

TURISMO ACCESIBLE

Dr. Francisco Javier Melgosa Arcos
Universidad de Salamanca

“A todas las personas e instituciones, públicas y privadas, que luchan por un turismo accesible para todos”

Referencia Bibliográfica: MELGOSA ARCOS, F. JAVIER *“Turismo accesible”*, en el libro *“IV Congreso de turismo Universidad y Empresa”*, Ed. Tirant lo Blanch, 2002 (págs. 705 a 730).

RESUMEN

El derecho al ocio se concibe para todos los individuos sin discriminación alguna, y por ello, los poderes públicos están obligados a remover todos los impedimentos para que este derecho pueda ser real y efectivo. De acuerdo con los últimos datos disponibles, un 20% de la población Europea tiene problemas de movilidad permanente o parcial, cifra que se presume, seguirá incrementándose como consecuencia, sobre todo, del fuerte envejecimiento de la población. Para muchos, una cierta discapacidad puede considerarse como el mayor obstáculo al acceso a muchas de las ofertas turísticas existentes. Sin embargo, la demanda de turismo accesible está creciendo, hasta el punto de que todos los afectados en la industria turística reconocen a los turistas discapacitados como un grupo importante de consumidores que aún están a la espera de mayores disponibilidades de ofertas y servicios turísticos adecuados y de calidad que respondan a sus necesidades y expectativas.

Palabras clave: Discapacidad, accesibilidad, barreras, turismo.

I.- INTRODUCCIÓN

En un primer momento, el ocio de las personas con discapacidad se planteaba con fines terapéuticos, a veces simplemente con el objeto de ocupar el mucho tiempo libre de estas personas con actividades musicales, de teatro, etc., pero partiendo de los principios de equiparación de oportunidades y de normalización, se ha comenzado a asumir que el ocio produce importantes beneficios en el individuo y en la sociedad.

El derecho al ocio se plantea sin exclusión de ningún colectivo, y por ello se han producido avances en las legislaciones, que van dejando constancia de la preocupación por el disfrute del mismo de los colectivos más desfavorecidos. En los últimos años se han sucedido una serie de normas sobre accesibilidad y eliminación de barreras para que determinados colectivos con discapacidad puedan disfrutar del entorno y de sus recursos, como el resto de los ciudadanos.

La *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial* (1980) afirmaba que *“el Derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos, las mejores condiciones prácticas de ACCESO EFECTIVO y SIN DISCRIMINACIÓN a este tipo de actividad”*.

Hasta tiempos recientes, no se ha incluido al colectivo de personas con discapacidad dentro de las estrategias comerciales de la industria turística; ello a pesar de que una buena parte de los turistas con discapacidades viajan con al menos otra persona, por lo que este grupo es más amplio.

Como ya ocurrió con el Turismo Social –que facilitó las vacaciones de los mayores- el TURISMO ACCESIBLE puede, incluso, constituirse en un elemento más de lucha contra la estacionalidad.

Estudios de la Dirección General XXIII de la Comisión Europea sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades, calculaban en 1996, que cada viaje organizado por una persona discapacitada atrae 0,5 acompañantes. Esto significa que hay un potencial de 35 millones de viajeros que pernoctan y que se podría generar un total de 630 millones de pernoctaciones.

Ante esta realidad, y teniendo en cuenta –por encima de todo- el derecho al ocio de las personas con discapacidades, las Administraciones competentes, y la industria turística deben adecuar sus productos a la accesibilidad, adaptándose a la evolución de la demanda e incrementando los niveles de calidad para conseguir un turismo integrador.

Hablar de accesibilidad turística, es hablar de turismo de calidad; entendido como aquel capaz de ofrecer unos servicios en las mejores condiciones y respondiendo a las necesidades y expectativas de todos los clientes en sus viajes, visitas y estancias turísticas.

II.- ALGUNOS DATOS SOBRE LA DEMANDA

Según la “Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud” de 1999, realizada por el Instituto Nacional de Estadística¹ (INE) en colaboración con el IMSERSO y la Fundación ONCE, el número total de personas con discapacidades en España es de 3.528.221, lo que supone un 9% de la población. Sin embargo, hay que tener en cuenta, que algunas personas pueden tener más de una discapacidad, y que el número de discapacidades es superior al de deficiencias, puesto que una deficiencia puede producir más de una discapacidad. En síntesis:

1). - Más de la mitad de las personas con discapacidades son mujeres, el 58%, pero por grupos de edad, se observa que en la franja de 6 a 44 años el número de hombres con discapacidades supera al de mujeres en un 32%.

2). - A partir de los 45 años, el número de mujeres con discapacidades supera al de hombres en un 60%.

3). - En el grupo de *personas entre 6 y 64 años*, hay 1.405.992 con algún tipo de discapacidad, lo que supone un 4,59% de la población de este grupo de edad.

Discapacidad	Personas con discapacidades	Tasa por 1.000 habit. de 6 a 64 años
Ver	304.512	9,95
Oír	295.869	9,67
Comunicarse	179.092	5,85
Aprender, aplicar conocimientos y desarrollar tareas	238.984	7,81
Desplazarse	414.649	13,55
Utilizar brazos y manos	447.985	14,64
Desplazarse fuera del hogar	737.489	24,10
Cuidar de sí mismo	215.048	7,03
Realizar las tareas del hogar	475.693	15,54

¹Operación estadística en forma de macroencuesta (79.000 viviendas y 220.000 personas aproximadamente) que da respuesta a una demanda urgente por parte de las Administraciones Públicas y de diversos usuarios de organizaciones no gubernamentales (Puede consultarse a través de internet en www.ine.es/discapa/). Actualmente, la División de Estadística de Naciones Unidas trabaja en el Desarrollo de las Estadísticas de Deficiencias, Discapacidades y Munusvalías a través de un grupo de expertos.

Relacionarse con otras personas	230.197	7,52
TOTAL	1.405.992	45,94

3.a). - 791.432 personas de edades comprendidas entre 6 a 64 años tienen discapacidades severas, y de ellas, 482.486 (61%) tienen dificultad grave.

Severidad	Personas
Discapacidad moderada	295.818
Discapacidad severa	255.387
Discapacidad total	227.099
No consta	13.127
TOTAL	791.432

3.b). - Del total, el 35% tiene alguna deficiencia que afecta a las articulaciones y huesos, y en el 46% de estos casos, 228.980 personas, existe una deficiencia en la columna vertebral.

3.c). - Las deficiencias mentales, de la audición y de la vista también ocupan un lugar destacado, con 286.003 y 278.654 personas respectivamente.

3.d). - La distribución de las deficiencias en los grupos en que están clasificadas también otorga el mayor peso a las deficiencias osteoarticulares, 32,80%, seguidas de las mentales, 16,77%, de la audición, 16,22% y de la vista, 15,26%.

3.e). - Más de la mitad de las deficiencias (51,4%) son causadas por una enfermedad común o profesional. El 23,41% de las deficiencias osteoarticulares es debido a algún accidente.

4). - *Personas de 65 y más años*: El número total de personas con discapacidades en España es de 2.072.652, lo que supone un 32,21%. Según los grupos de discapacidades:

Discapacidad	Personas con discapacidades	Tasa por 1.000 habit. de 65 o más años
Ver	697.778	108,44
Oír	665.479	103,42
Comunicarse	180.264	28,02
Aprender, aplicar conocimientos y desarrollar tareas	335.426	52,13
Desplazarse	809.383	125,79
Utilizar brazos y manos	644.887	100,22
Desplazarse fuera del hogar	1.352.194	210,15
Cuidar de sí mismo	561.830	87,31
Realizar las tareas del hogar	984.881	153,06
Relacionarse con otras personas	338.519	52,61
TOTAL	2.072.652	322,11

4.a). - Casi el 70% de las personas de 65 y más años con discapacidades tienen dificultades para realizar las actividades de la vida diaria. En el 68% de ellas, 967.713, la dificultad es grave.

Severidad	Personas
Discapacidad moderada	425.049
Discapacidad severa	479.870
Discapacidad total	487.843
No consta	31.199
TOTAL	1.423.962

4.b). - El 37% tiene alguna deficiencia que afecta a huesos y articulaciones, principalmente en las extremidades inferiores (451.766 personas, 60%).

5). - En cuanto a *niños menores de 6 años*, 49.577 (2,24%) presenta alguna limitación.

Por otro lado, el IMSERSO dispone de una “*Base de datos de la población minusválida*” con información sobre las características de la población que ha solicitado y obtenido la condición de minusválido. La información versa sobre la categoría de deficiencias y sus causas, edad, sexo, circunstancias sociales, grado de minusvalía y localidad de residencia de cada una de las personas incluidas en la base.

Incluye un total 105 deficiencias, agrupadas en las categorías siguientes: osteoarticular, neuromuscular, enfermedades crónicas, retraso mental, trastorno mental (comprende la enfermedad mental y otros trastornos mentales), visual, auditiva, expresiva, mixta, y otras².

La base de datos contiene una relación de 693 enfermedades y otras situaciones patológicas que han dado origen a las deficiencias. Incluye también datos sobre el origen –congénito, traumático, degenerativo, etc.- de las deficiencias valoradas.

A 31 de diciembre de 1997 contenía 918.330 registros, y se estima que al final de la recogida de datos, puede llegar a 1.300.000 registros, correspondientes a otras tantas personas que han obtenido la condición legal de minusválido³.

III.- EL DERECHO AL OCIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.-

El Derecho al ocio no deja de ser una conquista social, cuyo origen hay que buscarlo en la propia dignidad del individuo, y que, por tanto, entra en la esfera de los Derechos Humanos. El ejercicio del ocio tiene su fundamento en uno de los grandes valores del hombre, la libertad⁴.

Desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948, este derecho ha sido recogido en declaraciones y disposiciones legislativas de ámbito internacional, estatal y regional.

3.1. - Cartas, Convenios y Declaraciones Internacionales.-

3.1.a. - *En el ámbito de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y de sus Organismos Especializados (UNICEF, UNESCO).* - La Declaración Universal de los Derechos Humanos aunque no menciona expresamente a las personas con discapacidad, hay que considerarlas incluidas por el término “cualquier otra condición” (art. 2). En materias relacionadas con el ocio, recoge importantes manifestaciones: el derecho explícito al descanso, derecho al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas (art. 24), derecho a satisfacer sus derechos culturales para el libre desarrollo de la personalidad (art. 22), derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la Comunidad y a gozar de las artes (art. 27), etc.

En términos parecidos se pronuncian el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*⁵, y el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, ambos de 16

²Puede consultarse la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

³Se entenderá por minusválido toda persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se hallen disminuidos como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales (art. 7 de la Ley 13/1982).

⁴CUENCA CABEZA, M. (Coord.) “*Legislación y Política Social sobre Ocio y Discapacidad*”. Univ. de Deusto, 1997 (pág. 13).

de diciembre de 1966. En el segundo se proclama el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental (art. 12.1), y el derecho a participar en la vida cultural (art. 15.1.a).

Tras la *Conferencia Mundial de Derechos Humanos* celebrada en Viena, en 1993, surgió la *Declaración de Viena* y un Programa de Acción que, en el apartado dedicado a la igualdad, dignidad y tolerancia, recoge un epígrafe referido al derecho al ocio de las personas con discapacidad: “El lugar de las personas discapacitadas está en todas partes. Las personas con discapacidades deben tener una garantía de igualdad de oportunidades a través de la eliminación de todas las barreras determinadas socialmente, bien sean físicas, económicas, o psicológicas, que excluyen o restringen su plena participación íntegra en la sociedad”.

Por impulso de UNICEF se han producido varias Declaraciones en relación a la protección de los derechos de los niños, pero aquí sólo me detendré en dos: La *Declaración de los Derechos del Niño* de 1959 que recoge expresas referencias sobre niños con discapacidades en los principios 5 y 7; y el *Convenio sobre los Derechos del Niño* de 1989 que establece el derecho al ocio del niño con discapacidad, afirmándose que debe recibir oportunidades recreativas conducentes a que logre la mayor integración social posible y el mayor desarrollo personal, incluido su desarrollo cultural (art. 23).

Desde la UNESCO, en Conferencia General de 1978, se proclamó la *Carta Internacional de la Educación Física y el Deporte*, lo que supone la consagración del deporte como derecho humano fundamental. Entre otros derechos, se establece la obligación de ofrecer oportunidades especiales a los deficientes, a fin de hacer posible el desarrollo integral de su personalidad gracias a unos programas de educación física y deporte adaptados a sus necesidades.

3.1.b. - El derecho al ocio en los textos de la *Organización Mundial del Turismo* (OMT). - La *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial* de 10 de octubre de 1980 proclama que el turismo es una actividad esencial de la vida de las naciones, por sus consecuencias directas para los sectores sociales, culturales, educativos; y estriba en el acceso del hombre al descanso recreativo y a las vacaciones y a su libertad de viaje, en el marco del tiempo libre y del ocio. En resumen, el turismo no es sólo un asunto socioeconómico, también es un fenómeno marcadamente social⁶; ante todo es un derecho. En sus pronunciamientos encontramos contenidos de gran calado:

- El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad del viaje y turismo, consecuencia del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos; ello implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad (art. 4).
- El turismo social es un objetivo que la sociedad debe alcanzar para los ciudadanos menos favorecidos en el ejercicio de su derecho al descanso (art. 10).
- Por sus efectos sobre la salud física y psíquica de quienes lo practican, el turismo es un factor de equilibrio social, de aumento de la capacidad de trabajo de las colectividades humanas y de bienestar individual y colectivo (art. 11).
- El turismo de la juventud requiere la atención más activa, ...; se debería conceder la misma atención a las personas de la tercera edad y a los minusválidos (art. 15).

⁵Vid. Artículos 19, 22 y 27.

⁶“El turismo moderno nace de la aplicación de esa política social que condujo a la obtención por los trabajadores de vacaciones anuales pagadas, lo cual equivale a la vez al reconocimiento de un derecho fundamental del ser humano al descanso y al ocio” (art. 14).

El *Documento de Acapulco*, aprobado en la Reunión Mundial de Turismo del 21 al 27 de agosto de 1982, hace a los Estados responsables de crear las condiciones prácticas para el acceso efectivo a las vacaciones de todos los ciudadanos, y recomienda una mejora de las condiciones de transporte, entre otros colectivos, de personas mayores y minusválidas (Art. 17.e).

En la Asamblea General de la OMT, celebrada en Sofía, en 1985, se aprobó la *Carta del Turismo* y el *Código del Turista*, que señalan como obligación de los Estados: d) Estimular la adopción de medidas que permitan la participación de todos en el turismo nacional e internacional, concediendo una atención especial al turismo de los jóvenes, de las personas de edad y de los minusválidos. Sin embargo, la OMT desaprovechó la oportunidad de incluir entre los derechos del turista, la eliminación de barreras que impiden el acceso a muchos lugares de interés turístico. Tampoco se hace referencia expresa a la accesibilidad en la *Declaración de La Haya* sobre turismo, de 1989, aunque sí, se encuentra en los Anexos⁷.

La problemática del turista con discapacidad es abordada expresamente por la OMT en 1991, al aprobar el Documento “*Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*” por Resolución A/RES/284 (IX) de la Asamblea General en su novena reunión (Buenos Aires, del 30 de septiembre al 4 de octubre). El principal objetivo es que los Estados apliquen la variable de accesibilidad en instalaciones y servicios turísticos, incidiendo en aspectos como el de información y publicidad turística, cualificación del personal para comprender y atender a clientes minusválidos, zonas de estacionamiento, ascensores, teléfonos públicos, servicios higiénicos, alojamientos, restaurantes, museos, ... etc.

Por último, una breve referencia al *Código Ético Mundial para el Turismo*, aprobado por la Asamblea General de la OMT, en Santiago de Chile (1999), que afirma “el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico” y en su artículo 7 establece que se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades.

3.1.c). - El papel del *Consejo de Europa*.- En las Resoluciones AP (76)4 sobre las posibilidades de ocio y vacaciones de las personas con discapacidad, y AP (81)4 sobre las posibilidades de deporte y vacaciones de las personas con discapacidad, se considera que el ocio, el deporte y las vacaciones constituyen una parte esencial del proceso de integración de los minusválidos en la vida social.

A partir de 1984 el Consejo de Europa se plantea desarrollar una política sobre integración de las personas con discapacidad, y en la Resolución AP (84)3, sobre una política coherente para la rehabilitación de personas minusválidas, se establecen medidas concretas para determinados edificios públicos. Por ejemplo, en cines y teatros, la colocación de ventanillas a una altura adecuada para los usuarios de sillas de ruedas, así como localidades especiales. Esta Resolución fue posteriormente sustituida al adoptar la *Recomendación R (92) 6 sobre una Política Coherente para las Personas con Discapacidad* de 1992, que parte del reconocimiento del fracaso en la protección de los derechos de este colectivo es una violación de la dignidad humana. A continuación propone una serie de medidas sobre el acceso al deporte, al ocio y a la cultura (reconocimiento del deporte como factor de rehabilitación, planificación de centros deportivos, infraestructuras deportivas accesibles, acceso a cines, teatros y museos, centros culturales accesibles, guías sobre ocio y turismo con información sobre accesibilidad, impulso del audio-cassette, etc.).

⁷Art. 58 del Anexo establece: “... los Estados deberían adoptar las medidas necesarias para facilitar los viajes, las visitas y las estancias turísticas de los minusválidos, con independencia de los requisitos que impongan sus necesidades especiales”.

3.1.d). - *Unión Europea*.- Los Tratados Constitutivos no hacen referencias expresas a este asunto, pero a partir del Tratado de Maastricht (1992) se crea una base jurídica para actuar en nuevos ámbitos, como el cultural.

En 1974, el Consejo adoptó la Resolución de 21 de enero de 1974, relativa a un Programa de Acción Social en el que se recogen cuestiones relativas a la integración profesional y social de las personas con discapacidad, pero se refería únicamente a aspectos laborales; y esto mismo sucede, con pequeños matices, en la *Carta Comunitaria de los Derechos Sociales Fundamentales de los Trabajadores*, adoptada por los Jefes de Estado de la Unión Europea en 1989.

Unos años después se adopta el *Libro Verde sobre la Política Social Europea* y el Programa de Acción (Resolución A3-0270/94). En el Dictamen posterior se reconoce la existencia de aproximadamente 30 millones de ciudadanos minusválidos física, sensorial o mentalmente en los doce Estados miembros. Meses después, el Libro Verde pasa a convertirse en Libro Blanco [COM (94) 333 final] y dedica un apartado a sugerir medidas para promover la integración de los minusválidos.

En cuanto a normativa y programas específicos sobre personas con discapacidad, pueden citarse algunos ejemplos:

a).- La *Resolución del Parlamento Europeo sobre la integración económica, social y profesional de los minusválidos en la Comunidad*, en particular referencia al Año Internacional del Minusválido (1981) que pide la adopción varias medidas, como la modificación de la normativa de construcción para asegurar la accesibilidad en edificios públicos, lugares de ocio, e infraestructuras urbanas (centros de recreo, campos de deporte, parques públicos, piscinas, etc.).

b). - La *Resolución del Parlamento Europeo, sobre el transporte de minusválidos y ancianos* (1986) establece en su punto 6 que “los minusválidos, por contar con los mismos derechos que los demás ciudadanos, deben tener la posibilidad de desplazarse no sólo por razones de trabajo sino también por razón de exigencias humanas normales en lo que respecta al tiempo libre y al turismo”.

c). - El *Programa HELIOS* (Períodos 1988-1991 y 1992-1996) contiene medidas sobre movilidad, transporte y acceso a los servicios públicos y de ocio.

d). - Al amparo del *Programa HANDYNET* se intentó crear un sistema informatizado multilingüe de información para personas con discapacidad.

e). - Con el *Programa HORIZON*, destinado a la formación profesional y adaptación de infraestructuras, se ha cualificado a personas con minusvalías en actividades tan diversas como monitores de ocio, deporte y tiempo libre.

f). - En la *Resolución del Parlamento Europeo A3-0231/92* se solicita a la Comisión que subvencione proyectos que posibiliten un correcto acompañamiento y asistencia de los deficientes mentales en su tiempo libre.

g).- En el ámbito de la política turística, dentro del *Año Europeo del Turismo* (1990) se cofinanciaron proyectos de turismo social, como los equipamientos para minusválidos.

En el Informe de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social sobre las acciones comunitarias que afectan al turismo [COM (94) 74 final] se señala como una de las principales acciones comunitarias a la promoción del turismo como área de integración social.

Y por último, la Unidad de Turismo de la Dirección General XXIII (Comisión Europea) ha publicado el Documento “*Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades. Manual para la industria del turismo*” (1996) con la intención de proporcionar a los principales operadores (agencias de viajes, transportistas, alojamiento, etc.) una explicación de los principales tipos de discapacidades y suficiente información como para proveer con seguridad, servicios turísticos satisfactorios, en diferentes situaciones a clientes con discapacidades.

3.2. - En la legislación Estatal.-

3.2.a). - *Constitución de 1978*: La Carta Magna establece en su art. 9.1 que los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, y en el 9.2. que corresponde a estos poderes públicos conseguir que esa igualdad sea efectiva, para lo que tendrán que “remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”. Tampoco nos podemos olvidar de los contenidos del Título I “Derechos y deberes fundamentales”⁸:

3.2.b). - *Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI)*.- Las actividades deportivas, culturales, de ocio y tiempo libre se desarrollarán siempre que sea posible, en las instalaciones y con los medios ordinarios de la comunidad. Sólo de forma subsidiaria o complementaria podrán establecerse servicios y actividades específicas para aquellos casos en que, por la gravedad de la minusvalía, resultará imposible la integración. A tales efectos, se adoptarán las previsiones necesarias para facilitar el acceso de los minusválidos a las instalaciones deportivas, recreativas y culturales (art. 52.5).

La construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, destinados a un uso que implique la concurrencia de público, así como la planificación y urbanización de las vías públicas, parques y jardines de iguales características, se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables a los minusválidos (art. 54.1).

3.2.3. - *Ocio y accesibilidad en las legislaciones sectoriales*.- La *Ley 16/1985, de 25 de junio*, del patrimonio histórico español establece que “la Administración del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos españoles a los Archivos, Bibliotecas y Museos de titularidad estatal, ...”.

⁸ART. 10: La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social. Las normas relativas a los derechos fundamentales se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre la materia; ART. 14: Principio de igualdad, sin que pueda permanecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social; ART. 43.3: Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio; ART. 44.1: Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho; ART. 45.1: Todos tienen derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo; ART. 49: Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos; ART. 50: Respecto a los ciudadanos de la tercera edad, los poderes públicos promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

En el Preámbulo de la *Ley 10/1990, de 15 de octubre*, del deporte se considera que: “el deporte se constituye como elemento fundamental del sistema educativo y su práctica es importante en el mantenimiento de la salud y, por tanto, es un factor corrector de desequilibrios sociales que contribuye al desarrollo de la igualdad entre los ciudadanos, crea hábitos favorecedores de la inserción social y, asimismo, su práctica en equipo fomenta la solidaridad. Todo esto conforma el deporte como elemento determinante de la calidad de vida y la utilización activa y participativa del tiempo de ocio en la sociedad contemporánea”.

Y la *Ley 22/1988, de 28 de julio*, de costas, dispone que la utilización del dominio público marítimo-terrestre y, en todo caso, del mar y su ribera será libre, pública y gratuita para los usos comunes y acordes con la naturaleza de aquél, tales como pasear, estar, bañarse, navegar, embarcar y desembarcar, varar, pescar, coger plantas y mariscos y otros actos semejantes que no requieran obras e instalaciones de ningún tipo y que se realicen de acuerdo con las leyes y reglamentos o normas aprobadas conforme a esta ley (art. 31.1).

IV.- ACCESIBILIDAD Y SUPRESIÓN DE BARRERAS

Accesibilidad y supresión de barreras son dos elementos fundamentales a tener en cuenta si pretendemos una auténtica integración social y laboral de las personas con discapacidad, y obviamente, muy beneficiosas para las personas mayores. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido.

CARMEN ÁLVAREZ⁹ denuncia que “todavía sigue siendo necesario convencer y educar sobre la importancia de tener en cuenta a todas las personas con independencia de sus habilidades físicas, sensoriales o psíquicas. No sólo debemos eliminar las barreras, es necesario, además, convencer para que no se repitan en el futuro ...”.

A propuesta de la Comisión Europea se declaró el “*Concepto Europeo de Accesibilidad*”, basado en principios de diseño universal aplicables a edificios, infraestructuras y productos de la construcción y del equipamiento. Este principio rechaza la división de la población en personas capacitadas y discapacitadas¹⁰.

En España, por Decreto 1766/1975, de 20 de junio, sobre requisitos de accesibilidad para minusválidos en viviendas de protección oficial, se fijaba un mínimo de un 3% de viviendas adaptadas para minusválidos; y en años posteriores se dictaron normas que supusieron tímidos avances¹¹.

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, señaló que las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, aprobarían las normas urbanísticas y arquitectónicas básicas conteniendo las condiciones a que deben ajustarse los proyectos, el catálogo de edificios a que serán aplicables y el procedimiento de autorización,

⁹Como Presidenta del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras Arquitectónicas, en la Introducción de la publicación “*Accesibilidad y supresión de barreras. El procedimiento en la Comunidad de Madrid*”. IMSERSO, 1997.

¹⁰La Declaración fue apoyada por todos los miembros en la ciudad de Doorn, el 2 de marzo de 1996.

¹¹Orden 25043/1976, de 24 de noviembre, por la que se aprueban las normas técnicas de diseño y calidad de las viviendas sociales; R.D. 355/1980, de 25 de enero, sobre reserva y situación de las viviendas de protección oficial destinadas a minusválidos; Orden 5937/1980, sobre características de los accesos, aparatos elevadores y condiciones interiores de las viviendas para minusválidos proyectadas en inmuebles de protección oficial; R.D. 248/1981, de 5 de febrero, sobre Medidas de distribución de la reserva de viviendas destinadas a minusválidos, establecidas en el R.D. 355/1980.

control y sanción, con el fin de que resulten accesibles. Asimismo, deberían adoptar las medidas necesarias para adecuar progresivamente los transportes públicos colectivos y facilitar el estacionamiento de los vehículos que transporten a personas con problemas de movilidad o limitación sensorial.

Posteriormente, de acuerdo con las previsiones del artículo 148 CE, las CCAA han asumido competencias en materia de asistencia social, ordenación del territorio, urbanismo, obras públicas, etc., y a partir de aquí, todas han procedido a su desarrollo legislativo, aprobando textos sobre accesibilidad y supresión de barreras¹². El objetivo principal de estas normas es el de garantizar la accesibilidad y la utilización de los bienes y servicios de la sociedad a todas las personas, y especialmente a aquellas con movilidad reducida o con cualquier otra limitación física o sensorial de manera permanente o transitoria.

La estructura es muy similar: Clasificación y definición de las barreras (arquitectónicas, urbanísticas, entorno natural, mobiliario urbano, etc.), accesibilidad a los medios de transporte, señalización y comunicación sensorial, ayudas técnicas, régimen sancionador, creación del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad, etc.

La eliminación de barreras arquitectónicas comprende una serie de actuaciones de carácter arquitectónico y técnico sobre una amplia lista de elementos (escaleras, rampas, ascensores, plataformas elevadoras, áreas higiénico-sanitarias, espacios para la preparación y consumo de alimentos, puertas, ventanas, picaportes, barandillas, aceras, pavimentos, vados, isletas, aparcamientos, cables, bolardos, jardines, buzones, fuentes, bancos, cabinas telefónicas, paradas de autobús, semáforos, paneles de información, etc.)¹³. Por ejemplo, dentro de los espacios públicos, los cruces peatonales deberán disponer de rampas antideslizantes, el pavimento de las veredas no deberá tener roturas ni cambios de nivel; las puertas interiores tendrán una anchura mínima de 82 centímetros y deberán abrir

¹²ANDALUCÍA: Decreto 72/1992, de 5 de mayo, sobre Normas técnicas para accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de transporte; ARAGÓN: Ley 3/1997, de 07 de abril, de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y Comunicación; Decreto 19/1999, de 9 de febrero, de promoción de accesibilidad y supresión ... (Modificado por Decreto 108/2000); ASTURIAS: Ley 5/1995, de 06 de abril, sobre Promoción de la Accesibilidad y Supresión Barreras; BALEARES: Ley 3/1993, de 04 de mayo, de Mejora de Accesibilidad y de Supresión Barreras Arquitectónicas; CANARIAS: Ley 8/1995, de 06 de abril, de Accesibilidad y Supresión Barreras Físicas y Comunicación; Decreto 227/1997, de 18 de septiembre que aprueba el Rgto. De la Ley 8/1995, de 6 abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación; CANTABRIA: Ley 3/1996, de 24 de septiembre, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Comunicación; CASTILLA-LA MANCHA: Ley 1/1994, de 24 de mayo, de Accesibilidad y eliminación de Barreras; Decreto 158/1997, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Código de Accesibilidad; CASTILLA-LEÓN: Ley 3/1998, de 24 de junio de Accesibilidad y Suspensión de Barreras; CATALUÑA: Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de Promoción Accesibilidad y Supresión Barreras Arquitectónicas; Decreto Legislativo 6/1994, de 13 de julio, que adecúa L 20/1991, de 25 noviembre a la L. 30/1992; EXTREMADURA: Ley 8/1997 de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura; GALICIA: Ley 8/1997, de 20 de agosto, sobre Accesibilidad y supresión de barreras; Decreto 35/2000, de 28 de enero por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de Ley de accesibilidad y supresión de barreras; MADRID: Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción Accesibilidad y Supresión Barreras Arquitectónicas; Ley 10/1996, de 29 de noviembre, que modifica la composición del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, prevista en el art. 46,2 L 8/1993; MURCIA: Ley 5/1995, de 07 de abril, sobre condiciones Habitabilidad en Edificios Viviendas y Promoción Accesibilidad General; PAÍS VASCO: Ley 20/1997 de 04 de abril, de Promoción de la accesibilidad; Decreto 68/2000, de 11 de abril, sobre normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación; LA RIOJA: Ley 5/1994, de 19 de julio, de Supresión Barreras Arquitectónicas; COMUNIDAD VALENCIANA: Ley 1/1998, de 05 de mayo de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Comunicación.

¹³Administraciones Públicas y Asociaciones han editado diversos manuales o guías de accesibilidad. Entre otras, puede consultarse el “*Manual de Accesibilidad*” publicado por el INSERSO (1994), o el “Manual de eliminación de barreras arquitectónicas” que difunde la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción en lo que a materia de discapacidad se refiere (www.ciudadaccesible.cl).

preferentemente hacia fuera; los lavabos, en lo posible no deben llevar pedestal para permitir el acercamiento frontal de la silla de ruedas; etc.

Para facilitar la aplicación de estas disposiciones, las CCAA convocan anualmente ayudas y subvenciones para la elaboración de programas de promoción de la accesibilidad que tengan por objeto la adaptación progresiva de los entornos urbanos, espacios públicos, edificios, transportes y sistemas de información ya existentes, a las condiciones previstas¹⁴.

Igualmente hay que destacar en el apartado de la asistencia y la promoción, la labor de instituciones como el *Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas* (CEAPAT)¹⁵, y de organizaciones como la ONCE que, bien participando en Convenios con Administraciones públicas para desarrollar programas de accesibilidad, o a través de su grupo de empresas (Fundosa, Desarrollos Vía Libre, ...), ha incidido de forma muy positiva en este ámbito.

V.- ACCESIBILIDAD EN INSTALACIONES TURÍSTICAS

Dentro del ámbito de aplicación de las disposiciones sobre accesibilidad y eliminación de barreras se encuentran comprendidas, entre otras, las siguientes instalaciones:

- Edificios públicos y de servicios de las Administraciones Públicas.
- Estaciones ferroviarias y de autobuses.
- Aeropuertos y helipuertos.
- Museos y salas de exposiciones.
- Teatros, cines y espectáculos.
- Instalaciones deportivas y de recreo.
- Campamentos de turismo.
- Instalaciones hoteleras.
- Bares y restaurantes.

Mientras que las Leyes de Ordenación del Turismo de las distintas CCAA no han incorporado la “accesibilidad” como uno de sus principios informadores, hecho que no ha ocurrido con otros principios de nuevo cuño, como por ejemplo, el de “sostenibilidad”, que sí se encuentra recogido.

sí se encuentran medidas específicas en algunas disposiciones reglamentarias.

No obstante, nos encontramos medidas sobre accesibilidad y eliminación de barreras en las disposiciones reglamentarias: En la regulación de los establecimientos hoteleros se exige un determinado número o porcentaje de habitaciones adaptadas para minusválidos cuando el establecimiento sobrepasa un número, que varía considerablemente de una a otra autonomía. Por ejemplo, el *Decreto 267/1999, de 30 de septiembre, de ordenación de establecimientos hoteleros de*

¹⁴Vid. Orden de 16 de enero de 2001, por la se convocan subvenciones destinadas a entes locales para la prestación de servicios sociales, promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas en la *Comunidad de Madrid*; Orden de 28 de diciembre de 2000, por la que se convocan ayudas para la eliminación de barreras en *Galicia*; Orden de 26 de diciembre de 2000, por la que se conceden subvenciones a Ayuntamientos e instituciones menores para la elaboración de planes de accesibilidad en el *País Vasco*; Orden de 18 de diciembre de 2000, sobre regulación y convocatoria de ayudas para la mejora de condiciones de Accesibilidad al medio físico, a través de la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de comunicación en la *Comunidad Valenciana*; etc.

¹⁵El CEAPAT, tiene por objeto mejorar la calidad de vida, a través de la accesibilidad integral y desarrollos tecnológicos, de todos los ciudadanos, con especial atención a las personas con discapacidad y personas mayores. El equipo interprofesional se organiza en cuatro áreas: 1) Arquitectura, 2) Información y Asesoramiento en Ayudas Técnicas, 3) Desarrollo Tecnológico y Programas I+D, 4) Área de Documentación.

Galicia, exige contar con habitaciones adaptadas a personas con minusvalía, cuando los alojamientos dispongan de más de 50 habitaciones¹⁶. La proporción es la siguiente: De 50 a 100 habitaciones, 2 habitaciones; de 100 a 150 habitaciones, 3 habitaciones; y con más de 150 habitaciones, 4 habitaciones.

En Castilla y León (*Decreto 77/1986, de 12 de junio*), los establecimientos de cualquier categoría con más de 150 habitaciones deberán disponer de habitaciones polivalentes o adaptables para minusválidos en la siguiente proporción: De 150 a 200, tres habitaciones; de 200 a 250, cuatro habitaciones; y con más de 250, cinco o más habitaciones.

El *Decreto 153/1993, de 17 de agosto, sobre establecimientos hoteleros en la Comunidad Valenciana*, exige para la puesta en funcionamiento, la presentación de un Proyecto Básico y de Ejecución, firmado por facultativo y visado por el Colegio correspondiente, con pronunciamiento expreso sobre el cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad y eliminación de barreras.

No se pueden negar los importantes avances que se han producido en este ámbito. Que un hotel presente alguna habitación adaptada empieza a ser más común, pero muchas veces, existen barreras que dificultan el acceso a otras instalaciones del hotel, como cafeterías, comedores, piscinas, etc.

La propia Federación Española de Hoteles impulsó la edición de un “*Manual de accesibilidad a hoteles para personas con movilidad reducida*”, en colaboración con el Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía y la Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa (1997). El documento contiene una serie de propuestas con imágenes para facilitar el acceso a los clientes (estacionamientos, entrada principal, puertas, rampas, mostradores de recepción, itinerarios del hotel, y ambiente), sobre la utilización de los servicios del hotel (señalización, aseos y cuartos de baño, cabinas telefónicas, mobiliario de las salas comunes, jardines y zonas al aire libre), sobre bares y restaurantes (acceso y atención correcta, mobiliario e información sobre los servicios), y sobre las habitaciones (entrar y moverse por la habitación y cuarto de baño, acceso y utilización del equipamiento de la habitación).

Muchas medidas no requieren inversión, sólo una mayor sensibilidad; por ejemplo, facilitar los itinerarios evitando colocar muebles que dificulten el paso, o colocar alfombras que no estén bien fijadas. Tampoco debe suponer mucha inversión que los ascensores dispongan de señales acústicas y botoneras a una altura accesible, la colocación de cabinas telefónicas a distintas alturas, o que los interruptores de luz sean grandes y estén a una altura adecuada.

En otro tipo de alojamientos, como las casas rurales, por sus características constructivas (normalmente de dos plantas como máximo), lo más normal es que no dispongan de ascensor, lo cual impide la existencia de un itinerario accesible a la primera planta. En estos casos, es recomendable disponer de alguna habitación adaptada en la planta baja.

En el caso de las personas con deficiencia visual acompañadas de perro-guía¹⁷ (también denominados perros lazarillo) tienen permitida la entrada a cualquier establecimiento turístico¹⁸. El

¹⁶Vid. Decreto 66/2001, de 22 de marzo, por el que se determina la documentación relativa a la justificación del cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad y de prevención y protección contra incendios que deberán aportar los interesados en los procedimientos de autorizaciones turísticas.

¹⁷Tienen la consideración de perros-guía los que han sido adiestrados en centros nacionales o extranjeros de reconocida solvencia, para el acompañamiento, conducción y auxilio de personas con deficiencia visual.

¹⁸El uso de perros-guía (se ha regulado en varias Comunidades Autónomas: ANDALUCÍA: Ley 5/1998, de 23 de noviembre; BALEARES: Ley 5/1999, de 31 de marzo; CATALUÑA: Ley 10/1993, de 8 de octubre; GALICIA: Ley 5/1996, de 6 de junio; MADRID: Ley 23/1998, de 21 de diciembre; MURCIA: Ley 3/1994, de 26 de julio;

acceso del perro-guía no supondrá para su usuario ningún gasto adicional, salvo que tal gasto constituya la prestación de un servicio específico económicamente evaluable.

Por último, señalar que hay otras disposiciones en materia turística que exigen para su autorización el cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras; sirva como ejemplo el Decreto 119/1998, de 6 de octubre, que regula las agencias de viajes en la región de Murcia.

VI.- NECESIDADES DE LOS TURISTAS CON DISCAPACIDADES Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ACCESIBLES

Las necesidades de los turistas con discapacidad dependen mucho del tipo de minusvalía que les afecte. La *discapacidad física* conlleva en la mayoría de los casos una movilidad deficiente, utilización de sillas de ruedas, bastones, etc.; la *discapacidad sensorial* comprende la deficiencia parcial o total de visión o audición, por lo que las personas afectadas, dependen de otros sentidos como tacto y oído, respectivamente; mientras que la *discapacidad para aprender* (derivada de un fallo en el cerebro o de una lesión del mismo) exige un poco más de paciencia a la hora de explicar las cosas.

Existen otras discapacidades, como los *problemas mentales*, originados por causas diversas (desempleo, desgracias, económicas, etc.), y las *enfermedades* (epilepsia, alergias, diabetes, asma, ...) que ocasionan molestias al propio afectado y a los demás.

En el seno de la Unión Europea se crearon una Células de Coordinación, integradas por dos expertos de cada uno de los 15 países miembros, con el fin de conseguir una unificación de medidas, simbología, formación e información sobre turismo accesible. Siguiendo a SANCHIZ PONS¹⁹, los “Niveles de Accesibilidad Recomendados” son los siguientes:

1). - Primer nivel: AMBULANTE. Son los que ejecutan determinados movimientos con dificultad, bien sea con la ayuda o no de aparatos ortopédicos, muletas o bastones (personas con insuficiencia cardíaca o respiratoria, amputados de una o ambas piernas, mujeres embarazadas, hemipléjicos, escayolados, personas con niños en brazos o cochecitos, etc.).

Los ambulantes presentan dificultades en salvar desniveles y escaleras, pasar espacios estrechos, realizar trayectos largos sin descansos, abrir o cerrar puertas así como practicar mecanismos con ambas manos a la vez.

2). - Segundo nivel: ACCESIBLE CON ACOMPAÑANTE. Son los que tienen afectado parte del cuerpo incluidas las extremidades inferiores no teniendo autonomía personal, bien por su minusvalía o por falta de accesibilidad (los tetrapléjicos, con parálisis de la parte alta y baja del cuerpo, incluidas brazos y piernas, hemipléjicos con amputación o ancianidad, los que precisan silla de ruedas con ayuda de tercero, sensoriales con dificultades visuales y auditivas que precisan ayudas de terceras personas).

Los usuarios de sillas de ruedas tendrán dificultades en superar desniveles bruscos y escaleras, así como en salvar pendientes importantes.

NAVARRA: Ley 7/1995, de 4 de abril; PAIS VASCO: Ley 17/1997, de 21 de noviembre; LA RIOJA: Ley 1/2000, de 31 de mayo; etc.

¹⁹SANCHIZ PONS, N. “*Turismo Accesible*”. ALPE, 1997.

3). - Tercer nivel: ACCESIBLES. En este grupo están los paraplégicos, accidentados temporales, personas obesas, personas recién operadas, personas en sillas de ruedas que no necesiten acompañantes.

4). - Cuarto nivel: SENSORIALES. Ciegos, ambíopes y en general, todo tipo de personas con dificultad de visión; sordos, hipoacúsicos, y personas con dificultad de audición.

Tienen dificultades para identificar objetos (botoneras, rótulos, etc.), detectar obstáculos (desniveles, elementos salientes), determinar direcciones y seguimiento de itinerarios auditivos, identificación de señales acústicas, etc.

Ante las distintas situaciones, los profesionales del turismo tienen que ponerse en el lugar de este colectivo antes de planificar cualquier viaje, para elegir adecuadamente los recursos. Un destino incómodo, un hotel mal elegido, una playa sin adaptar, un museo inaccesible, pueden estropear unas vacaciones.

La accesibilidad turística puede presentar conflictos en las distintas fases de la planificación de un viaje, como acertadamente recoge el manual “*Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades*” (Manual para la industria del turismo), del que recogemos algunos de sus múltiples consejos:

a). - En la *comunicación* con clientes hay que tener en cuenta unos principios básicos:

- Las minusvalías no siempre saltan a la vista.
- No confundir minusvalía con enfermedad.
- Es recomendable dejarse guiar por el cliente y utilizar los mismos términos, evitando en lo posible utilizar términos como “inválido” o “impedido”.
- Las personas minusválidas desean recibir el mismo trato que cualquier viajero.
- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un cliente en base al aspecto visible de una discapacidad (muchos usuarios de silla de ruedas pueden ponerse de pie, dar unos pasos y subir escalones).

b). - *Operadores turísticos* que quieran ampliar sus servicios a clientes con discapacidad:

- La información debe ser accesible.
- Cualquier información o mensaje que aparezca en el folleto tiene que estar respaldado por el conocimiento de los miembros del personal encargados de hacer la reserva.
- Facilitar toda la información posible respecto a los alojamientos (disponibilidad de habitaciones y servicios accesibles, situación y descripción del terreno, accesibilidad de las playas y otros recursos próximos, etc.).
- Solicitar a los mayoristas habituales del transporte que rellenen un cuestionario que incluya los servicios que ofrecen a los pasajeros con discapacidades.

c). - *Agencias de viajes* en el asesoramiento y reservas:

- Cuando el cliente se muestra preocupado por la accesibilidad, el agente debe interesarse por la naturaleza y efectos de la discapacidad, y si esta es invisible, sólo se hablará del tema, si el cliente lo plantea.
- Es recomendable obtener información inicial (nombre de la discapacidad, efectos, movilidad reducida, capacidad sensorial, etc.) a través de la conversación; anotando detalles en un formulario estándar o en una lista de control para PNE (pasajeros con necesidades especiales).

- Hay que tener presente la discapacidad a la hora de reservar los medios de transporte, y buscar transportes adaptados. Es necesario confirmar si las compañías aéreas admiten pasajeros con discapacidad.
- Igualmente hay que tener en cuenta todos los factores de accesibilidad respecto a los alojamientos (accesos, puertas, habitaciones, aseos, ...).

d). - Reserva del *transporte* (sólo nos detenemos en el transporte aéreo):

- La reserva de transporte aéreo requiere un mayor grado de previsión, porque en ocasiones, las compañías exigen muchos detalles (certificados médicos, acompañantes, preguntas sobre la enfermedad, etc.). Algunas empresas ofrecen tarifa reducida para el acompañante.
- Es bueno determinar las limitaciones de movilidad del cliente y el nivel de asistencia necesaria para que la compañía aérea pueda asignar el código correcto (para identificar a pasajeros en silla de ruedas o con movilidad reducida).
- Casos especiales (ciegos, sordomudos, con problemas de aprendizaje, etc.) requieren una serie de actuaciones adicionales. V.g. Cuando el cliente es acompañado de perro-guía, hay que comprobar si el animal puede viajar con los pasajeros, o en la bodega, dentro de un contenedor especial.
- Los otros medios de transporte (marítimo, ferrocarril, carretera, etc.) también requieren una serie de precauciones antes de efectuar la reserva.

e). - *Reserva del alojamiento*²⁰:

- La clave está en encontrar el alojamiento adecuado y confirmar los servicios para un cliente de estas características.
- Los viajeros en silla de ruedas necesitan generalmente una serie de requisitos para poder acceder y disfrutar de las instalaciones.
- Las principales preocupaciones de los viajeros con movilidad reducida serán probablemente la proximidad del aparcamiento, número y altura de los peldaños, y existencia de ascensores.
- Los viajeros acompañados de niños con discapacidades demandarán habitaciones que comuniquen entre sí.
- Es recomendable utilizar formularios de consulta sobre la accesibilidad de los establecimientos, modificándolos en función de los requisitos de cada cliente.

f).- *Atracciones turísticas*:

- La información es fundamental. Numerosas asociaciones de minusválidos facilitan información a sus miembros, ante las malas experiencias sufridas.
- Todo el mundo (incluidas las personas con deficiencias visuales) disfrutará más y entenderá mejor cualquier atracción si existe una señalización de calidad y buena información escrita.
- Una explicación grabada (disponible mediante alquiler de casete) o una información táctil serán de gran utilidad.
- Los accesos a las atracciones turísticas deben estar bien cuidados y exentos de baches, grietas o desniveles.
- Las puertas deben tener una anchura mínima y estar dotadas de tiradores en vez de pomos.
- Los felpudos altos resultan difíciles de sortear, y las alfombras suaves y mullidas son un obstáculo para los usuarios de silla de ruedas.

²⁰Tener en cuenta lo dicho en el epígrafe V de esta comunicación y en el “*Manual de accesibilidad a hoteles para personas con movilidad reducida*”

- En los restaurantes de autoservicio, los mostradores y las fuentes deben estar a una altura fácilmente accesible para el usuario de silla de ruedas; y el personal debe mostrarse solícito con estos usuarios.
- Cuando se organizan exposiciones, a menudo se descubre que los niños y usuarios de sillas de ruedas no gozan de un buen ángulo de visión.
- Subir a los vehículos de atracciones presenta un problema especial, y el personal debe haber sido entrenado para garantizar que sabe como ayudar a las personas con minusvalía.
- Los usuarios de silla de ruedas deben poder acceder fácilmente a un lugar desde donde pueda contemplar el espectáculo sin dificultad. Es importante que permanezcan junto a sus acompañantes.

Para concluir esta larga lista de recomendaciones, sólo dejar constancia de la necesidad de la cualificación profesional del personal al servicio de la industria turística, fomentando el mejor conocimiento de las necesidades de estas personas, lo que sin duda contribuirá a un mejor entendimiento y servicio.

VII.- EXPERIENCIAS DE TURISMO ACCESIBLE

El número de empresas turísticas que incluyen en su producto la oferta de turismo accesible se va incrementando paulatinamente, lo que unido a los avances técnicos en transporte adaptado, e iniciativas públicas y privadas de eliminación de barreras en los recursos turísticos, está posibilitando avances. Sirvan de muestra los siguientes proyectos:

1). - Proyecto “TURISMO PARA TODOS” promovido por ALPE (O.N.G. sin ánimo de lucro y ámbito nacional, creada en 1963 y declarada de utilidad pública en 1974). Representa a España en el Grupo de Expertos de la Unión Europea sobre Turismo Accesible.

Su trabajo se desarrolla en tres áreas: formación, información y accesibilidad. En la primera se prepara a personas con discapacidad para su integración laboral en el mercado turístico, y se imparten cursos de turismo accesible para Escuelas de Turismo y Administraciones Turísticas.

En materia de información elaboran bases de datos informatizadas y verificadas de accesibilidad turística en alojamientos, rutas accesibles, y sensibilizan al sector turístico. Y sobre accesibilidad, asesoran sobre eliminación de barreras, contribuyen a la homologación de simbologías, facilitan el viaje del discapacitado desarrollando itinerarios y rutas accesibles y asesorando a la industria turística para su adaptación.

2). - HOTELES ACCESIBLES.- Confortel Hoteles propiedad de la Corporación Empresarial ONCE, ha tenido especial sensibilidad en diseñar hoteles adaptados. Su hotel emblemático es el hotel Confortel Islantilla que ha recibido numerosos premios por su condición de hotel accesible. Está diseñado para que cualquier persona discapacitada, ya vaya en silla de ruedas o sea invidente, pueda pasear por todas las instalaciones. Se puede acceder desde la zona de piscina del hotel, al paseo de la playa sin ningún tipo de obstáculo.

De los cuatro ascensores, dos de ellos tienen acceso directo al parking donde existe una rampa. El interior posee sistema braille de lectura, ancho de puerta adaptado y sistema de voz.

Existen 16 habitaciones adaptadas para minusválidos, con dimensiones superiores a las standard. Los cuartos de baño poseen un plato de ducha con barreras de sujeción y sillón de apoyo. Además, los espejos son móviles y adaptables a cualquier altura.

Aunque no al nivel de Islantilla, también tienen adaptaciones los hoteles de Badajoz, Almagro, Almansa, Baeza, Caleta Park, Sabiñanigo y Madrid.

También presentan hoteles adaptados otras cadenas, como NOVOTEL, Paradores de Turismo de España, S.A., Asociación Nacional de Estaciones Termales (ANET), etc.

3). - TOLEDO EN SILLA DE RUEDAS.- La Asociación de Voluntariado del Hospital Nacional de Paraplégicos (AVOSPA) ha elaborado un documento en el que se suministra información a los usuarios de silla de ruedas de cuáles son las posibilidades de disfrutar del aporte cultural de la ciudad de Toledo, para que puedan optar entre una u otra visita.

La guía informa sobre la accesibilidad de monumentos emblemáticos (Alcázar, Casa y Museo de El Greco, Catedral, Santo Tomé, Monasterio de San Juan de los Reyes, Museo de Arte Contemporáneo, Museo de Santa Cruz, etc.), con seis signos:

- a). - Accesible con dificultad, menos de tres escalones, exteriores e interiores.
- b). - Accesible, sin escalones.
- c). - Imprescindible acompañante.
- d). - Aparcamiento próximo con reserva para minusválidos.
- e). - Aparcamiento próximo con capacidad de estacionamiento muy limitada y sin reserva para minusválidos.
- f). - W.C. accesible.

4). - Accesibilidad en PARQUES TEMÁTICOS. El caso de Port Aventura: Fue concebido desde su inicio como un proyecto que pudiera ser disfrutado por todos. Por ello dispone de servicios y adaptaciones para personas con discapacidad:

- Precios especiales
- Parking próximo a la entrada principal
- Alquiler de sillas de ruedas manuales y eléctricas
- Rampas para acceder a las atracciones y espectáculos
- Colas especiales en las atracciones y facilidades para el acompañante
- Plazas preferentes en los espectáculos
- Acceso a restaurantes, cafeterías, bares y tiendas a través de rampas.

5). - PLAN DE ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS ESPAÑOLAS promovido por el Ministerio de Medio Ambiente.- Con una inversión de 4.029 millones de pesetas en la primera fase, se pretende garantizar el disfrute de las playas a las personas con discapacidades o con problemas de movilidad. Las playas serán dotadas de plazas de aparcamiento reservadas (1.494), vados (793), rampas de acceso (1.137), pasarelas sobre pilotes (9.544 metros), itinerarios de madera sobre la arena (58.213 metros), módulos de aseo (4.398) y duchas adaptadas (58). También se realizarán obras para la adecuación de 7.584 metros de los paseos marítimos o senderos para que puedan transitar por ellos personas de este colectivo²¹.

Muchos Ayuntamientos ya habían mostrado su sensibilidad a estos proyectos; por ejemplo, la playa de Benidorm permite su utilización por parte de todas las personas que tienen movilidad reducida, a través de una serie de equipamientos que posibilitan la libre circulación por la playa y el disfrute del agua mediante una silla acuática. La iniciativa ha surgido del Ayuntamiento y han colaborado la Consellería de Bienestar Social, la Agencia Valenciana de Turismo y Bancaja.

²¹Información publicada por Colpisa, Efe, Servimedia y Europa Press, el día 11 de junio de 2001.

6). - Programa de TURISMO Y TERMALISMO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD del IMSERSO.- Por Resolución de 3 de abril de 2001, del Instituto de Migraciones y Asuntos Sociales se convoca la concesión de subvenciones para disfrutar de tres programas:

- a). - Programa vacaciones y turismo de naturaleza.
- b). - Programa de intercambio turístico cultural internacional (en países de la Unión Europea).
- c). - Programa de termalismo.

7). - OTRAS INICIATIVAS: Guía Turística del Camino de Santiago en sistema braille, realizada por Fundación ONCE al amparo de un Convenio con el Ministerio de Asuntos Sociales, y varias CCAA; exposiciones con paneles en sistema braille ... etc.

CONCLUSIONES:

1). - El Derecho al ocio está reconocido en disposiciones de derecho internacional, nacional y regional, por lo que los poderes públicos deben “remover” todas las barreras que impiden su digno disfrute.

2). - La consecución de un turismo accesible es responsabilidad de todos: Administraciones Públicas, Asociaciones, Organizaciones No Gubernamentales, Empresas Turísticas y Ciudadanos. La opinión del colectivo debe ser tenida siempre en cuenta a la hora de diseñar cualquier iniciativa de turismo accesible.

3). - El colectivo de personas con alguna discapacidad es lo suficientemente representativo como para ser tenido en cuenta por la industria turística, dentro de sus estrategias comerciales.

4). - Se ha desaprovechado la oportunidad de recoger la accesibilidad como principio informador en las Leyes de Ordenación del Turismo de las CCAA.

5). - Las Administraciones Turísticas deben ser más rigurosas en la exigencia del cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad antes de autorizar nuevos alojamientos turísticos. Además, tienen que ser las primeras en dar ejemplo, empezando por hacer accesibles las propias Oficinas de Información Turística.

6). - Las Administraciones competentes en materia de patrimonio, medio ambiente, ordenación del territorio y urbanismo, deben fomentar la accesibilidad a los distintos recursos turísticos del patrimonio cultural (museos, monumentos, exposiciones, etc.) y del patrimonio natural (playas y espacios naturales).

7). - La industria hotelera ha avanzado considerablemente en la supresión de barreras, pero básicamente en entradas, ascensores, habitaciones y baños. Todavía queda mucho por hacer en comedores, cafeterías, instalaciones de ocio, etc.

8). - La eliminación de barreras en complejos de ocio y alojamientos turísticos, a veces no es tanto una cuestión de inversiones, sino de compromiso. Las Administraciones convocan diversas ayudas para la eliminación de barreras.

9). - Desde los centros de formación (universitaria, ocupacional, continua, etc.) es necesario cualificar y sensibilizar a los futuros profesionales en las peculiaridades que requiere el colectivo de discapacitados. Hay que formar profesionales especializados.

10). - El profesional del turismo tiene que adelantarse a los problemas, y ponerse en el lugar de estas personas a la hora de planificar cada fase de un viaje.

BIBLIOGRAFÍA:

AECIT “*La actividad turística española*”. (Publicación referida a distintos años).

ARTOLA, M. “*Los derechos del hombre*”. Alianza, Madrid, 1994.

AVOSPA “*Toledo en silla de ruedas*”. Ed. AVOSPA y Consejería de Bienestar Social de Castilla La Mancha, (2ª Edición), Toledo, 1999.

ALPE “*Turismo accesible*”. Ed. Consejería de Economía y Empleo y Organización Mundial del Turismo. Madrid, 1997.

BLANQUER CRIADO, D. “*Derecho del Turismo*”. Tirant lo Blanch, Valencia, 1999.

BLANQUER CRIADO, D. (Coord). “*Actas de las I y II Jornadas del Congreso de Turismo Universidad y Empresa*”, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 1999 y 2000.

BOEMING HAUS, D. “*Pavimentos y límites urbanos*” (3ª edición), Barcelona, 1992.

CABEZAS CONDE, G. “*Arquitectura para todos. Manual para proyectar sin barreras arquitectónicas*”. Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid, 1978.

CAPDEVILA PEÑALVA, M. “*Manual de accesibilidad arquitectónica*”. Generalitat Valenciana, 1996.

CÁTEDRA DE OCIO Y MINUSVALÍAS “*El ocio en la vida de las personas con discapacidad*”. Universidad de Deusto, Bilbao, 1995.

COMISIÓN EUROPEA. DIRECCIÓN GENERAL XXIII “*Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades*”.

COMISIÓN EUROPEA. DIRECCIÓN GENERAL XXIII-UNIDAD DE TURISMO “*Por una Europa Accesible a turistas con discapacidades. Manual para la Industria del Turismo*”. Oficina de publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1996.

CUENCA CABEZA, M. (Coord.) “*Legislación y política social sobre el Ocio de las personas con discapacidad*”. Universidad de Deusto, Bilbao, 1997.

CUENCA CABEZA, M. “*Ideas prácticas para la educación del ocio: fiestas y clubes*”. Universidad de Deusto, Bilbao, 2000.

FEMP “*La administración local en la supresión de barreras arquitectónicas*”, 1991.

FEMP “*Criterios básicos para la mejora de la accesibilidad y habitabilidad en el medio urbano*”, 1991.

FERNÁNDEZ GARABAL, J. “*Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas en establecimientos hoteleros*”, en la obra colectiva “*Curso de Inspección Turística*” dirigida por J.M. RODRÍGUEZ ENRIQUEZ. Xunta de Galicia, 2001.

GORBEÑA, GONZÁLEZ Y LÁZARO, “*El Derecho al ocio de las personas con discapacidad: análisis de la normativa internacional, estatal y autonómica del País Vasco*”. Universidad de Deusto, Bilbao, 1997.

HUGHES, J.F. “*Deficiencia visual et Urbanisme. L'Accesibilitat de la ville aux aveugles et mal-voyants*”. Editions Jacques Lanore, Malakoff (Francia), 1987.

INSERSO “*Accesibilidad para personas con movilidad reducida. Marco en urbanismo y edificación*”, Madrid, 1993.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, “*El papel de la animación turística en el desarrollo de las vacaciones activas y del turismo temático para ofrecer el enriquecimiento de la experiencia de vacaciones*”, OMT, Madrid, 1990.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, “*Clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías. Manual para la clasificación de las consecuencias de la enfermedad*”. INSERSO, Madrid, 1983.

SAN SALVADOR DEL VALLE DOISTUA, R. “*Políticas de ocio*”. Universidad de Deusto, Bilbao, 2000.

SETIÉN SANTAMARÍA, M.L. (Coord.) “*Ocio, calidad de vida y discapacidad. Actas de las IV Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías*”. Universidad de Deusto, Bilbao, 2000.

SIADeco, “*Guía de accesibilidad de servicios turísticos de la Comunidad Autónoma del País Vasco*”. Coordinadora Disminuidos Físicos de la CAPV, Vitoria, 1993.

SANCHIZ PONS, N. “*Turismo Accesible*”. ALPE, 1997.

VVAA, “*50 años del turismo español. Un análisis histórico y estructural*”. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid, 1999.

VVAA “*Empleo y minusvalía: marco jurídico de la integración laboral de los minusválidos*”. FECLAPS y Junta de Castilla y León, Valladolid, 1998.

VVAA “*Actas del Congreso Estatal sobre Prestación de Servicios para Personas Ciegas y Deficientes Visuales*”. ONCE, Madrid, 1994.

VVAA “*Curso básico sobre accesibilidad al medio físico: Evitación y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en las telecomunicaciones*” (Documentos 16/96). Ed. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Madrid, 1996.

VVAA “*Manual de accesibilidad*”. INSERSO, 1994.

VVAA “*Turismo accesible. Habilitación y recepción en establecimientos turísticos*”. Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas. Argentina, 1997.

VVAA “*Manual de accesibilidad a hoteles para personas con movilidad reducida*”. Ed. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y PYMES, Real Patronato de Prevención de y de atención a Personas con Minusvalía, y Federación Española de Hoteles. Madrid, 1997.

VVAA “*Accesibilidad y supresión de barreras. El procedimiento en la Comunidad de Madrid*”. IMSERSO, 1996.