



Guía
**Hospitalidad
Accesible**
para Participantes



Índice de contenidos

Introducción	03
Estamos listas	06
Manos a la obra	08
Listo	09
¿Qué significa que la discapacidades un espejo en el que nadie se quiere ver?	10
¿Sigues motivada con Constanza?	11
¿Qué nos hace iguales a todos los seres humanos?	13
¡Cuántas características nos hacen iguales!	14
Seguimos aprendiendo	15
Discutir, aportar y aprender... ..	16
El lenguaje sí cuenta	18

¿Cómo definir discapacidad de forma correcta?	21
Personas con Discapacidad	23
¿Cuáles son los tipos más comunes de discapacidad?	24
¿Cómo abordar a las Personas con Discapacidad o Diversidad Funcional?	26
Links al tema hospitalidad accesible	27
¿Cómo referirnos a las Personas con Discapacidad o Diversidad Funcional?	32
Apoyos específicos	35
Discapacidad física	36
Discapacidad auditiva	37
Discapacidad visual	39
Discapacidad intelectual	42
Discapacidad psíquica o emocional	44
Algunos datos interesantes	46
Despedida y agradecimientos	47



Introducción

Esta Guía te pertenece, ha sido pensada y diseñada a tu medida. CIMA ha convocado a un grupo de mujeres jóvenes para que se capaciten, porque sabemos la importancia que tiene una buena preparación para obtener un trabajo calificado y porque confiamos en tu interés, capacidad y compromiso. Estamos seguros de que aprovecharás al máximo esta oportunidad. Eres una mujer muy importante para ti misma, para tu familia, comunidad y para el desarrollo de México. Trabajar es una de las labores más importantes que realizamos los adultos; porque nos permite: productividad, autonomía, independencia y posibilidad de vivir mejor y apoyar a los nuestros.

Con esta Guía, aprenderás sobre el tema HOSPITALIDAD ACCESIBLE que es fundamental porque vivimos en un mundo compuesto por una maravillosa diversidad humana. En cada familia, comunidad, ciudad y país, convivimos personas diferentes y debemos aprender a relacionarnos con respeto, asertividad y alegría.

Este contenido, se complementa con todos los demás, por eso es muy importante que lo disfrutes. En esta oportunidad, tu aprendizaje apunta a que seas una excelente anfitriona de Personas con Discapacidad. Una persona capaz de atender con excelencia y sin discriminación, a toda la población que lo requiera, es una ciudadana de primera.

Es muy importante que planifiques bien tu tiempo para que asistas a todos los encuentros CIMA. Asegúrate de contar con Internet (si la clase es virtual), elije un lugar adecuado para que puedas concentrarse, ingresa siempre con 5 o 7 minutos de anticipación a la sala TEAMS o al aula donde recibirás tu sesión de aprendizaje. Te recordamos que cada vez que tengas una duda, preguntes con confianza. Ten siempre a mano un lápiz o lapicero y por supuesto nunca olvides tu Guía. La persona que facilita este proceso irá marcando el ritmo de cada momento, pero para ello, debes ser muy puntual, activa y participativa.



¡Contamos contigo!

Tu eres muy importante para CIMA.
Repasa esta *Guía* cuantas veces lo necesites.

Adelante, disfruta mucho este proceso.



Estamos listas

¿Estás lista para empezar con este apasionante tema? Si ya conoces a CIMARA SEGURA, sin duda te habrá inspirado, si aún no la conoces, entonces te dejamos con ella para que sigas sus pasos.



“Cimara Segura es una mujer mexicana, se reconoce a sí misma como perseverante y fuerte, ha desempeñado posiciones de liderazgo a lo largo de su trayectoria comunitaria y académica, es por esto, que quiere utilizar su habilidad social para ser un referente de cuidado, confianza y gestión con otras mujeres que lo necesiten. Su pañoleta es sinónimo de lucha y su chamarra es una capa de heroína para acompañar la lucha de otras mujeres”.

Te invitamos a dar un primer paso en tu capacitación: me refiero al concepto Hospitalidad. Para que te quede claro, HOSPITALIDAD se refiere a la **Amabilidad y Atención** con que una persona recibe atiende, apoya y acoge a los visitantes. Cuando HOSPITALIDAD se une a la palabra ACCESIBLE, significa que estás aprendiendo a atender, apoyar recibir y acoger a personas con discapacidad. Ya te había comentado que el tema es emocionante e importante.

Un segundo paso que te invito a dar, querida Participante CIMA, es que tengas presente que cada Hotel, Restaurante, Hostal, Cafetería, Fuente de Sodas y espacio laboral que ofrezca hospitalidad, es muy diferente. Cada empresa, dueño, franquicia o cadena, tiene su misión

y visión, sus pilares y filosofía de atención. Cuando te contraten, recibirás un proceso de inducción hecho a la medida de la empresa, que te preparará específicamente según lo requieras en tu puesto.

Y un tercer paso, es la importancia de que seas flexible, adaptativa y estés lista a aprender lo que la empresa requiera. Aunque a veces te parezca mejor hacerlo a tu manera, debes adaptarte al estilo del lugar donde fuiste contratada, siempre y cuando tus derechos no sean vulnerados.



Manos a la obra

Ya estas sintonizada con el tema. Ponte cómoda para disfrutar este video tan hermoso e importante: **Discapacidad Poder Distinto**. Duración 12.58 minutos

Este video te va a encantar, vas a acompañar a Constanza, una joven estupenda, en su experiencia como Persona con Discapacidad.

¡Mucha atención a lo que ella nos va a compartir!



<https://www.youtube.com/watch?v=4NuF4HD94Qs>

IR AL VIDEO



Listo...

Ya has visto y escuchado el video...
Ahora quien está facilitando, te dará
indicaciones para que completes
estas frases:

1. Poner la mirada en lo que sí se puede significa...
2. Valorar lo cotidiano es importante porque...
3. Lo que cada una puede dar, es....
4. Las personas con Discapacidad lo logran todo, pero de forma...
5. Mirar a la persona y no a la discapacidad, esto nos permite....
6. **“UNA PERSONA ES SIEMPRE MÁS QUE UN DIAGNÓSTICO”**,
sobre esta afirmación opino que...
7. Lo que se necesita es generar contextos más flexibles, para...



Finalmente, contesta esta pregunta:

¿Qué significa que la discapacidades un espejo en el que nadie se quiere ver?





¿Sigues motivada con Constanza?

Ella se parece a *Cimara Segura*, una chica que ha vencido todos los desafíos que se le van presentando. Ya estás lista para trabajar en el tema de la diversidad humana que es la base de la Hospitalidad Accesible.

Piensa y contesta esta pregunta, siguiendo las indicaciones de quien está facilitando el proceso:



¿Qué nos hace diferentes a los seres humanos?



Respuestas...

Escribe varias respuestas cortas (de una a cuatro palabras) para contestar esta pregunta.
Por ejemplo:

1. El color de piel...
2. La edad...
3. Estatura...
4.
5.
6.
7.

¡Cuántas características que nos hacen diferentes!



¿Qué nos hace iguales a todos los seres humanos?

Usando la misma estrategia, contesta esta otra pregunta:

Por ejemplo:

- 
1. Nuestra sangre es roja...
 2. Tenemos sueños...
 3. Respiramos...
 4.
 5.
 6.
 7.



¡Cuántas características nos hacen iguales!

Encontrar similitudes y diferencias, es fabuloso, te permite hacer conciencia de que todos, desde nuestra condición de seres humanos, tenemos los mismos derechos, aunque seamos diferentes y únicos.

No existe nadie igual a nadie.



¿Cuéntanos qué te hace Única?



Seguimos aprendiendo

Acerca de este tema tan apasionante, pero ahora vamos con los **Derechos Humanos**.

De nuevo ponte cómoda y disfruta este video. Mientras lo disfrutas, piensa en todo lo que allí se proyecta.

Discapacidad y Derechos. Duración 6:26 minutos.



<https://www.youtube.com/watch?v=2M7sLizCIMU>

IR AL VIDEO



Si lo crees necesario, pide a quien Facilita que lo proyecte de nuevo, un video que se ve dos veces nos enseña cosas nuevas.



Discutir, aportar y aprender...

Estos son los puntos que te permitirán discutir, aportar y aprender del Video, tu Profe y de tus Compañeras CIMA:

1. Los Derechos Humanos han requerido luchas muy importantes. ¿Cuáles son los dos que se mencionan? ¿Los recuerdas?
2. Estos grupos: pobladores originarios (indígenas), migrantes, negros, mujeres, personas con discapacidad... Han avanzado mucho en el respeto por los Derechos Humanos, pero... aún estamos lejos de que se practiquen en su totalidad. Por favor ¿recuerdas algún acto de violación de los Derechos de alguno de estos grupos, especialmente las mujeres y las Personas con Discapacidad que quieras comentar?
3. ¿Por qué es tan importante la declaración de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en el año 2006?
4. ¿Cuál es la diferencia entre integración e inclusión?



¿Qué otro tema quieres comentar?
Todos son importantes cuando hablamos de **Derechos Humanos** y de **Hospitalidad Accesible**.

Levanta la mano y participa...





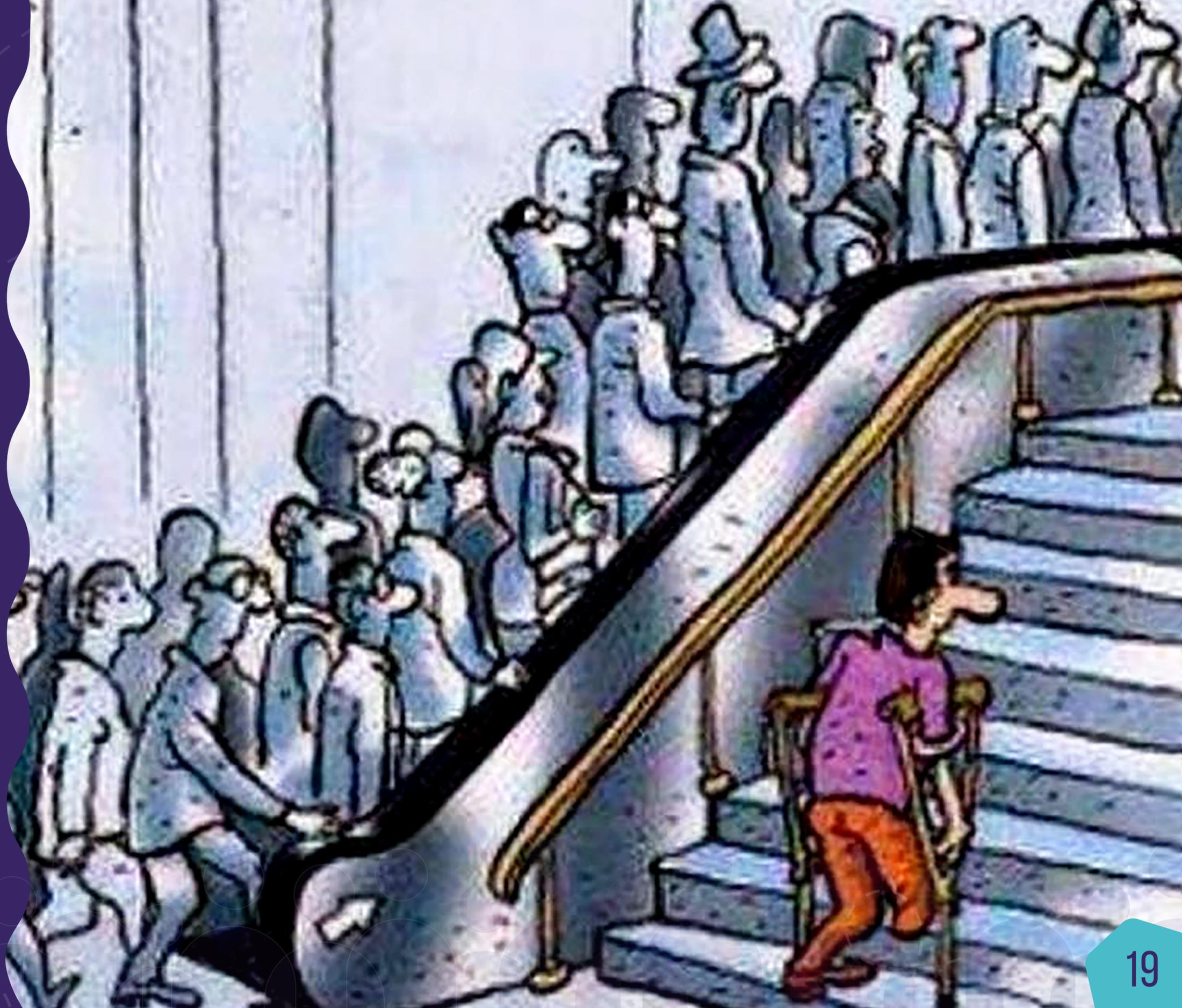
El lenguaje sí cuenta

Hablar con el lenguaje asertivo es muy importante para que tu mensaje llegue y las personas se sientan respetadas. Te presento dos formas diferentes de referirnos a las Personas con Discapacidad.



¿Recuerdas esta imagen?

Así se sienten las Personas con Discapacidad cuando su entorno les impide incluirse o cuando hablamos de ellos y ellas de forma incorrecta.



Déjame contarte que, a lo largo de la historia, a las Personas con Discapacidad, se les ha llamado de muchas formas irrespetando su dignidad como seres humanos. Hace ya cerca de 20 años, se han unificado las dos formas respetuosas de referirse a esta población. Una es **Diversidad Funcional** que se está utilizando en Europa y poco a poco en América. Este término está enfocado más en lo social que en la persona y nace por iniciativa de las Personas con Discapacidad, desde el 2005.

Este término, permite comprender mejor que cada uno funciona de maneras diferentes. ¿Recuerdas las características que mencionaste que nos hacen diferentes?

Sigue el ritmo que marca quien dirige la actividad. Y nunca olvides que todas y todos somos, hacemos y funcionamos de formas diferentes, por eso somos **funcionalmente diversas**.

El otro término correcto y que es el más utilizado, es **Persona con Discapacidad (En adelante PcD)**. A las PcD no les molesta este término, siempre que se mencione **PERSONA primero**.

Es importantísimo que cuando hables de una PcD, uses estas dos formas positivas **de mencionarlos**, porque vas a destacar, sus aspectos funcionales. Las PcD logran independencia en todos los ámbitos de la vida: educación, trabajo, transporte, comunicación, información, amor y por supuesto realizando viajes o saliendo a comer fuera, pero... esto solo ocurrirá si el entorno se los facilita. Tú tienes un lugar muy importante, cuando estés frente a una PcD, porque te conviertes en parte de ese entorno de **HOSPITALIDAD ACCESIBLE**.



¿Cómo definir discapacidad de forma correcta?

Este es un tema central, lo abordaremos con un tercer video. En este caso, verás “DESdramatizar la Discapacidad” que expone de una forma muy natural el tema.

Muy atenta y a disfrutarlo mientras piensas cada detalle que menciona esta madre.
Duración 9:29 minutos.



<https://www.youtube.com/watch?v=ignS0Hz0S90>

IR AL VIDEO



Preguntas...

Te invito a compartir con tu grupo tus respuestas a estas preguntas. Recuerda que ninguna es buena o mala, todas son aportes importantes.

- 1 ¿Por qué desdramatizar es una excelente palabra para asumir el desafío de un hijo recién nacido, con o sin Síndrome de Down u otra condición?
- 2 ¿Es el Síndrome de Down o cualquier otra discapacidad una enfermedad o una condición?
- 3 ¿Qué quiso decir esta madre cuando pide que afinemos el oído para escuchar diferentes voces?
- 4 ¿Cómo reaccionamos usualmente frente a una persona con discapacidad?
- 5 ¿Qué se debe entender con esta frase que menciona la madre?: *“Con los mismos ojos que tu mires a la PcD, la mirará el mundo”*.



Personas con Discapacidad

Esta es la definición de Persona con Discapacidad, que debes conocer, comprender y manejar, cuando hablas de esta población:



World Health Organization

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una **relación estrecha entre las características del ser humano y las características del entorno en donde vive**. Es en esa interacción que se genera la discapacidad. **En síntesis:** una persona refleja su discapacidad cuando las interacciones multidireccionales entre la persona y el contexto en que se desenvuelve le impiden desenvolverse con soltura, porque no es accesible.



¿Ves esas palabras destacadas?

Son muy importantes: **RELACIÓN SER HUMANO – ENTORNO**. Léela de nuevo por si necesitas alguna aclaración de tu facilitador@.



¿Cuáles son los tipos más comunes de discapacidad?

- **Discapacidad Física o Motora:** es aquella que ocurre al faltar o quedar muy poca o ninguna movilidad de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional.
- **Discapacidad Sensorial:** Corresponde a quienes han nacido o perdido su capacidad visual o auditiva y quienes presentan problemas al momento de comunicarse o utilizar el lenguaje verbal convencional.
- **Discapacidad intelectual o cognitiva:** Se refiere a una persona que presenta una serie de restricciones en las habilidades de aprendizaje requerida para responder a distintas situaciones en la vida. Por ejemplo: la abstracción, la anticipación, el cálculo, etc.

Es importante que recuerdes que la discapacidad intelectual es una condición, **no una enfermedad**, ya lo dijo la madre de Augusto en el último video que viste. Son personas que al igual que todas, se divierten, tienen muchos sueños en la vida y ganas de alcanzarlos y lo único que necesitan es que las condiciones del entorno sean adecuadas para progresar, aprender, independizarse, divertirse y lograr sus objetivos.



¿Cuáles son los tipos más comunes de discapacidad?

- **Discapacidad Psíquica o emocional:** Es aquella que está directamente relacionada con el comportamiento del individuo. Se dice que una persona tiene discapacidad psíquica o emocional, cuando presenta trastornos en el comportamiento adaptativo, se aísla, no sostiene los procesos, entra en pánico.

Este tipo de discapacidad tiene que ver con enfermedades mentales permanentes o condiciones pasajeras.



¿Cómo abordar a las Personas con Discapacidad o Diversidad Funcional?

Esta son las consignas más importantes y generales que debes seguir:

- Actúa con naturalidad.
- Comparte.
- Presta tu ayuda directa solo cuando sea necesario.
- Pídele opinión directamente a la PcD.
- Abórdalos según su edad.
- Respeta sus decisiones.
- Hazle participe en todo momento.
- Disfruta de su compañía.
- Muéstrale que puede confiar en ti.
- Escucha con atención, dales el tiempo que requieran.



Links al tema hospitalidad accesible

Te dejamos con estos 4 sitios web especializados en HOSPITALIDAD ACCESIBLE, en los 4 encontrarás un invaluable material. Sigue las indicaciones de quien Facilita, para aprovecharlos al máximo, y luego tú puedes regresar muchas veces a verlos.

- 1 <https://www.entornoturistico.com/como-es-planificar-un-viaje-para-un-turista-con-discapacidad/>
- 2 <https://accedes.es/como-son-las-ciudades-accesibles/>
- 3 <http://revista.pricetravel.com.mx/lugares-turisticos-de-mexico/2015/01/21/turismo-accesible-en-mexico-con-ociendo-el-paraiso-de-cancun/>
- 4 <https://www.viajabonito.mx/tips-de-viaje/que-es-turismo-accesible/>



Contenidos de cada sitio web

Espero que esta descripción breve de los contenidos de cada Sitio te sea de utilidad:

En el primer enlace se responde a la pregunta: ¿Cómo es planificar un viaje para un turista con discapacidad? Hay una guía muy completa de las cosas que se deben pensar antes de un viaje.

1º Sitio web [IR AL ENLACE](#)

Aquí encontrarás una guía para discapacidad motora en donde se ven y se explican los temas:

- **Datos personales:** Quién es una persona con discapacidad y quién su acompañante. (no siempre viajan solos).
- **Condición:** Algunos requieren descripción breve de cuál es la condición de la persona con discapacidad para que, a la hora de contactar los hoteles, líneas aéreas y servicios de excursión, se preparen y tengan las mejores comodidades entre otros.
- **Aerolínea:** Indicar a la aerolínea si se necesita estar cerca de un baño o lejos de una ventana, silla de ruedas, entre otros.
- **Transporte terrestre:** Asegurarse que el transporte sea adecuado a la PcD.
- **Hoteles:** En los hoteles, algunas veces solicitan fotos, las llamadas no siempre dan toda la información requerida. Es mejor ver y estar seguros de que estará cómodo.
- **Excursiones y restaurantes:** Se debe hablar con la persona asignada a estos servicios, para conocer cómo es la excursión o el espacio de alimentación y estar seguros de que es apto o cómo adaptarlo mejor.



Contenidos de cada sitio web

2º Sitio web [IR AL ENLACE](#)

El segundo enlace se refiere a Ciudades accesibles, presente y futuro de los entornos urbanos.

- Se expone el concepto de ciudad accesible que es aquella que permite que toda la ciudadanía, con o sin discapacidad, pueda vivir, desplazarse y participar en la vida urbana.
- Habla de las medidas para conseguir ciudades accesibles.
- Se menciona algunos premios a las ciudades accesibles en Europa, en especial España.



Contenidos de cada sitio web

3° Sitio web [IR AL ENLACE](#)

En el tercer enlace se habla **del turismo accesible en México** ya que Cancún es uno de los paraísos más populares y hermosos y ofrece Hospitalidad Accesible.

- Se expone un poco sobre cómo es el turismo accesible en México.
- Se explica cómo son las playas accesibles. Hay 2 imágenes para entender mejor.
- Se menciona la importancia de la capacitación de quienes laboran y reciben a esta población en las playas, para prestar los mejores servicios como transporte privado, sillas de ruedas o scooters y más (3 imágenes).
- También habla de lo bien equipados que están los hoteles para dichas personas como: elevadores especiales para personas con sillas de ruedas, rampas, accesos con barandales y señalamientos (2 imágenes).



Contenidos de cada sitio web

4º Sitio web [IR AL ENLACE](#)

En el último enlace, pero no menos importante se habla **del turismo accesible en general**:

- Primero habla un poco de lo que la sociedad debería de conocer y cómo actuar con las PcD, para no discriminarlas y siempre ofrecerles el mejor apoyo.
- Se explica qué es el turismo según la Organización Mundial del Turismo.
- Se explica qué necesita un destino para ser parte de Destinos Accesibles.
- Define el objetivo del turismo accesible.
- Menciona los diferentes tipos de discapacidad.
- También habla de las ventajas del turismo accesible.
- Por último, aparece la primera playa accesible de México la cual es Cuastecomate (Jalisco) y habla un poco de qué podemos hacer y encontrar ahí.



¿Cómo referirnos a las Personas con Discapacidad o Diversidad Funcional?

¡Presta mucha atención! Si usas la lista de palabras correctas, que están en la zona **VERDE**, serás una persona muy asertiva cuando hables de Hospitalidad Accesible.



REEMPLACE	POR	
Inválido	→ Persona con Discapacidad Física	
Minusválido		Persona con Discapacidad visual
Tullido		Persona sorda...
Lisiado		Persona usuaria de silla de ruedas
Paralítico		
Diferente		
Confinado a una silla de ruedas		

 **Persona siempre adelante**

Cada persona tiene un nombre llámelo o refiérase a el o ella por su nombre



REEMPLACE	POR
Mutilado Manco Cojo	Persona con amputación
Retardado mental Enfermo mental Tonto	Persona con discapacidad intelectual
Loco	Persona con discapacidad psicosocial

REEMPLACE	POR
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defectuosa Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de baja estatura Persona de talla baja



REEMPLACE	POR
Ciego o cieguito	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Sordito La sorda	Persona con discapacidad auditiva o Persona sorda
Sordo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

REEMPLACE	POR
Victima de ...	Persona que experimentó ...
Persona que padece ... Que sufre ... Enferma de ...	Persona que tiene ...



Apoyos Específicos

Mira con detenimiento las imágenes que mostrará quien Facilita, ayudan mucho a que comprendas mejor este tema.



Discapacidad Física



→ Cambie la palabra ayuda por apoyo.

- Está muy bien si una PcD no menciona que requiere apoyo. Si ve que está teniendo dificultades, pregúntele con naturalidad, si necesita algo en especial, recuérdale que está allí para apoyar a los huéspedes, clientes... y pregunte cómo puede apoyarle en particular en ese momento. Especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir el apoyo.
- **NUNCA** empujes la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle primero si requiere apoyo.



Apoyos Específicos



Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Física

- Es difícil para la persona de baja estatura o usuaria de silla de ruedas, sostener una conversación mirando hacia arriba. Además, puede marcar una relación jerárquica.
- Si usted está de pie, busque dónde sentarse o póngase en cuclillas.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.
- Para saludar, observe si tiene o no movilidad en sus brazos y manos. Salude y espere a ver si extiende la mano, si no, acérquese y salude con una linda expresión en su cara. Puede ser que sea suficiente un saludo verbal.



Apoyos Específicos



Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Auditiva (Parte 1)

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- Simplifique la indicación.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Revise si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle o gesticular con exageración.



Apoyos Específicos



Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Auditiva (Parte 2)

- Si se utiliza el sistema de números o llamado a viva voz, recuerde que... a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, ubíquela en donde pueda verla y advierta al resto del personal de apoyo. Es ideal instalar luces para avisar.
- Aprenda las señas básicas de saludo, gracias, pase usted primero, necesita algo en especial, buenos días, buenas tardes, ¿retiro su plato?, ¿desea algo más?



Apoyos Específicos



Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Visual (Parte 1)

- Preséntese e identifíquese. Si la PcD extiende su mano,
Salúdela con naturalidad.
Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avise al usuario cuando se va a retirar para que no hable solo.
- Cuando sirva alimentos, es excelente ofrecer una explicación de dónde se encuentran los alimentos. En este caso, se logra muy bien indicando según la distribución de las horas en un reloj: a las 12 tiene la carne, a las 3 los garbanzos y a las 9 el arroz. A la izquierda los cubiertos y a las 2 el vaso con el fresco.
- Ofrezca un menú en Braille o alguna aplicación con voz. Pregúntele si necesita apoyo con el menú.



Apoyos Específicos



Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Visual (Parte 2)

- No utilice palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, para dar referencias.
Utilice términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, si da tres pasos le será más fácil apoyarse.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes. La Personas Ciegas no se molestan, ellas mismas las usan muchas veces.
- Las personas ciegas no ven negro, simplemente no ven nada, algunas ven sombras, siluetas y luces, o tienen visión tubular.



Apoyos Específicos



Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Visual (Parte 3)

- Con respeto recuérdale si hay alguna grada u obstáculo. Si le ve desorientado, pregunte si necesita apoyo. Pero... Evite exclamaciones repentinas que pueden provocar ansiedad, tales como “¡ay!” , “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Si acompaña a la persona mientras camina, no la tome del brazo, él o ella se apoyará en usted.
- Relate lo que hay alrededor, cómo es el restaurante, el hotel o la calle, si hay un árbol grande con flores rojas, bancas en el parque, mucha gente caminando... un campo de juegos para niños, un policía ordenando el tráfico en la esquina. Descríbale la habitación del hotel.



Apoyos Específicos



Cambie la palabra **ayuda** por **apoyo**.



Discapacidad Intelectual (Parte 1)

- La edad de la persona no necesariamente tiene relación con su capacidad de comprensión, de memorización o de abstracción.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- En muchos casos, contar con indicaciones secuenciadas y gráficas ayuda muchísimo. La Tecnología es especialmente útil con esta población.
- Entregue la información de manera sencilla y clara.



Apoyos Específicos

 Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Intelectual (Parte 2)

- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: entiende más de lo que usted cree.
- Haga los Ajustes Razonables necesarios. Estos son cambios que pueden favorecer mucho a la PcD intelectual.



Apoyos Específicos



Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Psíquica o Emocional (Parte 1)

- Es probable que no resulte evidente al momento de atender a la persona, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de sanación o rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Si eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase serena y evalúe la situación. No muestre miedo. No trate de forzar que algo suceda diferente a lo que la persona solicita, si es una situación peligrosa, pida apoyo sin alterarse.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no sostenga la situación más tiempo del debido, si es impropia. Pida apoyo.



Apoyos Específicos



Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Psíquica o Emocional (Parte 2)

- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: son muy sensibles y hasta un poco a la defensiva a veces, porque están conscientes de su situación.



Algunos datos interesantes

- El Día Internacional de la PcD, se celebra el 3 de diciembre.
- El 15% de la población del mundo vive en situación de discapacidad. (Más de mil millones)
- Lo más importante es la **COMUNICACIÓN** en la Hospitalidad Accesible.
- Todo el personal de un Hotel, Restaurante, Refresquería, Hostal, Café... Debe estar capacitado para dar el mayor confort y seguridad a todos los huéspedes.
-Ej. Todos colaboradores de **DREAMS HUATULCO RESORT** en **OAXACA** manejan el lenguaje de señas mexicano.
- Las mirillas de las puertas de las habitaciones deben estar idealmente a dos niveles para que todos puedan corroborar quién les llama. Al igual que los colgadores de los closets.
- En Iberoamérica estamos aún muy lejos de alcanzar niveles importantes de accesibilidad en Hospitalidad. Ustedes son un ejemplo al capacitarse.
- Sigue habiendo mucho prejuicio, mitos y tabúes alrededor de las PcD.



Disfrutemos y respetemos
a la diversidad,
eso hace al mundo mejor...
porque... todos tenemos
derecho a todo.



¡Muchas gracias!





OEA Más derechos
para más gente

TheTrustfortheAmericas.org