

Pequeña Guía de Buenas Prácticas en Turismo Accesible



Todos tenemos
MISIONES



MINISTERIO DE TURISMO



PEQUEÑA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS en **TURISMO ACCESIBLE**

—UN COMPROMISO DE TODOS—

► SUBSECRETARÍA DE TURISMO

La Rioja 1558 ~ Posadas
Tel: (0376) 4444682
turismoaccesibleposadas@gmail.com

► MINISTERIO DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE MISIONES

TURISMO ACCESIBLE

El Turismo Accesible garantiza el uso y disfrute del turismo a todas las personas, posibilitando la plena integración de quienes tiene su movilidad o comunicación reducidas, ya sea temporal o de manera permanente.

Conocer al otro y centrar la atención en encontrar estrategias para mejorar nuestra atención al turista, promoverá el disfrute y generará buenos momentos.

Esta actitud solidaria hecha hospitalidad, es responsabilidad de todos, no sólo de los prestadores de servicios directos; sino que es la comunidad la que debe brindar a los turistas, cualquiera sea su condición y/o limitación, experiencias de calidad y recuerdos inolvidables.

UNA RECEPCIÓN AMIGABLE

› Debe tenerse muy presente que un turista con discapacidad es un turista con todos los derechos y obligaciones, y por lo tanto prefiere tomar por sí mismo las decisiones y asume la responsabilidad de sus actos.



› Es conveniente siempre escuchar primero antes de actuar y en caso de no tener la certeza de qué decir o hacer, consultar al turista.

› La naturalidad en el trato al visitante es siempre lo más aconsejable.

› Siempre el consejo es no hacer por el turista con capacidades reducidas todo lo que él pueda hacer por sí mismo.



› Debe tratarse al visitante con respeto por el tiempo que le demande actuar, hablar o movilizarse y evitar gestos de sobreprotección.



CUANDO LA DISCAPACIDAD ES VISUAL

Cuando recibimos a un turista con inconvenientes visuales, debemos identificarnos, explicarle claramente quiénes somos, cuál es nuestra tarea en el establecimiento/servicio y establecer una conexión.



- ▶ Es muy importante hablarle de frente, para que identifique que nos dirigimos a él.
- ▶ Nuestro lenguaje debe ser claro y específico, evitando referencia como aquí, allí, eso.

▶ Utilizar expresiones como derecha, izquierda, delante, detrás, porque son interpretables.

▶ Podemos utilizar con naturalidad palabras como ver o mirar.



Para guiarlo es mejor ofrecer nuestro brazo u hombro en lugar de tomarnos del suyo. Tal vez prefiera caminar detrás nuestro, en ese caso debemos indicarle posibles obstáculos.

- ▶ Ser precisos al informar disposición de mobiliario, distancias, escaleras y obstáculos.
- ▶ Nunca dejarlo solo sin advertirle antes que nos estamos alejando o retirando.

TURISTAS CON PERROS GUÍAS

Si el turista llega acompañado de un perro guía, hay que ubicarse del lado opuesto al del perro.

El establecimiento debe permitir la presencia del perro guía en las áreas públicas, pero no está obligado a brindarle servicio alguno.



El turista con perro guía tiene derecho a acceder con su animal a los negocios o a cualquier parte de las instalaciones abiertas al público.



Mientras los perros se encuentran junto a su dueño, no deben ser distraídos ni mucho menos tocados, porque se encuentran en servicio.

Los animales de servicio son de compañía o de apoyo, no mascotas.

CUANDO LA DISCAPACIDAD ES INTELECTUAL

- Las personas con discapacidad intelectual pueden tener limitaciones en la comunicación, por lo tanto, se sugiere utilizar un lenguaje sencillo, claro y amable; un lenguaje concreto.
- Recuerde que no es necesario levantar la voz para comunicarse.



A la hora de esperar una respuesta, tenga paciencia y dé tiempo para pensar.



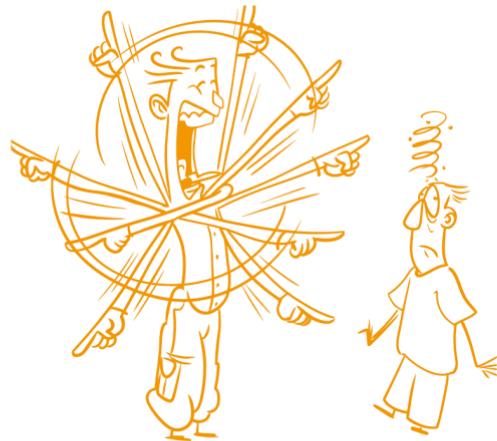
- Siempre hay que preguntarle qué desea, respetar sus tiempos y tratarla de acuerdo a su edad cronológica; no hablarle en forma infantil.
- Limitar la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva de manera independiente en el resto de las actividades.

CUANDO LA DISCAPACIDAD ES AUDITIVA

- Si recibimos turistas sordos o con inconvenientes auditivos, ubicarse de frente y no gritar, recuerde que su contacto es visual.
- Llame su atención con una discreta señal antes de hablar y hágalo con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial.



- Vocalice correctamente, sin muecas. Si no le entiende, repita el mensaje o construya la frase de forma más sencilla y con sinónimos.
- Acompañe el mensaje oral con gestos naturales de apoyo, o con alguna palabra escrita.



Es conveniente permanecer quietos mientras se está estableciendo la comunicación, para que la postura no dificulte la lectura labial.

CUANDO LA LIMITACIÓN ES EN LA MOVILIDAD

- Si acompañamos a una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.
- Si requiere ayuda, ofrézcale el brazo y evite agarrarlo.
- Si utiliza silla de ruedas debemos preguntarle si necesita ayuda antes de empujarla y consultarle sobre su manejo.

Si el usuario no solicita que lo ayude con la silla de ruedas, límítense a prestar atención y esté listo a ayudar frente a cualquier obstáculo o barrera.



- En terreno desigual se debe inclinar la silla sobre las ruedas traseras hacia atrás para salvar un escalón.
- No empujar la silla demasiado rápido ni girarla bruscamente.
- Si el turista con discapacidad motriz necesita realizar una transferencia, preguntarle antes cómo prefiere que le ayude. Será conveniente frenar la silla, rebatir los apoyapiés y quitar los apoyabrazos.



- Si el turista en cuestión transporta objetos, preguntarle si necesita colaboración.
- No debemos apoyarnos en la silla de ruedas ya que forma parte de su espacio personal.

• Lo conveniente es que el establecimiento disponga de una silla de ruedas para ofrecer al visitante.

• No debemos separar nunca del turista con movilidad reducida elementos como bastones, muletas, andadores o sillas de rueda



El Turismo Accesible es un Turismo de Integración, esparcimiento, igualdad de oportunidades y experiencia sin barreras.

Misiones, con una las 7 Maravillas Naturales del Mundo, es ejemplo y referencia de un destino accesible y sin fronteras.