

# Recomendaciones para apoyar

los servicios de turismo en la bienvenida a personas con discapacidad durante una crisis sanitaria como el COVID-19



Un turismo para todos  
solidario y sostenible



RED COSTARRICENSE DE TURISMO ACCESIBLE



# Introducción

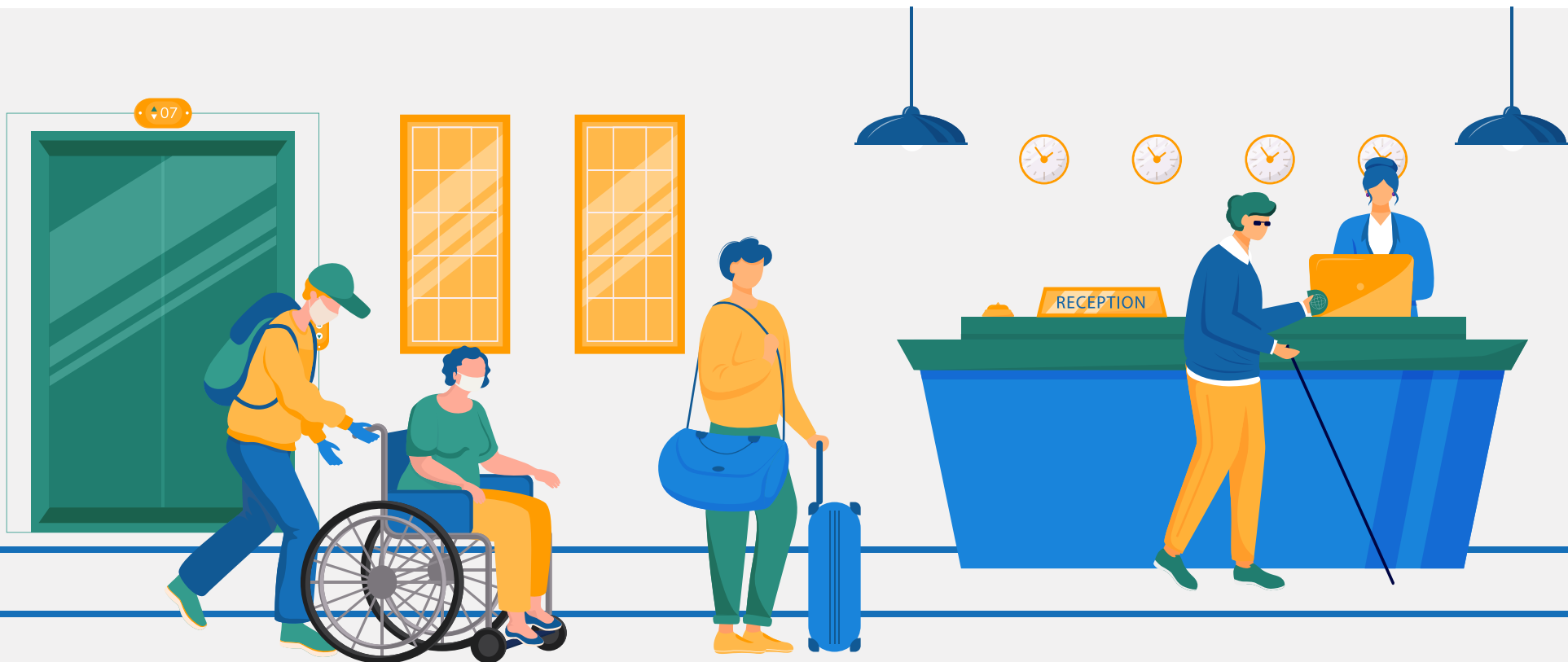


La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que deben adoptarse todas las medidas posibles para garantizar la seguridad y protección de las personas con discapacidad, en particular en situación de emergencias sanitarias, como es el caso del Covid-19.

El turismo es una industria importante. La actual crisis económica ha obligado a todos los países a establecer protocolos sanitarios para asegurar la reapertura de este sector. Esto sólo se puede lograr proporcionando buenas condiciones de seguridad para todos.



De modo general se han diseñado protocolos, pero pocos de ellos han tenido en cuenta la accesibilidad y las particularidades de los clientes con discapacidad y condiciones médicas. El Grupo de trabajo sobre el turismo accesible de la Organización Internacional de Turismo Social - ISTO, conformado por representantes de diferentes organizaciones de todo el mundo, sugiere que estos protocolos se acompañen de las recomendaciones que se detallan a continuación. Éstas deberían conducir a una mayor inclusión de las personas con discapacidad en el sector turístico.



# Recomendaciones generales para la atención de personas con discapacidad



Cabe señalar que bajo ninguna circunstancia estas recomendaciones sustituyen a las normativas nacionales o territoriales.

Recomendamos consultar los protocolos implementados en su país, tanto los emitidos por el Ministerio de Salud como por el Ministerio o el Instituto de Turismo correspondientes.

Las siguientes recomendaciones pueden variar, dependiendo del desarrollo o evolución de la pandemia y pretenden ser una guía para favorecer la inclusión de las personas con discapacidad dentro del sector turístico.



Para garantizar la seguridad sanitaria de las personas con discapacidad, es necesario que se consideren las siguientes recomendaciones generales:

## 01 Capacitar a todos los actores del sector turístico

sobre la atención y cuidado de personas con discapacidad, trastorno cognitivo o afección médica, de acuerdo con los estándares regulatorios vigentes de cada país, pero también aplicando estas recomendaciones.

## 02 Aplicar protocolos de atención considerando a las personas con discapacidad, trastornos cognitivos o condición médica,

incluyendo las medidas de sospecha frente a casos de COVID-19.

## 03 Contar con una política de comunicación

clara, sencilla y adaptada para los diferentes públicos con discapacidad.



## 04 Informar en todos sus medios de comunicación

sobre las condiciones de accesibilidad de los servicios turísticos, e incluir información sobre las medidas sanitarias adaptadas establecidas.

## 05 Dar la posibilidad de pago efectivo o con tarjeta

evitando los desplazamientos dentro del establecimiento.

## 06 Ofrecer a las personas con discapacidad la posibilidad de reducir las filas

(si existieran) y asegurar la presencia de asientos para cualquier persona que se canse con facilidad.

## A la hora de recibir y atender a personas con discapacidad, recuerde:

- Hablar directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Asegurar que se mantengan espacios accesibles que puedan ser utilizados por personas con discapacidad. Las medidas preventivas como el distanciamiento social (por ejemplo, los espacios entre las mesas de un restaurante) facilitará el desplazamiento de una persona en silla de ruedas.
- Explicar con claridad las medidas sanitarias que debe seguir con respecto a sus apoyos técnicos, como silla de ruedas, muletas, perro guía, etc.
- Limpiar y desinfectar cualquier tipo de equipo o material de apoyo prestado a la persona con discapacidad antes y después de su utilización, incluyendo la llave para el acceso al sanitario.

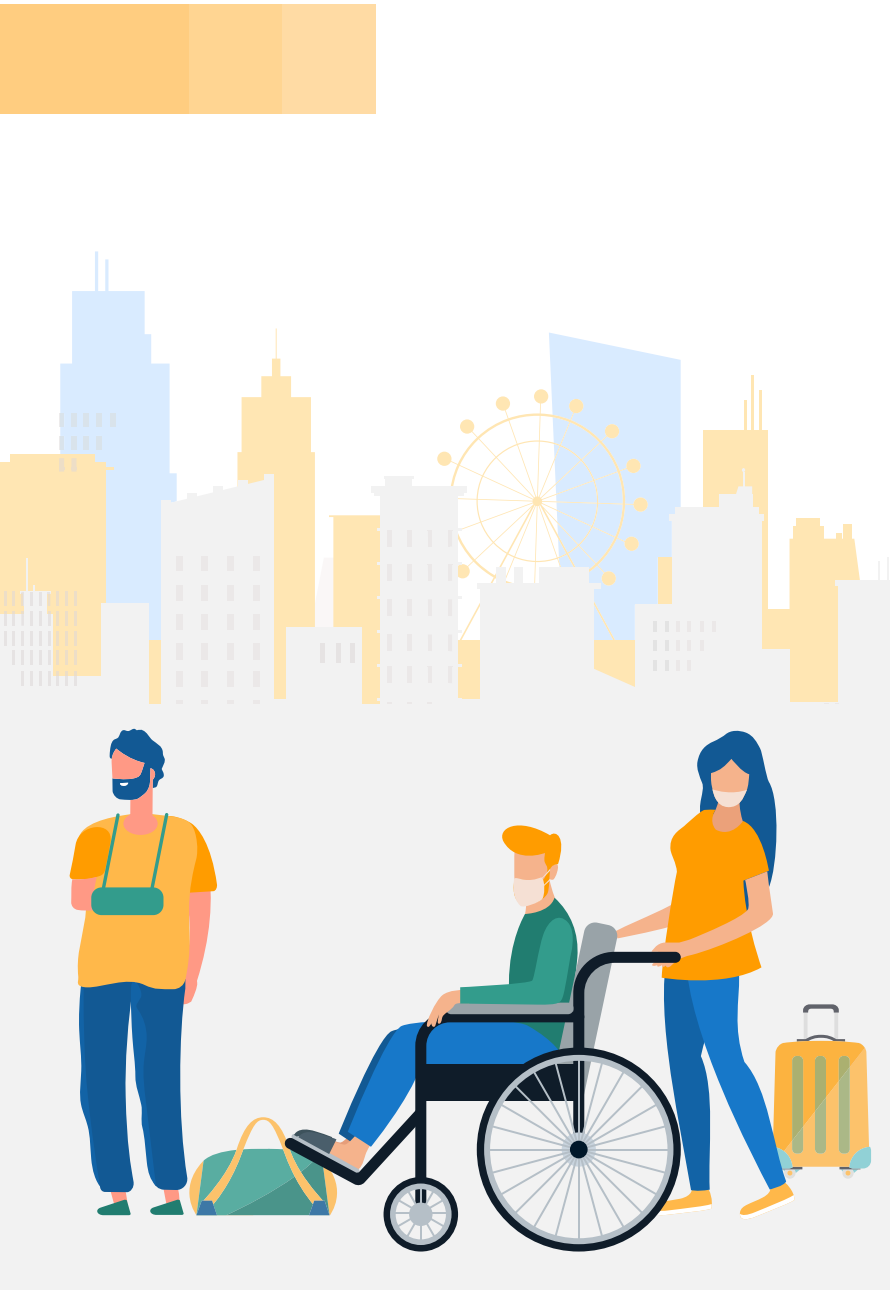


# Recomendaciones específicas para personas con problemas de movilidad



Los protocolos COVID-19 indican la colocación de alcohol gel o el uso de agua y jabón a la entrada de los establecimientos. Se recomienda que su sistema de accionamiento y la altura de este sea accesible

y pueda ser utilizada por todo el mundo (usuarios de silla de ruedas, personas de talla baja, personas sin movilidad en sus miembros superiores y/o inferiores, etc.)



### Limpieza de superficies



01

Las personas con problemas de movilidad generalmente necesitan apoyarse en elementos como barras, pasamanos, botón de emergencia, etc., por lo cual, la limpieza de estos elementos, así como de cerraduras, picaportes, teclados, entre otros, debe ser más frecuente.

### Desinfección de manos



03

En el caso que la persona con discapacidad física requiera apoyo para superar alguna barrera arquitectónica, primero se le debe preguntar la forma correcta de brindarle ese apoyo, teniendo en cuenta todas las medidas de seguridad sanitaria.

Se recomienda lavar y/o desinfectar las manos antes y después de brindar la asistencia.

Si el establecimiento dispone de un ascensor, es importante mantenerlo en funcionamiento.

### Desinfección de silla de ruedas



02

Los usuarios de silla de ruedas tienen contacto con el piso a través de sus llantas, al igual que las personas sanas están en contacto con el piso a través de sus zapatos. Si hay una alfombra de desinfección al ingresar al establecimiento, considere que debe ser transitable por una silla de ruedas.

Algunas personas en silla de ruedas viajan con un perro de compañía. Se recomienda no tocar al perro.

### Desinfección de material de apoyo



04

Es importante recordar que las personas de talla baja pueden también requerir material de apoyo como pedestales, escaleras o barras, mismos que deberán ser desinfectados antes y después de su utilización.



# Recomendaciones específicas para personas con discapacidad visual



En presencia de una persona con discapacidad visual severa, no olvide identificarse, avisar cuando llega y se retira, evitar el contacto físico y mantener la distancia física recomendada, dar indicaciones claras y concretas como izquierda, derecha y evitar palabras imprecisas como aquí o allá. Se recomienda ser exhaustivo con las descripciones de espacios y recorridos.

Las personas con discapacidad visual utilizan equipos de apoyo como el bastón o el perro guía. Además, utilizan mucho sus manos para explorar y guiarse. Por lo tanto, se recomienda no tocar el bastón o el perro y desinfectar con mayor frecuencia y rigurosidad las superficies de los elementos que ellos utilizan para orientarse.

Si una persona con una discapacidad visual desea ser guiada, ofrezca el hombro en lugar del codo, (el codo es el lugar recomendado para estornudar y toser) por lo tanto es aconsejable evitar esa parte del cuerpo.

Toda la información que el establecimiento desee proporcionar (por ejemplo, los menús de los restaurantes, la información de los museos, etc.) debe ser accesible. También es posible presentar las instrucciones sanitarias en letra grande en papel plastificado, que se puede limpiar después de su uso.



# Recomendaciones específicas para personas con discapacidad auditiva



## Se recomienda utilizar mascarillas transparentes

Se recomienda al personal utilizar mascarillas transparentes y/o visores o elementos de apoyo adicionales, como una pizarra acrílica, hoja de papel o teléfono móvil, evitando que la persona con discapacidad auditiva toque los mismos elementos que el personal y garantizar así el cumplimiento de las normas sanitarias.

## Se recomienda contar con un intérprete de lengua de señas

Si no es posible contar con un intérprete de lengua de señas, se facilitará una videollamada con alguien de su confianza.

## Se recomienda el uso de documentos ilustrados

Además, se recomienda promover el uso de documentos ilustrados con pictogramas o dibujos, de forma digital o impresos plastificados, que puedan simplificar el mensaje, manteniendo las distancias físicas y las medidas de seguridad sanitaria.

# Recomendaciones específicas para personas con discapacidad cognitiva



Las personas con discapacidad cognitiva necesitan información concreta, clara y sencilla, con frases cortas, debido a que necesitan más tiempo para comprender, por lo tanto deben expresarse con calma y sin estrés.

Se recomienda facilitar el uso de documentos ilustrados con pictogramas o dibujos, ya sean digitales o impresos plastificados, que puedan simplificar el mensaje, manteniendo las distancias físicas y medidas de seguridad sanitaria. Se prefiere el uso de documentos que sean fáciles de leer y entender.





Un turismo para todos  
solidario y sostenible

