

Realizado por:



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:



**Atención al Cliente
con Necesidades Especiales**





1. Turismo para Todos

Para ofrecer cualquier tipo de servicio con ciertos parámetros de calidad, es fundamental conocer previamente cuales son las necesidades del turista con el fin de satisfacer sus expectativas.

Actualmente existe un grupo de personas que tiene unas necesidades especiales por tener unas capacidades, habilidades o destrezas diferentes al ciudadano estándar. Estos no pueden gozar en igualdad de condiciones de los diferentes entornos, productos y servicios que constituyen la oferta turística española.

Dentro de este grupo de personas con necesidades especiales, están las personas con discapacidad. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) son aquellas, que por la discapacidad que presentan, tienen alguna deficiencia, limitación en la actividad o restricción en la participación social. En este

sentido, el Foro Europeo de la Discapacidad¹ estima que en Europa más de 50 millones de personas se encuentran en esta situación.

A la hora de hablar de los **turistas con necesidades especiales**, a pesar de los múltiples estereotipos que existen, se hace alusión a **todas** las personas que por circunstancias transitorias (embarazo, escayola en un miembro corporal) o permanentes (envejecimiento, discapacidad física o sensorial, etc.) se encuentran en una situación que precisa de una atención especial adecuada a las nuevas necesidades que presenta. Esto pone de manifiesto que cualquiera de nosotros puede formar parte de este grupo.

Estas necesidades especiales en múltiples ocasiones generan situaciones de desigualdad social, ya que la atención ofrecida, las infraestructuras y equipamientos existentes, no reúnen unas condiciones adecuadas e impiden o dificultan el disfrute de estos.



Hoy en día, el turismo y el ocio son aspectos fundamentales en la vida cotidiana, ya que tienen un importante papel en la integración social de los individuos y se desarrolla en el tiempo libre de los sujetos. Pero un número importante de personas, por diferentes motivos como son la discapacidad, edad u otras razones, no pueden acceder o lo hacen con grandes dificultades vulnerando su derecho de libertad de elección.

PREDIF, con los términos Turismo Accesible y Turismo para Todos expresa la necesidad de incorporar a las infraestructuras, productos, entornos y servicios de la oferta turística, medidas que posibiliten a **todas** las personas el acceso, utilización y disfrute de estos de una forma normalizada, autónoma y segura. De esta definición se deducen tres cuestiones fundamentales.

En primer lugar, cuando hablamos de turismo accesible, no nos referimos exclusivamente al grupo de personas que tienen algún tipo de discapacidad sino que aludimos a una oferta turística que pueda ser utilizada por cualquier persona, independientemente de las habilidades, capacidades o necesidades diferentes que presente. La accesibilidad, además de ser el medio que posibilita que muchas personas puedan acceder y utilizar diferentes entornos, productos y servicios, para el resto de ciudadanos es una mejora de la calidad de vida. A modo de ejemplo, si en un establecimiento se colocan carteles con pictogramas sencillos que todos podamos reconocer, independientemente de nuestra

habilidad o capacidad, cuando vengan personas extranjeras tendrán una herramienta muy útil para orientarse por su carácter universal. La accesibilidad sin duda, fomenta la calidad de vida de todos los ciudadanos.

En segundo lugar, hace referencia a la necesidad de la transversalidad en el ámbito de la accesibilidad. Para que la oferta turística sea accesible, no es suficiente una infraestructura a la que se pueda acceder, sino que todos los elementos que interactúan y lo conforman deben serlo, como son los transportes, los entornos urbanos, las actividades y productos que se ofertan, etc.

Y en tercer lugar, enumera cuales son las tres características fundamentales que debe reunir cada elemento para que este sea accesible. En esta línea recordar que la oferta ofrecida debe garantizar que pueda ser utilizada de forma **normalizada**, es decir que no se utilicen en los establecimientos medidas que puedan ser discriminatorias y no garanticen la igualdad de condiciones. Asimismo debe posibilitar que la persona la utilice sin la necesidad de solicitar la ayuda a una tercera persona, sino que lo pueda hacer de forma **autónoma**. Y por último debe ofrecer unas condiciones mínimas de **seguridad**.

La propuesta a llevar a cabo para generar una oferta turística accesible, es diseñar entornos, productos y servicios que puedan ser utilizados por la gama más amplia de personas y no crear paquetes turísticos basados en el ciudadano estándar. Esta

¹ Foro Europeo de la Discapacidad (2007): "1997-2007. Diez años luchando por los derechos de las personas con discapacidad". European Disability Forum, Bruselas.





proposición está basada en el concepto de “Diseño para Todos”², acuñado por la Trace Center de la Universidad de Wisconsin en 1996.

Otra definición que cabe destacar en este sentido es la realizada por la Cátedra de Ocio y Discapacidad de la Universidad Deusto (Bilbao, 2006), donde se define el Turismo Accesible³ como “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientadas a planificar en función del turismo y recreación, que posibilita la plena integración sin obstáculos de las personas con movilidad reducida y/o comunicación. Se espera de estas actividades que estén preparadas de modo tal que los visitantes puedan obtener durante las mismas satisfacción individual y social en los complejos turísticos”.

Esta definición aporta una visión holística del individuo y de su forma de disfrutar del ocio y el turismo. No sólo hace referencia a la necesidad de que este pueda utilizar cualquier producto entorno o servicios sino que además satisfaga sus expectativas individuales y sociales. Habitualmente las personas con discapacidad tienen limitada la capacidad de elección de los establecimientos, ya que no pueden acceder a los que más se aproximen a su demanda sino que deben escoger entre un número limitado de

posibilidades ya que el resto no es accesible. Esto pone de relieve la necesidad de generar un turismo universal accesible que les garantice su derecho de libre elección.

Razones para fomentar el Turismo para Todos

Para las Personas con Discapacidad

- Es un derecho básico que garantiza la no discriminación por razones de edad, discapacidad o características funcionales.
- Favorece la participación social y económica en igualdad de oportunidades.
- El ocio y el turismo actualmente son ejes fundamentales para la integración social de las personas.

Para las empresas del sector turístico

- Es una oportunidad de negocio.
- Es un elemento básico de calidad de la oferta turística
- El turismo accesible aumenta la cuota de mercado. Existen sólo en Europa, más de 50 millones de posibles turistas que no se están teniendo en cuenta.

- Potencia el fenómeno del Multicliente: cada viaje que realiza una persona con discapacidad atrae 1,5 acompañantes.
- Favorece la desestacionalización
- Mejora la imagen de las empresas y del destino turístico

2. Atención al cliente con necesidades especiales

2.1. Los clientes con necesidades especiales

Las personas con discapacidad tienen reconocidos los mismos derechos que el resto de ciudadanos, pero se enfrentan a diario con múltiples situaciones que dificultan que estos sean garantizados.

A nivel internacional, europeo y nacional, existen diferentes documentos normativos que velan por la garantía de la igualdad de todos los ciudadanos y en especial, de las personas con discapacidad. Concretamente en España existen referencias normativas en este ámbito, en la Constitución Española y en dos leyes específicas:

- Ley 13/1982 de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido (LISMI).
- Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal (LIONDAU).

La Ley 51/2003 surge por la persistencia en la sociedad de desigualdades y por los cambios operados en la manera de enten-

der el fenómeno de la “discapacidad”. Aparece un nuevo enfoque que pone de relieve la necesidad de diseñar estrategias de intervención que operen simultáneamente sobre las condiciones sociales y ambientales de las personas con discapacidad. Se trata de una estrategia de “lucha contra la discriminación” y de aplicación de la “accesibilidad universal”.

El concepto de accesibilidad tiene su génesis unida al movimiento asociativo de personas con discapacidad que fomenta el modelo de “vida independiente”. Este defiende una participación más activa de este grupo en la comunidad, como ciudadanos con plenos derechos, mediante el ejercicio de su propia toma de decisiones.

Se define **accesibilidad** como aquella condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles y, utilizables por todas las personas en condiciones de seguridad. La “no accesibilidad” constituye una forma de discriminación indirecta, que genera desventajas sociales (LIONDAU, 2003) y es una infracción, que está regulada en la Ley 49/2007 de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Para atender correctamente a una persona con discapacidad, la cuestión clave es hacerlo con **NATURALIDAD**. Hay que evitar los prejuicios y dejarse llevar por las

2 “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, 1996).

3 Universidad Deusto (2006): “Turismo Accesible para profesionales del sector turístico”. Cátedra de Ocio y Discapacidad, Bilbao.





indicaciones que la persona con discapacidad le haga, ya que ninguna persona es igual y cada uno conoce mejor que nadie sus propias necesidades.

Como se ha visto anteriormente, cada persona con discapacidad encuentra en su vida cotidiana diferentes dificultades y presenta necesidades de diversa índole.

Pero a nivel general, hay una serie de **principios** que es preciso tener en cuenta cuando atendemos a clientes con necesidades especiales.

Estos principios son los siguientes:

- **Diversidad:** Hay que considerar y respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.
- **Autonomía:** Cada cliente debe 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 de velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Integración:** Debe garantizar la integración de todos los clientes y evitar la creación de guetos de personas con discapacidad.

2.2. Pautas generales de atención al cliente con necesidades especiales

De la misma manera, existen unas **pautas generales** que hay que tener en cuenta a la hora de atender a cualquier persona con necesidades especiales:

- Hay que **prestar atención** a la persona, no a la discapacidad.
- Es fundamental conocer cuáles son las necesidades y dificultades de las personas con discapacidad
- **Hablar directamente** a la persona con discapacidad no a su acompañante, guía o intérprete de lengua de signos.
- No existen **palabras tabú**. Se le puede decir a una persona ciega “nos vemos luego”, o a una persona con silla de ruedas “anda más deprisa”.
- La **información correcta y veraz** es fundamental. Se debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad.
- Además, debe aprender y saber describir su establecimiento para transmitirlo con precisión y claridad.
- **Confidencialidad**, a pesar de su curiosidad o preocupación debe esperar a que la persona le hable de su situación si desea hacerlo.

- Evitar la **sobreprotección**. A personas con discapacidad adultas, hay que tratarlas en correspondencia a la edad que presentan, y nunca tomar decisiones sin consultárselo.
- Prudencia con el **contacto físico**. Evite tocar a las personas y a sus ayudas técnicas (bastón, silla de ruedas) sin su consentimiento ya que para ellos estas herramientas forman parte de su espacio personal.
- SIEMPRE, antes de ayudar debe **preguntarle** a la persona:
 - Si necesitan ayuda, nunca debe imponerla
 - ¿Cómo quieren que les ayudemos?

Empujar una silla de ruedas o coger por el brazo a una persona ciega sin avisarle puede entrañar un grave peligro ya que la persona en silla puede perder el equilibrio y caerse y la persona ciega desorientarse y asustarse.

- Habitualmente cuando una persona con discapacidad le solicita algún servicio extraordinario, lo hace porque lo necesita. **Respóndale** de manera positiva.
- Evite términos anticuados como son “discapacitado” “inválido”, “minusválido”, etc. Ponga siempre a la persona delante y diga **“PERSONA CON DISCAPACIDAD...”**
- No hay que mostrar impaciencia cuando una persona por sus necesidades especiales requieran más tiempo para llevar a cabo cualquier acción o proceso comunicativo.
- Es importante que los espacios estén ordenados y que no haya obstáculos que dificulten la estancia en su establecimiento.
- Debe concretar y simplificar la información para no inducir al error al otro. Evite metáforas o jergas locales.





2.3. Atención al cliente con discapacidad física

Las **personas con discapacidad física** son aquellas que presentan una disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución o incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

Existen diferentes discapacidades físicas pero en múltiples ocasiones comparten **situaciones** similares como son:

- Problemas de movilidad
- Pérdida de sensibilidad
- Trastornos urinarios e intestinales
- Trastornos sexuales
- Espasmos musculares
- Riego sanguíneo más bajo
- Deficiencia respiratoria

Este grupo de personas habitualmente utilizan para andar o moverse (de manera ocasional o permanente) diferentes ayudas técnicas, como son los bastones, las muletas o las sillas de ruedas.

Frecuentemente encuentran múltiples barreras físicas en el entorno (urbanísticas



y en la edificación) y tienen que solventar las siguientes **dificultades**:

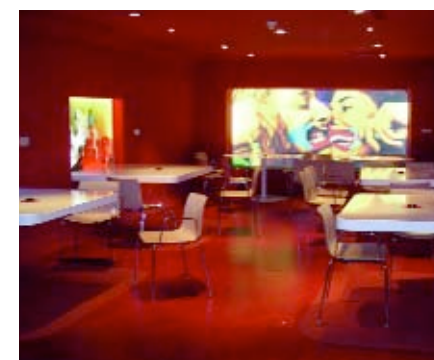
- Dificultad para realizar trayectos largos
- Dificultad para superar escalones superiores a 2 cm. y trayectos con pendientes pronunciadas.
- Dificultades de maniobra para acceder a los espacios y moverse en el interior.
- Dificultades para el alcance, la aprehensión y la manipulación de objetos.
- Dificultades para mantenerse en equilibrio verticalmente de pie o sentado.

Pautas a tener en cuenta en la atención al cliente con discapacidad física

- Es fundamental conocer los **requisitos de accesibilidad** que reúne su establecimiento. Una puerta estrecha o escalones aislados pueden impedir que accedan a su establecimiento.
- Mantenga las zonas de paso despejadas para que los clientes puedan deambular fácilmente.
- Habitualmente se recomienda que cada establecimiento tenga una zona del mostrador a menor altura para las personas con silla de ruedas o de baja estatura. Pero si el existente en su establecimiento es alto (>110 cm.), acérquese a la persona en silla de ruedas para atenderla. Si la consulta se va a prolongar, siéntese para que el cliente esté más cómodo ya que estará a su misma altura.
- Si el cliente lleva un perro de asistencia, debe dejarle acceder a este a las mismas estancias que dicho cliente.
- Si le ofrece asiento a un cliente con movilidad reducida, es recomendable que este sea lo más alto posible y con reposabrazos para que pueda levantarse fácilmente.
- Si es necesario utilizar una mesa, asínarle la que esté más cerca de la puer-

ta principal para que caminen lo menos posible.

- Las mesas donde se van a ubicar, además deben permitir que la persona con silla de ruedas pueda introducir sus piernas debajo de esta sin encontrar ningún obstáculo (travesaño, pata central, etc.). Además debe haber suficiente espacio entre las patas para que pueda incorporarse fácilmente.
- Entre las mesas debe haber un pasillo central que deje un espacio libre superior a 90 cms. para que puedan desplazarse fácilmente.
- Debe previamente a la llegada del cliente retirar las sillas de la mesa que no vayan a utilizarse.
- Es necesario colocar el mayor número de elementos posibles (folletos, tarjetas, obsequios, etc.) a una altura aproximada de 120 cms. para que las personas en silla puedan alcanzarlos de forma autónoma.





¿Cómo manejar una silla de ruedas?:

Subir un escalón:

- Aproximar la silla lo más cerca posible al escalón.
- Después presionar la silla hacia atrás para que las ruedas delanteras se eleven y seguidamente dejarlas caer encima del escalón.
- A continuación deslizar despacio la silla hacia delante.



- Inclinar la silla hacia atrás y aproximar las ruedas grandes traseras contra el borde del escalón.
- Agarrar firmemente las empuñaduras.
- Colocar un pie en el primer escalón y otro en el segundo.
- Extender la silla sobre el primer escalón. El peso del que ayuda debe servir de contrapeso al de la silla y su ocupante.
- Subir los siguientes escalones de espalda, utilizando el mismo procedimiento. Se recomienda darse un respiro entre escalón y escalón.



Subir una escalera:

- Las manos de la persona con discapacidad no deben estar en las ruedas

Bajar un escalón:

- Inclinar la silla, empujando con el pie una de las barras de apoyo.



- Empujar suavemente la silla hasta el borde del escalón.
- Bajar sobre las dos ruedas grandes.
- Apoyar con suavidad las dos ruedas pequeñas cuando el escalón esté salvado.
- En el caso de que el escalón sea grande se recomienda bajarlo de espaldas, dejando caer en primer lugar las ruedas traseras y seguidamente las delanteras.

Bajar una escalera

- Inclinar la silla hacia atrás y aproximar las ruedas grandes traseras contra el borde del escalón.



- Avanzar las ruedas grandes sobre el borde del escalón.
- Hacer bajar la silla suavemente sobre cada uno de los escalones.

Recordar:

- No suba o baje escalones si no está seguro de tener la fuerza suficiente para controlar la maniobra
- Antes de comenzar la operación SE DEBE PREGUNTAR cómo prefiere que lo haga



2.4. Atención al cliente con discapacidad visual

En España actualmente hay más de 1.000.000 de personas con discapacidad visual.

Dentro de este grupo existen dos tipos diferentes:

- Personas con **deficiencias visuales**. Son aquellas que presentan una disminución visual significativa, pero con suficiente visión como para ver la luz, orientarse por ella y usarla con propósitos funcionales.
- **Personas con ceguera**. Aquellas que tienen una ausencia total o una percepción mínima de la luz que impide su uso funcional.

Las **principales dificultades** que encuentran son las siguientes:

- Dificultades de percepción que le permitan identificar personas, objetos, espacios, etc. de forma visual.
- Dificultad para leer textos que no tengan tipografía adecuada (de gran tamaño y con un color con contraste con el fondo), transcripción al braille o con información sonora adicional.
- Dificultades para detectar obstáculos (salientes, brechas, socavones, hundimientos, etc.)

- Dificultad de orientación en nuevos espacios.

Pautas a tener en cuenta en la atención al cliente con discapacidad visual

Como se ha comentado reiteradamente cada individuo es único y dependiendo del grado de deficiencia visual, del nivel de autonomía, etc., el individuo presentará diferentes necesidades. Por ello es fundamental preguntar antes de ofrecer la ayuda, si la necesita.

A la hora de atender a un cliente con discapacidad visual hay que tener en cuenta diferentes pautas de comportamiento en tres áreas: en la **comunicación**, en el **acompañamiento** y en la **organización del entorno**.

¿Qué pautas debes tener en cuenta en la comunicación?:

- Cuando se acerque a la persona, debe saludar y presentarse con su nombre. Si hay más personas también indíquese.



- Para saludar, si la persona no extiende la mano, podemos coger la suya para que sepa que queremos saludarle.
- Si usted tiene confianza con el cliente y quiere abrazarle o darle dos besos en el saludo, es fundamental que le avise antes de hacerlo para no asustarle.
- Hablar en un tono normal, despacio y claro, mirándole siempre a la cara y sin gritar.
- Si usted conoce su nombre, utilícelo cuando vaya hablarle para que sepa que la información que va a emitir es para él.
- Evite utilizar palabras indeterminadas como: eso, aquello, ahí, etc. ya que suelen ir acompañadas con gestos.
- Se deben usar términos orientativos para dar indicaciones como son: derecha, izquierda, delante, detrás, etc.
- Cuando vaya a avisar al cliente de un peligro inmediato, no debe decir: ¡ay!, ¡cuidado!. Es necesario realizar una exclamación informativa: ¡para!, ¡alto!, etc.
- No sustituya la comunicación verbal por gestos, ya que no los verá.
- Es importante que usted siempre le informe de la acción que se va a llevar a cabo. Por ejemplo, “voy a buscar la carta”.
- Cuando se vaya de la sala, despídase, informándole de que va hacer: “hasta luego, me voy a recepción”, etc.
- Para facilitar la comunicación con las personas con discapacidad visual se recomienda que todos los documentos escritos estén transcritos en braille.
- Existe un gran número de personas que tienen restos visuales, por ello se recomienda que los documentos existentes tengan textos que presenten contraste con el fondo. Además la tipografía debe ser grande para que pueda leerse correctamente.
- Los mensajes deben ser sencillos y con información concisa.
- Si usted no tiene estas herramientas, léale la información ofrecida de forma oral.

Organización del espacio:

- Es muy importante mantener el establecimiento ordenado y no cambiar las cosas de lugar constantemente.
- Se recomienda que al llegar al establecimiento, y si el cliente lo considera oportuno, se le explique la organización de este y si está interesado se puede realizar una visita exploratoria para que pueda orientarse y deambular autónomamente.



- El establecimiento en general, y las zonas que impliquen algún riesgo en particular (escaleras, zona de recepción, etc.) deben estar bien iluminadas, evitando grandes contrastes de luz.
- Las sillas deberán colocarse debajo de la mesa o junto a la pared.
- Las puertas y ventanas deberán estar totalmente abiertas o cerradas.
- Para las personas con restos visuales se recomienda que los elementos tengan contraste de color con el fondo. Por ello, los carteles y los diferentes objetos deben presentar fuertes contrastes.
- Cuando la persona con discapacidad visual esté sentado en una mesa o en un mostrador y se le vaya a ofrecer documentación u objetos, es importante que usted se los acerque a su mano para que él pueda colocarlo en el lugar que le sea más cómodo. Asimismo es fundamental indicarle que hay en el mismo.

- Si hay en la mesa diferentes objetos, indíquele la posición en la que se encuentran. Para ello bastará con decir: "a su derecha o a su izquierda".
- También puede explicarlo utilizando la técnica de las agujas del reloj o la Rosa Náutica. A modo de ejemplo: "los folletos están en el "este", los bolígrafos en el "oeste" y los caramelos en el "sur".
- No coloque demasiados elementos en la mesa, sólo lo indispensable. Retirar floreros, adornos, etc. Sobre todo eliminar aquellos objetos que puedan conllevar algún riesgo como velas, abrecartas, etc.
- Los perros guías tienen según la Legislación Española⁴ el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad visual.



- Nunca se debe tocar a los perros guías. Si están guiando al cliente y se distraen, pueden producir un accidente.

¿Cómo puede hacer usted de guía vidente?

La técnica de guía vidente es un conjunto de señales apoyadas con indicaciones verbales que permite a la persona con discapacidad visual desplazarse con seguridad.

Si en su establecimiento se ofrece como guía vidente para que conozca el entorno, debe seguir las siguientes pautas:

- Informarle donde vamos e indicar los obstáculos que vamos encontrando.
- Situarse siempre un paso por delante de la persona para **que ella** coja nuestro brazo. No debemos cogerle nunca nosotros.
- Siempre debe colocarse en el lado opuesto en el que la persona lleve el bastón o el arnés del perro guía.
- El cliente habitualmente le cogerá el brazo por encima del codo.
- En el caso de clientes más altos que usted seguramente preferirá cogerle del hombro. A los niños se recomienda cogerles de la mano.
- Deberá adaptar su paso al del cliente y al del entorno por donde se circulará para que camine con seguridad.

- Mientras caminan el guía describirá el trayecto, indicando con antelación los obstáculos.
- Si van a pasar por puertas o huecos de paso estrecho, debe colocar el brazo donde está sujeto el cliente hacia atrás, en la parte media de la espalda. Asimismo, indicar si la puerta abre hacia el interior o el exterior.
- Cuando haya que bajar o subir una escalera, el guía antes de comenzar la acción debe avisarle e informarle cuantos escalones hay. También hay que indicar si son de subida o bajada.
- Se colocará siempre delante del cliente e irá un escalón por delante.
- Cuando finalice la escalera se le informará y se reanudará la marcha.



⁴ Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros guía para deficientes visuales. (BOE 01/01/1984) Orden de 18 de junio de 1985, del Ministerio de la Presidencia del Gobierno, sobre uso de perros guía para deficientes visuales. (BOE 27/06/85).



2.5. Las personas con discapacidad auditiva

Las **personas con discapacidad auditiva** son aquellas que tienen un déficit total (sordera) o parcial en la percepción auditiva.

Dependiendo del momento de aparición de la discapacidad, el grado de deficiencia auditiva, la estructura del oído afectada y del proceso socioeducativo que tenga, podemos encontrar personas que realicen lectura labial y que utilizan la lengua oral, u otras que se comuniquen a través de la lengua de signos o de forma mixta.

Las personas con discapacidad auditiva encuentran múltiples **barreras de comunicación**. Según la CNSE⁵, estas barreras son “todos aquellos obstáculos, trabas o impedimentos que dificultan la libertad de acceso y comunicación de las personas que tienen limitada su capacidad de relacionarse con el entorno mediante la audición y la lengua oral, temporal o permanentemente”.

Estas barreras son invisibles y pasan desapercibidas por las personas oyentes. Los obstáculos de **acceso a la información** para las personas sordas son numerosos, ya que los canales de información son principalmente auditivos-orales.

La discapacidad auditiva repercute principalmente en los siguientes aspectos:



- Función de alerta, tienen que sustituir el oído por la vista.
- Localización de los acontecimientos: les genera desorientación e inseguridad.
- Estructuración espacio-temporal.
- Desarrollo más lento de la rapidez perceptiva.
- Disminuye la conexión con el entorno.
- Problemas de comunicación: no pueden escuchar un mensaje hablado de forma autónoma.
- Problemas de lectura comprensiva.

Pautas a tener en cuenta en la atención al cliente con discapacidad auditiva

Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad auditiva son las de **comunicación**.

Existe una amplia gama de preferencias y estilos de comunicación entre este grupo de personas. Algunas sólo practican la lengua de signos, otros tienen restos auditivos, otras prefieren la comunicación mediante la lectura labial, etc. Por ello, a la hora de entablar una conversación con un cliente con discapacidad auditiva debes tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Se recomienda que algún empleado del establecimiento conozca la lengua de signos.
- Si no conocen la lengua de signos y verbalmente la comunicación presenta dificultades, la forma más sencilla para transmitir el mensaje es mediante un intercambio escrito. También puede utilizar los gestos de forma complementaria, pero sin sobreactuar.
- Si no entiende la información que le ofrece el cliente, hágaselo saber.
- Si el cliente lleva un intérprete de lengua de signos, háblele directamente a él, no se dirija al intérprete.
- Antes de hablarle a la persona con discapacidad auditiva, hay que asegu-

rase de que está prestando atención. Puede hacerle alguna señal o tocarle en el hombro.

- Cuando hable, colóquese frente a la persona y en una zona bien iluminada para que reciba toda la comunicación no verbal posible o pueda leerle los labios.
- Hable con claridad y sin tener objetos en la boca (chicle, tabaco, la mano, etc.).
- Recuerde que **no es necesario elevar la voz** ya que al hacerlo distorsiona el mensaje.
- Cuando mantenga una conversación no se gire o cambie de posición ya que no podrá leer los labios.
- Si hay en el establecimiento algún mostrador o zona de recepción de gran altura (>120 cm.) que impida la comunicación mediante los gestos, acérquese al cliente y posicione frente a él.



⁵ CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas.



- En las zonas de atención al cliente o en las salas de reuniones se recomienda que se instalen dispositivos específicos (bucle magnético⁶ o similar) que permitan la comunicación a las personas que llevan audífonos ya que reducen las interferencias ambientales sonoras.
- En el caso de que una persona con discapacidad auditiva se quede encerrado en el aseo, ascensor u otro lugar, pase una nota informativa por debajo de la puerta para que sepa que le han detectado. Su gran miedo es no saber que han descubierto su situación.
- Es fundamental que el sistema de alarma de su establecimiento sea audible y visual con ráfagas de color (a modo de sirena de bomberos).
- Toda la información que se ofrece de forma oral, debe estar complementada por escrito.
- En el caso de que usted tenga que realizar alguna reserva, para asegurarse de que la información recibida es correcta se recomienda que se envíe un email de confirmación.
- Se recomienda tener paneles informativos que indiquen la ubicación de las diferentes estancias del establecimiento con textos cortos o pictogramas normalizados.

- Si usted tiene que enviarle algún mensaje al cliente, envíele un mensaje de texto a su móvil.
 - Si organizan en su establecimiento algún evento para personas con discapacidad auditiva deben recordar:
 - Contratar dos intérpretes de lengua de signos ya que cada media hora van relevándose para transmitir correctamente la información.
 - Hay que disponer de dispositivos específicos (bucle magnético) que faciliten la comunicación a los clientes.
 - Si se hacen proyecciones, se aconseja que estén subtitruladas.



2.6. Las personas con discapacidad intelectual

Siguiendo la definición de AAMR⁷, las **personas con discapacidad intelectual** son aquellas que se caracterizan por tener un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que coexiste junto a limitaciones en dos o más de las siguientes áreas de habilidades de adaptación: comunicación, cuidado propio, vida en el hogar, habilidades sociales, uso de la comunidad, autodirección, salud y seguridad, contenido escolar funcional, ocio y trabajo.

La discapacidad intelectual se ha de manifestar antes de los 18 años de edad.

Dependiendo del grado de discapacidad pueden tener diferentes dificultades:

- Dificultad para reconocer a personas, objetos y orientarse espacio-temporalmente.
- Dificultad para recordar acontecimientos e información ocurridos en un espacio corto o prolongado de tiempo.
- Dificultad para asimilar, interpretar y retener mensajes o situaciones.



- Entender y ejecutar ordenes y/o realizar tareas.
- Dificultades en la integración social por las barreras sociales existentes.

Pautas a tener en cuenta en la atención al cliente con discapacidad intelectual⁸

Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes. Por ello, a la hora de tratar con clientes con esta discapacidad hay que tener en cuenta:

⁶ Sistema de lazo de inducción que transmite señales de audio directamente a un audífono, eliminando las interferencias o distorsiones acústicas.

⁷ AAMR: American Association on Mental Retardation

⁸ Para más información véase FEAPS Madrid: "Yo comoTÚ".



- Hay que emitir oraciones claras y concisas, evitando las metáforas y la paráfrasis. Puede recurrir a ejemplos que faciliten la respuesta.
- Si el cliente no entiende su mensaje no se lo repita textualmente, intente explicárselo de otra forma.
- No le trate de forma infantil, hágalo acorde a su edad. Es un adulto y si no le informan de lo contrario, toma sus propias decisiones.
- Puede tener dificultades para tomar decisiones de forma rápida, tenga paciencia y respete su tiempo.
- La señalética del establecimiento (indicación de aseos, etc.) debe tener pictogramas sencillos y fácilmente identificables.
- No debe terminar las palabras que se esfuerza por pronunciar.
- No es no, y sí es sí. Si toma una decisión no debe intentar convencerle de lo contrario.

2.7. Personas con enfermedad mental

Las personas con **enfermedad mental** son aquellas que tienen de forma permanente una alteración de los procesos cognitivos y afectivos, que son considerados para el grupo social de referencia como normalizados.

Esta alteración se manifiesta en trastornos del **razonamiento**, del **comportamiento**, de la facultad de **reconocer la realidad** y de **adaptarse** a las condiciones de la vida.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera más adecuado utilizar en el campo de la salud mental el término "trastorno mental", sobre todo en aquellos casos en los que la etiología biológica no está claramente demostrada, como suce-

de en la mayoría de los trastornos mentales.

El concepto enfermedad mental aglutina un buen número de patologías de muy diversa índole, por lo que es muy difícil de definir de una forma unitaria y hay que hablar de cada enfermedad o trastorno de forma particular e incluso individualizada ya que cada persona puede sufrirlas con síntomas algo diferentes.

Las **causas** de la enfermedad mental, están determinadas multifactorialmente ya que integra elementos de diferente índole: **biológico** (genético, neurológico, etc.); **ambiental** (relacional, familiar, psicosocial, etc.) y **psicológico** (cognitivo, emocional, etc.). En función de estos, el desarrollo y tratamiento posterior será diferente.





Las **principales dificultades** que encuentran las personas con enfermedad mental son:

- Dificultades en la integración laboral
- Dificultades en la interacción social
- Dificultad para desenvolverse en situaciones cotidianas
- Barreras sociales: estigmas y rechazo social

Pautas a tener en cuenta en la atención al cliente con Enfermedad Mental

A pesar de los estereotipos existentes, debe saber que la mayoría de las personas con enfermedad mental no son violentas. Uno de los mayores obstáculos que afrontan es la actitud de la sociedad ante su enfermedad.

- Evitar prejuicios y miedos infundados.
- Evitar situaciones de estrés y no ejercer presión sobre ellos en la toma de decisiones.

- Existen múltiples trastornos mentales. Algunos impiden asimilar pautas socialmente aceptadas, otros son hipersensibles, etc. Pregúntele cómo se siente más cómodo y respeta sus manifestaciones.
- En una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su apoyo como lo haría con otra persona. Pregunte cómo puede ayudarle y a quien puede recurrir.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente si presenta dificultades de comprensión.



2.8. Otras personas con necesidades especiales

Existen además otras muchas discapacidades o personas que tienen **necesidades especiales** y a la hora de atenderles también hay que tener en cuenta ciertas pautas de atención. Algunas de ellas son:

- Mujeres embarazadas
- Personas de la tercera edad
- Personas con dificultades en el habla
- Enfermedades crónicas: reumatismo, hemofilia, cardiopatías, asma, etc.
- Personas celiacas. Tienen intolerancia permanente al gluten del trigo, cebada, centeno y probablemente avena. Se

caracteriza por una reacción inflamatoria en la mucosa del intestino delgado que dificulta la absorción de nutrientes.

- Las personas con VIH y SIDA tienen trastornos en su sistema inmunológico, por lo que su organismo es más propenso a contraer infecciones.

Pautas a tener en cuenta en la atención al cliente con otras necesidades especiales

Para las **personas de la tercera edad o con enfermedades crónicas** como artritis, asma, etc. se recomienda que en las zonas donde haya que esperar la atención, existan zonas para sentarse y descansar. Se recomiendan sillas altas y con reposabrazos para facilitar la incorporación.





Personas con VIH y SIDA

- El VIH no se contagia por contacto casual como es tocar la mano, por lo que hay que perder el miedo a saludar de esta forma.
- Estas personas están expuestas a contraer enfermedades infecciosas por transmisión aérea. Si tiene alguna infección respiratoria no trabaje atendiendo al público.

Personas con necesidades dietéticas especiales

Es importante que incluyan en su carta algún menú especial para personas con necesidades dietéticas especiales como son menús vegetarianos, para diabéticos y para celíacos.

En los menús para celíacos debe tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Se eliminará de la dieta para celíacos cualquier producto que lleve como ingrediente TRIGO, AVENA, CEBADA, CENTENO, ESPELTA, KAMUT, TRITICALE y/o productos derivados: (almidón, harina, panes, pastas alimenticias, etc.)
- Pueden tomar todo tipo de alimentos que no contienen gluten en su origen: carnes, pescados, huevos, leche, cereales sin gluten (arroz y maíz),

legumbres, tubérculos, frutas, verduras, hortalizas, grasas comestibles y azúcar.

- Se evitará freír alimentos sin gluten en aceites donde previamente se hayan frito productos con gluten.
- La lista de alimentos aptos para celíacos, está periódicamente actualizada en la FACE⁹.

La clave para ofrecer una atención de calidad es la NATURALIDAD y PREGUNTAR al cliente que necesita



3. Bibliografía y otras direcciones

3.1. Bibliografía y fuentes de imágenes

- Cohen, J. (2004): Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad. United Spinal Association, New York.
- FEAPS: Yo como Tú. Madrid.
- F. ONCE (2006): Atención a clientes con discapacidad. I Congreso Internacional de Turismo para Todos, Islantilla (Huelva).
- PREDIF (2008): Manual para la organización de congresos y ferias para todos". Madrid.
- Telefónica y CERMI (2004): Comunicación para Todos. Madrid.
- UAM (2004): Protocolo de atención a personas con discapacidad en la universidad". 2ª edición, Universidad Autónoma de Madrid.
- Vía Libre (2008): Atención a personas con discapacidad. Madrid.

5.2. Direcciones de interés

- Confederación Estatal de Personas Sordas, CNSE.
www.cnse.es
- Confederación de Personas con Discapacidad Intelectual, FEAPS
www.feaps.org
- Confederación de Asociaciones de personas con Enfermedad mental, FEAFES
www.feafes.com
- Fundación ONCE.
www.fundaciononce.es
- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, PREDIF.
www.predif.org
- Organización Nacional de Ciegos, ONCE.
www.once.es
- Federación de Asociaciones de Celíacos de España.
www.celiacos.org



PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos

La Confederación PREDIF es una asociación sin ánimo de lucro, de ámbito estatal y declarada de utilidad pública, que representa y realiza programas a favor de más de treinta mil personas con discapacidad gravemente afectadas.

Su misión es “promover la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad física, gravemente afectados”.

Se crea en el año 1996 con la unión de los dos grandes Federaciones de Personas con Discapacidad Física gravemente afectados de España, fundamentalmente usuarios de sillas de ruedas. Estas son la Federación Nacional de ASPAYM (Lesionados Medulares y Personas con Grandes Discapacidades Físicas) y la Federación COAMIFICOA (Coordinadora de personas con discapacidad física de las Comunidades Autónomas) que mantienen el objetivo común de la defensa de los intereses específicos de las personas con grandes discapacidades físicas en España.

PREDIF desarrolla de forma centralizada y para todas sus asociaciones diversos programas, que complementan y diversifican la actividad dirigida al colectivo representado.

Siendo PREDIF una Plataforma de representación, sus actividades principales llevan a canalizar los esfuerzos de las Federaciones integrantes para obtener una única voz, más potente, ante la sociedad.

No obstante, PREDIF también lleva a cabo acciones de atención directa a beneficiarios, como es el caso de los programas de termalismo o los programas de vacaciones. Estos programas no se restringen a los socios de las Federaciones que conforman PREDIF, sino que están abiertos a todas aquellas personas con discapacidad que tengan un certificado oficial de minusvalía.

En estas acciones se atiende preferentemente a las personas con discapacidad física gravemente afectadas, lesionados medulares y usuarios de sillas de ruedas en su mayoría, y también con menores recursos económicos.

Los programas y actividades que se desarrollan desde PREDIF son los siguientes:

- Revista PLATAFORMA
- Turismo y Termalismo para personas con discapacidad
- Programa de Turismo Accesible
- Escuela de Vuelo a Vela para Discapitados Motores
- Asesoría Jurídica
- Asesoría en Accesibilidad Universal
- Diseño y mantenimiento de la página WEB
- Transporte adaptado
- Otras actividades

1. Turismo y Termalismo: gestiona un programa anual de viajes de turismo cofinanciado por el IMSERSO del que pueden beneficiarse las personas con discapacidad.

2. Vuelo a Vela: La Dirección General de Aviación Civil, SENASA, (Sociedad para las Enseñanzas Aeronáuticas Civiles) y la Fundación VODAFONE, mediante el convenio suscrito con PREDIF, ponen a disposición de las personas con discapacidad física un planeador adaptado.

3. Turismo Accesible. El objetivo es contribuir a la normalización del turismo para las personas con discapacidad. Con este fin se realizan acciones dirigidas a dos ámbitos:

3.1. Sector turístico, público y privado. Se desarrollan líneas de trabajo de sensibilización, investigación, formación, asesoría y análisis y diagnóstico de accesibilidad. Además, participa en diferentes proyectos europeos sobre turismo y accesibilidad.

3.2. Turistas con discapacidad: Información sobre destinos y establecimientos accesibles.

4. Servicio de Asesoría Jurídica: pretende que todos los que acuden a él puedan asesorarse sobre sus derechos y poder actuar con mayor precisión y conocimiento en su actividad.

5. Asesoría en Accesibilidad Universal. Ante la demanda, tanto de las Organizaciones adscritas a la Confederación como de sus asociados, PREDIF crea en 2007 un servicio de Asesoría Técnica en Accesibilidad. Está dirigido a los asociados, a las Federaciones ASPAYM y COAMIFICOA y a agentes públicos y privados de distintos ámbitos (urbanismo, edificación, transporte, salud, turismo, cultura, educación, deporte, etc.). En definitiva, con este servicio se pretende ser una entidad de asesoría y consulta en materia de accesibilidad, respaldada por su conocimiento y experiencia en el sector del Turismo Accesible.

Para más información:

PREDIF

Avda. Doctor García Tapia 129, Local 5
28030 Madrid

Teléfono: 91 371 52 94

Fax: 91 301 61 20

E-mail: predif@predif.net

Página Web: www.predif.org