

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Anexos Accesibilidad

Anexo 1.3.6 “Guía: Cómo hacer restaurantes accesibles”

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:



Cómo hacer Restaurantes Accesibles

para personas con movilidad reducida





¿Qué es el Turismo Accesible para Todos?

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

la creación de servicios de calidad, que puedan dar respuesta a sus necesidades y expectativas en los mismos términos que los del resto de los turistas.

Pero el Turismo Accesible para Todos no debe entenderse como exclusivo “sólo” para ciertos colectivos. La creación de la oferta turística desde una perspectiva de Diseño para Todos, asegura la Calidad en el turismo para toda la población. Porque “**Diseño para todos**” es el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables



Cada Turista tiene necesidades especiales

Con el término *Turismo Accesible* para Todos se expresa la característica de una oferta que permita ser turista con plenos derechos al máximo número de clientes, al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad. En la Unión Europea hay casi 40 millones de personas con discapacidad, una enorme clientela potencial que demanda

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).

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

¿Por qué desarrollar un turismo accesible para todos?

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, donde el sector hostelero ocupa uno de sus ejes centrales, y es un derecho de nuestra sociedad.
- Porque el turismo es un factor de integración social.
- Porque el turismo accesible para todos es una oportunidad de negocio para los empresarios del sector hostelero.
- Porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

Requisitos legales de los restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida

Normativa sobre restaurantes

Cada Comunidad Autónoma regula las características que deben reunir los restaurantes y por tanto, estos deben cumplir obligatoriamente con todos los requisitos exigidos en las correspondientes normativas.

Leyes de Accesibilidad

También cada Comunidad Autónoma cuenta con su propia Ley de Accesibilidad, así como con el respectivo Reglamento que la desarrolla. En estas Leyes y en los Reglamentos que los desarrollan se especifican las obligaciones en materia de accesibilidad que deben cumplir, entre otros, los edificios de uso público, ya sean titularidad pública o privada, como los centros y servicios de actividad turística y hostelera.

Los requisitos concretos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos y hosteleros deben ajustarse a los marcados en estas leyes.

Y siempre hay que tener en cuenta que...

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



- También desde la información y el trato al cliente se puede mejorar la accesibilidad.

Características de accesibilidad de los restaurantes

Un restaurante accesible no tiene por qué ser un edificio complejo, lleno de ayudas técnicas poco atractivas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético. Es cierto que en ocasiones puede significar la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es sólo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

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

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

Estos se refieren a los siguientes elementos:

- Zonas de aparcamiento.
- Escaleras.
- Rampas.
- Puertas.

- Ascensores.
- Pasillos.
- Distribución del mobiliario.
- Características de las mesas y sillas.
- Barra de bar / cafetería.
- Barra buffet / autoservicio.
- Carta / menú.
- Alimentación.
- Aseos.
- La información.
- El trato al cliente.

Cómo deben ser las zonas de aparcamiento

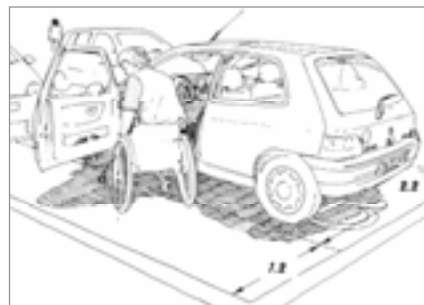
- En el caso de que haya una zona prevista para el aparcamiento, debe existir como mínimo una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida. Situada en un área sin pendientes que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche.
- La plaza estará señalizada con el símbolo internacional de accesibilidad (S.I.A) pintado en el pavimento, también se indicará su perímetro. Cuando



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

sea posible, la plaza de aparcamiento contará con una placa vertical que incluya el S.I.A. en color contrastado.

- La plaza de aparcamiento reservada tendrá una dimensión de al menos 5 m de longitud x 2.20 m de anchura, a fin de permitir salir y entrar al vehículo tanto al conductor como al acompañante. Contará además con un área de acercamiento lateral –que puede ser compartido por dos plazas– de 120 cm de ancho. El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.



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

- Las plazas de estacionamiento reservado para personas de movilidad reducida deben ser siempre las más próximas al acceso del restaurante, ya que ellas no pueden recorrer largas distancias. En el caso de estacionamientos subterráneos, éstas serán las más próximas al ascensor, rampa o escaleras.

Como debe ser el acceso

- El itinerario de acceso que conduce desde la zona de aparcamiento hasta la entrada principal del restaurante debe ser accesible para personas con movilidad reducida, incluyendo personas en sillas de ruedas.
- El itinerario accesible será el trayecto utilizado por todos los visitantes. Un itinerario secundario construido para el desplazamiento de personas de movilidad reducida, solo puede admitirse en sitios considerados de patrimonio histórico en los que está prohibido intervenir.
- Cuando el acceso principal del establecimiento está en el mismo nivel que la zona de aparcamiento, el itinerario que comunica ambos espacios debe carecer de escalones aislados, tener una anchura libre de paso ≥ 120 cm, un pavimento homogéneo y antideslizante. En el caso de que el aparcamiento esté en otra planta, el desnivel se salvará mediante rampa y escalera simultáneamente y de ser posible mediante ascensor.
- La rampa, escalera y ascensor cumplirán con los requisitos que se especifican en este documento.
- En el caso de existir desnivel, tanto la rampa como la escalera son necesarias porque para algunas personas de movilidad reducida –como por ejemplo personas con bastones– es más fácil subir y bajar por las escaleras que por la rampa.



Acceso al restaurante salvado mediante rampa y escalera. A ambos lados de la rampa debería existir un doble pasamanos

Cómo deben ser las escaleras

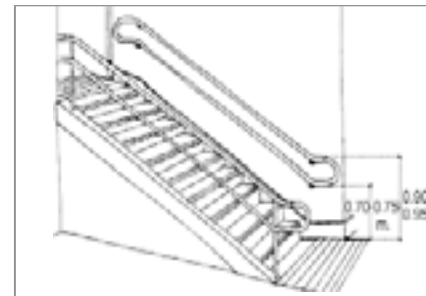
- Hay que tener en cuenta que un solo escalón o desnivel constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas o de una persona con dificultad de equilibrio. Cuando el restaurante disponga de escaleras, debe existir un itinerario alternativo accesible para personas de movilidad reducida, resuelto mediante rampa, ascensor o salva escalera.
- En cualquier caso, aunque se cuente con una rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que garanticen durante su utilización, la seguridad y comodidad de todos los usuarios.
- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta.
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cm y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cm. Todos los peldaños de un tramo



Como ejemplo de buena práctica en accesibilidad esta escalera dispone de zócalo lateral de protección y pasamanos a ambos lados, además de tabica. Debería incluirse una banda antideslizante en el borde de cada huella ya que se ha utilizado para los peldaños un pavimento demasiado pulido y deslizante

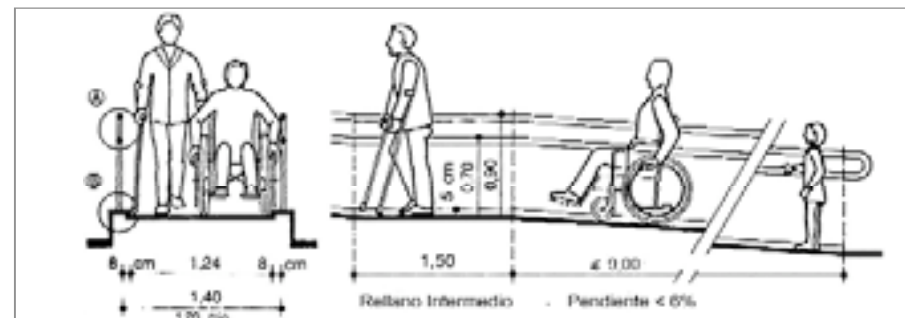
serán de la misma altura. Los escalones no tendrán bocel y dispondrán de tabica (contrahuella), para evitar que cualquier persona de movilidad reducida, se enganche y tropiece.

- El número máximo de escalones seguidos será de 12, preferiblemente 10, para permitir que una persona de movilidad reducida pueda hacer una pausa a mitad del recorrido. Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 120 cm.
- El suelo debe de ser no deslizante para evitar caídas.
- Deben disponer de pasamanos, preferentemente doble y a ambos lados, situados a una altura de entre 65 y 75 cm el más bajo y entre 95 y 105 cm el más alto, la distancia entre ambos será de 20 cm. Los pasamanos se prolongarán 30 cm en los extremos de la escalera, para que las personas



Escalera accesible

- puedan asirse antes de comenzar a bajar o subir.
- Las áreas de embarque y desembarque de la escalera estarán libres de obstáculos, tendrán una anchura igual a la escalera y una profundidad mínima de 120 cm. Cuando la escalera disponga de un salvaescaleras, al principio y final de la misma se deberá poder inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro que permita a una persona en silla de ruedas hacer un giro de 360°.
- A ambos lados de la escalera deberá existir un zócalo de protección de altura igual o superior a 12 cm para evitar que el bastón o la muleta de una persona pueda deslizarse y por seguridad de todas las personas.



Dimensiones básicas de una rampa

Cómo deben ser las rampas

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

- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta o ligeramente curva.
- Las pendientes variarán en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, la pendiente será inferior a 10%; para recorridos de 3 a 6 metros, pendiente inferior al 8% y para recorridos de 6 a 9 metros, la pendiente debe de ser igual o menor a 6%. Las pendientes mayores a las indicadas son insalvables para personas en silla de ruedas, e incluso pueden provocar que la silla vuelque.
- La rampa no tendrá una longitud mayor a 9 m una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. De ser más largas, dispondrán de varios tramos, con re-



llanos intermedios de una anchura igual a la rampa y una profundidad de 150 cm, estos rellanos servirán para que una persona en silla de ruedas pueda efectuar paradas para descansar a mitad de la rampa.

- La pendiente transversal debe ser menor o igual al 2%, para evitar el deslizamiento lateral de la silla de ruedas.
- El suelo debe de ser antideslizante para evitar caídas.
- A ambos lados y en toda su longitud la rampa contará con un bordillo de protección de al menos 12 cm de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas.
- La rampa debe tener un doble pasamanos, situado a ambos lados y a una altura entre 90 y 105 cm el más alto y entre 70 y 85 cm el más bajo, la distancia entre ambos será de 20 cm. Los pasamanos se prolongarán 30 cm en los extremos de la rampa para que las personas puedan asirse antes de empezar a bajar o subir.
- Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de 150 cm de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.

Cómo deben ser las puertas

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cm y las eléctricas son algo más amplias. Por eso los anchos

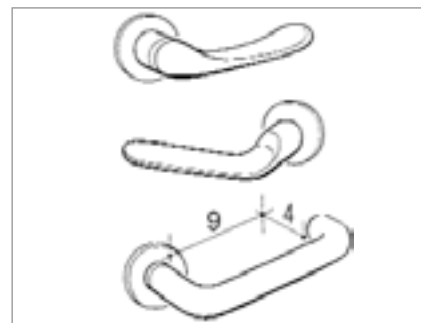


Vestíbulo de Acceso a restaurante mediante rampa de suave pendiente que salva un escalón. La moqueta situada en el rellano superior de la rampa no está anclada al suelo y puede ser un obstáculo para el rodamiento de la silla de ruedas

libres de puerta y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en estas sillas.

Las puertas de entrada y de las diferentes estancias de los restaurantes deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cm; si las puertas son más estrechas puede ocurrir que algunas personas en silla de ruedas no puedan franquearlas.
- El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con manillas tipo pomo que impiden su uso por las personas con discapacidad en las extremidades superiores o con dificultades de manipulación, por requerir el giro de la muñeca. En su lugar se instalarán tiradores de palanca situados a una altura de 100 cm para que pueda ser alcanzado por una persona en silla de ruedas.



Pomo tipo palanca

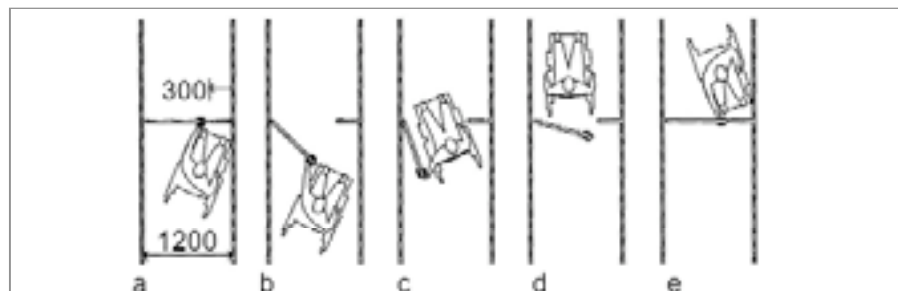
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, nunca inclinado, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm, que es el área requerida por una persona en silla de ruedas para aproximarse a la puerta, abrirla y atravesarla.

- En el caso de que la puerta de entrada principal al restaurante no sea accesible, debe existir una ruta alternativa de similar categoría.

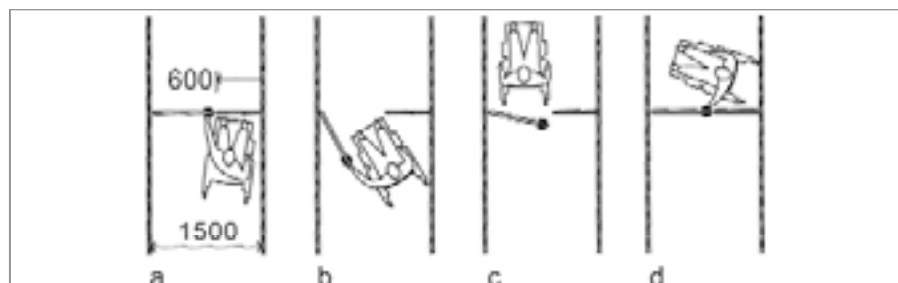
Cómo deben ser los ascensores

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles importantes, como en la comunicación entre dos o más plantas. En general los nuevos ascensores están diseñados ya de manera que cumplen con los requisitos de accesibilidad, de todas formas es importante conocer cuales son estos requisitos:

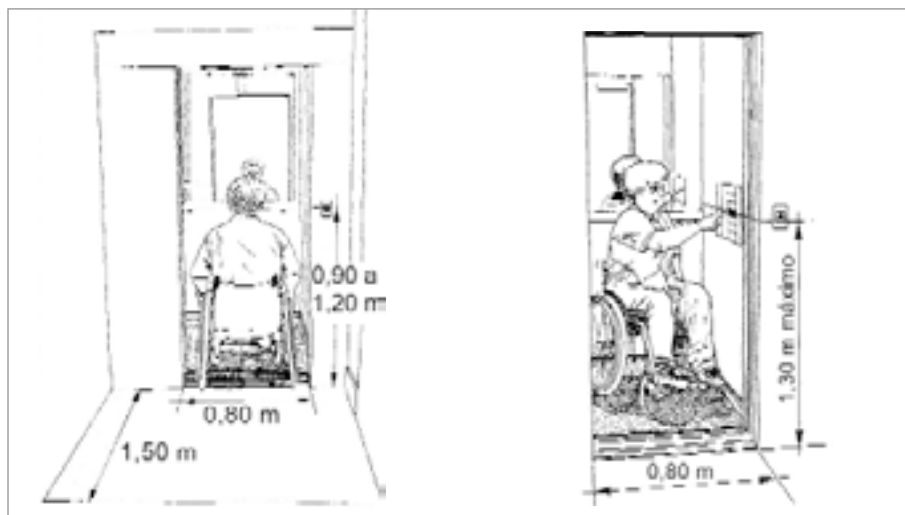
- En el exterior de la cabina del ascensor se contará con un sistema de señalización visual que indique la plan-



Apertura y paso de puerta por persona en silla de ruedas. Pasillo de 1200 cm de anchura, ejecución en 5 pasos



Apertura y paso de puerta por persona en silla de ruedas. Pasillo de 1500 cm de anchura, ejecución en 4 pasos



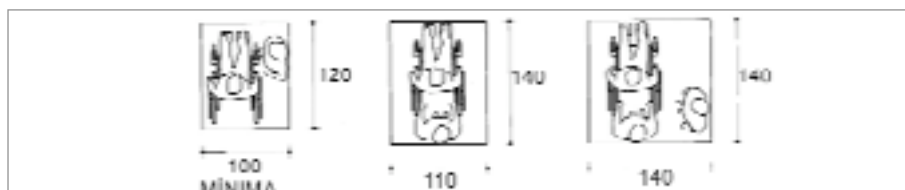
Rellano de embarque y cabina de ascensor

ta en la que está situado el mismo, y su sentido de desplazamiento.

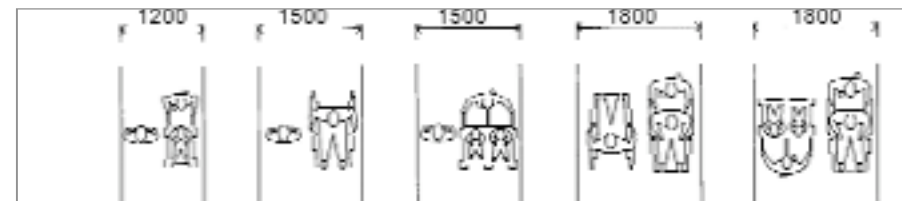
- En cada planta, los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm.
- El rellano frente a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos y permitir inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.
- El ancho libre de la puerta del ascensor debe ser igual o mayor a 80 cm.
- La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el rellano de

acceso será de 2 cm; la separación vertical entre ambos será inferior a 1 cm, son las dimensiones salvables por una silla de ruedas.

- La cabina debe tener unas dimensiones mínimas de 100 cm de ancho y 120 cm de profundidad, para permitir el acceso de una persona en silla de ruedas.
- El interior de la cabina tendrá un pasamanos perimetral situado a una altura entre 95 y 105 cm.
- El interior de la cabina también tendrá un sistema de señalización visual –de ser posible también acústico– que indique la planta de la parada del



Dimensiones recomendadas para la cabina del ascensor.



Anchuras libres de paso recomendadas para las distintas situaciones.

ascensor, y su sentido de desplazamiento. Éste será fácilmente localizable, se situará junto a la puerta del ascensor o de la botonera.

- La botonera de la cabina se situará a una altura entre los 90 y 120 cm para que pueda ser alcanzada por una persona en silla de ruedas y a una distancia horizontal de 40 cm de la puerta de acceso del ascensor.
- El ascensor contará con un sistema de comunicación en caso de emergencia, mediante interfono.
- En la cabina se colocará un espejo frente a la puerta de acceso con el objeto que las personas que utilizan silla de ruedas tengan mejor visualización para realizar las maniobras de salida de espaldas.



Espacio en pasillo para la realización de un cambio de dirección

- En los extremos de cada pasillo –cuya longitud no superara los 10 m– se dispondrá de un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de 360°. Es el área requerida para que la persona pueda realizar un cambio de dirección en su recorrido.

Cómo deben ser los pasillos

- Los pasillos deben tener un ancho de paso de 120 cm o superior y estar libres de obstáculos con el fin de facilitar la deambulación.
- A excepción de las puertas de aseos accesibles, salidas de emergencia, y cocina todas las puertas del restaurante abrirán hacia el interior de las salas, o serán correderas para no invadir los pasillos de circulación.

Pavimentos

- El pavimento del restaurante debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado.
- Debe ser homogéneo, sin cejas, resaltes o huecos en las uniones entre



las distintas piezas. No tendrá piezas sueltas.

- En caso de tener alfombras, éstas se anclarán al suelo, serán de hilo corto y alta densidad, para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.

La distribución del mobiliario

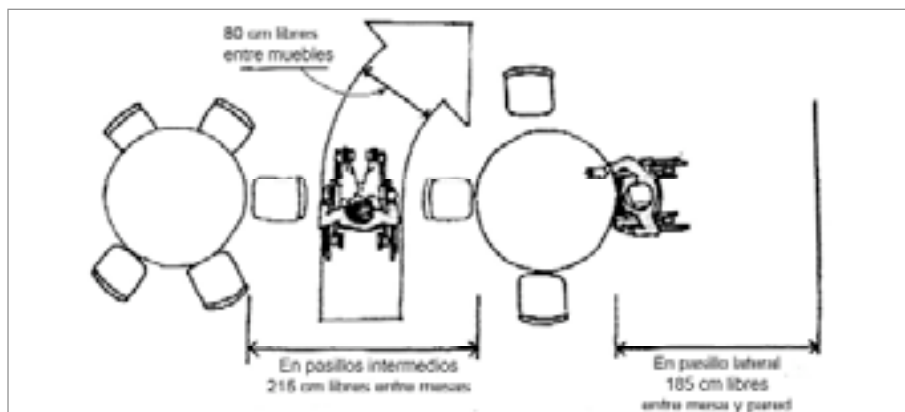
- Debe garantizarse al menos un itinerario accesible desde la entrada del local a las distintas dependencias del establecimiento.
- En la sala del restaurante, cafetería o terraza, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario –mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio– se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en cada sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm



Distribución adecuada del mobiliario en restaurante, con suficiente espacio de circulación para una persona en silla de ruedas y fácil incorporación a cada una de las mesas

de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

- Debe tenerse en cuenta en la colocación del mobiliario, el espacio necesario para la circulación de camareros de la cocina a las mesas y entre ellas, siendo la anchura de los pasillos mínimo de 120 cms.
- Los elementos tales como biombos, gueridones o mesas auxiliares, mesas



Cotas requeridas para la circulación entre mesas de una persona en silla de ruedas

expositoras, mesa caliente, cavas de vino, pureras, cubiteras, mesas de trabajo, elementos ornamentales, puertas y ventanas..., deberán estar colocadas de manera que no obstaculicen el paso al usuario de sillas de ruedas.

- Otros elementos tales como extintores, armarios guardarropa deben estar adosados o empotrados a las paredes y al margen de los itinerarios.

Características de las mesas y sillas

- Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá una anchura libre inferior de 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Su soporte será de 4 patas o con un pedestal central que permita la introducción de las piernas bajo la mesa a una persona en silla de ruedas.
- La altura de la mesa estará entre los 75 y 80 cm respecto al suelo.
- Las sillas contarán con respaldo, la altura del asiento estará entre los 42 y 45 cm de altura. Se recomienda disponer en el restaurante de varios tipos de sillas, con o sin apoyabrazos y con asientos de distintas alturas– entre 42 y 50 cm–, para que en caso que la



Tipos de mesa que permiten la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas

persona en silla de ruedas lo desee pueda transferirse a la silla que más le conviene.

- Las mesas y sillas no estarán fijadas al suelo; de ser este el caso, al menos el 50% de las mesas y sillas serán móviles para que puedan moverse cuando en la sala haya concurrencia de personas con movilidad reducida.
- Es recomendable disponer de tronas para niños, al menos dos por cada 50 plazas de capacidad.



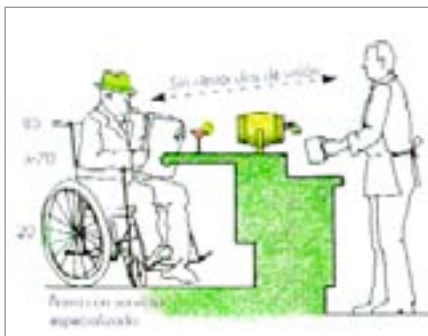
Ejemplo de mesa que permite la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas

Cómo debe ser la barra del bar – cafetería

- La barra del bar o cafetería será de doble altura y contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.
- Dicho espacio tendrá una anchura superior o igual a 90 cm, bajo la barra un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de al menos 70 cm.
- La altura adaptada de la barra estará entre 75 y 80 cm, para permitir la comunicación visual entre una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.
- Si no existieran sillas o butacas de bar, se recomienda disponer de apoyos isquiáticos que faciliten el descanso cerca de la barra.



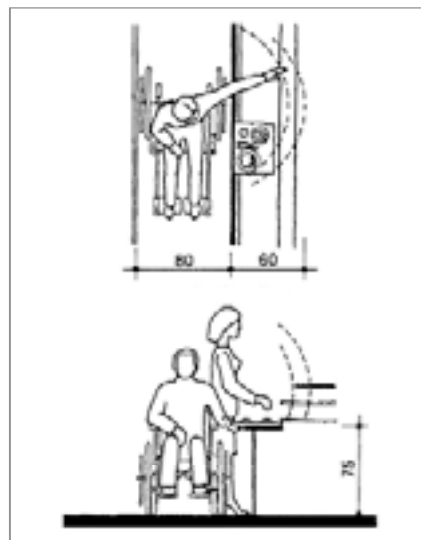
Barra adaptada para usuarios de sillas de ruedas



Ejemplo de barra accesible

Barra buffet – autoservicio

- Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre 75 y 80 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Bajo la barra existirá una altura libre ≥ 70 cm y un fondo libre de 60 cm, como mínimo.
- La barra contará en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de 80 cm de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida.

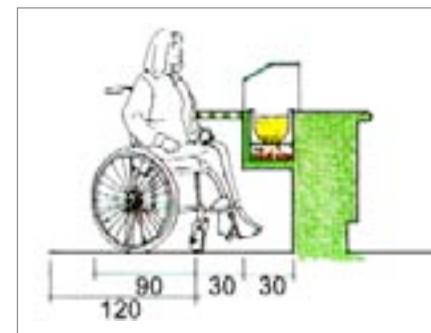


Dimensiones básicas de una barra de autoservicio para la aproximación lateral de una persona en silla de ruedas



Barra de autoservicio con una altura adecuada para una persona en silla de ruedas y espacio de apoyo para la bandeja. Los platos están bien situados a una altura más baja. La persona en silla de ruedas puede aproximarse lateralmente, pero no frontalmente

- La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio libre en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
- La distancia máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es



Dimensiones básicas de una barra de autoservicio para la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas

de 60 cm, por lo que ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a ésta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 140 cm.

Carta / menú

El diseño de la carta o menú debe tener en cuenta ciertos aspectos:

- Elaboración en papel no deslizante.
- Documentos que no necesiten ser abiertos o manipulados y en todo caso, en un formato de anillas que facilite su apertura.
- Posibilidad de apoyo sobre atriles para su mejor lectura.

Alimentación

Es aconsejable contar con menús y dietas para personas con requerimientos nutricionales especiales, renovados de forma periódica. De esta forma se garantiza una calidad en el servicio y una buena percepción por parte del cliente.



Dieta sin gluten para personas con Enfermedad celiaca	Imprescindible para personas aquejadas de esta enfermedad crónica, no contiene ningún alimento en cuya composición química esté presente esta proteína.
Dieta para personas con Diabetes	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos, alto contenido en fibra y productos bajos en grasa. No contiene azúcares de fácil asimilación.
Dieta Blanda para personas con Afecciones gástricas	No contiene ingredientes o bebidas que puedan desencadenar trastornos gástricos y excluye productos de digestión complicada, como por ejemplo salsas delicadas y especias.
Dieta hipocalórica	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos y productos con un alto contenido en fibra.
Dieta baja en colesterol para personas con Hipertensión arterial, riesgo de infarto o angina, arteroesclerosis	Alimentos ricos en fibra, hidratos de carbono complejos y productos bajos en grasa. Puede contener grasa polisaturada.
Dieta baja en sodio/sal para Enfermos cardiovasculares o renales	No se usa sal en la preparación de los platos, que tienen un bajo contenido en sodio.
Dieta sin lactosa	Se excluye cualquier producto que contenga esta proteína, presente en todos los lácteos.
Dieta Vegetariana	Se utilizan productos de origen vegetal. Se excluye carne, pescado, productos lácteos ni huevos.
Dieta Ovo vegetariana	Creada para quienes siguen una dieta vegetariana. Incluye huevos y productos lácteos, pero excluye la carne y el pescado.

Cómo deben ser los aseos y los cuartos de baño

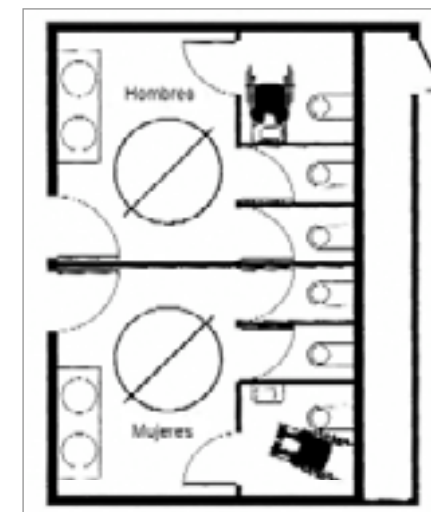
Los aseos deben cumplir con los siguientes requisitos:

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

Aseos comunes en batería

Los aseos accesibles del restaurante deben estar integrados en los aseos de hombres y mujeres, existirá al menos una cabina adaptada por batería de aseos. En caso que no se cuente con suficiente espacio para tener 2 cabinas accesibles integradas, se contará como mínimo con un aseo accesible independiente. A continuación se detallan los requisitos de accesibilidad que deben cumplir en cada caso:

- Cada batería de aseos que incluya una cabina accesible se señalará con el



Ejemplo de distribución de aseos comunes que incluyen una cabina accesible

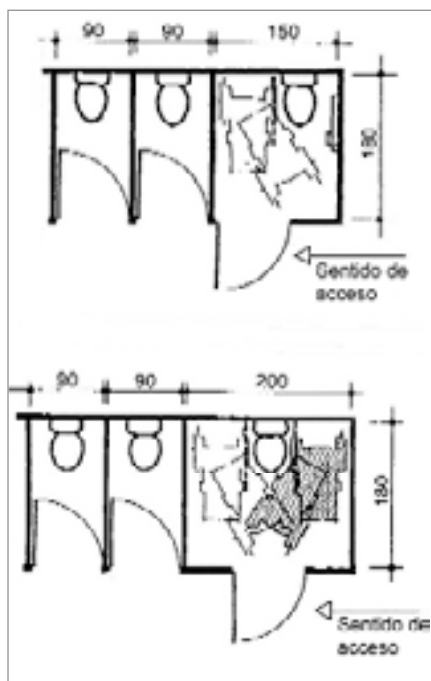
Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se instalará el pictograma homologado que indica que el aseo es de hombres o de mujeres.

- En el área circulación y maniobra situada entre los lavabos y las cabinas existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro para que la persona en silla de ruedas haga un giro de 360°.
- La distribución de las cabinas, mobiliario y lavabos será tal que siempre exista una anchura libre de paso mayor o igual a 80 cm, para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas.
- La puerta de la cabina accesible tendrá una anchura mayor o igual a 80 cm, y abrirá hacia el exterior, o será del tipo



corredera, para que en caso de caída la puerta pueda abrirse fácilmente y la persona pueda ser auxiliada.

- En el interior de la cabina accesible se podrá inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360° frente al inodoro.
- Al menos uno de los lavabos de la batería será accesible y tendrá las características especificadas en este documento; aunque siempre es preferible que todos sean accesibles y estéticamente iguales.
- La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador, podrá



Dimensiones de la cabina accesible, con espacio de transferencia lateral



Ejemplo de lavabo y encimera que permiten la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. La grifería situada en la parte inferior del lavabo debería ser un tubo flexible, con aislamiento térmico. El grifo debería tener un mando más grande para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultad de manipulación.

activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso situado a una altura entre 90 y 120 cm. Otra opción es que el sistema de iluminación de los aseos sea del tipo de sensor de movimiento.

- En los aseos masculinos se instalará al menos un urinario a una altura más baja, aproximadamente 45 cm respecto al suelo, para que pueda ser utilizado por niños o hombres de baja estatura.

Lavabo

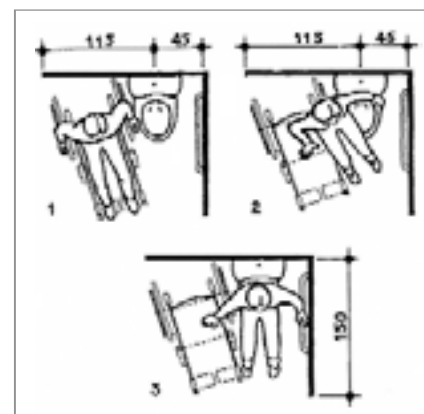
- El lavabo estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal, tendrá una

altura libre inferior de entre 68 y 72 cm y un fondo libre inferior de 60 cm, que permita la aproximación frontal de una persona en sillas de ruedas. El grifo debe ser monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación. En caso de tener encimera, se asegurará que siempre exista el espacio libre inferior antes indicado.

- Los accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 120 cm; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre 40 y 140 cm y el borde inferior del espejo a 95 cm.

Inodoro

- El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral de 80 cm o más para que la persona realice la transferencia desde la silla de ruedas y su asiento situado a una altura de entre 45 y 50



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



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

cm. Además debe contar con barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario. Si se cuenta con suficiente espacio el inodoro contará a ambos lados con espacio de acercamiento, en ese caso ambas barras serán abatibles.

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

La importancia de una información correcta

Parece obvio decir que la información que los restaurantes den sobre sus instalaciones debe ser siempre ajustada a la rea-



lidad, totalmente veraz. Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad no puedan hacer uso del establecimiento.

Por ello es importante cumplir las siguientes características:

- En todo el material de propaganda se especificará la accesibilidad del establecimiento: entradas accesibles, carencia de escaleras o rampas alternativas, aseos adaptados, salones con amplias dimensiones, etc.
- Las personas que atiendan al público deben conocer y facilitar cuando se le solicite, las características sobre el nivel de accesibilidad del establecimiento: existencia de aseos adaptados, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, etc.

El trato al cliente

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

Pero en el caso de las personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, en el sector hostelero no siempre se sabe cómo actuar para cumplir este objetivo.

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

- **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 de ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad:** Las soluciones de accesibilidad deben de garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- **Seguridad:** Cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad:** Debe permitir la integración de todos los clientes, no tender a la creación de guetos de personas discapacitadas.

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

Y también hay que tener en cuenta que:

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

sin por ello hacerle sentir una molestia o un caso especial.

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

Ayudas técnicas

Hacen referencia a las distintas herramientas diseñadas y utilizadas para facilitar el manejo de los utensilios necesarios a la hora del consumo de alimentos y bebidas por parte del cliente en el restaurante o la cafetería.

- Cubiertos: mangos especiales, asideros de goma, antideslizantes, cuchillos basculantes...
- Platos: platos termo, con reborde...
- Bandejas o alfombrillas antideslizantes.
- Vasos: con sistema de pajita adaptada, vasos-copa, con tetina o boquilla, con asas...



Utensilios ergonómicos





GLOSARIO

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

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

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

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

en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

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

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

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

PREDIF

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

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

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

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

Desde el área de Turismo de PREDIF se trabaja en:

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

Documento elaborado por PREDIF.

Fuente de fotografías y dibujos:

Base de datos fotográfica de PREDIF

"Curso de Turismo Accesible". Real Patronato sobre la Discapacidad.

Handicap et Construction. Louis Pierre Grosbois, Éditions Le Moniteur, Paris 2003

Tourisme et Handicaps. Cuide de savoir faire. Agence Française de l'ingénierie touristique. 2000.

Universal Design. Goldsmith, Selwyn. Reed Educational and Professional Publishing Ltd 2000.