



RECOMENDACIONES PARA EL TRATO
Y LA ATENCIÓN A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE ANTE
DENGUE Y COVID-19



ÍNDICE

A) Introducción

B) Medidas preventivas Generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico

B.1 Medidas preventivas Generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al COVID-19

B.2 Medidas preventivas Generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al Dengue

C) Medidas preventivas Específicas de seguridad e higiene para la atención a personas con discapacidad.

C.1 Recomendaciones para la Dirección del establecimiento

C.2 Herramientas de Comunicación para la atención a personas con discapacidad.

C.3 Recomendaciones para la atención a personas con discapacidad

C.4 Recomendaciones de limpieza

C.5 Atención a personas con discapacidad visual

C.6 Atención a personas con discapacidad auditiva

C.7 Atención a personas con discapacidad motriz

C.8 Atención a personas con discapacidad intelectual

D) Medidas de actuación ante caso sospechoso de COVID-19

Medidas generales de actuación



A) Introducción

La Organización Mundial del Turismo (OMT) volvió a poner el tema de turismo accesible en el tapete en 2019 cuando creó la distinción internacional «Destino de Turismo Accesible» en conjunto con la Fundación ONCE. El objetivo es reconocer y promover destinos turísticos accesibles que se esfuerzan para que cualquier turista pueda disfrutarlo, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Las personas con discapacidad constituyen un colectivo relevante: en nuestro país, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), el 10,2% de la población tiene algún tipo de discapacidad, cifra que alcanza a unos 4 millones de personas. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en el mundo es el 15% de la población, alrededor de 1.000 millones de personas. Y por cada persona con discapacidad que viaja lo hace 1,5 persona que acompaña.

No sentirse limitado en un sitio turístico significa que una persona con discapacidad pueda ir a un teatro, bajar a la playa y hasta volar en parapente.

Se trata de una transformación social, cultural y económica que avanza en el mundo y crece de a poco en el país. Cómo el sector turístico busca derribar las barreras para que las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida puedan disfrutar de los viajes con igualdad de oportunidades.

Es fundamental desarrollar un turismo accesible que facilite el acceso y el disfrute en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida. La optimización de los servicios es vital para poder satisfacer las necesidades y deseos de este importante grupo de personas que buscan recrearse a partir de una experiencia turística.

Si bien en la Argentina se observó un crecimiento en lo que respecta concientización, la **cadena de accesibilidad** consta de tres partes fundamentales, el alojamiento, el destino turístico en sí, y un eslabón que une esta cadena: el transporte.

El reto es lograr, en estos tiempos de pandemia, que los destinos turísticos de la Provincia de Santa Fe puedan ofrecer entornos, productos y servicios factibles de ser disfrutados por todos en igualdad de condiciones y con las correspondientes medidas de seguridad sanitaria.

Por todo lo antes mencionado hemos preparado el presente documento que pretende ser una guía de recomendaciones para el trato y la atención a personas con discapacidad vinculadas al sector turístico con la finalidad de prevenir y/o reducir las posibilidades de contagio de Dengue y COVID-19.

Cabe destacar que este manual es un documento abierto que está sujeto a actualizaciones o modificaciones, conforme vayan desarrollándose las fases de la pandemia COVID-19 y las necesidades así lo requieran.

Es preciso que todos los establecimientos turísticos incorporen en sus protocolos de actuación orientaciones para atender a personas con discapacidad. Esto implica el trato digno, herramientas de comunicación accesibles y, en todos los casos, la previa información a la persona sobre cómo actuar en diferentes escenarios. Se recomienda para conocer y aplicar las medidas atinentes a mobiliario, espacios físicos, estacionamientos, arquitectónicas, etc, consultar en:

<https://repotur.yvera.tur.ar/handle/123456789/14491>

B) MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES:

B-1 Medidas preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al COVID-19.

En este aspecto es importante destacar la responsabilidad individual que cada ser humano debe tomar para proteger su salud, la del otro y la de su entorno. Las acciones que se deben realizar son:

- Mantener una distancia mínima de entre 1,5 metros a 2 con otras personas.



- Se debe evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con otras personas. También se recomienda no compartir objetos como mate, vasos, platos, otros.
- Lavar las manos con agua y jabón por lo menos durante 20 segundos; o bien higienizar las mano con alguna solución de alcohol al 70% (avalada por autoridad sanitaria).
- Utilizar elementos de protección personal que cubran nariz, boca y mentón para ingresar o permanecer en las áreas públicas de los establecimientos y al interactuar con distintas personas presentes en los mismos.
- Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz usando antebrazo o con un pañuelo descartable.
- No tocarse los ojos, la nariz y la boca (incluso al llevar puestos guantes), ya que las manos facilitan la transmisión del virus.
- Estar atento a síntomas establecidos por las autoridades sanitarias (fiebre, tos, pérdida del olfato, pérdida del gusto, dolor de garganta).
- Garantizar la limpieza, desinfección y ventilación de los diferentes espacios de los establecimientos, al igual que de los objetos de tacto frecuente.
- Exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas incluyendo los número de teléfonos de emergencias en lugares de tránsito y donde sea necesario informar, (como así también teléfonos oficiales).
- Ver el punto C.2 Herramientas de Comunicación para la atención a personas con discapacidad.
- La aplicación de las medidas y recomendaciones del presente protocolo requiere que siempre se mantenga el espíritu conciliador y flexible en la resolución de los conflictos que eventualmente puedan presentarse.

B.2 Medidas Preventivas generales de seguridad e higiene para todos los actores del sector turístico en relación al Dengue

SÍNTOMAS DE DENGUE

- Fiebre alta
- Dolor de cabeza el cual se manifiesta detrás de los ojos
- Náuseas y vómitos
- Sangrado de nariz y encías
- Dolor muscular y de articulaciones (cansancio y decaimiento)
- Erupción en la piel o sarpullido

MANIFESTACIÓN DE LOS SÍNTOMAS POSTERIORES A LA PICADURA

- De 3 a 7 días para el Dengue

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Descacharrizar para eliminar los criaderos de mosquitos
- Tirar los objetos que no se usen y que puedan acumular agua
- Colocar boca abajo recipientes que se utilizan diariamente como baldes, palanganas, latas, frascos o botellas
- Tapar herméticamente los tanques y recipientes que contengan agua
- Mantener limpias las canaletas y desagües
- Cambiar el agua de floreros, peceras y bebederos de animales y limpiarlos cada tres días. De ser posible, reemplazar el agua de floreros por arena húmeda y mantener los patios y jardines desmalezados.
- Eliminar el agua de huecos de árboles, pozos, letrinas abandonadas y portamacetas



- Mantener limpias, cloradas o vacías las piletas de natación fuera de la temporada.
- Colocar mosquiteros en puertas y ventanas.

¿Cómo protegerse de las las picaduras?

- Es importante usar, en lo posible, ropa clara cuando se está al aire libre.
- Utilizar y recomendar la utilización de repelentes que no contenga sustancias aromáticas, ya que el perfume atrae a los mosquitos y aplicarlo tanto en la piel como en la ropa. Renovarlo cada 3 horas.
- Utilizar espirales o tabletas repelentes.
- Siempre se deben seguir las indicaciones del médico para utilizarlo en el caso de los niños.

C- Medidas preventivas específicas de seguridad e higiene para la atención a personas con discapacidad.

C.1. Recomendaciones para la Dirección del Establecimiento

La dirección debe :

1-Fomentar la capacitación y formación permanente:

La capacitación es un eje transversal tanto para la atención de las personas con discapacidad como para la planificación de la seguridad en caso de que pudiera suceder alguna situación no esperada.

Resulta fundamental que la dirección y los trabajadores se informen y capaciten en primera medida en lo que refiere al trato y atención de personas con discapacidad así como en los procedimientos y herramientas necesarias para brindar servicios de calidad y seguridad sanitaria, contemplando especialmente la actualización continua de la información por el dinamismo que presenta el escenario actual.

2- Gestionar la situaciones de crisis y de seguridad

Se debe disponer de planes de contingencia y evacuación contemplando a personas con discapacidad. Es importante la asignación de roles y responsables para tal fin.

Resulta fundamental que en el mismo se contemple los pasos a seguir para atender un caso sospechoso de covid-19 o dengue cuando se trate de personas con discapacidad.

Recomendaciones en la comunicación de crisis:

Deben llevar una política clara y coordinada de comunicación, en la que un portavoz único sea encargado de transmitir la información pertinente a organismos públicos (implicados en su caso)

Se debe realizar un **plan de comunicación de crisis** en el que se establezca :

- qué se va a comunicar
- quién lo comunica
- cómo lo comunica
- a quién/quienes se comunica
- cuándo lo comunica

Por otra parte, la comunicación debe ser **clara**, fácil de entender a los fines de generar confianza y transparencia en la manera de gestionar los diversos supuestos que puedan presentarse. Debe ser **inmediata**, debido a que ello permite evitar el agravamiento de las situaciones . Ver comunicación accesible.

C.2 Herramientas de Comunicación para la atención a personas con discapacidad.

Es fundamental que todos los materiales, difusiones, comunicados, publicaciones que se elaboren a los fines de informar, prevenir y actuar respecto a COVID-19 y Dengue, difundidos a través de distintos medios físicos, virtuales, audiovisuales, etc. se encuentren en diversos formatos para garantizar el acceso a la información de toda la comunidad.

En ocasiones, las personas con discapacidad necesitan ajustes razonables para poder acceder en igualdad de oportunidades a la información.

Algunas posibilidades son:

Lenguaje sencillo y Pictogramas: el lenguaje sencillo se utiliza para escribir de forma clara y concreta un mensaje, sin cambiar su contenido. En muchas ocasiones se usan pictogramas, es decir, una imagen con una palabra que transmite una idea de manera visual y concreta.

Subtítulos: se utilizan para escribir de manera visual el contenido auditivo de un video, ya sean palabras o sonidos de ambientes que construyen el contenido de un video.

Audiodescripción: narración que se incorpora al video que describe de forma concreta y clara el contenido visual del mismo, contextualiza y permite comprender la totalidad del mensaje audiovisual. Es fundamental para personas con discapacidad visual.

Interpretación en Lengua de Señas Argentina: suele utilizarse un recuadro en el que un intérprete de Lengua de Señas Argentina señala el contenido del video. Esto permite garantizar el acceso a personas con discapacidad auditiva no oralizadas.

Textos en Sistema Braille: es el sistema de lectoescritura usado por personas con discapacidad visual a fin de informarse. En la actualidad no es utilizado por toda la población con discapacidad visual por lo que se recomienda tener material en textos digitales accesibles para lectores de pantalla.

Plataformas digitales con formatos accesibles: que contemplen los apoyos que requieren personas con discapacidad, como por ejemplo: descripción de imágenes y/o textos alternativos de las mismas para garantizar el contenido a usuarios de lectores de pantalla; textos en lenguaje sencillo, subtítulos y audiodescripción en videos.

Documentación y material informativo: Evitar la entrega de vouchers, facturas, recibos, contratos y toda documentación propia de la actividad, la cual deberá facilitarse en lo posible en forma digital con formatos accesibles para que cada cliente lo imprima por sus propios medios, caso contrario deberá ser colocado en un sobre y lavarse las manos antes de entregarlo y luego de haberlo entregado.

Señalética: se sugiere colocar señalética que delimite las distancias permitidas en las distintas áreas, a fin de evitar aglomeraciones de personas. Se recomienda que las mismas sean con colores contrastantes (para personas con disminución visual) y con relieve (para personas con discapacidad visual).

C.3.Recomendaciones para la atención a personas con discapacidad

- Al hablarle, dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aunque se encuentre acompañada.
- Consulte a la persona con discapacidad sobre qué medidas específicas requiere para su mejor atención.
- Explique con claridad las medidas de higiene que deben seguirse, tanto a nivel personal como en relación a sus elementos de apoyo como bastones, muletas, sillas de ruedas, otros.
- Facilite la carga de celulares o equipos portátiles ya que estos son herramientas que permiten su comunicación con el exterior.
- Incorpore información accesible sobre medidas de higiene y otras disposiciones relacionadas con la emergencia. Las personas con discapacidad visual, las usuarias de silla de ruedas y las personas con baja talla



tienen sus manos permanentemente en contacto con superficies diversas, por lo que se debe asegurar que tenga acceso permanente a elementos de higiene.

- Informar sobre las condiciones de accesibilidad y seguridad sanitarias que dispondrán los servicios turísticos que se ofrecen (menús para personas con celiacía, accesibilidad arquitectónica, guías formados en LSA, otros).

C.4 Recomendaciones de limpieza:

La limpieza y desinfección de los espacios comunes y elementos en general al recibir a una persona con discapacidad deben ser aún más minuciosos que lo habitual.

Las personas con discapacidad requieren, en muchas oportunidades, de los objetos (caños, puertas, mesadas) para sostenerse y apoyarse. Por ello es imprescindible que la limpieza sea realizada de manera permanente.

- Registrar Prácticas de Limpieza e Higiene Diarias de las Instalaciones -Se deberá desinfectar las superficies y los objetos de utilización frecuente: mesas, picaportes, pantallas táctiles, teclados y mouse de PC, teléfonos con paño o papel humedecido con alcohol al 70% u otro producto desinfectante.

- Los pisos y superficies también pueden limpiarse con lavandina diluida en agua (dilución 1 en 100: 100 cc de lavandina en 10 lt de agua), la preparación debe utilizarse en el día de su preparación.

- Se deberá colocar en un lugar visible cartelera y señalización sobre medidas de seguridad y recomendaciones de higiene. (ver comunicación accesible).

C.5 Atención a personas con discapacidad visual

- Identificarse con el nombre propio al comunicarse con la persona con discapacidad visual.
- Preguntar si necesita ayuda, y cómo podemos brindársela.
- Hablar de forma normal y clara, sin gritar ni levantar la voz. Procurar no sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Avisarle cuando llega y se retira, para que la persona no se quede hablando en soledad.
- No hay que sentir incomodidad frente a la palabra “ver” o “mirar”. (Por ej. “nos vemos más tarde”) Son formas del lenguaje coloquial que todos utilizamos. Utilizar lenguaje concreto para dar indicaciones espaciales del entorno, por ejemplo: “izquierda, derecha, arriba y abajo” tomando como referencia donde se encuentra ubicada la persona ciega. No usar palabras imprecisas como “ahí”, “esto”, “allá”. Evitar el uso de diminutivos.
- Permitir a la persona ciega o disminuida visual efectuar un reconocimiento del espacio/establecimiento, favoreciendo de este modo que manipule la menor cantidad de objetos posibles por cuestiones de seguridad y facilitando que actúe con la mayor autonomía posible.
- No utilizar exclamaciones o dar avisos que carezcan de especificación o referencia, estos confunden a los otros y generan ansiedad, como por ej: ¡Ay! ¡Cuidado!, etc.
- Avise si hay escalones, desniveles o si se aproxima una escalera. Si fuera éste el caso, debe indicarle si baja o sube.
- Para facilitar la autonomía de las personas ciegas o con disminución visual se recomienda dejar siempre en los mismos lugares los objetos de uso cotidiano, ya que frecuentemente esta tiene memorizada la ubicación de los mismos para que estén a su alcance cuando los necesite.
- El prestador turístico debe considerar y adecuar la fácil circulación y el acceso autónomo dentro del emprendimiento.
- Se recomienda, cuando hubiere la posibilidad, la implementación de ascensores controlados por voz.
- **Es muy importante que se asista a la persona con discapacidad visual a través de la descripción y las palabras (utilizando frases orientativas tales como “ a la derecha está el ascensor, frente a él los**



sanitarios, otros”), así como el acompañamiento físico respetando las distancias recomendadas 1,5 mts.

Resulta fundamental disminuir las posibilidades de contacto físico con la persona con discapacidad visual al momento de asistirle.

- En caso de contar la persona con un perro lazarillo, resulta fundamental lavar sus patas con agua y con jabón al ingresar al establecimiento.

- **GASTRONOMÍA:**

Al entregarse los servicios de comida, en lo posible se brindará una breve descripción de los alimentos, indicando mediante fáciles recursos (izquierda, derecha, arriba y abajo) la ubicación de los mismos en la bandeja, así como en relación a la bebida que se entregue ubicando a su costado el recipiente (vaso o copa). Es recomendable, dentro de las posibilidades y disponibilidad, consultar con la persona si requiriera algún apoyo, y sólo en tal caso proporcionarlo. Mantener siempre la distancia de 1,5mts.

- **ALOJAMIENTOS:**

Recepción: al entregar los controles de aire acondicionado o TV es importante realizar una explicación del modo de uso, desinfección y entrega.

Se debe brindar una breve descripción del tamaño de la habitación, disposición de las camas, ubicación del mobiliario si lo hubiera (en especial el utilizado para guardar sus pertenencias), y todo otro detalle relevante.

Es muy importante que se determinen los circuitos o recorridos internos, por ejemplo el recorrido hasta la habitación, con franjas guías para evitar que la persona ciega tenga que apoyarse en otros objetos para ubicarse(ej. tocar la pared, la puerta, etc).

Se sugiere disponer de material en braille o en macroletra para brindar información.

- **GUIAS DE TURISMO:**

Se recomienda ser exhaustivo en las descripciones. Permitir tocar los objetos sólo cuando la persona pueda quedarse con ellos. Estipular la capacidad grupal al momento de realizar una visita.

- **MUSEOS O CENTROS RECREATIVOS:**

Es fundamental la descripción exhaustiva que realice el guía. Regular la cantidad de personas que pueden ingresar de modo simultáneo al mismo así como los protocolos de limpieza y desinfección. Permitir tocar los objetos sólo cuando la persona pueda quedarse con ellos.

C.6 Atención a personas con discapacidad auditiva

- Si sabemos que asistirán a nuestro establecimiento personas sordas o hipoacúsicas es importante que el personal de contacto pueda cubrirse con las máscaras de protección o barbijos traslúcidos (procurando que éstos no se empañen al hablar).

Las personas sordas e hipoacúsicas se comunican y orientan con los gestos y la lectura de labios y la utilización de dichas máscaras/barbijos permitiría una mejor comunicación.

- Si observamos que la persona no comprende, rearmar la frase con un sinónimo recurriendo a la palabra más sencilla, puede ocurrir que la persona no conozca la palabra que empleamos pero sí su concepto. Por ejemplo en vez de utilizar la palabra “evento” o “agasajo” utilizar el término “fiesta o reunión de personas”.

- Hablar de frente a la persona para que sepa que nos estamos dirigiendo a ella y pueda leer nuestros labios, evitando gesticular demasiado o gritar, ya que el sonido fuerte distorsiona la escucha de las personas que utilizan audífonos.

- Si la persona sorda se comunica en Lengua de Señas Argentina (LSA), priorizar la comunicación utilizando esta Lengua en caso de ser posible.

- De ser posible contar con la asistencia de un intérprete de Lengua de Señas Argentina, caso contrario y de ser necesario permitir a la persona sorda que realice una videollamada con una persona de su confianza para que pueda interpretarle.
- Excursiones o paseos: si se sabe con anticipación que asistirá una persona Sorda es importante tomar los recaudos para disponer de intérpretes.
- La aplicación “Háblalo” permite grabar audios y traducirlos a textos para facilitar la comunicación con la persona sorda. Tener en cuenta que no todas las personas sordas están oralizadas por lo que el uso de la aplicación no garantiza que todas/os comprendan el mensaje escrito.

C.7 Atención a personas con discapacidad motriz

- Si en los protocolos del emprendimiento se establece que al ingresar los turistas al mismo se inicie un proceso de desinfección en pies y manos; se recomienda que al ingresar una persona con discapacidad motriz se proceda también a la desinfección de la silla de ruedas. Procurar respetar la distancia de cercanía de 1,5mts.
- En caso de que se presente alguna barrera arquitectónica y la persona con discapacidad motriz requiera asistencia, preguntar cómo ayudarla, desinfectar las manos antes y después de realizada la acción.
- Consultar a la persona con discapacidad motriz y contemplar las necesidades que tenga propias de su condición.
- Dejar al alcance de la persona los elementos ortopédicos y las medidas para desinfectar, en caso de que necesite utilizarlo.

C.8 Atención a personas con discapacidad intelectual

- Es muy importante respetar la distancia de 1,5mts.
- Realizar explicaciones de manera concreta, con lenguaje sencillo y oraciones cortas; asegurarse de que la persona con discapacidad intelectual haya entendido el mensaje.
- Respetar los tiempos de comunicación y comprensión.
- Facilitar el uso de pictogramas u otros modos alternativos como gestos, dibujos o escritura.
- No levantar la voz y evitar ruidos fuertes.

D) Medidas de actuación ante en caso sospechoso de COVID-19

D.1 Medidas generales de actuación

Serán determinadas por las autoridades sanitarias las medidas de salud pública y los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento. No obstante esto se deberá mostrar la máxima colaboración, compromiso y responsabilidad por parte de todo el personal del emprendimiento turístico.

Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la trasmisión de la infección.

Ante un posible caso:

Cuando sea detectado un caso sospechoso de COVID19, o se tenga la confirmación del mismo, el personal de contacto deberá colocarse una mascarilla y posteriormente proveer de una al turista, así como de otros insumos que pueda requerir, como guantes, alcohol gel, etc.

Colocarse una mascarilla quirúrgica cuando se tienen síntomas respiratorios es la primera medida de protección a los demás.



Quien esté a cargo de la comunicación del establecimiento deberá aplicar el protocolo que disponen las actividades sanitarias.

Se recuerda que los síntomas a identificar son:

- fiebre y escalofrío,
- Tos y estornudos
- Dolor de garganta
- Malestar general
- Dificultad para respirar

¿Cómo actuar?

- Es muy importante mantener la calma e informar a la persona con discapacidad lo que está sucediendo.
- Aislar al turista y a sus acompañantes.
- Llamar al 0800 555 6549 e informar que hay una persona considerada caso Sospechoso de Coronavirus.
- Evitar contacto con el turista y sus acompañantes hasta que el sistema de emergencia brinde las indicaciones correspondientes.

La Secretaría de Turismo de Santa Fe habilita el siguiente canal de contacto: turismo@santafe.gov.ar