten limitada a súa capacidade de relación e precisa de necesidades especiais nas viaxes, aloxamentos e outros servizos turísticos, en particular aos individuos con discapacidades físicas, sensoriais e intelectuais ou con outras afeccións médicas que requiran atención especial, como as persoas maiores e outras persoas que precisen asistencia temporal”. Nesta declaración fanse referencias ás necesidades de adaptación tanto dos requisitos xerais das instalacións e sitios de interese turístico como dos requisitos para instalacións específicas (terminais, estacións, aloxamento, restauración, museos, etc.). Pero tamén refírese á necesidade de facer accesible a información e a publicidade turística e a preparar o persoal dos establecementos turísticos e dos servizos afíns para comprender e tratar aos clientes con algunha discapacidade. (Anexo II. Cara un turismo accesible para todos. OMT)

4.4.2. Iniciativas no ámbito europeo

Dentro do ámbito da Unión Europea leváronse a cabo diferentes iniciativas en favor do turismo para todos.

- A Conferencia Europea de Ministros de Transportes na súa reunión do 21 de novembro de 1991, elaborou o Proxecto de Resolución no que se marcan importantes recomendacións sobre as viaxes e os medios de transporte accesibles a persoas con discapacidade.
- Pola súa importancia, hai que destacar igualmente a Directiva 2001/85/CE do Parlamento e do Consello, do 20 de novembro de 2001, relativa ás disposicións especiais aplicables ós vehículos

empregados para o transporte de viaxeros con máis de oito prazas ademáis do conductor, e pola que se modifican as directivas 70-156-156-CEE y 97-27-CE.

- Comité Económico e Social Europeo, CESE, elaborou no 2003 un Dictamen denominado "Por un turismo accesible a todas as persoas e socialmente sostenible" INT/173.
- No 2006 o Comité Económico e Social Europeo elaborou un Dictamen sobre "Turismo social en Europa", publicado baixo o título da Declaración de Barcelona.
- Comunicación da Comisión o Consello, o Parlamento Europeo, o Comité Económico e Social e o Comité das Rexións, de 13.11.2001, "Un marco de cooperación para o futuro do turismo europeo" (COM(2001) 665 final).
- Informe da Comisión o Consello, o Parlamento Europeo, o Comité Económico e Social e o Comité das Rexións, do 13.11.2001, sobre "Medidas comunitarias con incidencia no turismo" (COM (2001) 668 final).
- Regulamento(CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeo e do Consello do 11 de febreiro 2004 polo que se establecen normas comúns sobre compensación e asistencia os pasaxeiros aéreos no caso de denegación de embarque e de cancelación ou gran retraso dos vos, e derógase o Regulamento (CEE) nº 295/91, regulamento que afecta a cuestións relacionadas coa accesibilidade no transporte e polo tanto relevante no "turismo

para todos". A pesares de que con este texto melloráronse os dereitos das persoas con discapacidade en canto á compensación e asistencia ós pasaxeiros aéreos no caso de denegación de embarque, cancelación ou gran retraso, non mellora a situación respecto a determinados grupos con discapacidade como por exemplo as persoas xordas.

4.4.3. Accións levadas a cabo dende a Secretaría de Estado de Comercio e Turismo e outras administracións centrais.

O Ministerio de Industria, Turismo e Comercio é o organismo da administración pública central máis directamente implicado no desenvolvemento do turismo. A pesares de que a descentralización do sistema público español otorga a maior parte das competencias en materia de turismo ás comunidades autónomas, a administración central conserva algunhas funcións a traveso das cales pode incidir moi favorablemente o desenvolvemento dun turismo accesible para todos. Entre elas pódese sinalar, pola súa repercusión no desenvolvemento dun turismo para todos, as seguintes:

- A identificación de novos recursos turísticos, o diagnóstico e valoración de factores que afectan á oferta turística e o deseño de estratexias encamiñadas ao desenvolvemento e mellora dos produtos e destinos turísticos.
- Funcións de cooperación e coordinación coas comunidades autónomas, entes locais, outros ministerios, e sector turístico en xeral, para a elaboración das bases e a planificación xeral da política do sector turístico.

- A investigación dos factores que inciden sobre o turismo, así como a elaboración, recopilación e valoración de estadísticas, información e datos relativos ao mesmo.

Se ben as competencias en materia de turismo están transferidas ás administracións autonómicas, dende a administración central, neste caso dende o Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, existe a posibilidade de levar a cabo certas accións con o fin de fomentar a accesibilidade no turismo.

Así o entendeu en 2002 o entón responsable da actividade turística na administración central do Ministerio de Economía, cando firmou un convenio con o CERMI para traballar na consecución dun turismo máis accesible para todos. A realidade é que ata o momento as actuacións levadas a cabo como consecuencia da firma de dito convenio non foron numerosas nin tiveron a divulgación prevista.

4.4.4. Accións e iniciativas levadas a cabo dende diferentes Comunidades Autónomas.

As actuacións que se están a levar a cabo dende as administracións turísticas autonómicas referidas o turismo accesible para todos poden agruparse, según o ámbito de actuación, nas seguintes áreas:

- **Ordeación, Planificación:** A referencia a cuestións de accesibilidade comeza a ser máis habitual nos últimos anos, se ben aínda non se xeralizou. Algunhas autonomías, como se sinalou anteriormente, inclúen nas súas normativas de regulación de aloxamentos a obrigatoriedade de que éstos contén con un

número determinado de cuartos adaptados para persoas con discapacidade. Do mesmo xeito nalgúñas Leis de Turismo faise referencia á necesidade de acadar que este sexa accesible para todos.

- **Asesoría e Control da oferta.** Os profesionais das administracións turísticas autonómicas carecen de información sobre os requisitos necesarios para que a oferta turística sexa accesible. Como consecuencia non poden orientar aos empresarios ao respecto cando éstos inician a súa actividade, realizan reformas nos seus establecementos o requieran axudas técnicas. A falla de canles de colaboración con outras administracións ou con asociacións do ámbito da discapacidade fai que tampouco poidan asesorar aos profesionais do turismo sobre o lugar no que acadar dita información.
- **Incentivación económica.** A maior parte das administracións turísticas autonómicas aproban anualmente liñas de axudas económicas dirixidas ás empresas turísticas e ós municipios. Algunhas comunidades introduciron nos últimos anos o concepto de “eliminación de barreiras” entre as actuacións que poden ser motivo de subvención. En xeral trátase de subvencións a fondo perdido dunha porcentaxe do custo das actuacións e con unha cantidade máxima de gasto, dirixida aos establecementos turísticos, e nalgúñas ocasións tamén a entidades locais, que realicen reformas con esta finalidade.
- **Sensibilización e formación.** As actuacións máis habituais por parte das administracións autonómicas dentro do ámbito da

sensibilización e formación para obter un turismo máis accesible refiírese a seminarios e cursos esporádicos dirixidos aos profesionais do ámbito privado.

- **Información:** É outra das asignaturas pendentes en materia de accesibilidade no turismo. A información tamén é responsabilidade das administracións rexionais, ao igual que o é en parte das municipais e provinciais. Ante as dificultades para aportar unha información fidedigna sobre a accesibilidade dos establecementos turísticos, algunhas administracións autonómicas decidiron obviar dita información. Noutros casos, optaron por colaborar con asociacións do ámbito da discapacidade para levar a cabo visitas de comprobación nos establecementos turísticos.

5. RECURSOS E SUBVENCÍONS PÚBLICAS E PRIVADAS PARA O FOMENTO DA ACCESIBILIDADE NO SECTOR TURÍSTICO

5.1. Introducción ao concepto de subvención

5.1.1. ¿Qué é unha subvención?

Toda disposición dineraria feita polas administracións públicas en favor de persoas públicas ou privadas que ten como finalidade a realización dun proxecto ou actividade e a consecución dun fin de interese público ou social.

5.1.2. Requisitos que debe cumprir unha subvención

- Que a entrega se faga **sen contraprestación** directa dos beneficiarios.
- Que a entrega **esté suxeita ao cumprimento** dun determinado obxectivo, a execución dun proxecto, a realización dunha actividade, a adopción dun comportamento singular xa realizados ou por desenvolver, ou a concorrencia dunha situación, debendo o beneficiario cumprir as **obligas materiais e formais** que se estableceran.
- Que o obxecto, a acción, a conducta ou **a situación financiada teña por obxecto** o fomento dunha actividade pública ou interese social ou de promoción dunha finalidade pública

5.1.3. Tipoloxías das subvencións

As distintas tipoloxías das subvencións están definidas de acordo ao obxectivo establecido que se pretende potenciar: Inversión, Modernización, Investigación, Internacionalización, Promoción cultural, Promoción turística, Servicios Sociais, Vivenda, Transporte, etc.

5.1.4. Organismos e institucións convocantes

Podemos clasificar aos organismos e institucións convocantes en dous grandes grupos, dependendo da orixe das subvencións:

■ Administracións Públicas

Todas as administracións públicas e os organismos e institucións que dependen de estas organizacións poden actuar como entidades promotoras ou colaboradoras respecto ás subvencións.

- Unión Europea
- Administración Xeral do Estado
- Comunidades Autónomas

■ Entes privados

Son aquelas entidades que polo seu carácter constitutivo promoven axudas privadas (aínda que en algúns casos tamén canalizan subvencións públicas) que permitan desenvolver os obxetivos plantexados no otorgamento das subvencións. Estas entidades poden ser:

- Fundacións
- Entidades privadas
- etc.

5.1.5. Localización de axudas e subvencións

■ Publicación das subvencións

As Administracións públicas: deberán realizalo a través de boletíns oficiais, aínda que existen excepcións de acordo ao número de habitantes da poboación en que se otorgan (reseñas en xornais, información en oficinas públicas, etc.).

Os Entes privados: establecen os seus propios medios e mecanismos de divulgación.

■ ¿Cómo buscar axudas e subvencións?

Nacional: Búsqueda nos boletíns oficiais e a localización a través de internet.

Comunidade Autónoma de Galicia: Boe, Diario Oficial de Galicia, Obra Social Caixa Galicia.

■ Servizos especiais

- **Boalex: Servicio personalizado** de acceso á **información legislativa de carácter xeral** publicada no Boletín Oficial do Estado e á **lexislación comunitaria de interese nacional** publicada no Diario Oficial da Unión Europea, serie L. Este

servizo ofrece ademáis as **Axudas e Subvencións** que se publican na Sección III do BOE. Conta con un servizo de información **semanal por correo electrónico**, a través do que notifican as referencias dos documentos de interese indicados polo usuario.

- **ayudas.net:** participa no proxecto [GUIDE](#) do programa e-content da Dirección Xeral da Sociedade da Información da Comisión da Unión Europea, con o obxeto de desenvolver a primeira base de datos europea de subvencións.
- **Discapnet:** É unha iniciativa para fomentar a integración social e laboral das persoas con discapacidade, cofinanciada pola Fundación ONCE e o Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional (FEDER). Comprende dúas liñas de actuación principais:
 - Un **servizo de información** para as organizacións, profesionais, as persoas con discapacidade e familiares.
 - Unha **plataforma para o desenvolvemento de accións** dirixidas a promover a participación na vida económica, social e cultural das persoas con discapacidade.
- **Empresas privadas:** Na actualidade, existen distintas empresas privadas especializadas en brindar servizos "á medida" na búsqueda de axudas e subvencións (ex. E-informa, etc.).

5.1.6. Procedemento ordinario:

A Lei 38/2003, de 17 de novembro, Xeral de Subvencións, establece o seguinte procedemento de subvencións:

“O procedemento ordinario de concesión de subvencións se tramitará en réxime de concorrència competitiva. A efectos desta Lei, terá a consideración de concorrència competitiva o procedemento mediante o cal a concesión das subvencións se fai mediante a comparación das solicitudes presentadas, a fin de establecer unha prelación entre as mesmas de acordo con os criterios de valoración previamente fixados nas bases reguladoras e na convocatoria, e adxudicar, con o límite fixado na convocatoria dentro do crédito dispoñible, aquelas que obtiveran maior valoración en aplicación dos citados criterios.

Neste suposto, e sen perxucio das especialidades que poidieran derivarse da capacidade de autoorganización das Administracións públicas, a proposta de concesión se formulará ao órgano concedente por un órgano colexiado a través do órgano instructor. A composición do órgano colexiado será a que establezan as correspondentes bases reguladoras.

Excepcionalmente, sempre que así se prevea nas bases reguladoras, o órgano competente procederá ao prorrateo, entre os beneficiarios da subvención, do importe global máximo destinado ás subvencións.

Poderán concederse de forma directa as seguintes subvencións:

- As previstas nominativamente nos Presupostos Xerais do Estado, das comunidades autónomas ou das entidades locais, nos termos recollidos nos convenios e na normativa reguladora destas subvencións.
- Aquelas cuio otorgamento ou cuantía veña imposto á Administración por unha norma de rango legal, que seguirán o procedemento de concesión que lles resulte de aplicación de acordo con a súa propia normativa.
- Con carácter excepcional, aquelas outras subvencións nas que se acrediten razóns de interese público, social, económico ou humanitario, ou outras axeitadamente xustificadas que dificulten a súa convocatoria pública.

Non poderán otorgarse subvencións por cuantía superior á que se determine na convocatoria."

■ **Fases do procedemento ordinario:**

- **Fase de tramitación:** periodo que transcorre entre a publicación da subvención e o prazo límite para a presentación das propostas ou proxectos.
- **Fase de instrucción e seguemento:** prazo no que a autoridade ou organismo convocante se reserva para o estudo das solicitudes.
- **Fase de resolución:** prazo no que a autoridade ou organismo convocante se reserva para a publicación das solicitudes aprobadas o denegadas (anuncio público das axudas concedidas: monto, destino e entidade solicitante).

- **Fase de xustificación:** unha vez aprobada a solicitude, é o periodo que transcorre dende o comenzo oficial da actividade subvencionada ata o remate oficial das actividades financiáveis (ambas datas son informadas de forma oficial ao organismo convocante e a súa modificación debe ser autorizada previamente). Sole delimitar o periodo de imputación de gastos á subvención. Cada organismo determina unhas obrigas e requisitos específicos para a xustificación das axudas executadas (documentación de soporte requirida, informes, outros documentos precisos para rendir contas ao organismo convocante do emprego das axudas para os fins propostos). O cumprimento de ditas obrigacións e requisitos é unha obriga legal, polo que a entidade executora da subvención debe coñecer en profundidade o proceso de xustificación que deberá cumprir.

■ **Outros aspectos importantes da convocatoria de subvencións:**

- **Comprobación de subvencións e valores e actuación presupuestaria interna da Administración:** determina a partida presupuestaria global dispoñible para a concesión de axudas e a dependencia ou área que o xestiona.
- **Reintegro de subvencións:** delimita o trámite que debe cumprirse para a recepción efectiva da axuda.
- **Control financeiro das subvencións:** establece os controis aos que pode someterse a axuda recibida, tanto durante a execución da mesma como controis externos posteriores ao seu remate, e os prazos nos que a autoridade convocante se

reserva o dereito de control ou auditoría sobre a subvención recibida.

- **Infraccións e sancións:** informa sobre os feitos que poden levar á imposición dunha sanción (inaxeitada xustificación, incumplimento das obrigas establecidas na convocatoria, etc.). Entre elas, pode esixirse a devolución total ou parcial dos fondos recibidos.

5.1.7. Subvencións en accesibilidade e turismo

Neste apartado se presentan algunhas das subvencións publicadas para a Comunidade Autónoma de Galicia no ano 2008. Con elo se pretende dar exemplo do tipo de proxectos que se subvencionaron.

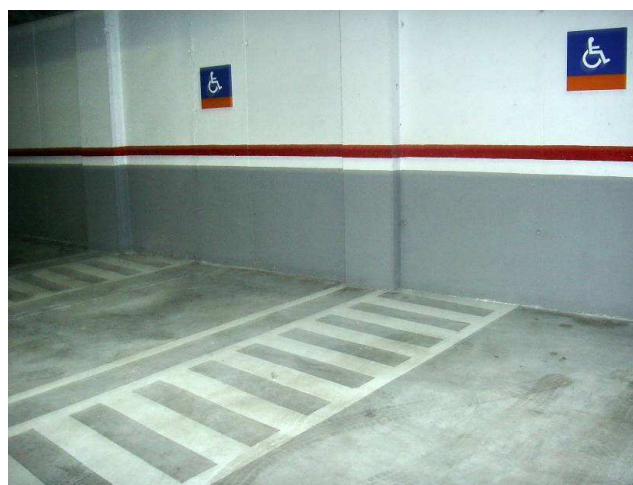
5.1.8. Exemplo de convocatoria de subvencións

Permitirá ao asistente á ponencia identificar as fases e requerementos esixibles nun exemplo de convocatoria a subvencións a través do procedemento ordinario.

6. REQUISITOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS TURISTICOS

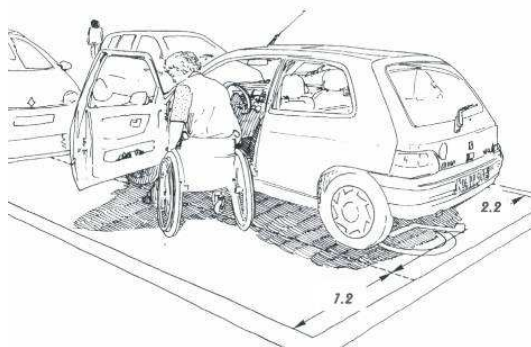
6.1. Aparcamentos

- No caso de que exista unha zona prevista para o aparcamento, debe existir como mínimo unha plaza reservada para vehículos de persoas con mobilidade reducida situada nun área sen pendentes, que permita a colocación e estabilidade da cadeira de rodas ao lado do coche.
- A plaza estará sinalizada con o Símbolo Internacional de Accesibilidade pintado no pavimento, tamén se indicará o seu perímetro. Cando sexa posible, a plaza de aparcamento reservado contará con unha placa vertical que inclúa o Símbolo Internacional de Accesibilidade (SIA) en cor contrastada.



Boa práctica de plazas de aparcamento reservado para persoas de mobilidade reducida.

- A plaza de aparcamento reservada terá unha dimensión de ao menos, 5 m de lonxitude x 2,20 m de anchura, ao fin de permitir saír e entrar ao vehículo tanto ao conductor como ao acompañante. Contará ademáis con un área de acercamento lateral – que pode ser compartido por dúas plazas -, de 120 cm de ancho. O espazo debe permitir que a porta do coche esté completamente aberta para que a cadeira de rodas poda colocarse xunto ao vehículo. Deste xeito a persoa que a emprega pode transferirse da cadeira ao coche e viceversa.



Área de acercamento, transferencia lateral do coche á cadeira de rodas.

6.2. Como debe ser o acceso

- O itinerario de acceso que conduce dende a zona de aparcamento – especialmente dende as plazas de estacionamento reservadas - ata a entrada principal do hotel debe ser accesible para persoas de mobilidade reducida, incluíndo persoas en cadeira de rodas.
- O itinerario accesible será o traxecto empregado por todos os visitantes. Un itinerario secundario, construído para o desplazamento de persoas de mobilidade reducida, só pode admitirse en sitios considerados de patrimonio histórico nos que está prohibido intervir.

- Cando o acceso principal do hotel esté no mesmo nivel que a zona de aparcamento, o itinerario que comunica ambos espazos debe carecer de chanzos aillados, ter unha anchura libre de paso $\geq$ a 120 cm, un pavimento homoxéneo e antideslizante. En caso de que o aparcamento esté en outra planta, el desnivel se salvará mediante rampla e escaleira simultaneamente, e de ser posible mediante ascensor. As plazas de aparcamento reservadas para persoas de mobilidade reducida serán as máis próximas a estos elementos.
- A rampla, escaleira e ascensor cumprirán con os requisitos que se especifican neste documento.
- En caso de existir desnivel tanto a rampla como as escaleiras son precisas porque para algunhas persoas de mobilidade reducida – como por exemplo persoas con bastóns – es máis doado subir e baixar por as escaleiras que por a rampa.

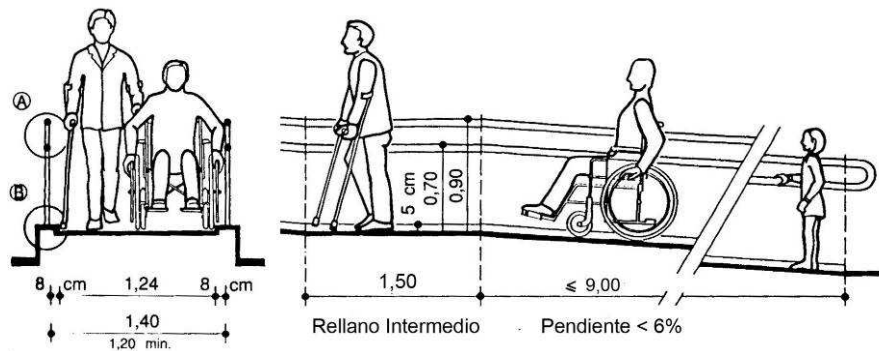


Exemplo de chanzo de acceso a Hotel salvado mediante rampla. Sería conveniente instalar na rampla un dobre pasamáns a ambos lados.

6.3. Cómo deben ser as ramplas

Tamén as ramplas deben cumprir con uns requisitos concretos. Non todas serven para o obxectivo que deben cumprir; é habitual atoparse con ramplas con características que as fan inempregables, e incluso perigosas.

- As ramplas deben ter un ancho libre mínimo de 120 cm e ser de directriz recta ou lixeiramente curva.

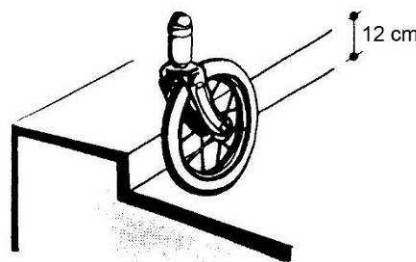


Dimensións básicas dunha rampla.

- As pendentes varían en función da lonxitude da rampla: para percorridos iguais ou menores a 3 metros, un máximo de 10% de pendente; para percorridos de 3 a 6 metros, un máximo de 8% de pendente e para percorridos de 6 a 9 metros, unha pendente igual ou menor a 6%. Pendentes maiores ás indicadas son insalvables por persoas en cadeira de rodas, e incluso poden provocar que a cadeira volque.
- A rampla non terá unha lonxitude maior a 9 metros, unha distancia maior é difícil de percorrer por persoas de mobilidade reducida. As ramplas máis largas de 9 metros serán de varios tramos, disporán de descansos intermedios de unha anchura igual á da rampla, e unha

profundidade de 150 cm, estas son as dimensións axeitadas para que unha persoa en cadeira de rodas poida facer unha pausa á metade da rampla.

- A pendente transversal debe ser menor ou igual a 2%, para evitar o deslizamento da cadeira de rodas.
- O chan debe de ser non deslizante para evitar caídas.
- A ambos lados e en toda a súa lonxitude a rampla contará con un bordo de protección de ao menos 12 cm de altura, para evitar o descarrilamento da cadeira de rodas.



Bordo lateral de protección de rampla

- Deben ter un dobre pasamáns a ambos lados, o pasamáns superior estará a unha altura entre 90 e 105 cm, e o inferior entre 70 e 85 cm, a distancia entre ambos será de 20 cm. O pasamáns superior é empregado por as persoas de mobilidade reducida ao subir pois se agarran, e o inferior ao baixar pues se apoian e deteñen. Os pasamáns se prolongarán 30 cm nos extremos da rampla, para que a persoa poida asirse antes de empezar a baixar ou subir.
- As áreas de embarque e desembarque da rampla deben estar libres de obstáculos e permitir a inscrición de unha circunferencia

de 150 cm de diámetro, para que unha persoa en cadeira de rodas poda realizar un xiro de 360°.



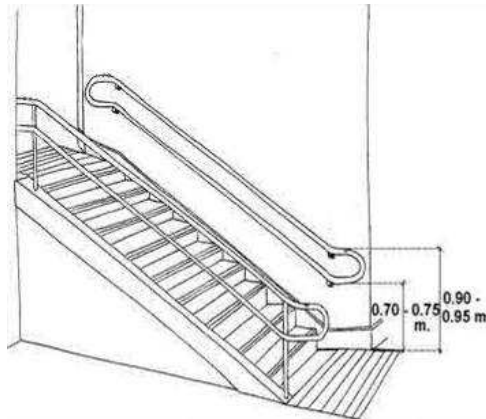
Exemplo de rampla de suave pendente construída para salvar 3 chanzos. Debe complementarse con un bordo lateral e dobles pasamáns a ambos lados, prolongados ao principio e final da rampla.

6.4. Cómo deben ser as escaleiras

Hai que ter en conta que un chanzo ou desnivel xa constitúe unha barreira para o desplazamento de unha persoa en cadeira de rodas, de unha persoa con bastóns ou unha persoa con dificultade de equilibrio. Cando o hotel dispoña de escaleiras, debe sempre existir un itinerario alternativo accesible para persoas de mobilidade reducida, resolto mediante rampla, ascensor ou salvaescaleira.

En calquera caso, incluso aínda que se conte con unha rampla alternativa, as escaleiras deben cumprir unha serie de características mínimas que aseguren a todos os usuarios a súa seguridade e comodidade:

- As escaleiras deben ter un ancho libre mínimo de 120 cm e ser de directriz recta.
- A altura dos chanzos (la contrapegada) debe estar comprendida entre os 14 e os 17 cm e a pegada (onde se apoia o pé) será de 28 a 32 cm. Todos os chanzos dun tramo serán da mesma altura. Os chanzos non terán bocel e disporán de tabica (contrapegada), para evitar que calquer a persoa de mobilidade reducida, se enganche e tropee. O chan debe ser non deslizante para evitar caídas.
- O número máximo de chanzos seguidos será de 12, preferiblemente 10, para permitir que unha persoa de mobilidade reducida poida facer unha pausa a metade del percorrido. Os descansos intermedios terán a mesma anchura da escaleira e unha profundidade mínima de 120 cm.
- As áreas de embarque e desembarque da escaleira estarán libres de obstáculos, terán unha anchura igual á escaleira e unha profundidade mínima de 120 cm. Cando a escaleira dispoña dun salvaescaleiras, ao principio e remate da mesma se deberá poder inscribir unha circunferencia de 150 cm de diámetro que permita a unha persoa en cadeira de rodas facer un xiro de 360°.
- Deben ter un dobre pasamáns a ambos lados, o pasamáns superior estará a unha altura entre 90 e 105 cm, e o inferior entre 70 e 85 cm, a distancia entre ambos será de 20 cm. Os pasamáns se prolongarán 30 cm nos extremos da escaleira, para que a persoa poida asirse antes de empezar a baixar ou subir.



Exemplo de escaleira accesible

- A ambos lados da escaleira haberá un zócolo de protección de altura superior ou igual a 12 cm para evitar que o bastón ou muleta de unha persoa de mobilidade reducida poida deslizarase, e por seguridade de todas as persoas.



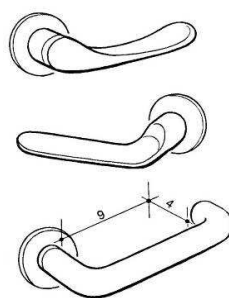
A estética e la accesibilidaed van da mao, esta varanda decorativa pode complementarse con un dobre pasamáns de madeira.

6.5. Cómo deben ser as portas

As cadeiras de rodas manuais teñen unha anchura media de 70 cm e as eléctricas son algo máis amplas. Por eso os anchos libres de porta e os corredores deben ter unhas medidas suficientes para permitir o paso das persoas que se desplazan nestas cadeiras.

As portas do hotel deben cumprir con as seguintes características:

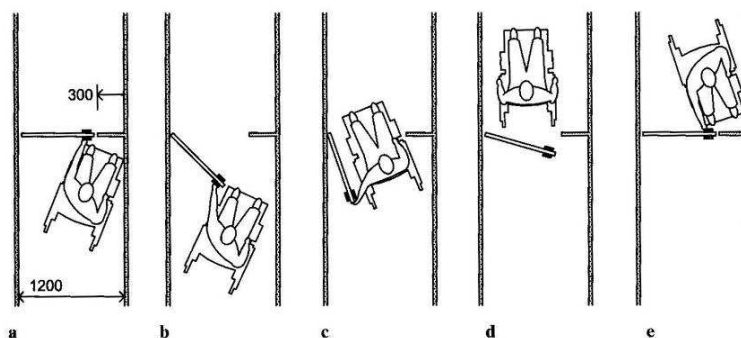
- O ancho libre de paso de porta debe ser igual ou maior a 80 cm; se as portas son máis estreitas algunhas persoas en cadeira de rodas no poderán franquealas.
- O sistema de apertura debe ser doado de manipular, nunca con manubrios de pomo; se instalarán tiradores de palanca, que poden ser accionados por persoas con dificultades de manipulación. O tirador se instalará a unha altura de 100 cm para que poida ser alcanzado e manipulado por unha persoa en cadeira de rodas.



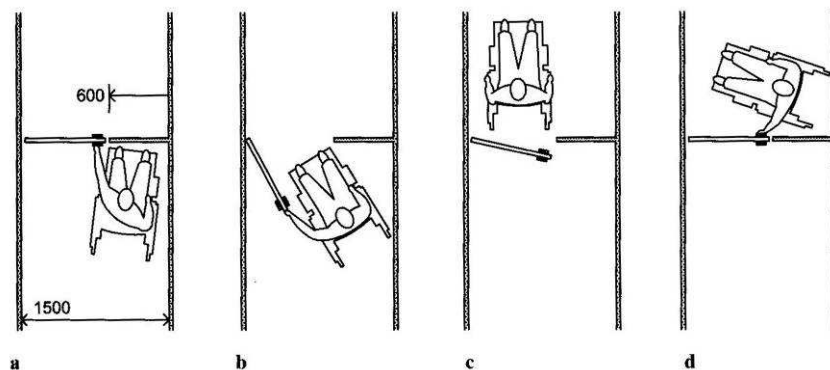
Pomo tipo palanca.

- O espazo anterior e posterior á porta debe de ser horizontal, nunca inclinado, e contar a ambos lados da porta con un espazo libre de xiro que permita inscribir unha circunferencia de 150 cm, que é o

área requerida por unha persoa en cadeira de rodas para aproximarse á porta, abrila e atravesala.



Apertura e paso de porta por persna en cadeira de rodas. Corredor de 120 cm de anchura, ejecución en 5 pasos.



Apertura e paso de porta por persna en cadeira de rodas. Corredor de 150 cm de anchura, ejecución en 4 pasos.

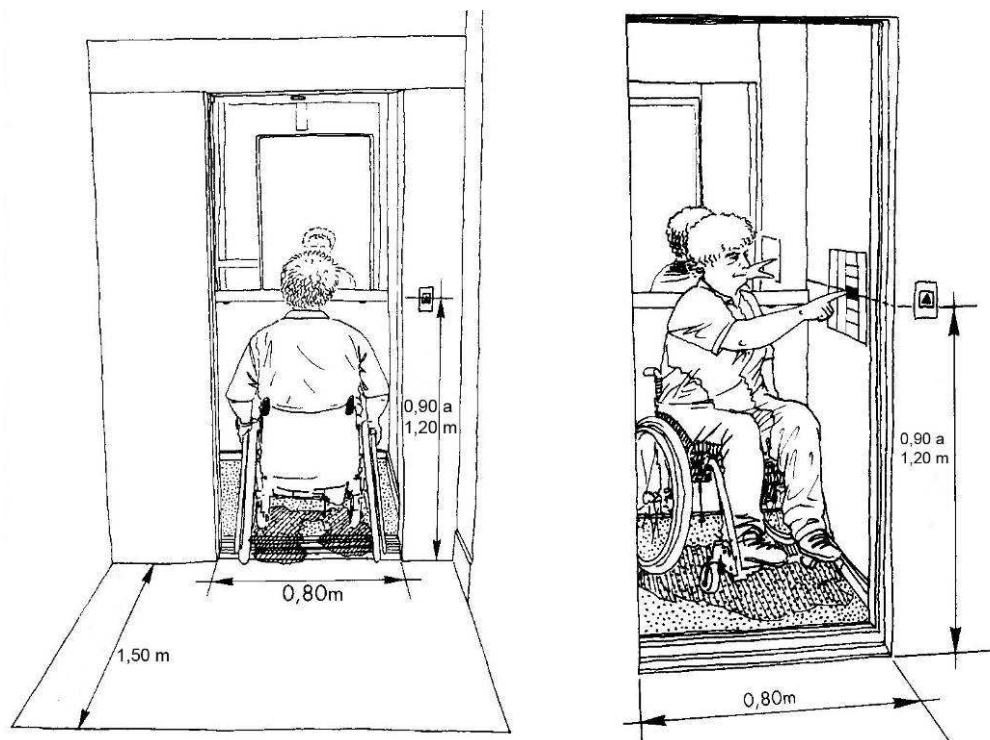
- No caso que a porta de entrada principal do hotel non sexa accesible, debe existir unha alternativa de similar categoría.

6.6. Cómo deben ser os ascensores

Os ascensores son a mellor alternativa ás escaleiras cando hai que salvar desniveis importantes, como no paso de dous ou máis plantas. En xeral o deseño dos novos ascensores xa cumpre con os requisitos de

accesibilidade, de todas formas é importante coñecer cales son estes requisitos:

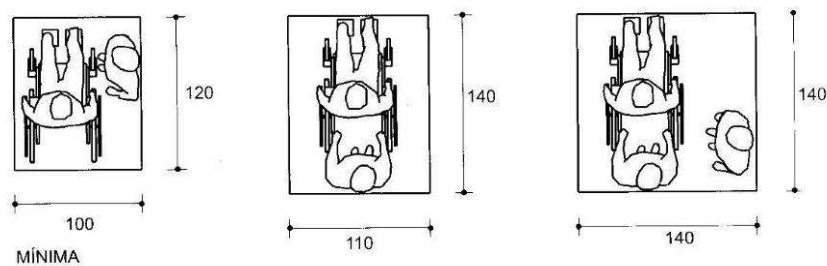
- No exterior da cabina do ascensor se contará con un sistema de sinalización visual que indique a planta na que está situado o ascensor, e o seu sentido de desplazamento.
- A botoneira de chamada do ascensor e a da cabina deben estar situadas a unha altura de entre 90 e 120 cm.



Descanso de embarque e cabina de ascensor.

- O descanso fronte á porta do ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos e permitir inscribir unha circunferencia de 150 cm de diámetro para que unha persoa en cadeira de rodas poida realizar un xiro de 360°.

- O ancho libre da porta debe de ser igual ou maior a 80 cm.
- A separación horizontal máxima entre o chan da cabina e o descanso de acceso será de 2 cm; a separación vertical entre ambos será inferior a 1 cm, son as dimensións salvables por unha cadeira de rodas
- A cabina debe ter unhas dimensións mínimas de 100 cm de ancho e 120 cm de profundidade, para permitir o acceso de unha persoa en cadeira de rodas.



Dimensións recomendadas para a cabina do ascensor.

- O interior da cabina terá un pasamáns perimetral situado a unha altura entre 95 e 105 cm.
- O interior da cabina tamén terá un sistema de sinalización visual – de ser posible tamén acústico - que indique a planta da parada do ascensor, e o seu sentido de desplazamento. Éste será doadamente localizable, se situará xunto á porta do ascensor ou da botoneira.
- A botoneira da cabina se situará a unha altura entre os 90 e 120 cm para que poida ser alcanzada por unha persoa en cadeira de rodas e a unha distancia horizontal de 40 cm da puerta de acceso do ascensor.

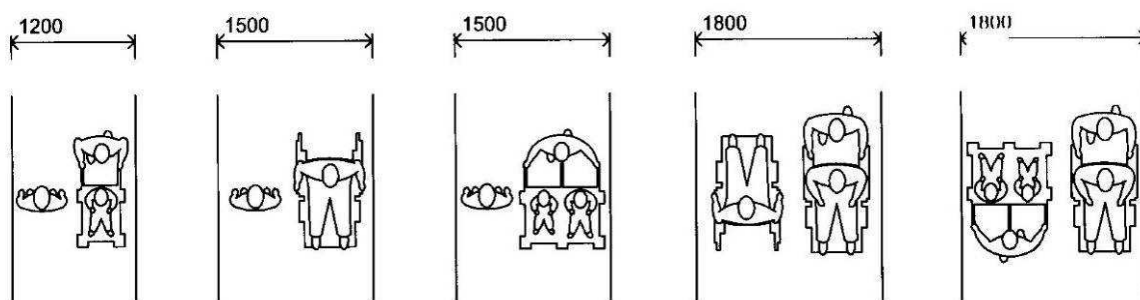
- O ascensor contará con un sistema de comunicación en caso de emerxencia, mediante interfono.
- Se colocará un espello fronte á porta de acceso con o obxeto de axudar ás persoas que empregan cadeira de rodas a realizar as maniobras de saída.



Cabina de ascensor accesible para unha persoa en cadeira de rodas.

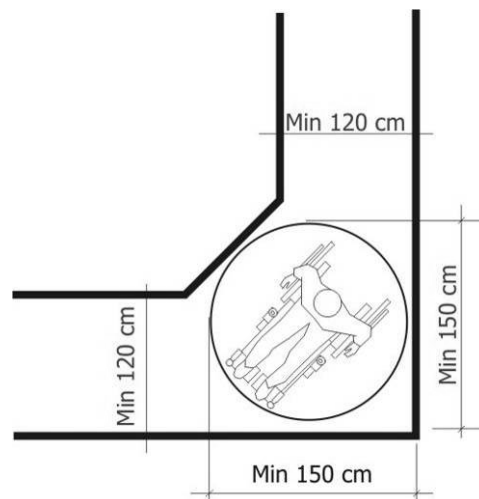
6.7. Cómo deben ser os corredores

- Os corredores deben ter un ancho de paso de 120 cm ou superior e estar libre de obstáculos con o fin de facilitar la deambulación.



Anchuras libres de paso recomendadas para as distintas situacións.

- A excepción das portas de cuartos de baño e aseos accesibles, e as de salidas de emerxencia, todas as portas do hotel abrirán cara ao interior das salas, ou serán corredeiras para non invadir o corredor de circulación.
- Nos extremos de cada corredor – cúa lonxitude no superará os 10 m – se disporá de un espazo libre de obstáculos no que poida inscribirse unha circunferencia de 150 cm de diámetro para que unha persoa en cadeira de rodas poida facer un xiro de 360°. É o área requirida para que a persoa pueda facer un cambio de dirección no seu percorrido.



Espazo en corredor para a realización de un cambio de dirección.

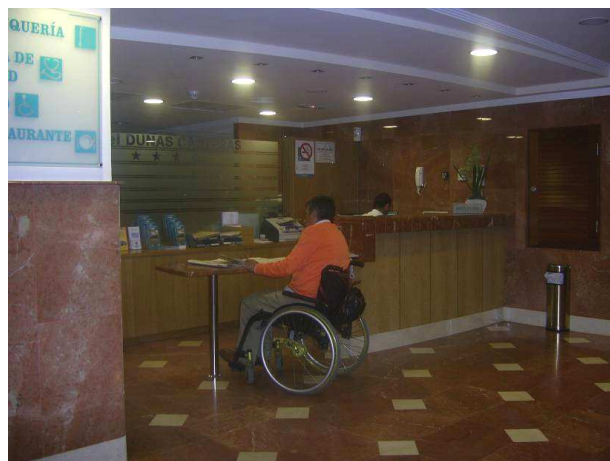
6.8. Pavementos

- O pavimento do hotel debe ser antideslizante tanto en seco como en mollado.
- Debe ser homoxéneo, sin cellas, resaltes ou hocos nas unións entre as distintas pezas. Non tenr  pezas soltas.

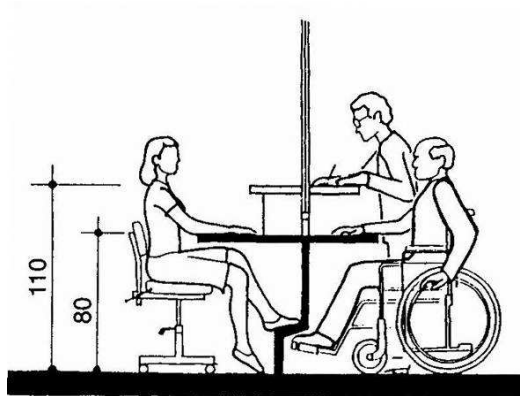
- En caso de ter alfombras, éstas se pegarán ao chan, serán de fío curto e alta densidade, para non dificultar o rodamento de unha cadeira de rodas.

6.9. Cómo debe ser o mostrador de recepción

- O mostrador de recepción será de dobre altura e contarán con un espazo de atención adaptado no que poida realizarse a aproximación frontal de unha persoa en cadeira de rodas, ou no que poida atenderse a unha persoa de baixa estatura.
- Isto significa que o espazo de atención adaptado terá unha anchura $\geq$ a 80 cm, unha mesa con unha altura entre 80 e 85 cm, baixo ela se disporá dun espazo libre inferior con un fondo $\geq$ a 50 cm e unha altura libre de entre 70 e 80 cm.



Exemplo de mostrador de dobre altura con espazo de aproximación frontal para persoa en cadeira de rodas.



Mostrador a dobre altura e con espazo para a aproximación de unha persoa en cadeira de rodas.

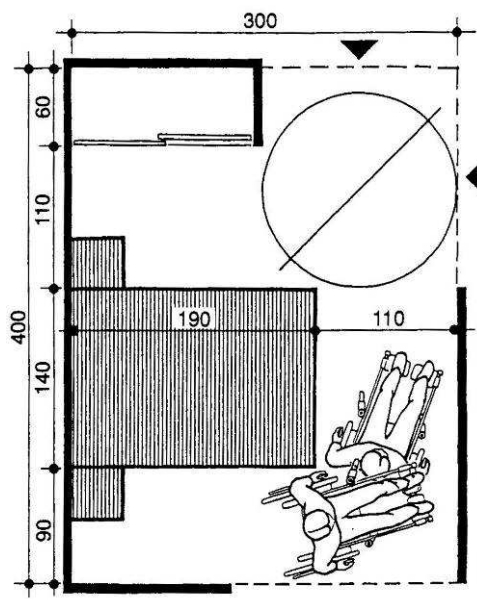
6.10. Cómo deben ser os cuartos

Para que os cuartos poidan ser empregados por persoas con mobilidade reducida deben cumprir unha serie de características que teñen que ver, basicamente, con a amplitude do espazo, a disposición dos mobles e o equipamento.

Os principais requisitos son os seguintes:

- O itinerario para chegar a ela debe ser totalmente accesible.
- Tanto as portas dos cuartos como as zonas de paso deben axustarse ás características detalladas anteriormente sobre estes elementos.
- No cuarto debe existir espazo suficiente para circular entre o mobiliario. Eso implica espazos libres de paso de 80 cm e ao menos un espazo no que poida inscribirse unha circunferencia de 150 cm de diámetro, para que a persoa en cadeira de rodas realice un xiro de 360°.

- Tamén debe haber espazo suficiente para que a persoa de mobilidade reducida poida aproximarse ao mobiliario e empregalo, para eso é preciso que cada móbile dispoña de un espazo lateral de 90 cm de anchura, libre de obstáculos.
- A ambos lados da cama debe existir un espazo libre de obstáculos de 90 cm de anchura para que a persoa poida facer a transferencia dende a cadeira de rodas. En cuartos estreitos se asegurara que a transferencia poida facerse ao menos dende un dos dos lados da cama.



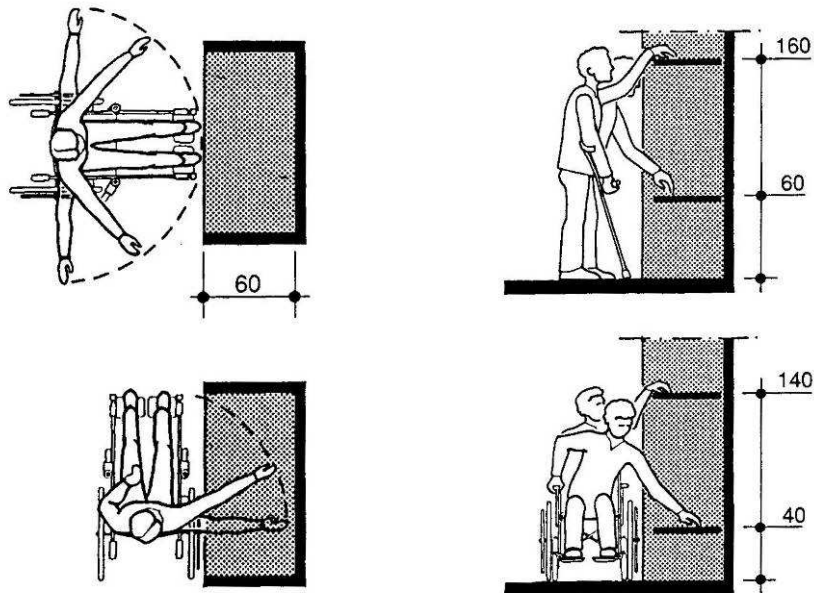
Cuarto adaptado. Espazo de circulación arredor da cama.

- A mesa ou escritorio debe permitir a aproximación frontal de unha persoa en cadeira de rodas, para eso terá unha altura de 80 cm e un espazo libre inferior de 70 cm de altura e 60 cm de profundidade.



Una vez a silla retirada o escritorio permite a aproximación frontal de unha persoa en cadeira de rodas.

- O sistema de apertura dos armarios será preferentemente con porta corredeira e os tiradores nunca serán tipo pomo, senón tipo palanca en forma de L ou C.
- As baldas e caixóns dos armarios serán accesibles para as persoas que van en cadeira de rodas e para as de baixa estatura, polo que deben estar situadas a unha altura de entre 40 e 120 cm.
- O perchero debe situarse a unha altura máxima de 130 cm – medidos dende o chan - unha altura superior é inalcanzable por unha persoa en cadeira de rodas, ou ser de dobre altura cun tramo a 130 cm e outro a 160 cm. Para permitiría mayor aproximación posible da persoa en cadeira de rodas ao armario, non debe existir baixo o perchero ningún caixón ou balda. Outro sistema útil é o perchero extensible que mediante un tirador vertical é sacado pola persoa cara ao exterior do armario.



Cotas verticais e horizontais para o emprego do armario por persoas de mobilidade reducida.



Sistema de perchero abatible.

- Os enchufes, interruptores e en xeral todos os aparatos e mecanismos de control ambiental deben estar situados a unha altura entre 40 e 120 cm para que poidan activarse dende a cadeira de rodas.

- As repisas das fiestras terán unha altura máxima de 1m, para permitir a visión cara ao exterior de unha persoa en cadeira de rodas. As fiestras serán preferiblemente corredeiras con un sistema de apertura doado de manipular, que non requira o xiro da muñeca. Frente á mesma se contará con un espazo libre de obstáculos que permita a aproximación de unha persoa en cadeira de rodas.

6.11. Cómo deben ser os aseos e os cuartos de baño

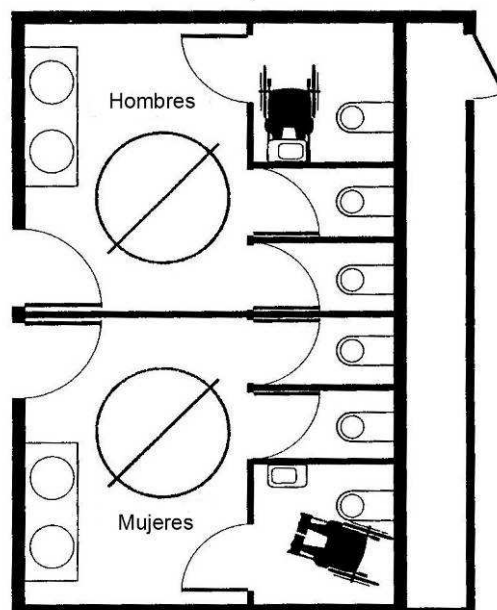
- Tanto os aseos das zonas comúns como os cuartos de baño dos cuartos adaptados deben cumprir con os seguintes requisitos:
- O itinerario para chegar ata eles debe ser totalmente accesible.
- A porta debe ter unha anchura libre de paso de ao menos 80 cm, ser corredeira ou abrir cara ao exterior para non reducir o espazo de manobra dentro do aseo ou cuarto de baño, e para en caso de caída poder auxiliar á persoa lo máis rapidamente posible.
- No interior do aseo ou cuarto de baño debe poderse inscribir unha circunferencia de 150 cm de diámetro fronte a cada un dos aparatos sanitarios para que a persoa en cadeira de rodas faga un xiro de 360°. Esta medida asegura que poidan empregarse cada un dos aparatos sanitarios por unha persoa en cadeira de rodas.

6.11.1. Aseos comúns en batería

Os aseos accesibles das zonas comúns do hotel deben estar integrados nos aseos de homes e mulleres, existirá ao menos unha cabina

adaptada por batería de aseos. Éstos cumprirán con os requisitos seguintes:

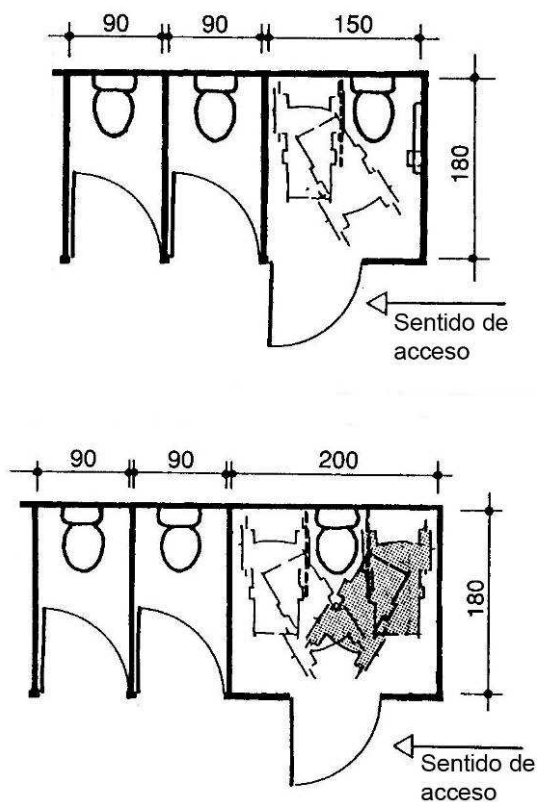
- Cada batería de aseos que inclúa unha cabina accesible se sinalizará con o Símbolo Internacional de Accesibilidade (SIA). Ademáis do SIA, se instalará o pictograma homologado que indica que o aseo é de homes ou de mulleres.
- No área der circulación e manioobra situada entre os lavabos e as cabinas existirá un espazo libre de obstáculos no que poida inscribirse unha circunferencia de 150 cm de diámetro para que a persoa en cadeira de rodas faga un xiro de 360°.



Exemplo de distribución de aseos comúns que inclúen unha cabina accesible.

- A distribución das cabinas, mobiliario e lavabos será tal que sempre exista unha anchura libre de paso maior ou igual a 80 cm, para permitir a circulación de unha persoa en cadeira de rodas.

- A porta da cabina accesible terá unha anchura maior ou igual a 80 cm e abrirá cara ao exterior, ou será do tipo corredeira, para que en caso de caída a porta poida abrirse doadamente e a persoa poida ser auxiliada.
- No interior da cabina accesible se poderá inscribir unha circunferencia de 150 cm de diámetro para que unha persoa en cadeira de rodas poida realizar un xiro de 360° fronte ao inodoro.
- Alomenos un dos lavabos da batería será accesible e terá as características especificadas neste documento; aínda que sempre é preferible que todos sexan accesibles e esteticamente iguais.
- La iluminación dos aseos non funcionará mediante temporizador, poderá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso situado a unha altura entre 90 e 120 cm. Outra opción é que o sistema de iluminación dos aseos sea do tipo de sensor de movemento.
- Nos aseos masculinos se instalará alomenos un urinario a unha altura máis baixa de aproximadamente 45 cm, para que poida ser empregado por nenos ou homes de baixa estatura.



Dimensións da cabina accesible, con espazo de transferencia lateral.

■ Lavabo

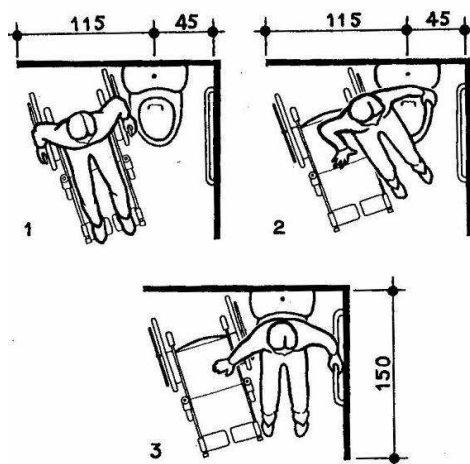
- O lavabo estará suspendido na parede e non terá pedestal, terá unha altura libre inferior de entre 68 e 72 cm e un fondo libre inferior de 60 cm, que permita a aproximación frontal de unha persoa en cadeira de rodas. A billa debe de ser monomando para que poida ser empregado por as persoas con dificultade de manipulación. En caso de ter encimeira, se asegurará que sempre exista o espazo libre inferior antes indicado.
- Os accesorios do lavabo (toalleiro, secadora, etc.) deben situarse a unha altura de entre 70 e 120 cm; os aparatos e mecanismos de control ambiental a unha altura de entre 40 e 140 cm e o bordo inferior do espello a 95 cm.



Exemplo de lavabo e encimeira que permiten a aproximación frontal de unha persoa en cadeira de rodas.

■ Inodoro

- O inodoro debe ter un espazo de acceso lateral de 80 cm ou máis para que a persoa realice a transferencia dende a cadeira de rodas, e o seu asento situado a unha altura de entre 45 e 50 cm. Ademáis debe contar con barra de soporte abatible no lado do espazo de acercamento ao inodoro e barra de soporte fixa no lado contrario. Si se conta con suficiente espazo o inodoro contará a ambos lados con espazo de acercamento, neste caso ambas barras serán abatibles.



Pasos para a transferencia lateral dende a cadeira de rodas ao inodoro.

- Ambas barras estarán colocadas a unha altura de entre 70 e 80 cm e separadas por unha distancia de 65 cm de eixo a eixo.
- Altura do mecanismo de descarga do inodoro será lateral ao mesmo a unha distancia non maior de 50 cm do eixo do inodoro e situado a unha altura entre 70 e 110 cm. Será doado de manipular e activar.



Exemplo de inodoro con espazo lateral de transferencia nun lado. Barra fixa no lado da parede e abatible no lado da transferencia.

■ Ducha

- A ducha é mellor opción que a bañeira para as persoas con mobilidade reducida pois entrar e saír da bañeira lles resulta extremadamente difícil.
- Frente á ducha – preferiblemente fronte á parede na que está colocada a billa – debe existir un área libre de obstáculos de 80 cm de anchura por 120 cm de profundidade que permita a aproximación de unha persoa en cadeira de rodas.
- O chan da ducha debe estar enrasado con o do resto do cuarto de baño, non ter ningún tipo de desnivel, e ser antideslizante.

- Debe contarse con unha cadeira de ducha especial xa que as persoas con paraplexia e tetraplexia non poden poñerse de pe e teñen que ducharse sentados.



Exemplo de ducha e y asento de ducha accesibles.

- Se non se conta con unha cadeira de ducha, é preciso que exista un asento de ducha empotrado na parede perpendicular, á parede na que está instalada a billa, para que esta última sea doada de asir por unha persoa dende o asento.
- O asento abatible terá unha anchura e profundidade mínimas de 45 cm. Se instalará a unha altura mínima respecto ao chan de 45 cm e máxima de 50 cm. O eixo do asento de ducha se situará a unha distancia horizontal de 45 cm respecto á parede lateral.
- A ducha contará con unha barra de apoio horizontal situada na mesma parede da grifería e ao lado do asento de ducha, con unha altura de entre 70 e 75 cm. Tamén debe instalarse unha barra de apoio vertical cuio centro se situará a unha altura de entre 70 e 75 cm, e a unha distancia horizontal máxima de 25 cm respecto ao bordo frontal do asento de ducha.

- A billa será de tipo monomando; a alcachofa, xaboneira, toallero e todos os accesorios que dan servicio á ducha se instalarán a unha altura de entre 60 e 120 cm.



Ducha con asento abatible anclado á parede.

■ Bañeira

- No caso de que haxa bañeira debe contar con espazo libre lateral de 80 cm de anchura e 120 cm de profundidade para permitir a transferencia lateral dende a cadeira de rodas.
- A mampara da bañeira será plegable ou corredeira, nunca abatible pois reduce o espazo de manobra do cuarto de baño, e dificulta o uso de bañeira de forma autónoma para unha persoa en cadeira de rodas.
- Disporá de un asento de bañeira cuxa táboa esté situada á mesma altura do bordo da bañeira - preferiblemente entre 45 e 50 cm- de quitar e poñer. Os asentos de bañeira máis recomendados son os que contan con respaldo e asento xiratorio.

- A grifería da bañeira se instalará ao centro da parede máis larga, para que poida ser asida con facilidade dende o asento.
- A bañeira contará con unha barra de apoio horizontal situada na mesma parede da billa a unha altura de entre 70 e 75 cm. Tamén debe instalarse unha barra de apoio vertical cuio centro se situará a unha altura de entre 70 e 75 cm. Ambas barras deberán poder asirse dende o asento de bañeira.
- A billa será de tipo monomando; a alcachofa, xaboneira, toalleiro e todos os accesorios que dan servizo á bañeira se instalarán a unha altura de entre 60 e 120 cm.



Bañeira con asento xiratorio e respaldo e bañeira con asento tipo táboa. Ambos asentos son de quitar e poñer.

6.12. Recomendacións para a preparación de un cuarto accesible

- Os mobles se disporán de maneira que non se obstaculice a circulación de unha persoa en cadeira de rodas arredor da cama.

- A cadeira do escritorio se colocará fora do mesmo e adosada á parede para que a persoa en cadeira de rodas poida empregar o escritorio sen necesidade de mover a cadeira.
- Calquera obxecto que poida ser empregado polo huésped como, mantas e almofadas extras, mando da televisión, mando da calefacción ou do aire acondicionado, teléfono, caixa forte, mini bar etc. se situará a unha altura de entre 40 e 120 cm, cotas verticais que poden ser alcanzadas por unha persoa en cadeira de rodas.
- Todos os accesorios do cuarto de baño tales como toallas, espellos, teléfono, xaboneiras, secador de pelo, etc. deben estar situados a unha altura non superior de 120 cm, e a unha distancia horizontal non maior de 100 cm dos eixos do aparato sanitario ao que dan servizo.

6.13. Cómo deben ser o restaurante e a cafetería

■ Distribución do mobiliario

- No restaurante, la terraza e a cafetería, sempre deben existir espazos libres de paso que permitan circular entre o mobiliario, ás persoas usuarias de cadeira de rodas. O mobiliario – mesas, cadeiras, barras, bancos e mobiliario de servizo - se disporá de forma que a distancia mínima entre mobles sexa de 80 cm, os corredores terán 120 cm de anchura e existirá alomenos un lugar na sala no que poida inscribirse unha circunferencia de 150 cm de diámetro para que unha persoa en cadeira de rodas realice un xiro de 360°.



Mesas distribuídas de maneira que unha persoa en cadeira de rodas poida circular entre elas.

■ Mesas e cadeiras

- As mesas deben reunir unhas características indispensables para que as persoas en cadeira de rodas podan acercarse o suficiente e comer con comodidade. Baixo as mesas haberá unha anchura libre inferior de 70 cm, unha altura libre igual ou superior a 70 cm e un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. No terán soportes inferiores transversales que obstaculicen a aproximación frontal de unha persoa en cadeira de rodas. O seu soporte será de 4 patas ou con un pedestal central que permita a introducción das pernas baixo a mesa.
- A altura da mesa estará entre os 75 e 80 cm respecto ao chan.
- As cadeiras contarán con respaldo, a altura do asento estará entre os 42 e 45 cm de altura.
- As mesas e cadeiras non estarán fixas ao chan; de ser este o caso, alomenos o 50% das mesas e cadeiras serán móbiles para que poidan moverse cando na sala haxa concurrencia de persoas con mobilidade reducida.



Exemplo de mesa que permite a aproximación central de unha persoa en cadeira de rodas.

■ Barra do bar-cafetería

- A barra do bar ou cafetería será de dobre altura e contará con un espazo de atención adaptado no que poida realizarse a aproximación frontal de unha persoa en cadeira de rodas, ou no que poida atenderse a unha persoa de baixa estatura.
- Dito espazo terá unha anchura superior ou igual a 90 cm, baixo a barra un fondo igual ou maior a 60 cm e unha altura libre de alomenos 70 cm.
- A altura adaptada da barra estará entre 75 e 80 cm, para permitir a comunicación visual entre unha persoa en cadeira de rodas, unha persoa maior que desexe sentarse, ou unha persoa de baixa estatura.



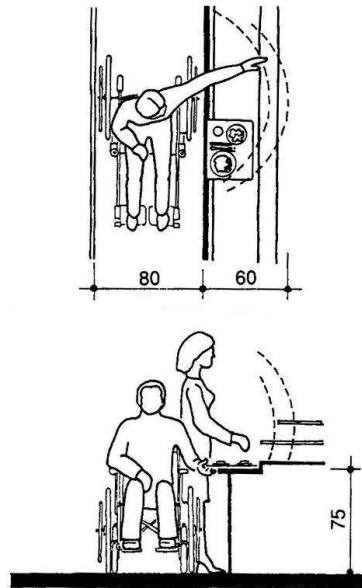
Exemplo de barra que permite a aproximación de unha persoa en cadeira de rodas.



Exemplo de barra a dobre altura e con espazo de aproximación frontal para persoa en cadeira de rodas.

■ Barra Bufé

- As barras de autoservicio estarán situadas a unha altura entre 75 e 80 cm e permitirán a aproximación frontal e lateral de unha persoa en cadeira de rod. Tendrán unha altura libre inferior de 70 cm e un fondo libre de 60 cm, como mínimo.
- A barra contará en toda a súa lonxitude con un espazo lateral libre de obstáculos de 80 cm de anchura, que permita a circulación de unha persoa en cadeira de rodas ou de calquera persoa de mobilidade reducida.
- A mesa da barra de autoservicio terá un espazo libre no que poda apoiarse e empurrarse a bandexa, sen necesidade de sostela
- A distancia máxima de alcance lateral de unha persoa en cadeira de rodas é de 60 cm, polo que ningún plato ou alimento se situará a unha distancia superior a ésta medida dende o bordo da barra, e tampouco a unha altura superior a 140 cm.



Dimensións básicas de unha barra de autoservicio.



Barra bufé, alimentos dispostos a unha altura axeitada, non obstante nno se conta con un espazo para apoiar a bandexa.