Realizado por:

predif
plataforma representativa estatal
de discapacitados físicos

Avda. Doctor García Tapia, 129, local 5
28030 Madrid
Teléfono: 91 371 52 94
Fax: 91 301 61 20
Correo electrónico: predif@predif.net
Página web: www.predif.org

Con la colaboración de:

FUNDACION ACS

"la Caixa"

Cómo hacer
Hoteles Accesibles
para personas con movilidad reducida

predif
plataforma representativa estatal
de discapacitados físicos

¿Qué es el Turismo Accesible para Todos?

El turismo y el ocio son elementos básicos de la vida cotidiana de nuestra sociedad. Constituyen un derecho al que sin embargo numerosas personas, por motivos de discapacidad, edad u otras razones, no pueden acceder o lo hacen con grandes dificultades debido a que las infraestructuras y equipamientos no presentan las condiciones de accesibilidad adecuadas a sus necesidades.

Pero el Turismo Accesible para Todos no debe entenderse como exclusivo "sólo" para ciertos colectivos. La creación de la oferta turística desde una perspectiva de Diseño para Todos asegura la Calidad en el turismo para toda la población. Porque "Diseño para todos" es el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles. (Trace Center de la Universidad de Wisconsin (EE.UU.), 1996.

Cada Turista tiene necesidades especiales

Con el término *Turismo Accesible* para Todos se expresa la característica de una oferta que permita ser turistas con plenos derechos al máximo número de clientes, al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad. En la Unión Europea hay casi 40 millones de personas con discapacidad, una enorme clientela potencial que demanda la creación de servicios de calidad, que puedan dar respuesta a sus necesidades y expectativas en los mismos términos que los del resto de los turistas.

Una oferta turística que en su diseño ha tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades, resultará un producto mejor para todos los turistas.

¿Por qué un turismo accesible para todas las personas?

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad.
- Porque el turismo es un factor de integración social.
- Porque el turismo accesible para todos es una oportunidad de negocio para las empresas.
- Porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

Los requisitos legales

Normativa Hotelera
Cada Comunidad Autónoma regula las características que deben cumplir los establecimientos hoteleros. En algunas de ellas, se requiere un número mínimo de habitaciones adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad.

Leyes deAccesibilidad
Cada Comunidad Autónoma cuenta también con su propia Ley de Accesibilidad, si bien en algunas todavía está en proceso de elaboración. En esta Ley se especifican las obligaciones en materia de accesibilidad que deben cumplir, entre otros, los edificios de uso público, como es el caso de los establecimientos hoteleros.

Y siempre hay que tener en cuenta que...

- La accesibilidad es un derecho, una oportunidad de negocio, un elemento de calidad, y también una obligación legal.
- No vale cualquier solución de accesibilidad. En cada caso hay que buscar la seguridad, la autonomía y la dignidad de los usuarios.
- Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético, sencillas y no especialmente onerosas.
- Los requisitos concretos de accesibilidad no se han establecido de manera caprichosa o aleatoria, sino que responden a necesidades reales de los usuarios. Un escalón, una puerta estrecha, son verdaderas barreras que pueden impedir a muchas personas el paso por un lugar, entrar a un establecimiento, hacer uso de un servicio.
- Es mucho más sencillo, práctico y barato hacer los establecimientos accesibles desde el principio que realizar reformas posteriores.
- Es importante consultar con expertos en accesibilidad así como con propietarios de establecimientos accesibles, y saber dónde buscar las ayudas técnicas adecuadas.
- También desde la información y el trato al cliente se puede mejorar la accesibilidad.

Características de accesibilidad de los hoteles

Un hotel accesible no tiene por qué ser un edificio más complejo, lleno de ayudas téc-

nicas poco atractivas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético. Es cierto que en ocasiones puede significar la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es sólo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

Para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad por los clientes con movilidad reducida debe cumplir una serie de requisitos básicos y generales.

No hay que olvidar que los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad son los que marcan las correspondientes Leyes de Accesibilidad Autonómica, por lo que siempre hay que remitirse a ellas.

No obstante, en los siguientes apartados se describen las características más importantes en materia de accesibilidad física que deben tenerse en cuenta para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por las personas con movilidad reducida, con el objetivo de que constituyan una guía práctica.

Estos se refieren a los siguientes elementos:

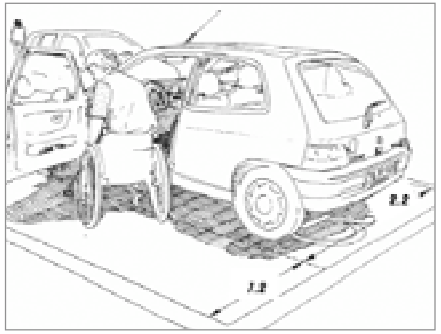
- Zonas de aparcamiento.
- Acceso.
- Rampas.
- Escaleras.
- Puertas.
- Ascensores.
- Pasillos.
- Pavimentos.
- Recepción.
- Habitaciones.
- Aseos y cuartos de baño.
- Restaurante y cafetería.
- La información.
- El trato al cliente.

Cómo deben ser los aparcamientos

- En el caso de que haya una zona prevista para el aparcamiento, debe existir como mínimo una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida situada en un área sin pendientes, que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche.
- La plaza estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad pintado en el pavimento, también se indicará su perímetro. Cuando sea posible, la plaza de aparcamiento reservado contará con una placa vertical que incluya el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en color contrastado.

Buena práctica de plazas de aparcamiento reservado para personas de movilidad reducida

- La plaza de aparcamiento reservada tendrá una dimensión de al menos, 5 m de longitud x 2,20 m de anchura, a fin de permitir salir y entrar al vehículo tanto al conductor como al acompañante. Contará además con un área de acercamiento lateral –que puede ser compartido por dos plazas–, de 120 cm de ancho. El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.



Área de acercamiento, transferencia lateral del coche a la silla de ruedas

Cómo debe ser el acceso

- El itinerario de acceso que conduce desde la zona de aparcamiento –especialmente desde las plazas de estacionamiento reservadas– hasta la entrada principal del hotel, debe ser accesible para personas de movilidad reducida, incluyendo personas en silla de ruedas.

Ejemplo de escalón de acceso a Hotel salvado mediante rampa. Sería conveniente instalar en la rampa un doble pasamanos a ambos lados

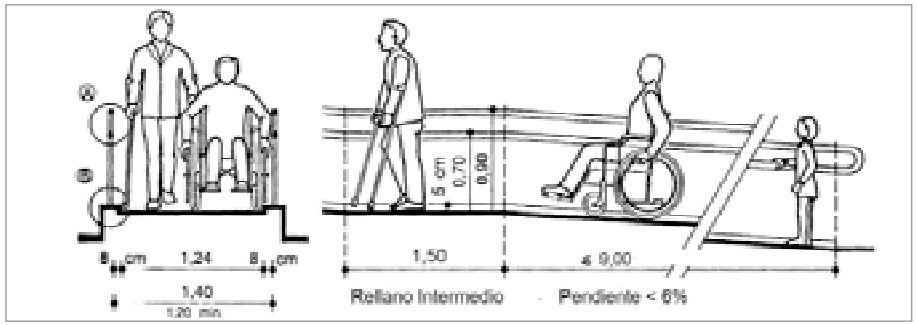
- El itinerario accesible será el trayecto utilizado por todos los visitantes. Un itinerario secundario, construido para el desplazamiento de personas de movilidad reducida, sólo puede admitirse en sitios considerados de patrimonio histórico en los que está prohibido intervenir.
- Cuando el acceso principal del hotel esté en el mismo nivel que la zona de aparcamiento, el itinerario que comunica ambos espacios debe carecer de escalones aislados, tener una anchura libre de paso ≥ 120 cm y un pavimento homogéneo y antideslizante. En caso de que el aparcamiento esté en otra planta, el desnivel se salvará mediante rampa y escalera simultáneamente, y de ser posible mediante ascensor. Las plazas de aparcamiento reservadas para personas de movilidad reducida serán las más próximas a estos elementos.
- La rampa, escalera y ascensor cumplirán con los requisitos que se especifican en este documento.

- En caso de existir desnivel tanto la rampa como las escaleras son necesarias porque para algunas personas con movilidad reducida –como por ejemplo personas con bastones– es más fácil subir y bajar por las escaleras que por la rampa.

Cómo deben ser las rampas

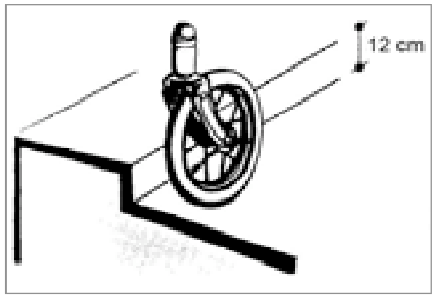
También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven para el objetivo que deben cumplir; es habitual encontrarse con rampas con características que las hacen inutilizables, e incluso peligrosas.

- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta o ligeramente curva.
- Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, un máximo de 10% de pendiente; para recorridos de 3 a 6 metros, un máximo de 8% de pendiente y para recorridos de 6 a 9 metros, una pendiente igual o menor a 6%. Pendientes mayores a las indicadas son insalvables por personas en silla de ruedas, e incluso pueden provocar que la silla vuelque.
- La rampa no tendrá una longitud mayor a 9 metros, una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. Las rampas más largas de 9 metros serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa, y una profundidad de 150 cm, estas son las dimensiones adecuadas para que una persona en silla de ruedas pueda hacer una pausa a mitad de la rampa.
- La pendiente transversal debe ser menor o igual a 2%, para evitar el deslizamiento de la silla de ruedas.



Dimensiones básicas de una rampa

- El suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.
- A ambos lados y en toda su longitud la rampa contará con un bordillo de protección de al menos 12 cm de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas.



Bordillo lateral de protección de rampa

- Deben tener un doble pasamanos a ambos lados, el pasamanos superior estará a una altura entre 90 y 105 cm, y el inferior entre 70 y 85 cm, la distancia entre ambos será de 20 cm. El pasamanos superior es utilizado por las personas de movilidad reducida al subir para sujetarse, y el inferior al bajar, pues se apoyan y detienen. Los pasamanos se prolongarán 30 cm en los extremos de la rampa, para que la persona pueda asirse antes de empezar a bajar o subir.

Ejemplo de rampa de suave pendiente construida para salvar 3 escalones. Debe complementarse con un bordillo lateral y dobles pasamanos a ambos lados, prolongados al principio y final de la rampa

- Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de 150 cm de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360º.

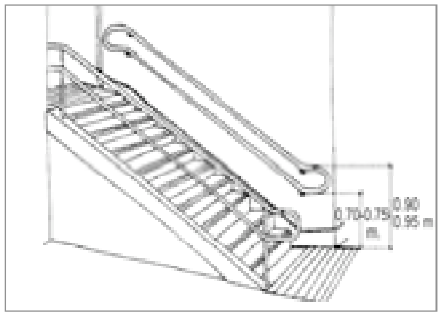
Cómo deben ser las escaleras

Hay que tener en cuenta que un escalón o desnivel ya constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, de una persona con bastones o una persona con dificultad de equilibrio. Cuando el hotel disponga de escaleras, debe siempre existir un itinerario alternativo accesible para personas de movilidad reducida, resuelto mediante rampa, ascensor o salvaescalera.

En cualquier caso, incluso aunque se cuente con una rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que garanticen durante su utilización la seguridad y comodidad de todos los usuarios:

- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta.
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cm y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cm. Todos los peldaños de un tramo serán de la misma altura. Los escalones no tendrán bocel y dispondrán de tabica (contrahuella), para evitar que cualquier persona de movilidad reducida, se enganche y tropiece.

- El suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.
- El número máximo de escalones seguidos será de 12, preferiblemente 10, para permitir que una persona de movilidad reducida pueda hacer una pausa a mitad del recorrido. Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 120 cm.
- Las áreas de embarque y desembarque de la escalera estarán libres de obstáculos, tendrán una anchura igual a la escalera y una profundidad mínima de 120 cm. Cuando la escalera disponga de un salvaescaleras, al principio y final de la misma se deberá poder inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro que permita a una persona en silla de ruedas hacer un giro de 360º.
- Deben tener un doble pasamanos a ambos lados, el pasamanos superior estará a una altura entre 90 y 105 cm, y el inferior entre 70 y 85 cm, la distancia entre ambos será de 20 cm. Los pasamanos se prolongarán 30 cm en los extremos de la escalera, para que la persona pueda asirse antes de empezar a bajar o subir.



Ejemplo de escalera accesible

- A ambos lados de la escalera habrá un zócalo de protección de altura superior o igual a 12 cm para evitar que el bastón o muleta de una persona de movilidad reducida pueda deslizarse, y por seguridad de todas las personas.

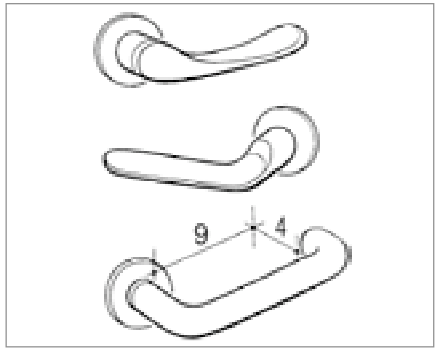
La escalera no cuenta con un zócalo de protección lateral a ambos lados, el pasamanos debe prolongarse hasta el final de la escalera y no rematarse con un elemento decorativo. La estética y la accesibilidad van de la mano, esta barandilla decorativa puede complementarse con un doble pasamanos de madera

Cómo deben ser las puertas

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cm y las eléctricas son algo más amplias. Por eso los anchos libres de puerta y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en estas sillas.

Las puertas del hotel deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cm; si las puertas son más estrechas algunas personas en silla de ruedas no podrán franquearlas.
- El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con manillas de pomo; se instalarán tiradores de palanca, que pueden ser accionados por personas con dificultades de manipulación. El tirador se instalará a una altura de 100 cm para que pueda ser alcanzado y manipulado por una persona en silla de ruedas.

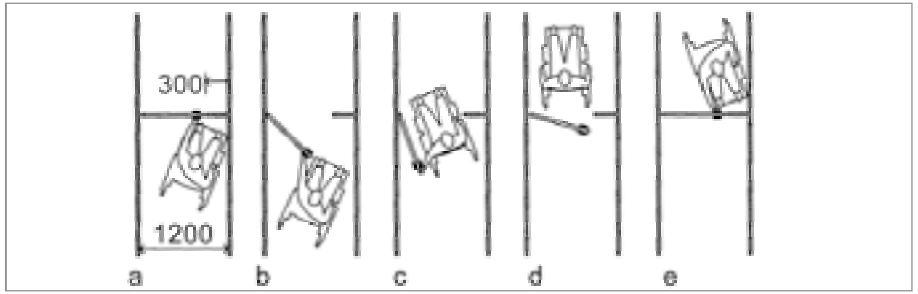


Pomo tipo palanca

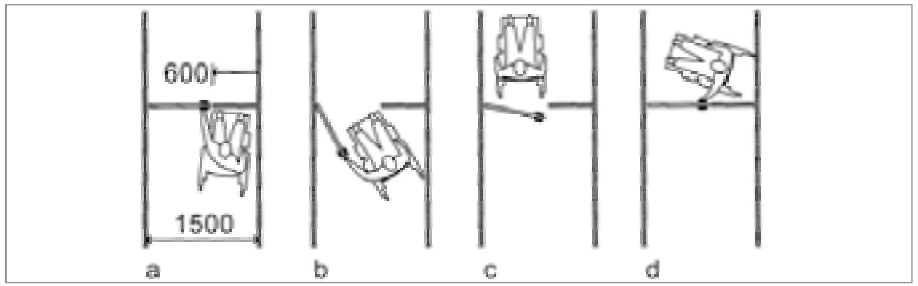
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, nunca inclinado, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm, que es el área requerida por una persona en silla de ruedas para aproximarse a la puerta, abrirla y atravesarla.
- En el caso que la puerta de entrada principal del hotel no sea accesible, debe existir una alternativa de similar categoría.

Cómo deben ser los ascensores

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles importantes, como en el paso de dos o más plantas. En general el diseño



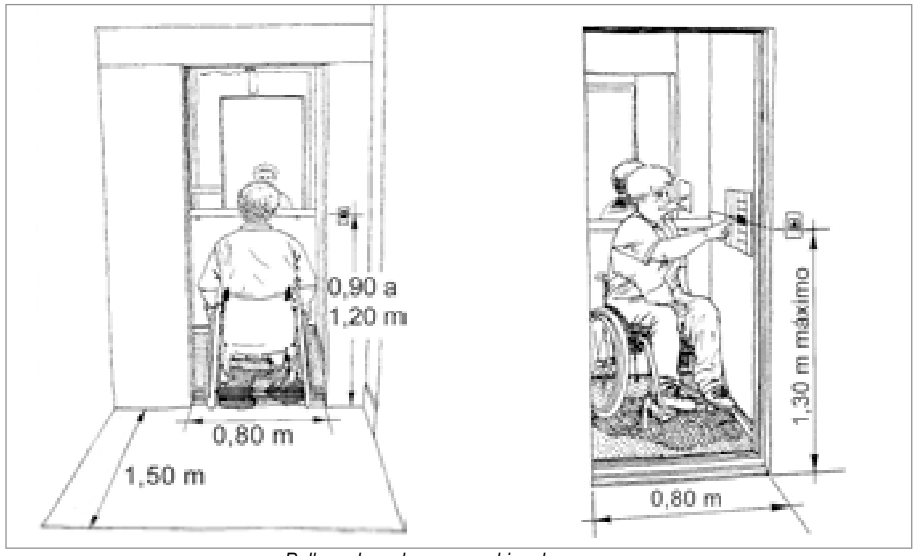
Apertura y paso de puerta por persona en silla de ruedas. Pasillo de 120 cm de anchura, ejecución en 5 pasos



Apertura y paso de puerta por persona en silla de ruedas. Pasillo de 150 cm de anchura, ejecución en 4 pasos

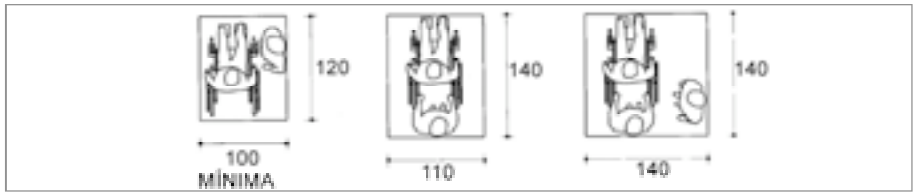
de los nuevos ascensores ya cumple con los requisitos de accesibilidad, de todas formas es importante conocer cuales son estos requisitos:

- En el exterior de la cabina del ascensor se contará con un sistema de señalización visual que indique la planta en la que está situado el ascensor y su sentido de desplazamiento.
- Los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm.
- El ancho libre de la puerta del ascensor debe de ser igual o mayor a 80 cm.
- La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el rellano de acceso será de 2 cm; la separación vertical entre ambos será inferior a 1 cm, son las dimensiones salvables por una silla de ruedas.
- La cabina debe tener unas dimensiones mínimas de 100 cm de ancho y 120 cm de profundidad, para permitir el acceso de una persona en silla de ruedas.



Rellano de embarque y cabina de ascensor

- El rellano frente a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos y permitir inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360º.
- El interior de la cabina tendrá un pasamanos perimetral situado a una altura entre 95 y 105 cm.
- El interior de la cabina también tendrá un sistema de señalización visual –de ser posible también acústico– que indique la planta de la parada del ascensor, y su sentido de desplazamiento. Éste será fácilmente localizable, se situará junto a la puerta del ascensor o de la botonera.
- La botonera de la cabina se situará a una altura entre los 90 y 120 cm para que pueda ser alcanzada por una persona en silla de ruedas y a una distancia horizontal de 40 cm de la puerta de acceso del ascensor.



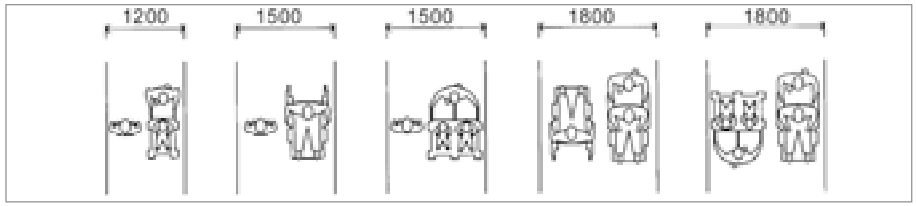
Dimensiones recomendadas para la cabina del ascensor.

Cabina de ascensor accesible para una persona en silla de ruedas

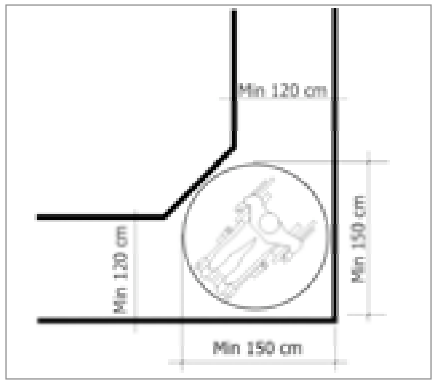
- El ascensor contará con un sistema de comunicación en caso de emergencia, mediante interfono.
- Se colocará un espejo frente a la puerta de acceso con el objeto de ayudar a las personas que utilizan silla de ruedas a realizar las maniobras de salida de espaldas.

Cómo deben ser los pasillos

- Los pasillos deben tener un ancho de paso de 120 cm o superior y estar libre de obstáculos con el fin de facilitar la deambulación.
- A excepción de las puertas de cuartos de baño y aseos accesibles, y las de salidas de emergencia, todas las puertas del hotel abrirán hacia el interior de las salas, o serán correderas para no invadir el pasillo de circulación.
- En los extremos de cada pasillo –cuya longitud no superara los 10 m– se dispondrá de un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de 360º. Es el área requerida para que la persona pueda realizar un cambio de dirección en su recorrido.



Anchuras libres de paso recomendadas para las distintas situaciones.



Espacio en pasillo para la realización de un cambio de dirección

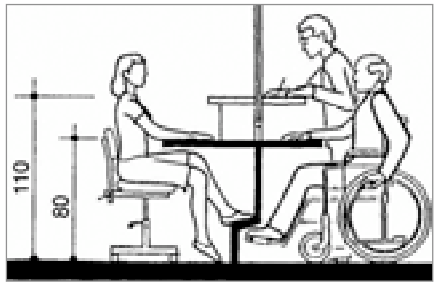
Pavimentos

- El pavimento del hotel debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado.
- Debe ser homogéneo, sin cejas, resaltes o huecos en las uniones entre las distintas piezas. No tendrá piezas sueltas.
- En caso de tener alfombras, éstas se anclarán al suelo, serán de hilo corto y alta densidad, para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.

Cómo debe ser el mostrador de recepción

- El mostrador de recepción será de doble altura y contarán con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.

Ejemplo de mostrador de doble altura con espacio de aproximación frontal para persona en silla de ruedas



Mostrador a doble altura y con espacio para la aproximación de una persona en silla de ruedas

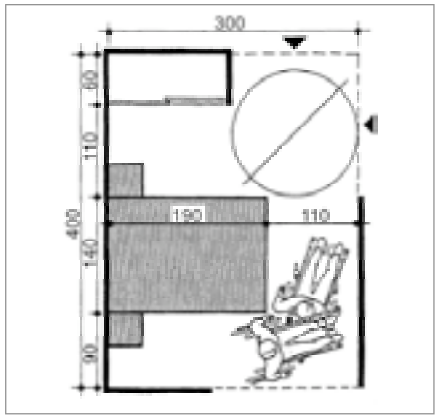
- Esto significa que el espacio de atención adaptado tendrá una anchura ≥ 80 cm, una mesa con una altura entre 80 y 85 cm, bajo ella se dispondrá de un espacio libre inferior con un fondo ≥ 50 cm y una altura libre de entre 70 y 80 cm.

Cómo deben ser las habitaciones

Para que las habitaciones puedan ser utilizadas por personas con movilidad reducida deben cumplir una serie de características que tienen que ver, básicamente, con la amplitud del espacio, la disposición de los muebles y el equipamiento.

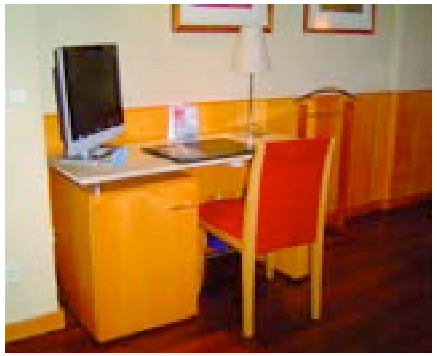
Los principales requisitos son los siguientes:

- El itinerario para llegar a ella debe ser totalmente accesible.
- Tanto las puertas de las habitaciones como las zonas de paso deben ajustarse a las características detalladas anteriormente sobre estos elementos.
- En la habitación debe existir espacio suficiente para circular entre el mobiliario. Ello implica espacios libres de paso de 80 cm y al menos un espacio en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360º.
- También debe haber espacio suficiente para que la persona de movilidad reducida pueda aproximarse al mobiliario y utilizarlo, para ello es necesario que cada mueble disponga de un espacio lateral de 90 cm de anchura, libre de obstáculos.
- A ambos lados de la cama debe existir un espacio libre de obstáculos de 90 cm de anchura para que la persona pueda hacer la transferencia desde la silla de ruedas. En habitaciones estrechas se asegurará que la transferencia pueda realizarse al menos desde uno de los dos lados de la cama.
- La mesa o escritorio debe permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, para ello tendrá una



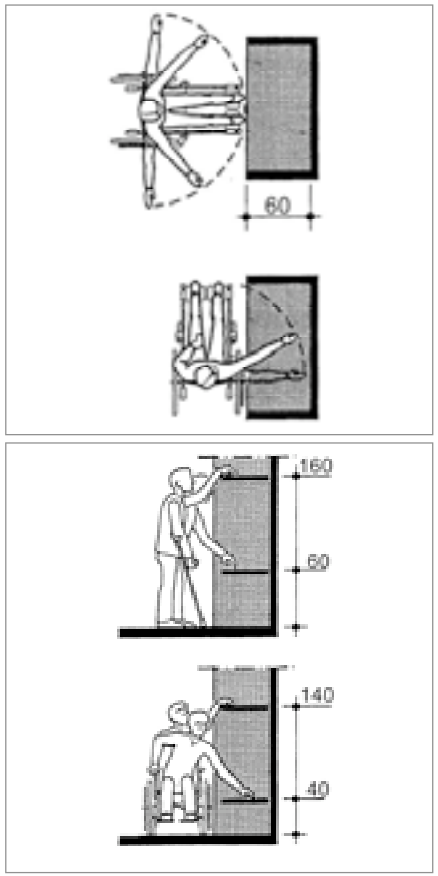
Habitación adaptada. Espacio de circulación alrededor de la cama

altura de 80 cm y un espacio libre inferior de 70 cm de altura y 60 cm de profundidad.



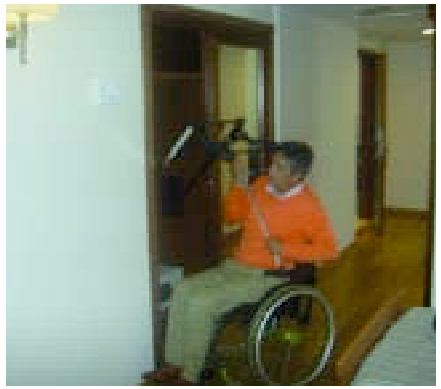
Una vez la silla retirada el escritorio permite la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas

- El sistema de apertura de los armarios será preferentemente con puerta corredera y los tiradores nunca serán tipo pomo, sino tipo palanca en forma de L o C.
- Las baldas y cajones de los armarios serán accesibles para las personas que van en sillas de ruedas y para las de baja estatura, por lo que deben estar situadas a una altura de entre 40 y 120 cm.
- El perchero debe situarse a una altura máxima de 130 cm –medidos desde el suelo– una altura superior es inalcanzable por una persona en silla de ruedas, o ser de doble altura con un tramo a 130 cm y otro a 160 cm. Para permitir la mayor aproximación posible de la persona en silla de ruedas al armario, no debe existir bajo el perchero ningún cajón o balda. Otro sistema útil es el perchero extensible que mediante un tirador vertical es sacado por la persona hacia el exterior del armario.



Cotas verticales y horizontales para la utilización del armario por personas de movilidad reducida

- Los enchufes, interruptores y en general todos los aparatos y mecanismos de control ambiental deben estar situados a una altura entre 40 y 120 cm



Sistema de perchero abatible

para que puedan activarse desde la silla de ruedas.

- Las repisas de las ventanas tendrán una altura máxima de 1m, para permitir la visión hacia el exterior de una persona en silla de ruedas. Las ventanas serán preferiblemente correderas con un sistema de apertura fácil de manipular, que no requiera el giro de la muñeca. Frente a la misma se contará con un espacio libre de obstáculos que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.

Cómo deben ser los aseos y los cuartos de baño

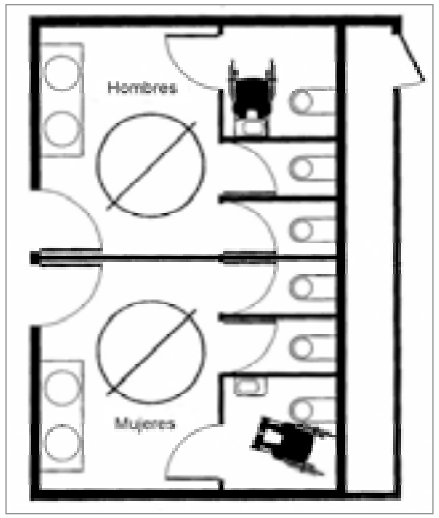
Tanto los aseos de las zonas comunes como los cuartos de baño de las habitaciones adaptadas deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible.
- La puerta debe tener una anchura libre de paso de al menos 80 cm, ser corredera o abrir hacia el exterior para no reducir el espacio de maniobra dentro del aseo o cuarto de baño, y para en caso de caída poder auxiliar a la persona lo más rápidamente posible.
- En el interior del aseo o cuarto de baño debe poderse inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro frente a cada uno de los aparatos sanitarios para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°. Esta medida asegura que puedan utilizarse cada uno de los aparatos sanitarios por una persona en silla de ruedas.

Aseos comunes en batería

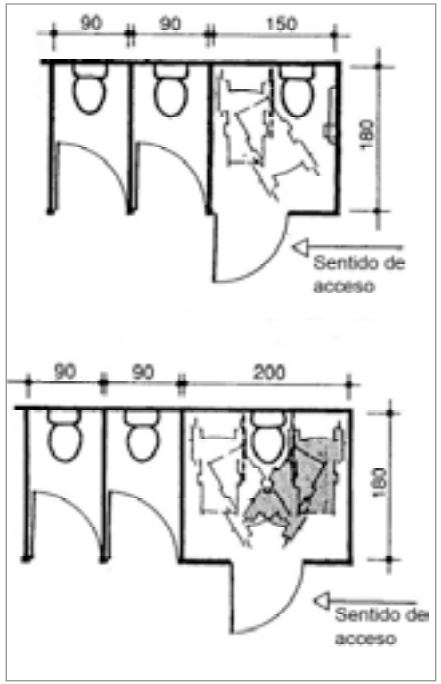
Los aseos accesibles de las zonas comunes del hotel deben estar integrados en los aseos de hombres y mujeres, existirá al menos una cabina adaptada por batería de aseos. Éstos cumplirán con los requisitos siguientes:

- Cada batería de aseos que incluya una cabina accesible se señalizará con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se instalará el pictograma homologado que indica que el aseo es de hombres o de mujeres.
- En el área de circulación y maniobra situada entre los lavabos y las cabinas existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que la persona en silla de ruedas haga un giro de 360°.



Ejemplo de distribución de aseos comunes que incluyen una cabina accesible

- La distribución de las cabinas, mobiliario y lavabos será tal que siempre exista una anchura libre de paso mayor o igual a 80 cm, para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas.
- La puerta de la cabina accesible tendrá una anchura mayor o igual a 80 cm y abrirá hacia el exterior, o será del tipo corredera, para que en caso de caída la puerta pueda abrirse fácilmente y la persona pueda ser auxiliada.
- En el interior de la cabina accesible se podrá inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360º frente al inodoro.
- Al menos uno de los lavabos de la batería será accesible y tendrá las características especificadas en este documento; aunque siempre es preferible que todos sean accesibles y estéticamente iguales.
- La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador, podrá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso situado a una altura entre 90 y 120 cm. Otra opción es que el sistema de iluminación de los aseos sea del tipo de sensor de movimiento.
- En los aseos masculinos se instalará al menos un urinario a una altura más baja, de aproximadamente 45 cm, para que pueda ser utilizado por niños o hombres de baja estatura.



Dimensiones de la cabina accesible, con espacio de transferencia lateral

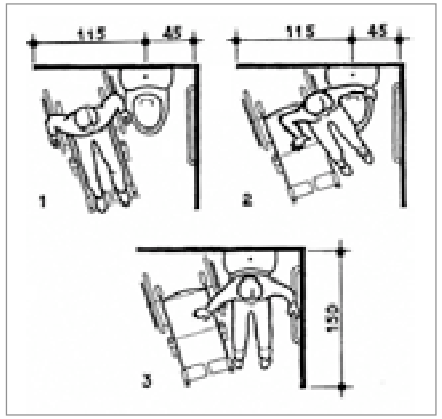
Lavabo

- El lavabo estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal, tendrá una altura libre inferior de entre 68 y 72 cm y un fondo libre inferior de 60 cm, que permita la aproximación frontal de una persona en sillas de ruedas. El grifo debe ser monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación. En caso de tener encimera, se asegurará que siempre exista el espacio libre inferior antes indicado.
- Los accesorios del lavabo (toallero, secadora, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 120 cm; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre 40 y 140 cm y el borde inferior del espejo a 95 cm.

Ejemplo de lavabo y encimera que permiten la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. La grifería situada en la parte inferior del lavabo debería ser un tubo flexible, con aislamiento térmico

Inodoro

- El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral de 80 cm o más para que la persona realice la transferencia desde la silla de ruedas y su asiento situado a una altura de entre 45 y 50 cm. Además debe contar con barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario. Si se cuenta con suficiente espacio, el inodoro contará a ambos lados con espacio de acercamiento, en ese caso ambas barras serán abatibles.



Pasos para la transferencia lateral desde la silla de ruedas al inodoro

- Ambas barras estarán colocadas a una altura de entre 70 y 80 cm y separadas por una distancia de 65 cm de eje a eje.
- El mecanismo de descarga del inodoro será lateral al mismo, situado a una distancia no mayor de 50 cm del eje del inodoro y a una altura entre 70 y 110 cm. Será fácil de manipular y activar.

Ejemplo de inodoro con espacio lateral de transferencia en un lado. Barra fija en el lado de la pared y abatible en el lado de la transferencia

Ejemplo de ducha y asiento de ducha móvil

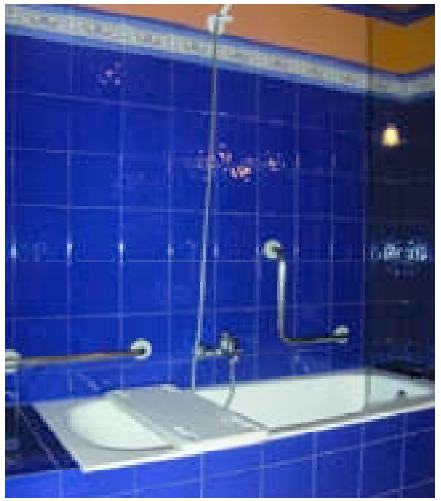
Ducha

- La **ducha** es mejor opción que la bañera para las personas con movilidad reducida pues entrar y salir de la misma les resulta extremadamente difícil.
- Frente a la ducha –preferiblemente frente a la pared en la que está colocada la grifería– debe existir un área libre de obstáculos de 80 cm de anchura por 120 cm de profundidad que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- El suelo de la ducha debe estar enrasado con el del resto del cuarto de baño, no tener ningún tipo de desnivel, y ser antideslizante.
- Debe contarse con una silla de ducha especial ya que las personas con paraplejia y tetraplejia no pueden ponerse de pie y tienen que ducharse sentados.
- Si no se cuenta con una silla de ducha, es necesario que exista un asiento de ducha empotrado en la pared perpendicular a la pared en la que está instalada la grifería, para que esta última sea fácil de asir por una persona desde el asiento.
- El asiento abatible tendrá una anchura y profundidad mínimas de 45 cm. Se instalará a una altura mínima respecto al suelo de 45 cm y máxima de 50 cm. El eje del asiento de ducha se situará a una distancia horizontal de 45 cm respecto a la pared lateral.
- La ducha contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería y al lado del asiento de ducha, con una altura de entre 70 y 75 cm. También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se situará a una altura de entre 70 y 75 cm, y a una distancia horizontal máxima de 25 cm respecto al borde frontal del asiento de ducha.
- La grifería será de tipo monomando; la alcachofa, jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha se instalarán a una altura de entre 60 y 120 cm.

Ducha con asiento abatible anclado a la pared

Bañera

- En el caso de que haya **bañera** debe contar con espacio libre lateral de 80 cm de anchura y 120 cm de profundidad para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas.
- La mampara de la bañera será plegable o corredera, nunca abatible pues reduce el espacio de maniobra del cuarto de baño, y dificulta el uso de bañera de forma autónoma para una persona en silla de ruedas.
- Dispondrá de un asiento de bañera cuya tabla esté situada a la misma altura del borde de la bañera –preferiblemente entre 45 y 50 cm– de quita y pon. Los asientos de bañera más recomendados son los que cuentan con respaldo y asiento giratorio.



Bañera con asiento giratorio y respaldo y bañera con asiento tipo tabla. Ambos asientos son de quita y pon

- La grifería de la bañera se instalará al centro de la pared más larga, para que pueda ser asida con facilidad desde el asiento.

- La bañera contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería a una altura de entre 70 y 75 cm. También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se situará a una altura de entre 70 y 75 cm. Ambas barras deberán poder asirse desde el asiento de bañera.
- La grifería será de tipo monomando; la alcachofa, jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la bañera se instalarán a una altura de entre 60 y 120 cm.

Recomendaciones para la preparación de una habitación accesible

- Los muebles se dispondrán de manera que no se obstaculice la circulación de una persona en silla de ruedas alrededor de la cama.
- La silla del escritorio se colocará fuera del mismo y adosada a la pared para que la persona en silla de ruedas pueda utilizar el escritorio sin necesidad de mover la silla.
- Cualquier objeto que pueda ser utilizado por el huésped como, mantas y almohadas extras, mando de la televisión, mando de la calefacción o del aire acondicionado, teléfono, caja fuerte, mini bar, etc. se situará a una altura de entre 40 y 120 cm, cotas verticales que pueden ser alcanzadas por una persona en silla de ruedas.
- Todos los accesorios del cuarto de baño tales como toallas, espejos, teléfono, jaboneras, secador de pelo, etc. deben estar situados a una altura no superior de 120 cm, y a una distancia horizontal no mayor de 100 cm de los ejes del aparato sanitario al que dan servicio.

Cómo deben ser el restaurante y la cafetería

Distribución del mobiliario

- En el restaurante, la terraza y la cafetería, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario –mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio– se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de 360º.

Mesas distribuidas de manera que una persona en silla de ruedas pueda circular entre ellas

Mesas y sillas

- Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá una anchura libre de al menos 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Su soporte será de 4 patas o con un pedestal central que permita la introducción de las piernas bajo la mesa.

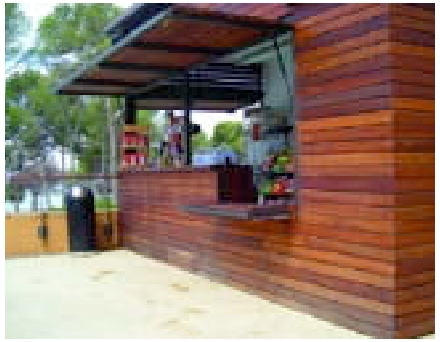
Ejemplo de mesa que permite la aproximación central de una persona en silla de ruedas

- La altura de la mesa estará entre los 75 y 80 cm respecto al suelo.
- Las sillas contarán son respaldo, la altura del asiento estará entre los 42 y 45 cm de altura.
- Las mesas y sillas no estarán fijas al suelo; de ser este el caso, al menos el 50% de las mesas y sillas serán móviles para que puedan moverse cuando en la sala haya concurrencia de personas con movilidad reducida.

Barra del bar-cafetería

- La barra del bar o cafetería será de doble altura y contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.

Ejemplo de barra que permite la aproximación de una persona en silla de ruedas

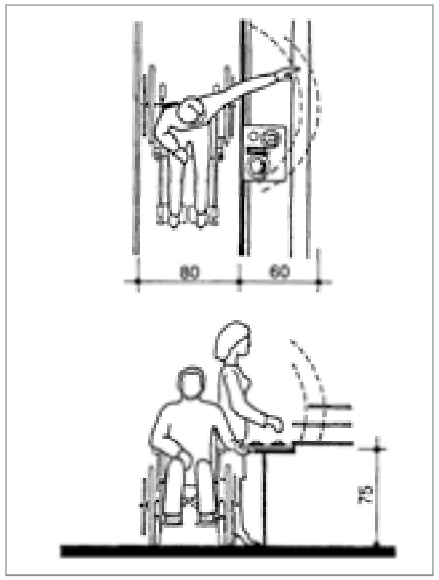


Ejemplo de barra a doble altura y con espacio de aproximación frontal para persona en silla de ruedas

- Dicho espacio tendrá una anchura superior o igual a 90 cm, bajo la barra un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de, al menos, 70 cm.
- La altura adaptada de la barra estará entre 75 y 80 cm, para permitir la comunicación visual entre una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.

Barra Buffet

- Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre 75 y 80 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Bajo la barra existirá una altura libre ≥ 70 cm y un fondo libre de 60 cm, como mínimo.



Dimensiones básicas de una barra de autoservicio

- La barra contará en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de 80 cm de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida.
- La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio libre en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
- La distancia máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de 60 cm, por lo que ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a ésta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 140 cm.

Barra buffet, alimentos dispuestos a una altura adecuada, no obstante no se cuenta con un espacio para apoyar la bandeja

La importancia de una información correcta

Parece obvio decir que la información que los establecimientos dan sobre sus instalaciones debe ser siempre ajustada a la realidad, totalmente veraz. Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad se encuentren al llegar a su destino con que no pueden hacer uso del establecimiento previamente reservado.

Por ello es importante cumplir las siguientes características:

- En todo el material de publicidad se especificará la accesibilidad del establecimiento: estancias adaptadas o accesibles, grado de accesibilidad, etc.
- Las personas que atiendan al público deben conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera, etc.

El trato al cliente

El objetivo de un buen trato a los clientes de un hotel siempre será el mismo, independientemente de las características de dichos clientes: hacer que se sientan cómodos.

Pero cuando los clientes son personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, los profesionales del sector turístico no siempre saben cómo actuar para cumplir este objetivo.

En estos casos es importante tener en cuenta una serie de criterios generales:

- **Diversidad**: Hay que respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.
- **Autonomía**: Cada cliente debe de ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad**: Las soluciones de accesibilidad deben de garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- **Seguridad**: Cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad**: Debe permitir la integración de todos los clientes, no tender a la creación de guetos de personas discapacitadas.

En definitiva, deben tender a conseguir la Normalización de la vida de las personas con discapacidad en todos los sentidos.

También hay que tener en cuenta que:

- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un cliente sólo por el aspecto visible de una discapacidad; por lo tanto es mejor no sacar conclusiones y preguntar cualquier duda a la persona afectada.
- Los turistas con discapacidad quieren ser turistas y por lo tanto recibir el trato que se ajuste a sus necesidades.

Pregúntele sus necesidades concretas sin por ello hacerle sentir una molestia o un caso especial.

- Hay que evitar la segregación; los turistas con discapacidad no desean ser aislados de los demás turistas o enviados por vías de acceso distintas.

GLOSARIO

Accesibilidad. cualidad que tienen los espacios para que cualquier persona, incluso las afectadas con discapacidad en la movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios sin sobreesfuerzos, acceder a ellos y hacer uso de sus instalaciones y servicios con comodidad.

Barreras. Las barreras son la expresión de la falta de accesibilidad, la parte negativa, las que hacen que ésta no sea posible. Las barreras pueden serlo para la capacidad de movimiento, para las comunicaciones o fuentes de información y en el alcance de comprensión de mensajes.

Discapacidad. Restricción o ausencia, por causa de una deficiencia, de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para un ser humano. La discapacidad puede ser de carácter permanente o transitorio dependiendo de cuál sea su causa concreta.

Discapacidad Física. Disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución del movimiento, incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

Lesión medular. Interrupción de las vías nerviosas que comunican el cerebro con el resto del organismo. El origen puede ser traumático o médico y las principales consecuencias para las personas afectadas son los problemas de movilidad, pérdida de sensibilidad, trastornos urinarios e intestinales, espasmos musculares, riego sanguíneo más bajo y deficiencia respiratoria. Según el nivel de la lesión se clasifica en paraplejia, si la parálisis afecta a las extremidades inferiores o tetraplejia, si la parálisis afecta a las extremidades inferiores y superiores.

Minusvalía. Es una situación de desventaja en la que alguien se encuentra como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide su desarrollo personal en condiciones de igualdad de oportunidades respecto del resto de personas de la comunidad en la que vive.

Transferencia. Término que se utiliza para definir el acto en el que un usuario de silla de rueda pasa de la silla a otro lugar como la cama, inodoro, etc., o viceversa.

PREDIF

PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos es una Confederación que agrupa a dos Federaciones: Federación Nacional de ASPAYM, integrada a su vez por 14 asociaciones provinciales y autonómicas, y Federación de Coordinadoras y Asociaciones de Minusválidos Físicos de las Comunidades Autónomas de España, en la que se agrupan 9 asociaciones y coordinadoras provinciales y autonómicas. Entre ambas Federaciones suman 29.384 socios y se está presente en 14 Comunidades Autónomas.

PREDIF tiene por finalidad la promoción de toda clase de acciones y actividades destinadas a mejorar la calidad de vida de los lesionados medulares y grandes minusválidos, coordinando la actuación de sus miembros federados y gestionando la obtención de recursos humanos, técnicos y económicos para la financiación de dichos programas y proyectos.

Entre las líneas de trabajo que desarrolla destaca la relacionada con el ocio y el turismo, desde la que se lleva a cabo un programa anual de Vacaciones y Termalismo

para Personas con Minusvalía, financiado por el IMSERSO; la Escuela de Enseñanza de Vuelo para Discapacitados Motores o los proyectos de Turismo para Todos.

Desde el área de Turismo de PREDIF se trabaja en:

- Sensibilización y formación de los agentes del sector turístico sobre el turismo accesible.
- Asesoría, investigación: Análisis y diagnósticos de lugares y establecimientos desde el punto de vista de la accesibilidad; colaboración técnica con instituciones públicas y empresas privadas que tengan entre sus planes la adaptabilidad y accesibilidad de destinos; realización de guías específicas sobre el tema; colaboración en estudios de mercado.
- Participación en foros de trabajo y en redes internacionales sobre la accesibilidad en turismo.
- Información sobre establecimientos y destinos turísticos accesibles a los usuarios que lo precisen.

Documento elaborado por PREDIF.
Fuente de fotografías y dibujos:
Base de datos fotográfica de PREDIF
"Curso de Turismo Accesible". Real Patronato sobre la Discapacidad.
Handicap et Construction. Louis Pierre Grosbois, Éditions Le Moniteur, Paris 2003
Tourisme et Handicaps. Guide de savoir faire. Agence Française de l'ingénierie touristique. 2000.
Universal Design. Goldsmith, Selwyn. Reed Educational and Professional Publishing Ltd 2000