

Accesibilidad Cognitiva

Guía de Recomendaciones

FEAPS Madrid



FEAPS
MADRID



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

FEAPS Madrid

Federación de Organizaciones en favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid.

Avda. Ciudad de Barcelona, 108 – Esc. 2 – Bajo D – 28007, Madrid

www.feapsmadrid.org

feapsmadrid@feapsmadrid.org

Colección FEAPS Madrid

Coordina: Ana Gallardo - FEAPS Madrid

Autores: Berdud, M^a Luisa, (Fundación Síndrome de Down de Madrid); Cervera, Álvaro (Aspacen); Chacón, Jose Manuel (Asociación Adisli); Gallardo, Ana (FEAPS Madrid); Marañón, Eunáte (Fundación Tuya); Marco, Alberto (Asociación Afanias); Mirón, Luz (Asociación Pauta); Moreno, Alfonso (Fundación Ademo); Murillo, Isabel (Fundación Ademo); Vela, Ana Belén (APAMA)

Agradecimientos: Álvarez, Aída (FEAPS Asturias); Arsuaga Nacho (Fundación Aprocor); Asenjo, Jesús (Fundación Ademo); López, David (Afanias); Muñoz, Silvia (FEAPS); Peña, Fátima (Asodema); Polanco, Gloria (Afanias); Romero, Leticia (Apama); Tamarit, Javier (FEAPS); y a todas las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo de las Asociaciones y Fundaciones mencionadas, que han compartido su experiencia y sus necesidades con los profesionales que han elaborado esta guía.

Financia: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Pictogramas: Sergio Palao. Procedencia: ARASSAC. Licencia: CC(BY-NC-SA)

Ilustraciones: Alejandro Torrecilla

Fecha de Edición: Septiembre 2014

Diseño y Maquetación: Dimas García y Dilofácil

ÍNDICE

| | |
|--------------------|---|
| PRÓLOGOS | 8 |
|--------------------|---|

| | |
|--|----|
| 1. Introducción, o cómo se estructura esta guía. | 11 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 2. Discapacidad Intelectual y Accesibilidad | 15 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 2.1.La Discapacidad Intelectual: | 17 |
|--|----|

| | |
|-----------------------------|----|
| 2.2.Accesibilidad | 19 |
|-----------------------------|----|

| | |
|--------------------------------------|----|
| 2.3.Accesibilidad Cognitiva. | 21 |
|--------------------------------------|----|

| | |
|---------------------------------------|----|
| 3. Recomendaciones GENERALES. | 25 |
|---------------------------------------|----|

| | |
|--|----|
| 3.1.Buscar información en Internet | 27 |
|--|----|



| | |
|---------------------------------|----|
| Barreras y necesidades. | 27 |
|---------------------------------|----|

| | |
|--|----|
| Recomendaciones relativas al diseño. | 28 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Recomendaciones referentes al lenguaje | 29 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Recomendaciones referentes al contenido. | 31 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Recomendaciones referentes a la interacción persona-pc | 31 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Recomendaciones referentes a la publicidad | 32 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 3.2. Consultar información por teléfono | 33 |
|---|----|



| | |
|---------------------------------|----|
| Barreras y necesidades. | 33 |
|---------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| Recomendaciones para la persona que atiende el teléfono | 34 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| Recomendaciones cuando el ciudadano tiene que apuntar datos | 34 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Recomendaciones referentes a los contestadores. | 35 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Recomendaciones referentes a la interacción persona-teléfono | 35 |
|---|----|



| | |
|---|-----------|
| 3.3. Atención presencial. | 37 |
| Barreras y necesidades. | 37 |
| Recomendaciones para la persona que atiende al ciudadano | 38 |
| Recomendaciones para localizar y ubicar la ventanilla de información | 38 |
| Recomendaciones para mejorar la comunicación e información | 38 |



| | |
|--|-----------|
| 3.4. Transporte. | 39 |
| Barreras y necesidades. | 39 |
| En la compra del billete | 40 |
| El uso del billete | 41 |
| Identificación de paradas/estaciones. | 41 |
| Identificación de los autobuses | 41 |
| Información complementaria visual en el exterior y soportes. | 41 |
| Información sonora y visual en el interior | 42 |
| Información en Internet | 42 |
| El trato del personal | 42 |
| Los tiempos de espera | 42 |
| Los intercambiadores. | 43 |



| | |
|--|-----------|
| 3.5. Localización en vía pública. | 45 |
| Barreras y necesidades. | 45 |
| La señalización | 46 |
| La localización. | 46 |
| Vados peatonales. | 46 |
| Itinerarios | 47 |
| Atención personalizada | 47 |
| <i>Smart cities</i> | 47 |



| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 3.6.Edificación | 49 |
| Barreras y necesidades. | 49 |
| La localización exterior. | 50 |
| Localización interior | 50 |
| Información y documentación. | 50 |
| Atención personalizada | 51 |
| Zonas de espera | 51 |

4. Recomendaciones para entornos específicos. 53



| | |
|--|-----------|
| 4.1.Actividad de ocio accesible | 55 |
| Información previa | 56 |
| Planificación de la actividad | 56 |
| Persona de apoyo. | 57 |
| Materiales. | 57 |



| | |
|--|-----------|
| 4.2.Museos-salas exposiciones | 59 |
| Acceso | 60 |
| Recorridos. | 60 |
| Orientación y localización | 61 |
| Información | 61 |
| Actividades lúdico educativas | 62 |



| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 4.3.Bibliotecas. | 63 |
| Orientación y localización | 64 |
| Mostrador de atención. | 64 |
| Búsqueda en el catálogo | 64 |
| Catálogo. | 65 |
| Otros servicios | 65 |



| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 4.4. Cines y teatros | 67 |
| Acceso | 68 |
| Información | 68 |
| Itinerarios – deambulaci3n | 68 |



| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 4.5. Restaurantes | 69 |
| Orientaci3n y localizaci3n | 70 |
| Bufet y autoservicios | 70 |
| Barra | 70 |
| Terrazas | 71 |
| Informaci3n | 71 |
| Pago | 71 |



| | |
|-----------------------------|-----------|
| 4.6. Aseos | 73 |
| Acceso | 74 |
| Diseños | 74 |
| Luces. | 74 |
| Puertas | 74 |



| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 4.7. Polideportivos | 75 |
| Acceso | 76 |
| Orientaci3n y localizaci3n | 76 |
| Informaci3n | 76 |



| | |
|---|-----------|
| 4.8. Centros comerciales | 77 |
| Acceso | 78 |
| Zonas | 78 |
| Orientaci3n y localizaci3n | 78 |
| Supermercados y tiendas | 79 |



| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 4.9.Sanidad | 81 |
| Petición de cita telefónica | 82 |
| Tiempos de espera | 82 |
| Atención al paciente | 82 |
| Información | 83 |
| Hospitales | 83 |
| Emergencias | 83 |
| Trámites administrativos | 83 |
| Farmacias y recetas | 84 |
| Medicamentos | 84 |



| | |
|---------------------------------|-----------|
| 4. 10.Vivienda | 85 |
| Fincas | 86 |
| Domicilios | 86 |
| Electrodomésticos | 87 |



| | |
|---|-----------|
| 4.11. Máquinas expendedoras. | 89 |
| Identificar funcionamiento | 90 |
| En caso de avería | 90 |

| | |
|---|-----------|
| 5. Futuro | 91 |
| Seguimos incorporando sugerencias | 92 |

| | |
|--|-----------|
| 6. Bibliografía y notas | 93 |
|--|-----------|

PRÓLOGOS

La guía que tiene en sus manos pretende dar respuesta a la creciente preocupación que existe por buscar soluciones en el ámbito de la accesibilidad cognitiva y es fruto del esfuerzo del grupo de profesionales del movimiento asociativo que componen la Comisión de Accesibilidad Cognitiva de FEAPS Madrid y de la colaboración de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Esta publicación de FEAPS Madrid sin duda será un referente en lo que a accesibilidad cognitiva se refiere y será la primera que aglutine, como su propio título indica, recomendaciones a tener en cuenta en el acceso, diseño y desarrollo de entornos, productos, bienes y servicios para que éstos puedan ser utilizables por personas con discapacidad intelectual o déficits cognitivos.

Es justo reconocer la labor y el esfuerzo de los profesionales y personas con discapacidad para elaborar este manual, pues sin duda la tarea ha sido ardua debido, entre otras cosas, a la escasez de normativa reguladora en accesibilidad cognitiva.

Para su desarrollo se ha tenido muy en cuenta por una parte, la experiencia de las propias entidades del movimiento asociativo, así como los aspectos regulados en normas de diversa índole dirigidos a personas con discapacidad sensorial. Pero de manera especial se ha realizado con mucho sentido práctico, pues se ha partido de la propia experiencia de la persona con discapacidad intelectual, desarrollando procesos para, desde sus rutinas diarias, identificar puntos críticos desde el punto de vista cognitivo.

Como movimiento asociativo que representa la discapacidad intelectual o del desarrollo, creemos que es fundamental que, en las soluciones que se lleven a cabo para mejorar la accesibilidad cognitiva, participen personas con discapacidad intelectual desde las fases de diseño, hasta su evaluación, pasando por el testeo, pues ello sin duda contribuirá a mejorar el éxito final.

Desde FEAPS Madrid, confiamos en que esta publicación sirva para llamar la atención sobre el amplio abanico de áreas sobre las que se ha de intervenir en accesibilidad cognitiva y se haga reflexionar sobre la importancia de actuar en ese ámbito para seguir avanzado hacia la participación y por tanto la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Mariano Casado
Presidente FEAPS Madrid

Una de las características que definen a una sociedad moderna es su preocupación por que el respeto de los derechos humanos no se vea obstaculizado por la inexistencia de condiciones de accesibilidad adecuadas a las necesidades de todas las personas. Es una sociedad integradora que responde con sensibilidad e interviene con eficacia organizando los espacios y recursos de convivencia en función de la diversidad humana y diseñando estos y los productos y objetos de modo que puedan ser utilizados por todos, también por las personas con alguna limitación o discapacidad.

La existencia de un escenario accesible es entonces una condición necesaria para lograr la igualdad de oportunidades y la herramienta previa de integración y participación en igualdad. Su ausencia, por el contrario, en demasiadas ocasiones resulta el tipo de discriminación más decisivo y frecuente.

Limitar en lo posible los efectos de la falta de accesibilidad es una prioridad para los poderes públicos. Los responsables de las Administraciones, la sociedad en general y, por supuesto de forma especial, el sector social concernido, estamos convencidos de la necesidad de remover los obstáculos que dificultan a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos de ciudadanía. Por estos motivos, las políticas dirigidas a la consecución de una sociedad accesible han adquirido una gran importancia en los últimos años, realizando una intervención sostenida en las mejoras de accesibilidad, que aspiran a alcanzar de manera efectiva la no discriminación, la plena igualdad de oportunidades y la equiparación de derechos de las personas con discapacidad con el resto de los ciudadanos. Se trata de un objetivo en el que desde la Administración hemos colaborado intensamente con el sector de la discapacidad.

La presente Guía viene a ser tanto una nueva manifestación de esa preocupación por alcanzar mayores cotas de accesibilidad como de la colaboración entre los ámbitos público y privado en beneficio de las personas con discapacidad. Esta guía, por otro lado, tiene un interés especial por cuanto se adentra en un terreno, el de la accesibilidad cognitiva, en el que estamos lejos de haber explorado todas las posibilidades que ofrece para mejorar las condiciones de accesibilidad a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.

En este documento, FEAPS Madrid nos ofrece una herramienta práctica con la que prever las necesidades y disponer los medios necesarios para que las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo encuentren con facilidad el camino de la integración y la igualdad de oportunidades.

Ignacio Tremiño

Director General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad

1

Introducción, o cómo se estructura esta guía

Introducción, o cómo se estructura esta guía

La creciente toma de conciencia de la existencia de barreras en materia de accesibilidad cognitiva entre el colectivo de personas con discapacidad intelectual, impulsó la puesta en marcha en FEAPS Madrid de una comisión de trabajo con el objetivo de recoger y generar conocimiento en este ámbito, y poner sobre el papel una serie de recomendaciones que permitiera a los diferentes agentes diseñar de forma accesible y teniendo en cuenta las necesidades de un colectivo frecuentemente olvidado a la hora de pensar en soluciones accesibles.

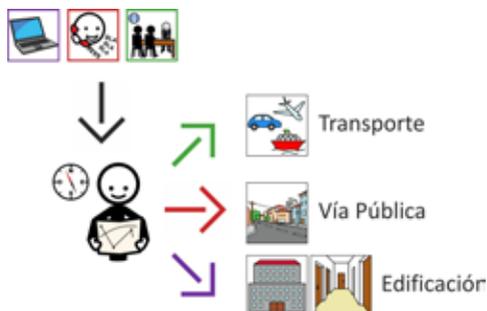
El volumen de áreas de actuación, y la dificultad de generar estudios con evidencia científica, llevaron al grupo de trabajo a definir un esquema de análisis que partía de la necesidad de la propia persona con discapacidad intelectual a la hora de participar en sociedad, y para el que fue una referencia importante la Guía Práctica Sobre Accesibilidad¹, editada por la organización francesa UNAPEI en 2010. Así, el punto de partida para la elaboración de esta guía fue la necesidad o el deseo de la persona para ir a algún lugar o realizar una determinada actividad.

Lo primero que se identificaron fueron los diferentes medios con los que cuenta la persona a la hora de conseguir información para aquello que desea o quiere hacer, siendo Internet, el teléfono o la atención personalizada, los principales canales del proceso.

Estos medios de ofrecer información fueron los primeros en analizarse, y aparecen en esta guía bajo el título Recomendaciones Generales.



El proceso que continúa la persona con discapacidad, una vez obtenida la información sobre el papeleo, medios de transporte, destino, horarios... etc., es el del desplazamiento. En este sentido el grupo analizó las barreras en el transporte, en la orientación en vía pública y en la edificación, y el resultado se incorporó también en el título Recomendaciones Generales.



Por último, se identificaron diferentes ámbitos educativos, de ocio, sanitarios o en la vivienda, en los que además de recomendaciones generales ya incorporadas, se apreciaban otras más específicas. Estos ámbitos están recogidos en el capítulo de Recomendaciones para Entornos Específicos.

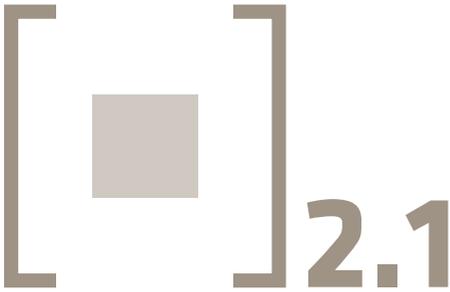


La Guía ofrece asimismo, algunos apuntes sobre discapacidad intelectual y accesibilidad, que los autores han considerado oportuno recoger con el fin de ayudar a a contextualizar la información recogida en esta guía.

Quedan muchos ámbitos por analizar y mucho conocimiento que generar en relación a este ámbito de la accesibilidad. No obstante, confiamos en que las recomendaciones recogidas en esta guía sean de utilidad para aquellos profesionales comprometidos con la igualdad de oportunidades para todas las personas que deseen poner en marcha iniciativas que contribuyan a fomentar la autonomía y la inclusión de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

2

Discapacidad Intelectual y Accesibilidad



[] 2.1

La Discapacidad Intelectual

En los últimos años, desde diferentes círculos relacionados con las personas con discapacidad intelectual se ha intensificado la necesidad de avanzar en materia de accesibilidad más allá de la supresión de barreras físicas. Esta necesidad se ha expresado tanto a nivel profesional, en diferentes comisiones, grupos de trabajo y foros de representación, como a través de la propia voz de las personas con discapacidad, que vienen incluyendo esta demanda en los encuentros de autogestores y que así se lo han hecho saber a los representantes políticos en diferentes ocasiones.

Y es que las personas con discapacidad intelectual han tomado conciencia de la necesidad de avanzar en cuestiones de accesibilidad cognitiva, y la importancia de adaptar el entorno en este sentido para lograr su plena participación, autonomía e inclusión social en todos los ámbitos.

Para entender esta necesidad es necesario conocer cómo la definición actual de discapacidad intelectual se centra en las limitaciones del funcionamiento individual (de la persona) dentro de un contexto social (entorno) en el que se encuentra con una serie de desventajas que generan limitaciones en la actividad y en la participación. Según la definición de la **Asociación Americana de Discapacidades intelectuales y del desarrollo (AAIDD)**, a la que se adhiere FEAPS, la discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones en el funcionamiento intelectual y en el comportamiento adaptativo, que se expresan en habilidades conceptuales, sociales y de adaptación práctica. En todo caso se origina antes de los 18 años².

También se manifiesta en este sentido la **Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) de la OMS**³, que recalca cómo el funcionamiento y la discapacidad de una persona se determinan como una interacción entre los estados de salud (enfermedades, trastornos, lesiones...) y los factores contextuales. Así, también desde este punto de vista, la persona ve potenciada o limitada su capacidad para participar en el entorno en función de que éste sea facilitador o interponga barreras.

La existencia o no de barreras en el entorno es un elemento que también aparece en la **Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad**⁴ y así lo manifiesta en su artículo 1: «las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás».

Tanto desde el marco teórico como desde el normativo, pero fundamentalmente desde el práctico, la visión de la discapacidad intelectual ha dejado de centrarse en las limitaciones individuales, para enmarcarse en un contexto cultural y de participación donde cada día se pone más el acento en las capacidades que conviven con las limitaciones.

Desde el movimiento asociativo **FEAPS**, se ha considerado a la persona con discapacidad intelectual como «un individuo con sus características, intereses y fines propios e irrepetibles equiparables a los de cualquier otra persona»⁵ y se ha defendido su derecho ciudadano como la máxima expresión del principio de inclusión. La revisión de su misión⁶, en 2010, ha incorporado también los factores contextuales, como parte del éxito de su proyecto inclusivo.



Accesibilidad

Hasta finales de 2013, dos han sido las leyes a las que referirse en materia de accesibilidad en la última década en España: La **Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal⁷**, **LIONDAU**, y la más reciente **Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad** que España ratifica en 2008 incorporándose al marco legislativo español.

Es en diciembre de 2013 cuando debido a la Ley de Adaptación normativa⁸ a la citada Convención Internacional, se regularizan y funden la LIONDAU, la Ley 13/1982 de Integración Social de Personas con Discapacidad⁹ y la Ley 49/2007 de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad¹⁰ en el **Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre que aprueba el texto refundido de la Ley General de Derechos de las personas con Discapacidad y de su Inclusión Social¹¹**, y que pasa a ser el texto de referencia para la garantía de la accesibilidad en España.

Así, la Ley General recoge de la LIONDAU los conceptos de Accesibilidad y Diseño Universal, de forma que el primero queda reflejado como «la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables para todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible». De forma más comprensible, y tal y como lo expresan las personas con discapacidad intelectual:

La **Accesibilidad** es una característica que tienen algunos lugares a los que se puede llegar o entrar fácilmente.

También es una característica que tienen algunas cosas que se comprenden con facilidad.

También recoge, como hacía la LIONDAU, la definición de Diseño Universal, como «la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado». Expresado en lectura fácil:

El **Diseño Universal** es una característica de las cosas que pueden ser usadas por todas las personas sin necesidad de adaptarlas.

La batería de derechos recogida en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, se recogen también en la Ley General, de forma que el Artículo 5 de ésta refleja el ámbito de aplicación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal; y el 22 se refiere exclusivamente a Accesibilidad, para regular las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en diferentes ámbitos en los artículos 23 a 29.

Las referencias incluidas en la Ley General a formatos adecuados de información y consentimiento para que resulten accesibles y comprensibles; las ayudas y servicios auxiliares para la comunicación; una apropiada señalización; los sistemas aumentativos y alternativos...; son oportunidades para continuar avanzando en materia de accesibilidad y especialmente en el ámbito cognitivo para dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, de forma que puedan ejercer en igualdad de condiciones que los demás, su derecho a la autodeterminación.



2.3

Accesibilidad cognitiva

La Autodeterminación significa que cada persona pueda gestionar su destino, decidir sobre los aspectos de su día a día y de su vida, y que pueda planificar planes importantes para él. También implica la importancia de que la persona conozca las consecuencias de sus actos.

La accesibilidad cognitiva ha de tener en cuenta las herramientas esenciales para la autodeterminación definidas por FEAPS¹²:

- La comunicación (ya sea mediante lenguaje oral o sistemas alternativos).
- Las interacciones sociales significativas y recíprocas.
- La posibilidad de controlar con eficiencia la conducta de los demás.
- La permanente información por adelantado así como la información de lo realizado.
- La presencia en un entorno que ofrezca oportunidades y respete la diversidad.
- El clima social afectivo positivo.
- La participación en un contexto libre de situaciones que impliquen amenaza o riesgo personal indebido.
- El mantenimiento y aumento de la autoestima.

También ha de tener presente las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad¹³, referidas a:

Las habilidades relacionadas con el procesamiento de información:

- Atención.
- Percepción.
- Memoria.
- Resolución de Problemas.
- Comprensión.
- Establecimiento de analogías.
- Lectura.
- Lingüística.
- Comprensión verbal.

Las habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas, relacionadas con la capacidad para interactuar con los demás y con el entorno.

Así, las iniciativas y las buenas prácticas a generar, para garantizar la accesibilidad cognitiva deberían dar solución a barreras relacionadas con algunas de las dificultades a que se enfrentan las personas generadas por su limitación intelectual:

- El control del espacio y tiempo.
- El control ante situaciones inesperadas.
- Comprender las informaciones.
- Appreciar la importancia relativa de las informaciones puestas a su disposición.
- La comprensión de su entorno inmediato.
- La comprensión de conceptos abstractos.
- Realizar cálculos y el razonamiento lógico.
- Comprender los convencionalismos y normas sociales.
- Adaptarse a los cambios imprevistos

Estas soluciones deben:

- Disminuir la dependencia actual de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo a la memorización.
- Generar el mayor número de formatos complementarios como sea posible para ofrecer la información y garantizar la posibilidad de participación e interacción.
- Reducir la necesidad del destinatario de utilizar habilidades organizativas complejas.
- Presentar un nivel de vocabulario o nivel de lectura que se aproxime al nivel de comprensión de los receptores.
- Ofrecer siempre que sea posible información por adelantado, o información en tiempo real de forma permanente en el tiempo.
- Sensibilizar en la necesidad de ofrecer «apoyos personales», a través de relaciones humanas amables.

La misión de FEAPS considera que la inclusión social no es algo que la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo aprenda sino que es esencialmente algo que la sociedad en su conjunto promueve, contextos de pertenencia social, de participación para todas y todos los ciudadanos, con independencia de las condiciones o circunstancias personales¹⁴.

Garantizar la accesibilidad cognitiva y los entornos comprensibles, redundará en la inclusión de la persona con discapacidad intelectual o con capacidades cognitivas alteradas, y en definitiva contribuirá a mejorar su calidad de vida y a construir una sociedad más justa y solidaria.

Un grupo de personas con discapacidad intelectual de la Asociación APAMA ha elaborado una definición de accesibilidad cognitiva que dice que es:

- Una forma de dar información que las personas entiendan.
- Se puede aplicar a cualquier área.
- Que las personas sean capaces de entender la información más clara.
- Puede ser útil para extranjeros, despistados, personas que no sepan leer.

3

Recomendaciones generales



3.1

Buscar información en Internet

Barreras y necesidades

En general, las personas con discapacidad intelectual muestran dificultad para encontrar la información que necesitan en las páginas *web*. Manifiestan la existencia de una saturación de información y dificultad a la hora de comprender la estructura de la página y la organización de contenidos, con lo que no saben hacia dónde ir, o tienen que tomar demasiadas decisiones (una por clic) sin alcanzar el éxito al final de la búsqueda, lo que les produce frustración y les lleva al abandono de la actividad.

Un elevado número de ventanas que se abren y que no pueden cerrar; vídeos que empiezan a correr sin que nadie haya dado al *play*, tiempos de espera demasiado largos mensajes de error que no permiten vuelta atrás...; son algunas de las barreras expresadas ya que el control del tiempo es una de los déficit que presentan o pueden presentar las personas con discapacidad intelectual.

En la actualidad, las pautas de accesibilidad *web* establecidas y analizadas por el World Wide Web Consortium (W3C), no recogen la comprensibilidad de la estructura web o de sus contenidos, por lo que aunque sin duda las pautas contribuyen a hacer más accesible la página, el hecho de que ésta sea más (triple A de accesibilidad) o menos accesible (nivel A) no significa que una persona con discapacidad intelectual vaya a interactuar mejor o peor con ella.

En el ámbito *web*, como en otros, el acceso de la persona dependerá de varios aspectos. Por un lado, la facilidad que la propia página ofrezca al usuario para encontrar y comprender la información, algo que será sin duda un elemento importante para su motivación a la hora de repetir la experiencia. Además, las competencias y los conocimientos de la persona en el manejo de Internet, también repercutirán en una mayor o menor frecuencia de uso y en definitiva en una mayor o menor brecha digital.

Recomendaciones relativas al diseño

- El diseño debe ser sencillo, intuitivo y bien estructurado en relación a los contenidos.
- Es bueno que la estructura y organización de la página sea similar en todas sus secciones, y que éstas se puedan personalizar y diferenciar con colores o imágenes.



- La estructura tiene que seguir un orden lógico, y adecuarse a los contenidos. Por ejemplo, ordenar la información por paquetes similares: Alimentación, ropa, libros...
- La estructura y el diseño de la página tienen que ayudar al visitante a encontrar la información con el mínimo número de *clicks* posibles. Cada *click* es una decisión que toma la persona. No deberían ser necesarios más de 5, siendo un número razonable 3.
- Si la página me va marcando el camino que he seguido con una «miga de pan» o «hilo de Ariadna» será más fácil que pueda volver a una página que he visitado con anterioridad y en la que deseo seleccionar una opción diferente, y situarme en el contexto de la página que estoy visitando.
- Se tienen que reducir o eliminar los elementos emergentes, la publicidad y los cambios de apariencia constantes, y especialmente los no deseados, en la página *web*.
- Cuando la página me permite escribir datos o comentarios, como por ejemplo en los formularios, las cajas de texto deberían permitir que se vea la totalidad del texto que se escribe en ellas.
- Los menús es preferible que no sean desplegables, de esos que sólo los ves si tienes el ratón encima. Hay personas con problemas de motricidad fina que no aciertan al seleccionar las opciones. Cada subnivel de menú, debe activarse y fijarse con un *click*.



Recomendaciones referentes al lenguaje

- Utilizar un lenguaje claro y conciso en los elementos que configuran la estructura de la página y su navegación.
- Hacer un esfuerzo por seleccionar la palabra más fácil para referirse a conjuntos de cosas que definen una sección de la página *web*.

- Acompañar las opciones de elección de los menús principales de iconos que apoyen la comprensión del texto.



- Ofrecer la información en soportes diferentes garantiza el derecho y acceso a la información ya que entre las personas con discapacidad intelectual hay un elevado número de ellas que no ha aprendido a leer. Además, facilitamos la información a personas inmigrantes o que no conocen el idioma.



Escucha



Lectura fácil

- La lectura fácil¹⁵ es una herramienta para facilitar la comprensión de textos muy válida para que aquellas personas con dificultades lectoras o poco conocedoras del idioma puedan leer los contenidos de la web.

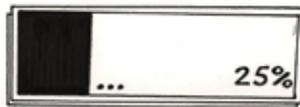
- Incorporar fotografías que tengan un contenido, esto es que no son sólo decorativas, ayuda a la comprensión del texto y a que se produzca el recuerdo de la información ofrecida.

Recomendaciones referentes al contenido

- Es fundamental que en la página pueda identificarse claramente un *click* de ayuda o contacto que permita a la persona ponerse en contacto con alguien de la organización, empresa o con un servicio de atención al cliente.
- También es importante ofrecer a las personas una información básica de dónde está físicamente la empresa o las instalaciones de la organización, un mapa de la zona, un teléfono, cómo llegar en transporte público y en caso de existir, qué servicios de apoyo ofrecen a las personas con discapacidad.

Recomendaciones referentes a la interacción persona-pc

- Mostrar un indicador de tiempo de carga o tiempo restante cuando al hacer un *click* la página tiene que cargar un vídeo o un documento muy pesado. De esta forma la persona sabe que la página está haciendo algo y el tiempo aproximado de espera que tiene.



- Incorporar un mensaje informativo a las páginas de error, (tanto las páginas *web* como cuando te descargas un documento) que ofrezcan una solución a la persona. Por ejemplo, Esta página no funciona, pulsa el botón de atrás para volver dónde estabas.
- Al dar opción de contactar, evitar que los correos electrónicos escritos en la página estén enlazados directamente a un servidor de correo, tipo Outlook. Esto implica la ejecución de la instalación de un programa y dificulta a la persona continuar con lo que estaba realizando.
- Indicar la forma correcta de escribir la información que poner en los formularios, con un texto o audio de apoyo en cada caja. Por ejemplo, cómo escribir el DNI o el teléfono (con guiones, sin ellos, con puntos...)
- Evitar borrar toda la información volcada en un formulario si al darle a enviar había algún error. Que destaque en otro color el campo o campos mal escritos, pero que permanezcan todos los que están bien.

- Cuando se envía un formulario pidiendo información, debería mandarse automáticamente una copia al correo electrónico de la persona que lo manda. Así cuando la empresa u organización conteste, la persona podrá tener herramientas para saber qué preguntó exactamente. Además, sería bueno que con la respuesta del correo se incluya la petición que se realizó de inicio.

Recomendaciones referentes a la publicidad

- Evitar las ventanas de publicidad imposibles de cerrar.
- Identificar claramente la «X» de cerrar la ventana desde el primer momento.
- Indicar el tiempo que dura abierta la publicidad para saber cuánto hay que esperar.
- Evitar las ventanas emergentes no solicitadas, tipo: al pasar el ratón por encima-abrir ventana.



3.2

Consultar información por teléfono

Barreras y necesidades

En la atención telefónica, las personas con discapacidad intelectual echan de menos la oportunidad de poder dirigirse a una persona, y no a una máquina. La mayoría de ellos consideran que las opciones de elección que ofrecen los contestadores son muchas, difíciles, o no saben cuál deben elegir, e incluso la dificultad a la hora de realizar determinadas acciones a través de la botonera telefónica si están utilizando un teléfono táctil.

Otro de los aspectos que exponen las personas con discapacidad es la falta de conocimiento de las personas que atienden vía telefónica para dirigirse a una persona con discapacidad intelectual, y el hecho de tener que volver a llamar una y otra vez hasta que aciertas con la división o sección con la que quieres hablar cuando los protocolos de las empresas impiden pasar la llamada de forma interna de uno a otro departamento.

También indican que como no te dan un número de llamada o demanda, si las llamadas se pierden o apagan, tienen que empezar otra vez de cero y contar lo que ya habían contado a otro operador.

El tema cultural, y el lenguaje asociado a los operadores telefónicos también es complicado cuando se utiliza una palabra poco frecuente en «español de España» para referirse a un término concreto, al proceder de países latinoamericanos o zona del Pacífico.

Recomendaciones para la persona que atiende el teléfono

- Hablar de forma clara, y más despacio cuando el interlocutor lo solicita o al identificar que éste pueda tener alguna dificultad de oído o comprensión. Algunas personas pueden necesitar más tiempo para procesar la información.
- Repetir las opciones a la persona para que le queden claras.
- Preguntar si lo ha entendido bien o si necesita que lo repitas.
- Identificarte con tu nombre y con un número de empleado. Si la persona necesita volver a llamar, es mejor que sea el mismo operador quien continúe resolviendo su demanda.
- Identificar la consulta con un número, por si hay que llamar otra vez, que queden registrados los pasos anteriores.
- Intentar aislar los ruidos del entorno para que la persona pueda escuchar bien.
- Utilizar palabras que entienda la persona con la que hablas. Procurar no utilizar términos propios de un país diferente al de la persona a la que nos dirigimos.

Recomendaciones cuando el ciudadano tiene que apuntar datos

- Dar tiempo para buscar papel y boli con el que apuntar. Anticiparse y preguntar si tiene a mano un papel y boli con el que tomar nota.
- Dar tiempo a la persona para que pueda escribir bien toda la información que se está ofreciendo al interlocutor.
- Dar la posibilidad de enviar la información ofrecida a un número de móvil o a un correo electrónico.

- Generar sistemas que permitan asociar DNI a teléfono/mail de cliente para que te den la información siempre por esa vía y no tener que repetir cada vez que llames.
- Al dar una cita horaria, mejor decir 7:30 de la tarde, que 19:31h.

Recomendaciones referentes a los contestadores

- Para que se oiga y se entienda la información, garantizar una buena calidad en el volumen del sonido y dicción del contestador. Evitar los ruidos de fondo.
- Evitar dar muchas opciones en el contestador. De tres a cinco son suficientes. Cuando son más, la persona olvida las opciones y pierde el hilo.
- Una de las opciones que debe dar el contestador es hablar con una telefonista.
- Procurar un tono menos lineal de los contestadores, enfatizando la locución y graduando la entonación.
- Dar la posibilidad de volver a oír el mensaje.
- Cuando el contestador te dice que el número no está disponible o que la empresa no te puede atender ahora, que te diga en qué horario puede hacerlo, o cuando podrá estar otra vez disponible.

Recomendaciones referentes a la interacción persona-teléfono

- Identificar que no se han olvidado de ti o se ha perdido la llamada en los tiempos de espera musicales. Es recomendable que el telefonista recupere la comunicación y avise que sigue buscando la información solicitada, o que las líneas siguen ocupadas.
- Si hay posibilidades de elegir opciones, facilitar hacerlo mediante botón de número y también mediante voz, ya que los teléfonos táctiles dificultan el pulsado.
- Si durante la conversación es necesario introducir un número largo (número de móvil, número de factura, etc) debe poder hacerse por voz o mediante los botones del teléfono. A veces el tiempo es insuficiente. Debe darse más tiempo e identificar que se ha terminado diciendo FIN, o marcando una tecla (por ejemplo asterisco «*», o almohadilla «#»)
- Ofrecer a los profesionales formación en claves para dirigirse y atender a personas con discapacidad.



3.3

Atención presencial

Barreras y necesidades

En la atención personalizada, las personas con discapacidad intelectual se suelen encontrar con que la persona que les atiende se dirige a su acompañante y no a ellos. Es una de las primeras reivindicaciones que hacen en la atención presencial. Además, reclaman la existencia de soportes de información fácilmente comprensibles, ya que las informaciones escritas suelen ser difíciles de leer, en tamaños de letra muy pequeños, y con mucha información muy junta.

Recomendaciones para la persona que atiende al ciudadano

- Dirigirse a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Hablar claro y pausado. Utilizar palabras sencillas y preguntarle si entiende lo que se le está explicando.
- Formar al personal en claves para la atención y comunicación con personas con discapacidad.
- Adaptar el ritmo de la explicación al nivel de comprensión de la persona.
- Tener paciencia.

Recomendaciones para localizar y ubicar la ventanilla de información

- Eliminar los obstáculos que puedan impedir la localización de la ventanilla de información desde la puerta de entrada.
- Indicar y señalar bien el itinerario que se debe seguir hasta el puesto de información si no es posible la visualización desde la entrada.
- Situar la ventana de información en una zona visible desde el itinerario de tránsito de personas.
- Utilizar números arábigos (del 1 al ...) y en una secuencia lógica, correlativos y de menor a mayor, de izquierda a derecha, para identificarlas, si hay más de una ventanilla y están numeradas.
- Que la información se ofrezca de forma visual y también sonora si hay más de una ventanilla y están numeradas.

Recomendaciones para mejorar la comunicación e información

- Eliminar barreras físicas: diferencias de altura entre personas, mamparas de cristal que impiden la comunicación...
- Colocar una mesa o mostrador de atención al cliente que permita la cercanía y cree un clima de confianza.
- Ofrecer información en diferentes formatos: audio, lectura fácil... y con apoyo de imágenes o pictogramas.
- Planos sencillos, donde sólo aparezca la información relevante y esquemática.
- Evitar pintar o escribir sobre zonas de texto en planos o folletos de información que vayas a entregar al cliente.
- Seleccionar bien qué información damos en papel, para no saturar con folletos y trípticos.



3.4

Transporte

Barreras y necesidades

El hábito de las personas a desplazarse es un derecho que puede verse vulnerado debido a la dificultad que éstas pueden encontrar en diferentes momentos del proceso del viaje o del desplazamiento. El derecho a la movilidad está recogido en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, así como su utilización de forma cómoda y segura.

Un transporte accesible supone una mayor autonomía de las personas con discapacidad.

En la compra del billete

- Ofrecer información clara sobre los puntos de venta de billetes a través de Internet o con carteles identificativos en los propios puntos de venta, con el objetivo de poder localizarlos con facilidad.



- Proporcionar información sencilla y concreta sobre los tipos de billete que existen, qué tipo de servicio ofrecen y qué precio tienen. Seguir las reglas de elaboración de textos en fácil lectura.
- Destacar los tipos de tarifas reducidas existentes para determinados colectivos así como la forma de solicitarlas. Ofrecer esa información en soportes de fácil lectura.
- Instalar un software sencillo y comprensible en el caso de la compra de billete a través de máquinas automáticas. Garantizar que sea testeado por personas con discapacidad intelectual para conseguir un uso fácil del mismo.
- Disponer de un sistema alternativo de ayuda si la máquina no coge el dinero, o no funciona. Para ello se propone que exista personal que nos indique cómo poder comprar el billete, o en su defecto, un interfono de fácil uso y localización para solicitar apoyo personal.
- Si se ofertan nuevos tipos de billete, como las tarjetas de contacto, realizar campañas de difusión para dar a conocer su existencia y funcionamiento.

El uso del billete

- Destacar la localización del interfono en la máquina o estación y garantizar su uso fácil para los casos en que el billete no funcione y sea necesario contactar con personal.

Identificación de paradas/estaciones

- En las paradas de autobús, mejorar la información que se ofrece: autobuses que paran, todas las paradas de cada línea de autobuses (numeradas o referenciadas a determinados hitos urbanos), o tiempos de espera.
- En las paradas de autobús dar información sobre posibles aplicaciones existentes para facilitar los recorridos y la información a los viajeros.
- Numerar las paradas en cada línea, para saber si la parada en la que se encuentra el viajero es la correcta y para posterior información sonora y visual en el coche y planos.
- Colocar planos zonales en las paradas de autobús, para orientar al ciudadano en el entorno más cercano en el que se encuentra.
- En el metro, es difícil saber por dónde salir. Interpretar las salidas en los planos es complicado. Numerando las salidas y señalizando ese código numérico en plano y cartel, se facilita la comprensión y la orientación.

Identificación de los autobuses

- Destacar número y destino del autobús en cabecera.
- Si hay varios autobuses al mismo destino, identificar una parte del recorrido. (Ej: por centro comercial)

Información complementaria visual en el exterior y soportes

- Diseñar planos de línea y de red de servicios fácilmente comprensibles.
- Numerando las paradas de las líneas de autobús, es más fácil saber en cuál me tengo que bajar. (Ejemplo: Próxima parada: parada número 15. Castellana esquina Juan Bravo. Correspondencia con...)
- En las marquesinas, identificar junto al número de la línea, el número de la parada.

Información sonora y visual en el interior

- Poner un panel de información al final del autobús, porque a las personas en silla de ruedas, les obligan a ir de espaldas a la marcha del autobús. Esas personas no pueden ver ningún panel de información, porque el que hay está colocado a la altura del conductor.
- Para cuando el ruido impide escuchar el audio, puede ponerse un sistema que te mande información por bluetooth u otro sistema tecnológico al móvil.
- Identificar la parada en la que me bajo es más fácil si el audio y el panel me dicen el número de la parada (porque previamente las hemos numerado)
- Para situarnos en el recorrido se puede poner un sistema que me diga qué estaciones o paradas son las próximas y qué tiempo queda para llegar.
- El cartel de información no debe ir muy rápido para que las personas con dificultad lectora puedan tener tiempo suficiente para leer.
- En el andén de metro, señalar con un cartel en bandera el punto de información al viajero para que se vea desde todo el andén dónde y a qué distancia está.

Información en internet

- Una buena explicación de los recorridos y paradas de las líneas para saber qué autobús tengo que coger y dónde me tengo que bajar. Acompañar información escrita con la visual y con fotos de destino significativas.
- Asociar la información con planos de las zonas.

El trato del personal

- Incorporar personal de atención e información al viajero, especialmente si se produce un imprevisto en una línea.
- Formar al personal (revisores, conductores...) para que tengan nociones de atención y comunicación con personas con discapacidad intelectual.

Los tiempos de espera

- Situados en un lugar visible y que sean comprensibles.
- Respetar los tiempos de llegada, especialmente si se han adelantado a lo previsto.

- Si se produce un cambio en la llegada de trenes a vías, ampliar los tiempos de salida para asegurar que personas con movilidad reducida lleguen a tiempo al andén. Notificar de forma conveniente este cambio a través de luminosos y megafonía.

Los intercambiadores

- Clasificar la relación autobús-dársena-isla-intercambiador y publicar esta información en Internet.
- Identificar número de autobús y destino con dársena.
- Identificar número de autobús y destino con isla.
- Identificar número de autobús y destino con intercambiador.
- Indicar en luminosos y señales los itinerarios hasta las dársenas.
- Incorporar un punto de información al viajero (con personal).
- Identificar las dársenas con colores, sobre todo si hay diferentes plantas en el intercambiador.



3.5

Localización en vía pública

Barreras y necesidades

El paisaje urbano¹⁶ de los pueblos y ciudades es un constante flujo de estímulos visuales y sonoros que pueden facilitar o no la orientación y la movilidad de las personas. Demasiada estimulación visual en la que la señalización y la publicidad luchan por su espacio, y los ruidos procedentes de sistemas de información o de tipo comercial, no se quedan atrás.

Las personas con discapacidad tienen dificultades para procesar tanta información, y discriminar la que necesitan. Esta dificultad puede causar estrés, provocar dudas en el recorrido del itinerario que está realizando la persona, y frustrar la autonomía del individuo.

La señalización

- Estandarizar la señalización urbana contribuye a una mejor y más fácil localización por parte de las personas con discapacidad, al identificar formas y colores con un tipo de información ofrecida al ciudadano.
- Utilizar un tipo de letra y tamaño de fácil legibilidad, con un contraste suficiente y conforme marca la norma UNE 170.002, de requisitos de accesibilidad para la rotulación.
- Destinar con exclusividad los puntos de señalización urbana a ofrecer información, y no compartirlos con publicidad, para evitar el ruido visual y que la información pase desapercibida.
- Incorporar apoyo pictográfico a la señalización siempre que sea posible, haciendo uso de recursos gráficos lo más universales y normalizados posible. Estandarizar esa pictografía.

La localización

- Identificar siempre las vías en los cruces de calles, indicando el nombre de las mismas en las esquinas y en zonas intermedias en aquellos tramos de calle que sean especialmente largos.
- Numeración de todos los portales de finca, en lugar y con tamaño y contraste suficiente. Numerar también los locales comerciales.
- Identificar el nombre del edificio, organización que lo explota, espacio, o delegación si fuera necesario, en el exterior, y con tamaño y contraste suficiente, ofreciendo información y no sólo imagen de marca.
- Diseñar y ubicar planos simples, con un radio de visibilidad no mayor a una distancia de 30 minutos caminando y destacando hitos fácilmente identificables en el entorno.
- Ubicar y orientar esos planos en el sentido de la vista, para facilitar la comprensión.

Vados peatonales

- Señalizar de forma horizontal y vertical y especialmente en calzada la existencia de vado peatonal, destacando las líneas transversales al itinerario del peatón en aquellos casos en los que no se dibuja el paso de cebra completo. Llamar la atención cuando además existe un carril bici, vías para el tranvía u otros carriles especiales.

- Destacar con señalización horizontal en calzada el sentido en el que viene el tráfico, y especialmente en el caso de vías que compartan carriles destinados a diferente tráfico de vehículos: carril bus, ciclocarril, tranvía, coches...
- Indicaciones lumínicas y auditivas para el paso de peatones, e incorporación de tiempos de paso.
- Dar tiempos de paso suficientes para realizar el cruce sin comprometer la seguridad del peatón que pueda tener movilidad reducida.
- Isletas de descanso en tramos de paso demasiado largos.

Itinerarios

- Facilitar un itinerario libre de obstáculos, tanto físicos como visuales, en aceras y recorridos peatonales de todo tipo.
- En espacios de gran amplitud, incorporación de planos identificando claramente servicios y salidas que se pueden incorporar.
- Reducir o limitar la utilización de vía pública por parte de elementos decorativos, publicitarios o terrazas de comercios y locales comerciales.

Atención personalizada

- Formar al personal de los servicios públicos que trabajan en calle en atención a personas con discapacidad intelectual: policía municipal, servicios de limpieza, servicios de estacionamiento regulado...

Smart cities

- La incorporación de Aplicaciones y tecnología móvil para la movilidad y servicios ha de ser sencilla y tener en cuenta para su usabilidad las necesidades de personas con déficits cognitivos.



3.6

Edificación

Barreras y necesidades

El paisaje urbano va incorporando innovadores y significativos diseños tanto en el interior como en el exterior de los edificios. En muchas ocasiones, estos diseños convierten el exterior de los edificios en hitos fácilmente reconocibles, mientras que en otras tal vez por concepciones demasiado minimalistas hacen que éstos pasen desapercibidos. Los espacios interiores, en los que se tiende cada vez más a la amplitud de espacios y a los tonos neutros, requieren del diseño de itinerarios que faciliten la orientación de las personas en su interior.

No hay que olvidar que las nuevas tendencias conviven con lo ya edificado, en los que en ocasiones se echan en falta elementos que permitan la identificación, y que en interiores presentan espacios más divididos que implican mayor existencia de recovecos e itinerarios más complicados.

La localización exterior

- Numerar todos los portales de finca, en lugar y con tamaño y contraste suficiente. Numerar también los locales comerciales.
- Identificar el nombre del edificio, organización que lo explota, espacio, o delegación si fuera necesario, en el exterior, y con tamaño y contraste suficiente, ofreciendo información y no sólo imagen de marca.
- Rescatar la singularidad del edificio, si la tuviera, para su volcado en planos turísticos, de zona o informativos.
- Diferenciar claramente si el edificio tiene más de una entrada, mediante señalización. También es recomendable el uso de colores distintos para entradas distintas.
- Facilitar la ubicación del edificio cuando se encuentra en una urbanización, campus, etc., mediante directorio colocado en la entrada, señalización... y cuidar la señalización de los itinerarios principales.
- Evitar el uso de telefonillos con código + campana para el acceso a los pisos. Son de difícil comprensión y de complicada usabilidad.

Localización interior

- Entrada con visibilidad a mostradores de información, pasillos, escaleras y ascensores.
- Localización del mostrador de información en zona cercana al acceso principal, así como del directorio.
- Incorporar apoyo pictográfico a la señalización siempre que sea posible, haciendo uso de recursos gráficos lo más universales y normalizados posible. Estandarizar esa pictografía.
- Planos simples, destacando áreas y zonas con códigos cromáticos que se correspondan con decoración o señalización.
- Señalar las zonas, departamentos y servicios convenientemente y conforme a su código en los planos.
- Señalar bien las salidas.

Información y documentación

- Ofrecer información escrita en formatos de fácil comprensión, lectura fácil, acompañada de apoyos pictográficos.

Atención personalizada

- Formar al personal en atención a personas con discapacidad.
- Recomendaciones específicas del capítulo dirigido a la atención personalizada de esta misma guía.

Zonas de espera

- Disponer de bancos y zonas de descanso accesibles en pasillos o puntos de espera.
- Implantar un sistema de turnos de espera de fácil comprensión, con codificaciones sencillas, que no combinen demasiadas letras y números.
- Facilitar la información de turno de forma visual, auditiva, sensorial o a través de dispositivos técnicos o móvil. Posibilidad de disponer de ayuda de personal para el aviso de turno.
- Señalizar de forma lógica los números de ventanilla, y especialmente aquellas ocultas desde el radio de visión de la zona de espera.

4

Recomendaciones para entornos específicos



4.1

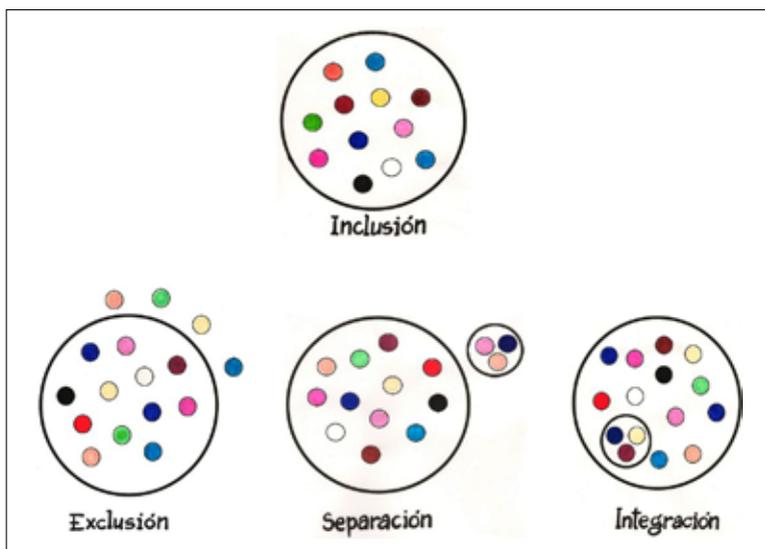
Actividad de ocio accesible

FEAPS Madrid ha sido pionera en la definición de un Modelo de Servicio de Ocio Inclusivo¹⁷ que se desarrolla desde la concepción del papel prioritario que desempeña el ocio en la vida de todas las personas, con y sin discapacidad, para lograr la autodeterminación, el bienestar social, la realización personal y la inclusión social.

La puesta en marcha de este modelo dio lugar a la creación de una red de servicios de ocio¹⁸ que fomentan la participación de las personas con discapacidad intelectual en la comunidad y que defiende la gestión de apoyos orientados a satisfacer las expectativas, demandas y necesidades de ocio de las personas con discapacidad intelectual a través de la mediación en actividades del entorno y del desarrollo de programas de actividades normalizadas y continuadas.

Información previa

- Ofrecer información previa sobre esta actividad, en formatos de fácil lectura y/o audio.
- Indicar si se trata de una actividad inclusiva, de integración o específica, así como el número de total de plazas, las plazas reservadas para personas con discapacidad, y si el establecimiento provee o no de personal de apoyo durante el desarrollo de la actividad.



Planificación de la actividad

- Planificar la actividad en función de las necesidades de apoyo de los participantes, especialmente cuando hablamos de actividades de integración o inclusivas.
- Disponer de formularios y/o entrevistas previas que nos permitan conocer las necesidades de apoyo de la persona con discapacidad, para facilitar durante la actividad los apoyos necesarios.
- Informar a los monitores de la actividad sobre las particularidades de los participantes que requieran una provisión de apoyos especial.
- Formar a los monitores y personal de apoyo, en cómo relacionarse con personas con discapacidad.

Persona de apoyo

- Especificar al participante si la actividad exige que la persona con discapacidad lleve su propio acompañante, o si el establecimiento cuenta con personas de apoyo formados para tal función.
- Ofrecer a los posibles interesados en la actividad si el establecimiento no dispone de la figura de persona de apoyo, la existencia de organizaciones¹⁹ que sí los prestan.

Materiales

- Adaptar los materiales necesarios a fácil lectura o contar con herramientas de comunicación aumentativa.



4.2

Museos-salas exposiciones

El reciente Manifiesto por una Cultura Inclusiva²⁰ publicado por FEAPS Madrid define Cultura Inclusiva como aquella que garantiza el disfrute de los bienes y servicios culturales a todos los ciudadanos, facilitando el acceso y los apoyos a la personas según sus necesidades; la Cultura Inclusiva es —dice el Manifiesto— la que hace posible la participación de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.

Este mismo Manifiesto, considera que la existencia de barreras físicas, sociales, cognitivas y de comunicación disuaden a las personas de participar en la cultura.

Acceso

- Localizar la entrada principal y/o taquilla desde el exterior o una vez se ha accedido al interior del edificio. Esto implica una señalización clara que indique al visitante el itinerario a seguir.
- Separar e identificar con claridad el punto de información del punto de venta de entradas, con el objetivo de evitar colas innecesarias.
- Establecer un punto de encuentro en algún punto cercano a la entrada.
- Marcar y delimitar el espacio destinado a la cola de taquilla y la cola de entrada, para evitar confusiones y conflictos.
- Presentar la información sobre los tipos de entrada, exposiciones temporales y permanentes, y sus precios siguiendo una estructura lógica y comprensible. La organización por tipos, y la incorporación de códigos cromáticos y lectura fácil contribuirá a una mayor comprensión.
- Indicar el tipo de apoyos existentes para personas con discapacidad y los servicios que el museo o sala de exposiciones ofrece a este colectivo.
- Tener en cuenta la barrera económica que supone el sobrecoste de la persona de apoyo, sin la cual, en muchas ocasiones, para la persona con discapacidad intelectual no es posible realizar una actividad cultural. Disponer de descuentos o entrada gratuita para esta figura fomentará la participación y la inclusión del colectivo en la cultura.

Recorridos

- Establecer mecanismos de apoyo para que el visitante pueda gestionar el tiempo recorrido, mediante indicaciones que le permitan conocer en qué punto del recorrido se encuentra, cuántas salas de ese recorrido ya ha visitado, y cuántas le quedan por visitar.
- Definir recorridos de diferente tipo, en función del interés y capacidad de concentración del visitante. Por ejemplo, un recorrido básico, de 30 minutos; otro intermedio, de 1 hora, y otro largo, de hora y media, que permitan al visitante ver lo imprescindible en función del tiempo del que dispone, o de sus necesidades.
- Indicar en todo momento, el punto del recorrido en el que se encuentra el visitante, mediante una clara señalización de las salas, apoyada por códigos cromáticos, numéricos y/o pictográficos.
- Establecer puntos de descanso accesibles durante el recorrido.

- Identificar salidas o puntos de escape del recorrido, hacia la salida y hacia los aseos.

Orientación y localización

- Definir criterios claros que se correspondan en la información ofrecida en papel, señalización horizontal y vertical, para guiar los itinerarios del visitante y facilitar su orientación en el interior.
- Hacer uso en la señalización de las orientaciones de la norma UNE 170002: Requisitos de Accesibilidad para la rotulación.
- Evitar que una escasa iluminación genere zonas y puntos sombríos que generen miedo o inseguridad al visitante.

Información

- La información comienza en la página web del museo o sala de exposición. Se recomienda la lectura del apartado referente a las recomendaciones de Internet.
- Ofrecer información fija sobre las exposiciones temporales y permanentes que se pueden encontrar en el museo en soportes de fácil comprensión, que incluyan la lectura fácil y el apoyo pictográfico.
- Incorporar canales de audio en audioguías con «audio fácil», es decir, ofreciendo información sonora de fácil comprensión, con información que explique de forma comprensible en un lenguaje facilitado la información que se ofrece, especialmente aquella referente a contexto histórico, tecnicismos, etc. (Seguir normas de lectura fácil para información hablada).



- Formar al personal de atención al público en el museo en atención a visitantes con discapacidad intelectual.

- Facilitar documentación en lectura fácil en la entrada, que incluya un plano del museo indicando los recorridos y el contenido de la visita en cada caso, así como la ubicación de aseos, lugares de reposo, y salidas.
- Utilizar pictogramas de aseos, cafetería, etc, de uso lo más estandarizados posible, o diseñarlos siguiendo pautas²¹ que garanticen su accesibilidad.
- Indicar claramente la normativa del museo: posibilidad de tomar fotos o no, beber, comer, etc.
- Los números o iconos que señalan el código numérico de la audioguía, así como su disposición, deben identificar sin equívoco el objeto expuesto al que referencian. De igual forma, los carteles y rótulos con información escrita.
- Viñeta de códigos bajo cada cuadro.

Actividades lúdico educativas

- Debe garantizarse la accesibilidad de este tipo de actividades, siguiendo las indicaciones que se incluyen en esta guía referentes a las recomendaciones para una actividad de ocio accesible.



4.3

Bibliotecas

Las bibliotecas no son un espacio ajeno a las personas con discapacidad intelectual. Sea cual sea el motivo que lleva a una persona a estos recintos, parece necesario mejorar su accesibilidad para conseguir una mejor experiencia del usuario.

Tengan o no lectoescritura, las personas con discapacidad consultan el catálogo o se acercan a las estanterías buscando títulos de sus autores favoritos, la prensa de los últimos días, o guías ilustradas sobre animales o espacios naturales. Las búsquedas son tan variadas como las aficiones de las personas que las realizan.

Orientación y localización

- Ofrecer o disponer un plano de distribución de salas y áreas en la entrada para poder ubicar los diferentes servicios y secciones de la biblioteca.
- Señalar el punto de información con claridad.
- Itinerarios principales amplios, con señalización clara a los servicios comunes como aseos o salidas de emergencia y distribución de las diferentes salas y secciones.
- Utilizar códigos cromáticos para diferenciar salas y secciones de la biblioteca. Incorporar a ese código cromático pictogramas que ayuden a la identificación de los contenidos que se pueden encontrar en cada estantería.
- Incorporar un mostrador de fácil visibilidad con las novedades adquiridas en el catálogo.
- Al clasificar estanterías, procurar seguir un orden lógico, mejor numérico que alfabético, y en orden creciente y continuo.

Mostrador de atención

- Formar al personal en atención al ciudadano con discapacidad.
- Ofrecer apoyo personal en la búsqueda y préstamo de libros.
- Sellar la fecha de entrega del libro sin solaparla a otras, para facilitar su lectura en el futuro.
- Indicar de forma clara las instrucciones de uso de la biblioteca.

Búsqueda en el catálogo

- Mantener actualizado y en buenas condiciones, con una letra legible el archivador de códigos del catálogo de libros en papel.
- Cuando el catálogo se ha informatizado, el software debe ser de uso sencillo, permitiendo el acceso fácil y directo a los tipos de búsqueda: por autor, por título, por temática, por tipo... y en la medida de lo posible incorporando los códigos cromáticos y pictogramas que podamos encontrar de forma física en la señalización de los interiores.
- Señalar bien las cajas de texto para escribir las búsquedas, y que para buscar no se tengan que escribir títulos y autores de forma exacta y completa para así facilitar la muestra de resultados de búsqueda.

- Los resultados de búsqueda son más comprensibles si incorporan una imagen de la portada del documento.
- El resultado de búsqueda podría incorporar una imagen con la ubicación del libro sobre un plano de la biblioteca, para facilitar la búsqueda de la sección y estantería.
- El resultado de la búsqueda podría incorporar como parte de la información si se trata de una publicación ilustrada o no.
- El resultado de búsqueda podría ofrecer la posibilidad de imprimir la ubicación del libro, con la foto de portada, código de archivo y ubicación (ticket similar a los de turno de cita médica en los centros de salud)
- Cuando el libro se ubica en un estante a una altura de difícil acceso indicarlo en el resultado de búsqueda para solicitar apoyo al personal.
- Realizar una reserva debe ser fácil, por ejemplo introduciendo un número de carnet de socio con codificación suficiente pero no excesiva, para realizar esta reserva.

Catálogo

- Incorporar catálogo de lecturas en lectura fácil, así como sección o estantería específica.
- Destacar la existencia de audiolibros o libros de imágenes, para personas sin lectoescritura.
- Ofrecer espacios concretos y de fácil acceso para este tipo de libros.

Otros servicios

- Poner en marcha actividades del tipo clubes de lectura u otras, de carácter inclusivo.



4.4

Cines y teatros

Se trata en este caso de uno de los espacios más frecuentados por el colectivo. La frecuencia de acceso hace que por repetición, las personas con discapacidad —especialmente las más autónomas— terminen aprendiendo claves para manejarse en la compra y reserva de entradas, así como el acceso a las salas. Sin embargo, no sobra mencionar algunas recomendaciones pueden facilitar el proceso de compra-venta, acceso y uso con el fin de promover que otras personas que hasta el momento necesitaban apoyos personales para ello, puedan lograr hacerlo de forma independiente.

Acceso

- La entrada de acceso al teatro/salas debe estar bien localizada, y diferenciada de la entrada a la zona de taquilla cuando éstas son diferentes.
- Disponer zonas específicas para ofrecer la información referente a los espectáculos, fechas, precios en una zona de fácil acceso.
- Indicar si existen descuentos para personas con discapacidad y acompañante.
- Tener en cuenta la barrera económica que supone el sobrecoste de la persona de apoyo, sin la cual, en muchas ocasiones, para la persona con discapacidad intelectual no es posible realizar una actividad cultural. Disponer de descuentos o entrada gratuita para esta figura fomentaría la participación y la inclusión del colectivo en la cultura.
- Habilitar una zona de bancos o descanso en el hall principal para evitar situaciones de angustia en las aglomeraciones de entrada o salida.

Información

- Presentar los horarios y precios de los espectáculos/ películas de forma comprensible.
- En el caso de poder seleccionar butaca, las zonas estarán debidamente diferenciadas en un plano, así como el precio de cada una de ellas.
- En caso de pantallas electrónicas para mostrar los horarios de los pases de películas o las salas en que se expone deben dar tiempo suficiente para la lectura, y en ningún caso deben ser la única forma de presentar esa información. Deben existir otros formatos.
- Ofrecer los programas de mano, o la información en papel sobre las películas también en lectura fácil.

Itinerarios – deambulación

- La señalización hacia las salas y/o zonas de representación/exposición, están debidamente indicadas.
- Señalar las filas y butacas, y contar con acomodadores que acompañen al visitante con discapacidad hasta su butaca, especialmente cuando las luces se han apagado.
- Reservar butacas en las zonas laterales, para uso preferente de personas con discapacidad que pueden necesitar salir con mayor frecuencia al aseo.



4.5

Restaurantes

Decidir si tomar algo, qué tomar o dónde, no debería ser una decisión condicionada por el hecho de ir acompañados de una persona de apoyo sino de nuestra apetencia en un momento concreto. Los restaurantes, y espacios de restauración en general, pueden contribuir a que la experiencia de sus clientes con discapacidad sea más gratificante gracias a la puesta en marcha de sencillas recomendaciones que les faciliten la composición de los platos, la ubicación del aseo, o la atención del personal.

Orientación y localización

- La entrada al local debe estar fácilmente identificable. El nombre del establecimiento y el número de calle. Las cristalerías pueden producir reflejos que nos compliquen su localización.
- Las salidas de emergencia y los aseos, deben localizarse fácilmente desde cualquier punto del itinerario principal del local.
- Utilizar pictogramas de uso universal para indicar los aseos.

Bufet y autoservicios

- Facilitar la selección de los alimentos gracias a una distribución lógica: primeros platos, segundos, postres, ensaladas...
- Colocar un panel identificativo de los alimentos que vas a encontrar en el bufet, tipo carta, pero en pared.
- Incorporar sistemas de dosificación para alimentos tipo azúcar, salsas, bebidas, etc, y de fácil uso.
- Para evitar quemaduras, si hay tostadoras, mejor las de salto de pan o las de cinta.
- En el caso de existir jarras térmicas, identificar el contenido colocando una imagen/pictograma y texto en el exterior.
- Si los cubiertos van en paquetito de papel o plástico, que incorporen abre-fácil.
- Indicar en las mesas, si las bandejas deben dejarse en la mesa o en zonas específicas de recogida al término del servicio.

Barra

- Identificar bien la zona de uso de camareros.
- Establecer barras con dos alturas.
- Evitar sobrecargar la barra con neveras de alimentación, para facilitar la comunicación directa con el camarero.
- Se pueden utilizar fotos junto a los precios que se ofrecen en la pared de fondo de la barra.

Terrazas

- El espacio de la terraza debe estructurarse facilitando el acceso de sillas de ruedas, incluso a las mesas de la zona interior.
- Procurar que exista visibilidad desde cada punto de la terraza a la zona en que se sitúan los camareros o la entrada del local.
- Dejar información sobre las mesas para saber si el camarero atiende terraza o hay que pedir en la barra.

Información

- Incorporar fotografías de los platos que ofrece el menú, para facilitar la comprensión de los ingredientes a personas que no saben leer.
- Añadir el IVA a los precios que marca el menú, así como el suplemento si se sirve en terraza. Será más fácil para las personas con discapacidad intelectual hacer su propia cuenta y saber lo que van a gastar. Así no habrá sorpresas.
- Evitar sistemas como el «100 montaditos» ya que es difícil identificar número a tipo de producto seleccionado. En caso de incorporarlo, añadir fotografía a todas las opciones y facilitar formularios accesibles desde el punto de vista cognitivo.
- Añadir información sobre productos aptos para celíacos, alergias a la lactosa, etc., de existir en el menú.
- Si hay menú del día, especificar qué incluye y qué no en el menú.

Pago

- Las filas para el pago deben estar bien delimitadas para evitar problemas de turno.
- Mostrar tanto en la pantalla de la caja, como en el ticket, lo que cuesta y lo que te tienen que devolver, para facilitar la información al cliente con discapacidad intelectual.
- Personal formado en atención a personas con discapacidad, que pueda apoyarles, y sepa gestionar un tiempo más amplio en el proceso de manejo del dinero por parte del colectivo.



4.6

Aseos

Un aseo accesible para una persona con movilidad reducida facilita en buena manera la accesibilidad para una persona con discapacidad intelectual. No obstante, dado que no todos los aseos son accesibles, se indican a continuación algunas pautas desde el punto de vista cognitivo para el diseño de aseos con el fin de que no prime el diseño sobre la funcionalidad.

Acceso

- Pictogramas identificativos de acceso de hombres, mujeres, personas con movilidad reducida..., de uso universal y fácilmente comprensibles.

Diseños

- Primar la funcionalidad frente al diseño. Un grifo debe poder, ante todo abrirse y cerrarse con facilidad, sin necesidad de buscar el mecanismo de funcionamiento.
- Las griferías de las duchas deben tener fácil regulación de temperatura y fácil manipulación de los soportes.
- Incluir códigos de color en los tramos de aguas frías y calientes.

Luces

- Evitar que la activación de la luz sea únicamente por sensor de movimiento. A veces los tiempos no son suficientes. Debe incorporarse también una llave de encendido manual, fácilmente localizable con la luz apagada.
- En la zona de aseo de retrete, debe existir llave de encendido de luz.

Puertas

- Cerrojos de fácil manipulación, a una altura adecuada tal y como recomienda la Norma UNE 170.000-2.
- Incorporar aperturas de emergencia desde el exterior.



4.7

Polideportivos

Sea para realizar práctica deportiva o para disfrutar como espectador de un espectáculo deportivo, los espacios polideportivos pueden mejorar la accesibilidad con unas breves recomendaciones.

Acceso

- Como espectador, es recomendable que el ticket de entrada indique claramente la puerta, escalera, grada y butaca que me corresponde.
- El reverso de la entrada, con las normas de uso y funcionamiento, o los derechos de imagen, podría contener información en lectura fácil, o un enlace o código QR desde el que se pueda acceder de forma accesible a la información.

Orientación y localización

- Es fácil localizar la taquilla en el exterior/interior de los recintos.
- Las puertas están debidamente señalizadas en el exterior.
- El itinerario desde las diferentes puertas, escaleras, gradas y butacas está debidamente identificado y es perceptible.
- Para una fácil localización, los códigos cromáticos y pictogramas de uso universal contribuyen a ofrecer información junto con la información escrita.

Información

- Existe un punto de información bien identificado, con espacio suficiente y con información en diferentes formatos, para la comprensión de la información.
- Identificar el tipo de actividades que se pueden realizar, así como horarios y precios.
- Formar al personal en atención a personas con discapacidad intelectual.
- Los aseos, vestuarios, zonas de acceso a pistas, salas de actividades y/o piscina están bien señalizados.
- Incluir en salas de musculación o instalaciones, instrucciones de fácil comprensión sobre el funcionamiento de las máquinas.



4.8

Centros comerciales

La orientación en los centros comerciales no es fácil, especialmente las primeras veces que acudimos a uno de ellos. Localizar las diferentes zonas (restauración, compras, supermercado, ocio...), identificar las salidas al exterior, ubicarse al subir y bajar escaleras mecánicas o ascensores... hacen complicada la deambulación de las personas en el interior.

A continuación se señalan algunas recomendaciones a tener en cuenta.

Acceso

- Definir un itinerario principal a partir del cual se distribuyan los diferentes servicios que ofrece el centro comercial, así como puntos de información fácilmente identificables.
- Formar al personal del centro comercial en atención a personas con discapacidad.

Zonas

- Concentrar los servicios en zonas facilita la orientación al ciudadano. Han de señalizarse en directorios con pictogramas, tanto la distribución vertical como la horizontal.
- Esta información debe ofrecerse también en los ascensores.
- Los probadores de los locales tienen espacio para silla de ruedas o para que entren dos personas.
- Crear zonas de reposo y descanso.

Orientación y localización

- Señalar claramente los aseos.
- Ofrecer en las indicaciones de salida, más información que el nombre de la calle. Incorporar el nombre de un hito o una foto y/o pictograma de un hito relevante, de existir, es recomendable.
- Señalizar en aquellos puntos de convergencia de calles, cruces, o puntos de decisión que existan en el Centro Comercial.
- Incorporar pictogramas en a zona del parking además del código cromático y numérico para facilitar la identificación del lugar donde se deja el coche.
- Debe existir un equilibrio entre publicidad y señalética. El ruido visual que genera la publicidad no debe impedir la orientación de las personas.
- Hilo musical a bajo volumen para que no se impida escuchar los avisos de megafonía.

Supermercados y tiendas

- Cuando existen descuentos y ofertas, éstos se incluyen ya en la etiqueta con un precio final, para que el cliente no tenga que echar cuentas para adivinar el precio a pagar.
- Identificar bien la zona de salida sin compra, así como la de acceso al interior.
- Colocación del precio del producto colocado junto al producto, para que no haya error. Si puede incorporar la foto, mejor.
- En las básculas para pesar el alimento seleccionado, poner foto en lugar de número.
- Debe existir siempre la opción de una cajera física, además de las cajas de autopago.



4.9

Sanidad

Petición de cita telefónica

- El apartado de petición de cita telefónica debe seguir las recomendaciones de los apartados generales relativos a ofrecer información vía telefónica, presencial o de internet.
- En el caso de la solicitud de cita por internet, las personas con discapacidad intelectual consideran que el proceso es muy complicado, pues al menos en la Comunidad de Madrid, han de introducirse muchos datos numéricos para identificar al paciente que solicita la cita.
- Cuando se solicita una cita y el médico titular está de baja o de vacaciones, informar al paciente por si desea esperar a que su médico de cabecera vuelva.

Tiempos de espera

- Facilitar soportes que permitan al paciente conocer si la atención del doctor va en hora o con retraso, así como los turnos.
- Si estos soportes se ofrecen mediante códigos, intentar vincularlos al paciente, y no a un código de iniciales de especialidad y turno. Por ejemplo, puede usarse las iniciales del nombre y apellidos del paciente.
- Identificar bien el nombre del médico que atiende detrás de cada puerta. Se puede incorporar su foto.
- Cuando hay un sistema de turnos de espera, que sea accesible y localizable. Ver recomendaciones de atención personalizada en esta misma guía.

Atención al paciente

- En ocasiones, los médicos imprimen información general sobre dietas, recomendaciones de salud... para el paciente. Sería una buena práctica que esa información estuviera realizada en fácil lectura.
- Cuando nos dirigimos al paciente con discapacidad intelectual debemos dirigirnos a él y no a su acompañante, ya que él es el primer interesado.
- Sería recomendable que el doctor ofreciera una hoja resumen con el diagnóstico de la visita, el tratamiento que el paciente tiene que realizar, el horario de la medicación, etc.
- Al dirigirse al paciente evitar demasiados tecnicismos, dedicarle el tiempo necesario para explicarle lo que sea necesario y que comprenda su enfermedad y tratamiento.

- Ofrecer un contacto con el doctor fuera de consulta. Bien porque surgen dudas, o porque no puedo ir a la consulta. Ofrecer canales de chat o correo electrónico con el doctor de cabecera.

Información

- Ofrecer información clara sobre el trámite de solicitud de las tarjetas de desplazamiento de residencia y/o información para la remisión a urgencias para la rápida atención al paciente.
- Cada vez que un paciente firma algo, darle una copia, para que sepa y recuerde qué ha firmado.
- Horarios de visita bien identificados.

Hospitales

- Directorios de información en cada entrada, con información sobre zonas de consulta hospitalaria por especialidades, incorporando códigos cromáticos y pictogramas.
- Definir itinerarios accesibles.
- Incorporar encaminamientos en itinerarios principales.
- Formar al personal en atención a personas con discapacidad.

Emergencias

- Facilitar el proceso de solicitud de ambulancia en una emergencia. Actualmente se realizan demasiadas preguntas a las que no sabes responder en una situación de emergencia debido al estrés.
- Es recomendable facilitar el acompañamiento en la ambulancia.
- Establecer un protocolo de actuación ante personas que puedan llegar a un hospital con problemas de comunicación. Contar con sistemas de apoyo a la comunicación y con personal formado en discapacidad.

Trámites administrativos

- Facilitar esta información a los pacientes. ¿Cómo hago para...? Los trámites se convierten en una carrera de obstáculos.
- Debe facilitarse la solicitud de acompañamiento de persona de apoyo.

Farmacias y recetas

- Facilitar el acceso al mostrador, y la comunicación cuando existe mampara de seguridad.
- Incorporar instrucciones de aparatos como básculas, tensiómetros, etc.
- Marcar el precio de los productos expuestos.
- Incorporar plano con la farmacia de guardia más cercana cuando la farmacia está cerrada.
- En la copia para el paciente de las recetas, debe reflejarse la dosis, el horario y todos los datos necesarios para poder administrar el medicamento de forma correcta.
- Destacar la fecha de caducidad de la receta, que sea visible.

Medicamentos

- Utilizar un tipo de código para clasificar los medicamentos: cuáles son con receta y cuáles no, y cuáles cubre la seguridad social y cuáles no.
- Incorporar prospectos en lectura fácil.
- Remarcar con pictogramas la información importante.
- Fechas de caducidad visibles en caja, frasco, tabletas...
- Dosificación de pastillas que impida tener que cortarlas por la mitad o en cuartos. Ajustar las dosis mínimas a las recetadas por los médicos.
- Utilizar pastilleros homologados y de fácil utilización.
- Precio del medicamento bien visible.



4.10

Vivienda

Uno de los derechos que se encuentra en la Convención de Derechos de las personas con discapacidad de la ONU es el derecho a vivir de forma independiente. Para las personas con discapacidad intelectual, como para cualquier otra persona, tomar la decisión e vivir de forma independiente es una decisión muy importante.

La Guía Práctica «Un Hogar Dónde Vivir: Mi Casa»²², editada por FEAPS Madrid, ofrece recomendaciones a las personas con discapacidad intelectual con el objetivo de tomar esa decisión de forma meditada y consciente, teniendo en cuenta temas como la seguridad o la salud²³.

Además de la propia responsabilidad de las personas, el diseño de entornos accesibles es importante para que éstas se sientan bien al iniciar su proyecto de vida independiente. A continuación se indican algunas sugerencias.

Fincas

- Todas las fincas deben incluir el número del portal en zona visible y con contraste suficiente.
- Los telefonillos deben tener buena iluminación y números suficientemente grandes para marcar.
- Evitar telefonillos de marcaje código + campana. En caso de incorporarlos, generar códigos más lógicos. Ejemplo: Portal 6 Piso 5 Puerta A. Marcar 6 5 A + campana
- En los portales y zonas comunes, fácil identificación de la luz, botón de apertura de puerta de salida, ascensores y escalera.
- Mantener un nivel de iluminación adecuado para no generar zonas sombrías.
- Si la luz tiene detector de presencia, incorporar también sistemas de encendido manual.
- Buen mantenimiento de la señalización y luces de emergencia.
- Identificar claramente cuartos de basuras y de contadores y añadir pictogramas en las puertas.
- En los pisos, además del letrero indicando el piso escrito, incorporar código numérico. Los pisos deben estar siempre bien señalizados en la zona de escalera y en salida de ascensor.
- Todas las puertas deben tener su correspondiente letra.
- Diferenciar bien qué es una llave de luz, y qué es un timbre de llamada a un piso.
- En la zona de garajes garantizar una mínima iluminación con luces apagadas y fácil localización de llaves de luz.
- En ascensores si deja en entreplanta indicar bien cuál está subiendo y cuál bajando.

Domicilios

- Griferías de uso sencillo, con fácil regulación de temperatura de agua.
- Señalar las fases en el cuadro de luces, para saber cuál ha saltado.
- Indicar bien en las llaves de los radiadores hacia donde se cierra y hacia dónde abren.

- En los sistemas de persianas, cuando son mecánicas indicar tiempos de presión para su funcionamiento.

Electrodomésticos

- Incorporar instrucciones en formatos de fácil lectura.
- Acompañar las instrucciones de imágenes, y guiado paso a paso.
- Incorporar códigos QR que faciliten las secuencias de funcionamiento a través de vídeos u otros medios.
- Indicar pictogramas de riesgo para indicar peligro.
- Incorporar mecanismos de autoapagado.
- Que exista en la máquina una pegatina con el teléfono del fabricante o técnico.
- Cuando incorporan pictogramas (como por ejemplo el cajetín de las lavadoras) que tengan contraste los relieves del pictograma con el fondo. Si no incorpora pictogramas, incluirlo.
- Si hay pantallas digitales, que el software sea correcto, claro y sencillo. Con pocas opciones y bien diferenciadas.
- Incorporar la opción de uso práctico y sencillo, o de uso favorito o paquete básico de funcionamiento.
- Indicar con luz de color o con código de tiempo, el tiempo restante para que acabe el lavado.
- Si no has echado detergente, que te avise con un código sonoro o lumínico.
- Si dejas encendida la plancha un tiempo determinado sin usar, que tenga apagado automático o pitido de emergencia.
- En la plancha indicar o destacar una franja de calor para planchado habitual.
- Diseñar ranuras para el agua en las planchas, de fácil uso.



4.11

Máquinas expendedoras

Son un elemento que está presente en muchos espacios. Las hay con vitrina de cristal, con código numérico, con ruleta... admiten monedas, billetes... Cada una es un mundo y todas tienen una particularidad: en algún momento nos han dispensado algo que no queríamos o el producto que buscábamos se ha quedado atascado. Ahí van algunas recomendaciones para ellas.

Identificar funcionamiento

- Se debe identificar bien la ranura de moneda y billete, así como cajón de devolución de monedas y de expulsión de producto seleccionado.
- Indicar gráficamente la forma de introducir el billete.
- Las ranuras, botoneras, etc, han de encontrarse a una altura regulada por la Norma 170.002.
- Indicar si la máquina no tiene cambio, o si no devuelve billetes.
- Indicar el tipo de monedas que admite, o si no admite alguna en concreto.
- Incorporar pantalla de tiempo que nos avise de cuánto dinero hemos introducido o nos falta por introducir. Si se selecciona primero el producto, debe indicar dinero que resta por introducir. Si el producto se selecciona después, que indique la cantidad introducida.
- Que indique la vuelta que me corresponde.
- Apoyo sonoro.
- Opción de cancelar tras un mensaje de confirmación de la selección el producto.
- Los marcadores de código numérico son complicados de utilizar. Hay que identificar código con producto y marcarlo. Es mejor poner el nombre o foto del producto en un botón con el precio bajo el propio producto.
- Ordenar de forma lógica los productos, por familias: dulces, salados, bebidas...
- El cajón para sacar el producto debe ser amplio, sin chapa que suba, que las monedas no se escapen.
- Incorporar botón de devolución de dinero.

En caso de avería

- Intercomunicador o número de teléfono de la empresa.

5

Futuro

Seguimos incorporando sugerencias

En la comisión que ha elaborado este documento estamos convencidos de que cuatro ojos ven más que dos.

Por eso hemos preparado esta ficha con el objetivo de que puedas hacernos llegar aquellas sugerencias que se nos han podido escapar para analizarlas e incorporarlas en posteriores ediciones del documento.

Puedes enviarlas al correo electrónico
accesibilidad@feapsmadrid.org

NOMBRE:

APELLIDOS:

ENTIDAD A LA QUE PERTENECES:

CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:

TELÉFONO DE CONTACTO:

REDACTA TU SUGERENCIA:

6

Bibliografía y notas

1. *Guide Pratique de l'Accessibilité*. UNAPEI.
<http://www.unapei.org/IMG/pdf/GuideAccess.pdf>
2. *Qué es discapacidad intelectual o del desarrollo*.
<http://www.feaps.org/conocenos/sobre-discapacidad-intelectual-o-del-desarrollo.html>
3. *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. OMS. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>
4. *Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad internacional*. Naciones Unidas.
<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>
5. *Código Ético FEAPS*.
http://www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/126-.html
6. *Misión de FEAPS*. <http://www.feaps.org/conocenos/mision.html>
7. *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*.
<http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf>
8. *Ley 26/2011 de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.
<http://www.boe.es/boe/dias/2011/08/02/pdfs/BOE-A-2011-13241.pdf>
9. *Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos*.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1982-9983>
10. *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 personas con discapacidad*.
<http://www.boe.es/boe/dias/2007/12/27/pdfs/A53278-53284.pdf>
11. *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social*.
http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12632
12. *El aprendizaje para la autodeterminación*. FEAPS MADRID.
http://www.feapsmadrid.org/drupal-6.19/sites/default/files/documents/BLANCA_AprendizajeAutodeterminacion.pdf

-
13. *Accesibilidad y Capacidades Cognitivas. Movilidad en el entorno urbano. Conocimiento y Experiencias.* Fundación ONCE. Febrero 2009.
http://accesibilidadcognitivaurbana.fundaciononce.es/docs/accesibilidadcognitiva_conocimiento.pdf
 14. *Implicaciones de la misión de FEAPS.* www.feapsmadrid.org
 15. *Lectura Fácil. Métodos de Redacción y Evaluación.* Oscar García. 2013.
<http://dilofacil.files.wordpress.com/2013/09/lectura-facil-metodos-de-redaccion-y-evaluacion.pdf>
 16. *Diseño de Sistemas de Orientación Espacial: Wayfinding.* Dimas García Moreno. 2012.
 17. *Modelo de Servicio de Ocio Inclusivo.* FEAPS Madrid. 2010.
http://www.feapsmadrid.org/sites/default/files/documents/VERDE_Modelo_de_Servicio_de_Ocio.pdf
 18. *Guía de Servicios de Ocio FEAPS Madrid*
http://www.feapsmadrid.org/sites/default/files/documents/guia%20servicios%20ocio%20www_0.pdf
 19. *Red de Servicios de Ocio Inclusivo Cruce de Caminos.* FEAPS Madrid.
Tlfno: 91.501.83.35
 20. *Manifiesto por una Cultura Inclusiva.* FEAPS Madrid y Fundación REPSOL. 2014. <http://www.feapsmadrid.org/sites/default/files/documents/Manifiesto%20cultura%20inclusiva%20WWW.pdf>
 21. *Pautas de diseño de pictogramas para todas las personas.* Fundación ONCE. 2013.
http://accesibilidadcognitivaurbana.fundaciononce.es/docs/Manual_pictogramas.pdf
 22. *Un Hogar para Vivir: Mi Casa. Guía Práctica.* FEAPS Madrid. 2012.
<http://www.feapsmadrid.org/sites/default/files/documents/GuiadeviviendaFIN.pdf>
 23. *Cuestionarios de Vivienda.* CEAPAT. 2013.
http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/accesibilidad/vivienda/IM_072886



Federación de organizaciones en favor de personas
con discapacidad intelectual.

www.feapsmadrid.org