COMUNIDAD SEDE

VALENCIA
32ND AMERICA'S
CUP

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE TURISME

CÓMO HACER LAS

CASAS RURALES

ACCESIBLES

PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

touriSME
RFO INTERREG IIIC

COMUNITAT
VALENCIANA

Introducción

La posibilidad de disfrutar de los servicios y productos turísticos por parte de todas las personas es una meta para todos los agentes implicados en la actividad turística. El sector, con la ayuda de las distintas Administraciones, ha de contar con la disponibilidad de responder a las exigencias de la diversidad presente en la demanda actual.

Los turistas que presentan necesidades especiales por circunstancias de movilidad o comunicación poseen expectativas legítimas de que sus deseos se vean satisfechos por parte de la industria turística.

Desde la Conselleria de Turisme se trabaja de cara a impulsar la mejora de la oferta de la Comunidad Valenciana, en aspectos tales como la desestacionalización, la diferenciación respecto a los destinos competidores, la diversificación e incluso la especialización.

Así, además de cumplir una función social, y dado que solo en la Unión Europea viven cerca de 50 millones de personas con alguna discapacidad permanente, a los que habría que añadir las que presentan algún problema transitorio de movilidad o comunicación a lo largo de su vida, haciendo accesibles nuestros productos y servicios se abren nuevas oportunidades para nuestro sector turístico en la medida en que sea capaz de satisfacer la demanda de este colectivo.

Esta publicación es una invitación para los alojamientos de turismo rural a iniciar el camino del *Turismo Accesible para Todos,* un proceso que supone un reto ineludible, cuya culminación implicará una satisfacción económica, social y personal.

Milagrosa Martínez Navarro
Consellera de Turisme de la Generalitat Valenciana

índice

1 ¿Qué es el Turismo Accesible para Todos?
¿Por qué desarrollar un turismo rural accesible para todos?

3 Características de accesibilidad de las Casas Rurales

4 Cómo debe ser la accesibilidad en general (zonas comunes)

6 Cómo deben ser las zonas de aparcamiento

7 Cómo deben ser las escaleras

8 Cómo deben ser las rampas

9 Cómo deben ser las puertas
Cómo deben ser los ascensores

11 Cómo deben ser los pasillos
Cómo deben ser los mostradores de atención al público

12 Cómo deben ser las habitaciones

13 Cómo deben ser los cuartos de baño

15 Cómo debe ser la cocina
Cómo debe ser el salón - comedor
la importancia de una información correcta

16 El trato al cliente
Anexo. Normativa

17 Glosario

19 Direcciones útiles Comunidad Valenciana

20 Direcciones útiles Ámbito estatal

CÓMO HACER LAS CASAS RURALES 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.

Con el término *Turismo Accesible para Todos* se expresa la característica de una oferta que permita ser turistas 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 50 millones de personas con discapacidad, una enorme clientela potencial que demanda 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 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 por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles. (Trace Center de la Universidad de Wisconsin, EE.UU., 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 rural accesible para todos?

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad, y el turismo rural uno de los productos turísticos con mayor auge y perspectiva de crecimiento.
- Porque el turismo rural es un factor de integración social.
- Porque el *Turismo Accesible para Todos* es una oportunidad de negocio para los empresarios de turismo rural y las zonas rurales en general.
- Porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

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, etc.

- 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, 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 las Casas Rurales

Una casa rural accesible no tiene por qué ser un edificio más 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 una inversión más o menos onerosa, pero en otras es sólo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

Para que una casa rural pueda ser utilizada con comodidad por los clientes con movilidad reducida o discapacidad sensorial debe cumplir una serie de requisitos básicos y generales.

Estos se refieren a los siguientes elementos:

Zonas comunes.
Zonas de aparcamiento.
Escaleras.
Rampas.
Puertas.
Ascensores.
Pasillos.
Mostrador de atención al público.
Habitaciones.
Aseos y cuartos de baño.
Cocinas.
Salones-comedores.
La información.
El trato al cliente.

Cómo debe ser la accesibilidad en general (zonas comunes)

- Iluminación homogénea y con una intensidad lumínica mayor o igual a 200 Lux que permita una visión clara a las personas con deficiencia visual.

- Los distintos espacios y estancias han de estar libres de obstáculos que entorpezcan o imposibiliten el movimiento de los clientes.

- Los itinerarios deberán ser lo más rectilíneos posibles con el menor número posible de entradas y salientes que permitan conservar la continuidad para facilitar la orientación de los invidentes con bastón.

- Se debe señalizar y proteger los voladizos que se sitúen a una altura menor a 2,20 m. para que las personas con discapacidades visuales puedan detectar su presencia.

- Los pavimentos deben ser de resbalamiento reducido. No tendrán desigualdades acusadas que puedan inducir al tropiezo, ni perforaciones o rejillas con huecos superiores a 0,80 m.

- El sistema de anclaje de felpudos y alfombras debe ser el adecuado para que no implique riesgo de accidentes en las líneas de paso.

- Las superficies acristaladas deberán estar señalizadas, para advertir su presencia mediante dos bandas formadas por elementos continuos o discontinuos inferiores a 5 cms., situada la superior a una altura comprendida entre 1,50 m. y 1,70 m. y la inferior entre 0,85 m. y 1,10 m., medidas desde el suelo.

- Los mecanismos, interruptores y similares deben colocarse a una altura comprendida entre 0,7 m. y 1 m.

- Los mecanismos y herrajes deben ser fácilmente manejables por personas con problemas de manipulación.

- Se aconseja la existencia de teléfonos convencionales con amplificadores, teléfonos de texto o fax en recepción, habitaciones y zonas comunes, a disposición de los clientes.

- Los sistemas de alarma deberán ser sonoros y visuales, que permitan notificar a las personas con discapacidad auditiva la situación de emergencia.

- En los planos de evacuación del edificio por emergencia deben estar contempladas las posibles actuaciones con el colectivo de personas con discapacidad, ayudas técnicas y espacios protegidos para la evacuación.

- En los espacios comunes de las casas rurales, así como en las habitaciones, las televisiones deberán contar con decodificador de teletexto, para que las personas con discapacidad auditiva tengan mejor acceso a la información.

- La información existente sobre las actividades que se desarrollan en la casa rural debe disponer además de una modalidad visual, de una modalidad acústica o táctil.

- El equipamiento del que dispone la casa rural, como mobiliario y máquinas expendedoras dispondrá de espacio libre de aproximación y de uso que facilite a todas las personas su utilización.

- Deberán disponerse barandillas o protecciones cuando existan cambios de nivel superiores a 0,45 m. situadas a una altura mínima entre 0,90 m. y 1,05 m.

- En el caso de que la casa rural tenga vestuarios públicos de uso común es necesario habilitar una cabina para las personas con discapacidad (1 de cada 6 cabinas existentes debe ser accesible). Ésta debe permitir inscribir en su interior una circunferencia de 1,5 m. y tener armarios, taquillas, perchas y estantes a una altura comprendida entre 0,40 m. y 1,20 m.

Cómo deben ser las zonas de aparcamiento

- En el caso de que haya una zona prevista para el aparcamiento, debe existir una plaza adaptada por cada 40 existentes o fracción. Estará señalizada con el símbolo de accesibilidad.

- Las plazas de aparcamiento deben cumplir unas dimensiones mínimas de 3,50 m. x 5 m.

- En el caso de las plazas con acceso compartido, las dimensiones mínimas serán de 2,20 m. x 5 m., con un espacio de acceso de 1,50 m. de anchura que abarque toda la longitud de la plaza.

- Las plazas de aparcamiento se identificarán con el símbolo internacional de accesibilidad marcado en el pavimento.

- La ubicación de las plazas estará lo más cerca posible de la zona de acceso a la casa rural.

- El itinerario desde la zona de aparcamiento hasta la casa, debe ser accesible, cumpliendo para ello, los requisitos que se especifican en los apartados correspondientes a puertas, rampas, ascensores y pasillos.

- El espacio de acceso a las plazas de aparcamiento adaptadas debe estar comunicado con un itinerario independiente al itinerario del vehículo.

- En aparcamientos por debajo del rasante o garajes cerrados, se aconseja la instalación de sistemas de comunicación visual con el exterior (video portero o similar) como ayuda técnica o apoyo para personas con discapacidad auditiva.

Cómo deben ser las escaleras

Hay que tener en cuenta que un solo escalón o desnivel es una barrera que dificulta e incluso impide el paso. Por esta razón, en el caso de que en las casas rurales haya escaleras se debe contar con un itinerario alternativo con rampa, ascensor u otro sistema de elevación.

En cualquier caso, incluso aunque haya rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que aseguren a todos los usuarios su seguridad y comodidad:

- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 1,50 m.
- El número de escalones seguidos deberá ser como máximo de 12 a 14 unidades.
- Las escaleras se dotarán de pasamanos a ambos lados, a una altura entre 0,90 m. y 1,05 m.
- También es aconsejable colocar un segundo pasamanos a una altura entre 0,70 m. y 0,75 m.
- Los pasamanos serán continuos a lo largo de toda la escalera y prolongándose 0,30 m. en ambos, al inicio y fin de la escalera.
- Los pasamanos tendrán un diseño anatómico, con una sección de 4 a 5 cms., y sin elementos que interrumpan el deslizamiento continuo de la mano, siendo conveniente que contrasten visualmente con el entorno.
- Además, las escaleras de más de 5 m. de anchura deberán tener un pasamanos central.
- Las mesetas deberán tener una dimensión mínima de 1,50 m. y no podrán tener un ángulo que impida la inscripción de una circunferencia de 1,5 m. Tampoco podrán estar partidos ni con escalones compensados.
- En el embarque y desembarque de la escalera se deberá situar una franja de 1,20 m. de ancho con un pavimento señalizador, con el fin de informar con antelación a las personas con deficiencia visual.
- La altura mínima de paso bajo las escaleras será de 2,40 m. a 2,5 m.
- El pavimento de las escaleras será duro, con un grado de deslizamiento mínimo y que no presente cejas, retallos ni rebordes.
- En el caso de existir plataformas elevadoras o salvaescaleras, éstas deben disponer en las zonas de embarque y desembarque de un espacio libre horizontal donde se pueda inscribir una circunferencia de 1,5 m. y permitir el acceso autónomo a usuarios de silla de ruedas.

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 de 1,10 m. a 1,20 m. y preferiblemente irán acompañadas de una rampa alternativa.

- Las pendientes no deben ser siempre iguales, 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, la pendiente será inferior al 8% y para recorridos de 6 a 9 metros, la pendiente debe de ser igual o menor a 6%.

- La longitud de cada tramo de rampa será como máximo de 9 metros. Estos tramos se unirán entre sí con rellanos de anchura igual a la de la rampa y una profundidad mínima de 1,50 m.

- Se dispondrá de un zócalo de 0,10 m. a lo largo de sus laterales cuando la rampa tenga un desnivel superior a 0,20 m.

- En el embarque y desembarque de la rampa se dispondrá de una franja de pavimento señalizador de 1,20 m. de ancho.

- Las rampas se dotarán de pasamanos a ambos lados, a una altura entre 0,90 m. y 1,05 m. Se aconseja colocar un segundo pasamanos a una altura entre 0,70 m. y 0,75 m.

- Estos serán continuos a lo largo de toda la rampa y se prolongarán 0,30 m. al final de ésta.

- Los pasamanos tendrán un diseño anatómico, con una sección de 4,5 a 6 cm. y sin elementos que interrumpan el deslizamiento continuo de la mano. Es conveniente que contrasten visualmente con el entorno.

- El pavimento de las rampas será duro, con un grado de deslizamiento mínimo y que no presente cejas, retallos ni rebordes.

Cómo deben ser las puertas

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 0, 70 m. y las eléctricas son algo más amplias. Por eso los anchos 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 las casas deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 0,80 m. y con una altura superior a 2,10 m.
- El sistema de apertura debe ser de utilización sencilla para facilitar su uso a personas con problemas de manipulación.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, no inclinado, y debe contar con un espacio anterior y posterior libre que permita inscribir una circunferencia de 1,50 m., necesario para maniobrar con las sillas de ruedas.
- Cuando las puertas sean de vidrio, deberán ser señalizadas para advertir su presencia, mediante dos bandas formadas por elementos continuos o discontinuos inferiores a 5 cms.
- La banda superior debe estar situada a una altura comprendida entre 1,50 m. y 1,70 m. y la inferior entre 0,85 m. y 1,10 m.
- En el caso de que la puerta de entrada principal a la casa rural no sea accesible, debe existir una 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 es el paso entre dos o más pisos. No es muy habitual encontrar ascensores en establecimientos de turismo rural, pero se dan algunos casos.

En general los nuevos ascensores están diseñados ya de manera que cumplen con los requisitos de accesibilidad. De todas formas hay que saber que deben cumplir con los siguientes requisitos:

- La cabina de los ascensores tendrá unas dimensiones interiores de 1,10 m. de ancho x 1,40 m. de profundidad. Si la salida del ascensor se realiza por un lateral, dentro de la cabina se podrá inscribir un círculo de 1,50 m.

- Dispondrá de pasamanos a una altura entre 0,90 m. y 0,95 m., con un diseño anatómico de sección de 4 a 5 cm. y sin elementos que interrumpan el deslizamiento continuo de la mano. Es conveniente que contrasten visualmente con el entorno.

- En la cabina debe existir información sonora y visual sobre la planta a la que pertenece el pulsador y el número de planta en el que se encuentra la cabina.

- La botonera de la cabina deberá colocarse horizontalmente en un lateral de la puerta de embarque y a una altura comprendida entre 0,9 m. y 1 m.

- Los botones deberán tener una dimensión mínima de 2 cms., contar con iluminación interior, contrastar visualmente y tener la numeración en Braille o en relieve.

- Los botones del rellano deberán colocarse a una altura comprendida entre 0,90 m. y 1 m. y tendrán las mismas características que los del interior de la cabina. Además, incluirán flechas indicativas del sentido de subida o bajada.

- El equipo de comunicación debe ser bidireccional para posibilitar su uso a las personas con discapacidades visuales o auditivas.

- Las puertas de la cabina y del recinto deberán ser automáticas, de una anchura mínima de 0,80 m. y delante de ellas se podrá inscribir un círculo de 1,50 m.

- Las puertas deben disponer de una superficie transparente de 0,10 m. de ancho x 1,40 m. de alto, situadas a la altura de 0,40 metros del suelo que permitan la comunicación con el exterior.

- Al lado de las puertas del ascensor se necesita un número en altorrelieve que localice la planta, con una dimensión de 0,10 x 0,10 m. y a una altura de 1,40 m. del suelo.

- Los cierres de las puertas deben tener células fotoeléctricas, junto con un sistema visual y auditivo que notifique las maniobras a realizar.

Cómo deben ser los pasillos

- Los pasillos deben tener un ancho de paso de 1, 20 m. o superior y estar libre de obstáculos con el fin de facilitar el paso a las personas en silla de ruedas.

- En los pasillos rectos o cada 10 m., debe existir un espacio de maniobra que permita la inscripción de un giro de 1,50 m. de diámetro en todo su recorrido.

- Se evitará la colocación de mobiliario u otros obstáculos en los itinerarios, al igual que se evitarán elementos volados que sobresalgan más de 0,15 m. por debajo de los 2,10 m.

- El pavimento del pasillo debe ser duro, con un grado de deslizamiento mínimo y que no presente cejas, retallos ni rebordes.

- No tendrá desigualdades acusadas ni perforaciones que puedan inducir al tropiezo.

Cómo deben ser los mostradores de atención al público

- En el caso de que haya un mostrador de atención al público, en un espacio para la recepción o en cualquier otro lugar, debe tener un puesto de atención adaptado a personas en silla de ruedas.

- Este espacio reservado deberá tener una longitud de 0,80 m. y una superficie de uso situada entre 0,75 m. y 0,85 m. de altura, bajo la que existirá un hueco con 0,70 m. de altura y 0,60 m. de profundidad.

- En las zonas cercanas a la recepción debe existir información visual, táctil y sonora sobre las actividades que se desarrollan en la casa rural.

Cómo deben ser las habitaciones

Para que las habitaciones puedan ser utilizadas por personas con movilidad reducida deben cumplir una serie de características que tienen que ver, básicamente, con la amplitud del espacio y la disposición de los muebles y el equipamiento.

Los principales requisitos son los siguientes:

- El itinerario para llegar a ella debe ser totalmente accesible.
- Las puertas de las habitaciones como las zonas de paso deben ajustarse a las características detalladas anteriormente sobre estos elementos.
- En la habitación debe existir espacio suficiente para circular entre el mobiliario. Ello implica espacios libres que permitan realizar giros de 1,50 m. de diámetro.
- El espacio mínimo de aproximación a las camas, al menos en uno de sus dos lados, será de 1,20 m.
- Los dormitorios deben estar en una planta dotada de salida de emergencia.
- Los enchufes, interruptores y en general todos los aparatos y mecanismos de control ambiental deben estar situados a una altura comprendida entre 0,50 m. y 1,20 m.
- Los dispositivos eléctricos de control de la iluminación estarán señalizados visualmente mediante un piloto permanente para facilitar su localización.
- Se recomienda que alguna de las baldas y cajones de los armarios sean accesibles para personas en silla de ruedas y baja estatura, situándolas a una altura de entre 0, 40 m. y 1, 20 m.

Cómo deben ser los cuartos de baño

Los aseos, tanto los de las zonas comunes como los de las habitaciones adaptadas, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible.
- Las puertas y zonas de paso deben ajustarse a las características mencionadas en los apartados correspondientes.
- Debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 1,50 m.

Inodoro:

- El asiento del inodoro debe tener una altura comprendida entre 0,45 m. y 0,50 m.
- El inodoro tiene que estar provisto de un espacio lateral o frontal de 0,80 m. libre de obstáculos que permita la transferencia desde la silla de ruedas sin dificultad.
- Del mismo modo, deberá estar dotado de un respaldo estable y de una apertura delantera que facilite la higiene.
- Asimismo, tendrá un color que presente contraste con el del aparato.
- Las barras de apoyo deben ser circulares, con una sección de 3 o 4 cm. y situadas a una distancia de la pared comprendida entre 4,5 y 5,5 cm.
- Las barras de apoyo horizontales se colocarán a una altura situada entre 0,70 y 0,75 m. y con una longitud entre 0,20 y 0,25 m (mayor que el asiento).
- Las barras verticales se colocarán entre los 0,45 m. y 1,05 m.de altura, con una longitud de 0,60 m. y dejando por delante del borde del aparato 0,30 m.
- El recorrido de estas barras debe permitir el paso continuo de la mano y no ser deslizantes.

Lavabo:

- Delante del lavabo debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 1,50 m.
- El lavabo debe tener una altura entre 0, 80 m. y 0, 85 m. y un espacio libre inferior con un fondo de 0, 60 m. y con una altura de 0, 70 m., que permita el acercamiento y un uso cómodo a las personas en silla de ruedas.

- La grifería íntegra del aseo debe ser automática con detección de presencia o manuales monomando con palanca alargada.

- Los accesorios del aseo deben estar situados a una altura comprendida entre 0,70 m. y 1,20 m.

Accesorios del aseo:

- Los accesorios del lavabo deben estar situados a una altura comprendida entre 0,70 m. y 1,20 m.

- Los espejos se colocarán de forma que quede el canto inferior situado a una altura máxima de 0,90 m. Asimismo, se recomienda colocarlo de forma inclinada, con el fin de facilitar la visión a la persona en silla de ruedas o baja estatura.

- La ducha es mejor opción que la bañera y debe reunir las siguientes condiciones:

  - El suelo de la ducha debe ser continuo con el recinto, antideslizante y con una pendiente hacia el sumidero inferior al 2%.

  - Debe tener un asiento abatible fijo a la pared, a una altura situada entre 0,45 m. y 0,50 m., y con un asiento abatible situado a la misma altura.

- En el caso de que haya bañera debe contar con espacio suficiente para hacer la transferencia así como con barras de apoyo.

- La altura del borde de la bañera debe tener una altura de entre 0,45 m. y 0,50 m. y debe estar dotada de un banco de transferencia de la misma altura.

- Tanto en la ducha como en la bañera la grifería debe estar situada a una altura inferior a 0,60 m. para el alcance horizontal y a una altura comprendida entre 0,70 y 1,20 m para el alcance vertical.

- El bidé debe tener una altura comprendida entre 0,45 m. y 0,50 m.

Cómo debe ser la cocina

- El itinerario para llegar hasta la cocina debe ser totalmente accesible.

- Las puertas y zonas de paso deben ajustarse a las características mencionadas en los apartados correspondientes.

- Con el fin de circular entre el mobiliario, deben tener espacios libres que permitan realizar giros de 1, 50 m. de diámetro.

- Es fundamental disponer frente a los muebles de la cocina de un espacio libre, con una profundidad de 1,20 m., para facilitar su uso a las personas con silla de ruedas.

- Se recomienda que alguna de las baldas y cajones de los armarios sean accesibles para las personas que van en silla de ruedas y para las que son bajas, situándolas a una altura de entre 0,40 m. y 1,20 m.

Cómo debe ser el salón - comedor

- En la sala de estar, el comedor, y en cualquier otra estancia de uso común siempre hay que tener en cuenta que debe haber espacios libres de paso que permitan circular a las personas usuarias de silla de ruedas. Esto significa pasillos de una anchura de 1, 20 m. y en zonas de giro, un espacio libre que permita inscribir un círculo de 1,50 m. de diámetro.

- Sería recomendable que se dispusiera de alguna mesa cuyas características permitan a las personas en silla de ruedas acercarse lo suficiente a la mesa para poder comer con comodidad; es decir, mesas cuya parte inferior tenga una altura libre igual o superior a 0, 70 m.

La importancia de una información correcta

Es importante que la información que las casas rurales den sobre sus instalaciones se ajuste siempre a la realidad, sobre todo en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad.

Una información errónea o demasiado general puede provocar que algunos turistas con discapacidad no logren hacer uso del establecimiento reservado.

Por ello es importante tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Especificar en la publicidad la accesibilidad del establecimiento: estancias adaptadas o accesibles, grado de accesibilidad, etc.

- Conocer y facilitar, por parte del personal de la casa rural, las características sobre el nivel de accesibilidad del establecimiento (número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera, etc.)

El trato al cliente

El objetivo de un buen trato a los clientes de una casa rural 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, el personal de los establecimientos turísticos no siempre 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 ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad:** Las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- **Seguridad:** Cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad:** Deben 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 su 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.

ANEXO
NORMATIVA

Leyes de accesibilidad

Cada Comunidad Autónoma cuenta con su propio reglamento de accesibilidad. En la Comunidad Valenciana se encuentra vigente la Ley 1/1998, 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.

Tiene por objeto garantizar la accesibilidad al medio físico en condiciones tendentes a la igualdad de todas las personas independientemente de sus limitaciones y el carácter transitorio de éstas.

Esta Ley se desarrolla por el Decreto 39/2004, 5 de marzo, del Consell de la Generalitat Valenciana, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano, y se concreta en la Orden de 25 de mayo de 2004, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en la Orden de 9 de junio de 2004, de la Conselleria de Territorio y Vivienda, en materia de accesibilidad en el medio urbano.

Estas órdenes tienen por objeto establecer las condiciones que deben reunir los elementos de urbanización de los espacios públicos y el mobiliario urbano, así como las de los edificios de pública concurrencia, de forma que se garantice la accesibilidad y el uso libre del entorno urbano.

Normativa

También cada Comunidad Autónoma regula las características que deben cumplir los alojamientos de turismo rural, entre los que se encuentran las casas rurales en sus diferentes tipologías.

La normativa de turismo rural aplicable en la Comunidad Valenciana, que comprende las modalidades de casa rural, acampada en finca particular con vivienda habitada y albergue turístico, es la siguiente:

- Decreto 188/2005, de 2 de diciembre, Regulador del Alojamiento Rural en el Interior de la Comunidad Valenciana.

GLOSARIO

Ayudas técnicas: Son los elementos pensados y diseñados para facilitar las actividades de la vida diaria de las personas que presentan algún grado de discapacidad.

Accesibilidad: Cualidad que tienen los espacios para que cualquier persona, también las afectadas por una discapacidad de movilidad o comunicación, puedan 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. Estas barreras pueden serlo para desarrollar la capacidad de movimiento, para establecer comunicaciones con diferentes fuentes de información y para comprender los mensajes.

Ceguera: Condición caracterizada por una limitación total de la función visual. Hablamos de personas con ceguera para referirnos a aquellas que no ven nada en absoluto o solamente tienen una ligera percepción de luz (pueden ser capaces de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos).

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 Auditiva: Disminución o pérdida de la sensibilidad para captar, reconocer, discriminar y comprender el estímulo auditivo y la información que éste porta consigo.

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.

Discapacidad Visual: Condiciones caracterizadas por una limitación muy seria de la función visual. El concepto de personas con deficiencia visual hace referencia a aquellas que con la mejor corrección posible podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta. Algunas de ellas pueden leer la letra impresa cuando ésta es de suficiente tamaño y claridad, pero, generalmente, con un considerable esfuerzo y utilizando ayudas especiales. En otras circunstancias, es la capacidad para identificar los objetos situados enfrente (pérdida de la visión central) o, por el contrario, para detectarlos cuando se encuentran a un lado, encima o debajo de los ojos (pérdida de visión periférica), la que se ve afectada en estas personas.

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 que vive.

Niveles de accesibilidad: Según la Orden de 9 de junio de 2004 de la Conselleria de Territorio y Vivienda, por la que se desarrolla el Decreto 39/2004, en materia de accesibilidad en el medio urbano, se establecen dos niveles de accesibilidad para la calificación de los espacios, instalaciones y servicios: nivel adaptado y nivel practicable. El nivel adaptado hace referencia a los requisitos funcionales y dimensionales que deben tener los espacios e instalaciones que garanticen el uso autónomo y cómodo por las personas con discapacidad. El nivel practicable alude a los espacios o instalaciones que aún sin ajustarse a todos los requisitos que lo hacen adaptado, permiten su utilización autónoma a las personas con discapacidad.

Sordera: Impedimento auditivo tan severo que le impide al sujeto que lo padece procesar información lingüística a través de la audición con o sin instrumentos amplificadores.

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

DIRECCIONES ÚTILES
COMUNIDAD VALENCIANA

ASOCIACIÓN DE PADRES DE AUTISTAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
Rafal s/n. Pol. San Blas 03005 Alicante.
Tel. 96 592 05 67

ASOCIACIÓN DE PARAPLÉJICOS Y GRANDES MINUSVÁLIDOS (ASPAYM COMUNIDAD VALENCIANA)
Plz. De Salvador Allende, 5 bajo 46019 Valencia.
Tel y Fax. 96 366 49 02
aspaymcv@ono.com - www.aspaymcv.com

CERMI CV COMITÉ DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
Gran Vía Ramón y Cajal, 13. 46007 Valencia.
Tel y Fax. 96 380 92 11
carlos.laguna@fsc.es - mibm@once.es

CONFEDERACIÓN COORDINADORA DE MINUSVÁLIDOS FÍSICOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
Cronista Joaquín Collía, 5, bajo 03010 Alicante.
Tel. 96 525 71 87

FEAPS COMUNIDAD VALENCIANA
C/ Quart, 29-B 46001 Valencia.
Tel. 96 392 37 33 / 96 392 55 25 Fax. 96 392 48 67
www.feapscv.org

FEDERACIÓN ASPACE COMUNIDAD VALENCIANA
Convento Carmelitas, 6, bajo 46010 Valencia.
Tel. 96 360 44 37 - avapacel@terra.es

FEDERACIÓN DE PERSONAS SORDAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (FESORD CV)
Ayora, 31- 4º 46018 Valencia
Tel. 96 385 22 21 DTS: 96 385 90 42 Fax. 96 385 01 41
www.fesord.org - fesord@fesord.org

FEDERACIÓN VALENCIANA DE ALZHEIMER
José Pineda, 11 AC 03440 Ibi
Tel. 96 655 07 53 Fax. 96 555 10 76
fvafa@hotmail.com

HELIX-VALENCIA (FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES POR LA INTEGRACIÓN DEL SORDO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA)
Portal de Valldigna, 5, 2ª 46003 Valencia
Tel. 96 391 94 63 Fax. 96 392 31 26
helixva@helixva.e.telefonica.net

ONCE COMUNIDAD VALENCIANA
Gran Vía Ramón y Cajal, 13. 46007 Valencia
Tel. 96 380 03 11 Fax. 96 308 03 11
www.once.es/home.htm

DIRECCIONES ÚTILES ÁMBITO ESTATAL

CENTRO ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS (CEAPAT)
Los Extremeños, 1. 28018 Madrid
Tel. 91 363 48 00 Fax. 91 778 41 17
ceapat@mtas.es - www.ceapat.org

COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CERMI)
Fernanflor, 8, 1ºC. 28014 Madrid
Tel. 91 360 18 78 Fax. 91 429 03 17
cermi@cermi.es - www.cermi.es

FUNDACIÓN ONCE
Sebastián Herrera, 15. 28012 Madrid
Tel. 91 506 88 88 Fax. 91 539 34 87
dae@fundacionONCE.es

ONCE, ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS
José Ortega y Gasset, 18. 28006 Madrid
Tel. 91 436 53 00

PREDIF; PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE DISCAPACITADOS FÍSICOS
Avda. Doctor García Tapia, 129, local 5 28030 Madrid
Tel. 91 371 52 94 Fax. 91 301 61 20
predif@predif.net - www.predif.org

REAL PATRONATO SOBRE LA DISCAPACIDAD
Serrano, 140. 28006 Madrid
Tel. 91 745 24 44 Fax. 91 564 62 44
sgrealpatronato@mtas.es - www.rpd.es

La realización del contenido de esta publicación es fruto de la colaboración entre Predif (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos), y la Conselleria de Turisme.