

Realizado por:



Con la colaboración de:



# Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

**Información:**  
**PREDIF**

Avda. Doctor García Tapia, 129 local 5  
28030 Madrid

Tf.: 91 371 52 94 Fax.: 91 301 61 20

E-mail: [predif@predif.net](mailto:predif@predif.net)

web: [www.predif.org](http://www.predif.org)





## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

### ¿Qué es el Turismo para Todos?

Son numerosas las personas que por discapacidad, edad u otras razones, tienen dificultades en su movilidad, ya sea de manera permanente o temporal. Estas personas presentan unas necesidades que muchas veces no se contemplan en los servicios de turismo y ocio.



*Cada turista tiene necesidades especiales*

Con los términos **Turismo Accesible** y **Turismo para Todos** se quiere hacer realidad una oferta que permita ser turistas con plenos derechos al máximo número de clientes, al margen de su edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad. En la Unión Europea las personas con discapacidad son casi 40 millones, una enorme clientela potencial que demanda la creación de servicios de **calidad**, en los que sus necesidades y expectativas puedan ser satisfechas.

El Turismo Accesible no excluye a nadie pero tampoco es exclusivo de 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)

De un diseño que ha tenido en cuenta mayores dificultades resultará un producto mejor para todos.

### ¿Por qué un Turismo para Todos?

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad.
- Porque es un factor de integración social.
- Porque es una oportunidad de negocio.
- Y un elemento básico de calidad de la oferta turística

### Los requisitos legales

#### Leyes de Accesibilidad:

Cada Comunidad Autónoma cuenta con su propia Ley de Accesibilidad, si bien en algunas todavía está en proceso de elaboración. En esta Ley se especifican las obligaciones en materia de accesibilidad que deben cumplir, entre otros, los edificios de uso público, como es el caso de los establecimientos hoteleros.

#### Normativa Hotelera:

También cada Comunidad Autónoma regula las características que deben cumplir los establecimientos hoteleros. En algunas de ellas se requiere un número mínimo de habitaciones adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad.



## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

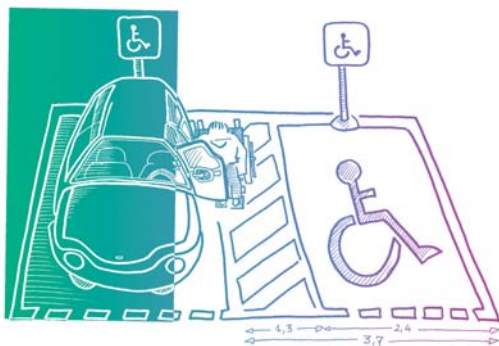
### Características de los hoteles accesibles para personas con movilidad reducida

Un hotel 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 la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es sólo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

Para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad por los clientes con movilidad reducida debe cumplir una serie de requisitos básicos y generales.

### ¿Cómo deben ser los aparcamientos?

- Debe existir una plaza mínima reservada por cada 50 plazas de aparcamiento y señalizada con el símbolo de accesibilidad.
- Las plazas reservadas deben estar cerca de los ascensores de salida.
- Su anchura mínima será de 2,20 metros, y el área de acercamiento (que puede ser compartida por dos plazas) de 1'20 cms lo que permitirá a los usuarios de sillas de ruedas acceder y salir del coche.
- El itinerario entre la zona de aparcamiento y la entrada del hotel debe de ser accesible, cumpliendo para ello los requisitos que se especifican en los apartados correspondientes a puertas, rampas, ascensores y pasillos.



### ¿Cómo deben ser las escaleras?

- Un escalón o desnivel ya es una barrera para el paso. En el caso de que haya escaleras debe contarse con un itinerario alternativo con rampa, ascensor u otro sistema de elevación.

**En cualquier caso las escaleras deben cumplir una serie de características:**

- El suelo debe de ser no deslizante.
- Dispondrán de dos pasamanos en cada tramo inclinado, situados a una altura de entre 65 y 75 cms la más baja y entre 95 y 105 cms la más alta.
- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cms.
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cms y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cms. Hay que evitar que los escalones tengan un reborde donde se pueden enganchar los pies o los bastones.

### ¿Cómo deben ser las rampas?

- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 120 cms.
- Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, un máximo de 10% de pendiente; para recorridos de 3 a 6 metros, un máximo de 8% de pendiente y para recorridos de 6 a 9 metros, una pendiente igual o menor a 6 metros.
- La rampa nunca debe tener una longitud superior a 9 metros.
- La pendiente transversal debe ser menor o igual a 2%.
- La rampa debe tener pasamanos, situado a una altura entre 95 y 105 cms.



## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

### ¿Cómo deben ser las puertas?

Las puertas de las diferentes estancias del hotel deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cms.
- El sistema de apertura debe de ser fácil, nunca con manillas de pomo.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, nunca inclinado, y debe contar con un espacio anterior y posterior libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cms.
- Si las puertas son giratorias siempre debe de haber otra puerta alternativa.
- **En el caso de que la puerta de entrada principal al hotel no sea accesible, debe existir una alternativa que tenga la misma categoría. Las puertas de la cocina, del garaje, etc., no pueden considerarse como tales; el que algunos clientes estén obligados a utilizarlos son una muestra de No calidad de un establecimiento hotelero.**

### ¿Cómo deben ser los ascensores?

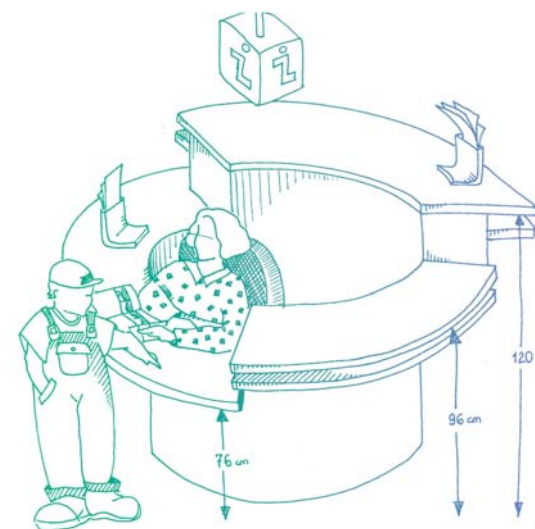
- Los botones de aviso deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cms.
- El espacio anterior y posterior a la puerta del ascensor debe de ser horizontal y permitir un espacio libre de giro de 150 cms.
- El ancho libre de la puerta del ascensor debe de ser igual o mayor a 80 cms.
- El espacio interior debe tener unas dimensiones mínimas de 100 cms de ancho y 120 cms de profundidad.
- En el interior del ascensor debe haber pasamanos, situado a una altura entre 95 y 105 cms.

### ¿Cómo deben ser los pasillos?

- Deben tener un ancho de paso de 120 cms o superior con el fin de facilitar la deambulación y estar libre de obstáculos.
- Debe permitir la realización de un giro de 150 cms de diámetro en todo su recorrido.
- El suelo, como el de todo el edificio, debe de ser no deslizante, con el fin de evitar las caídas de las personas que utilizan muletas y bastones.

### ¿Cómo debe ser la recepción?

- En el mostrador de atención al público debe existir una reserva mínima de puesto de atención adaptado a personas usuarias de sillas de ruedas.
- En ese espacio el mostrador tendrá una altura de entre 80 y 85 cms, una longitud mínima de 80 cms y una altura libre inferior de entre 70 u 80 cms.





### ¿Cómo deben ser las habitaciones?

- Tanto las puertas como las zonas de paso deben ajustarse a las características detalladas en los apartados correspondientes.
- En la habitación debe existir espacio suficiente para circular entre los diferentes elementos de mobiliario. Ello implica espacios libres de paso de 80 cms y que permitan realizar giros de 150 cms de diámetro.
- Con el fin de acceder al mobiliario debe haber un espacio previo con una anchura mínima de 90 cms. En el caso de la cama esta anchura debe darse por ambos lados.
- Los enchufes, interruptores y en general todos los aparatos y mecanismos de control ambiental deben estar situados a una altura entre 50 y 110 cms.
- El sistema de apertura del armario será preferentemente con puerta corredera y en cualquier caso los tiradores han de ser de fácil manipulación.
- Las baldas y cajones de los armarios serán accesibles para las personas que van en sillas de ruedas o tienen poca estatura, situándose a una altura de entre 50 y 120 cms.



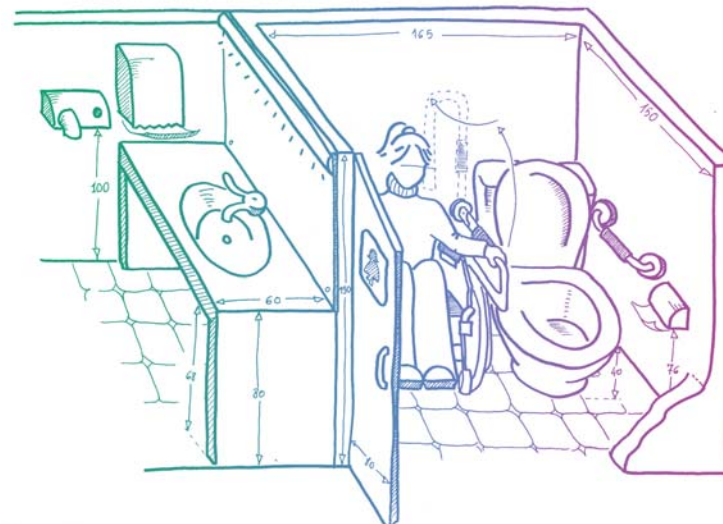
### ¿Cómo deben ser los cuartos de baño?

Tanto los aseos de las zonas comunes como los de las habitaciones adaptadas deben cumplir con los siguientes requisitos:

- 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 150 cms.

#### Inodoro:

El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral de 80 cms o más y su asiento situado a una altura de entre 45 y 50 cms. Además debe contar con barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario. Ambas deben estar colocadas a una altura de entre 70 y 80 cms y estar separadas por una distancia de 65 cms.



## Lavabo:

Delante del lavabo debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 150 cms. El lavabo debe tener una altura libre inferior de entre 68 y 72 cms y un espacio libre inferior de fondo de 60 cms, que permita el acercamiento y un uso cómodo a las personas usuarias de sillas de ruedas. El grifo, para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación, debe de ser monomando. Los accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 110 cms; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre 50 y 110 cms y el borde inferior del espejo a 95 cms.

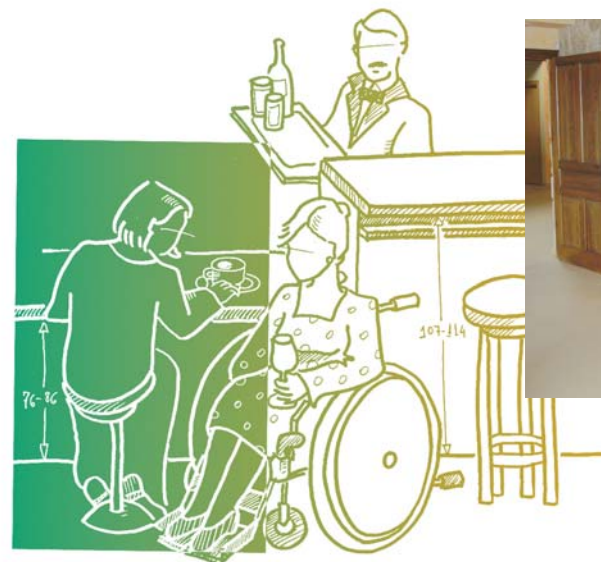


**La ducha** es mejor opción que la bañera. Pero el suelo de la ducha debe de ser continuo con el del resto del cuarto de baño, sin ningún tipo de desnivel, y antideslizante. Se debe contar con una silla de ducha; las personas con paraplejía y tetraplejía no pueden ponerse de pie, por lo que tienen que ducharse sentados. Y no vale cualquier silla: debe ser una específica que les permita hacer una transferencia.



## ¿Cómo deben ser el restaurante y la cafetería?

- En el restaurante, la cafetería y en cualquier otra sala de uso común, como puede ser una sala de reuniones del hotel, siempre hay que tener en cuenta que debe haber espacios libres de paso que permitan circular a las personas usuarias de sillas de ruedas. Esto significa pasillos de una anchura de 120 cms y en zonas de giro espacio libre que permitan inscribir un círculo de 150 cms de diámetro.
- Tanto en el restaurante como en la cafetería debe haber alguna mesa cuyas características permitan a las personas usuarias de sillas de ruedas acercarse lo suficiente a la mesa para poder comer con comodidad. Esto implica que la parte inferior de la mesa debe tener una altura libre igual o superior a 70 cms.
- En la barra de la cafetería debe haber un espacio reservado para personas usuarias de sillas de ruedas. Este espacio tendrá una altura de entre 70 y 80 cms, un desarrollo longitudinal de 90 cms y un fondo de mostrador de 60 o más centímetros.





## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

### La importancia de una información correcta

Parece obvio decir que la información que los establecimientos dan sobre sus instalaciones debe de ser siempre ajustada a la realidad, totalmente veraz. En el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que son numerosos los casos en los que la información sobre el grado de accesibilidad es errónea. Por ello es importante cumplir las siguientes condiciones:

- En todo el material publicitario se especificará el grado de accesibilidad del establecimiento, estancias adaptadas o accesibles, etc.
- El personal del hotel que está en contacto con el público debe conocer 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. En definitiva deben ofrecer al cliente un panorama real de las condiciones de accesibilidad del hotel.



### El trato al cliente

Hay una serie de criterios generales que es preciso tener en cuenta en general cuando se busca la accesibilidad y en concreto en lo referente al trato al cliente. Estos criterios son los siguientes:

- **Diversidad:** Hay que respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.
- **Autonomía:** Cada cliente debe de ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad:** Las soluciones de accesibilidad deben de garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- **Seguridad:** Cualquier solución debe de velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad:** Debe permitir la integración de todos los clientes, no tender a la creación de guetos de personas discapacitadas.
- En definitiva, deben tender a conseguir la **Normalización** de la vida de las personas con discapacidad.

### Además hay que tener en cuenta que:

- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un cliente sólo por el aspecto visible de una discapacidad; por lo tanto es mejor no sacar conclusiones y preguntar a cada 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.



## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida



### PREDIF

PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos es una Confederación que agrupa a dos Federaciones: Federación Nacional de ASPAYM, integrada a su vez por trece asociaciones provinciales y autonómicas, y Federación de Coordinadoras y Asociaciones de Minusválidos Físicos de las Comunidades Autónomas de España, en la que se agrupan ocho asociaciones y coordinadoras provinciales y autonómicas. Entre ambas Federaciones suman casi 40.000 socios y se está presente en 14 Comunidades Autónomas.

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

Entre las líneas de trabajo que desarrolla destaca la relacionada con el ocio y el turismo, desde la que se lleva a cabo un programa anual de Vacaciones y Termalismo para Personas con Minusvalía, Financiado por el IMSERSO; la Escuela de Enseñanza de Vuelo para Discapacitados Motores o los proyectos de Turismo para Todos.

### Desde el área de Turismo de PREDIF se trabaja en:

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