

# Cómo hacer los 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)

Realizado por:



Plataforma Representativa

Estatad de Discapacitados Físicos

Con la colaboración de:



Documento elaborado por PREDIF.  
Dibujos. Fuente: "Curso de Turismo Accesible". Real Patronato sobre la Discapacidad.  
Fotografías: Archivo PREDIF



Plataforma Representativa

Estatad de Discapacitados Físicos



## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

### ¿Qué es el Turismo 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



*Cada turista tiene necesidades especiales*

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 40 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 “sólo” 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 un Turismo accesible para todas las personas?

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad.
- Porque el turismo es un factor de integración social.
- Porque el turismo accesible para todos es una oportunidad de negocio para las empresas.
- Porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

### Los requisitos legales

#### Normativa Hotelera:

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.

#### Leyes de Accesibilidad:

Cada Comunidad Autónoma cuenta también con su propia Ley de Accesibilidad. En estas Leyes se especifican las obligaciones en materia de accesibilidad que deben cumplir, entre otros, los edificios privados de concurrencia pública, como es el caso de los establecimientos hoteleros.



## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

### 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.
- 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 los hoteles

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.

4



5

**No hay que olvidar que los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad son los que marcan las correspondientes Leyes de Accesibilidad Autonómica, por lo que siempre hay que remitirse a ellas.**

No obstante en los siguientes apartados se describen las características más importantes en materia de **accesibilidad física** que deben tenerse en cuenta para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por las personas con movilidad reducida con el objetivo de que constituyan una guía práctica. Estos se refieren a los siguientes elementos:

- Zonas de aparcamiento.
- Escaleras.
- Rampas.
- Puertas.
- Ascensores.
- Pasillos.
- Recepción
- Habitaciones.
- Aseos y cuartos de baño.
- Restaurante y cafetería.
- La información.
- El trato al cliente.



### ¿Cómo deben ser los aparcamientos?

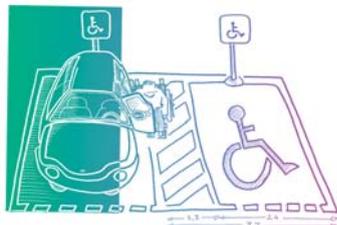
- Debe existir una plaza mínima reservada por cada 50 plazas de aparcamiento, señalizada con el símbolo de accesibilidad.
- Las plazas reservadas deben estar cerca de los ascensores de salida.
- Su anchura mínima será de 2,20 metros, y el área de acercamiento (que puede ser compartida por dos plazas) de 1'20 cms lo que permitirá a los usuarios de sillas de ruedas acceder y salir del coche.



## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

- 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 son barreras 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 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?

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 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.
- Una rampa nunca debe tener una longitud superior a 9 metros. Y también en ellas el suelo debe ser no deslizante.
- La pendiente transversal debe ser menor o igual a 2%.
- La rampa debe tener pasamanos, situada a una altura entre 95 y 105 cms.



### ¿Cómo deben ser las puertas?

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cms. 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 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.





## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

- 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 es 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 ser no deslizante, con el fin de evitar las caídas, sobre todo 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 a la utilización del mobiliario, debe haber 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 40 y 120 cms.





## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

- 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 son bajas, situándose a una altura de entre 50 y 120 cms.

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

Tanto los aseos de las zonas comunes como los cuartos de baño 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 debe de ser



monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación.

Los accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 120 cms.; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre 40 y 140 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 pies, por lo que tienen que ducharse sentados. Y no vale cualquier silla: debe ser una específica que les permita hacer una transferencia.

Debe de haber igualmente un espacio suficiente de acercamiento a la silla de la ducha desde la silla de ruedas.

En el caso de que haya **bañera** debe contar con espacio suficiente para hacer la transferencia y barras de apoyo.



### ¿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.



## Hoteles Accesibles

para personas con movilidad reducida

- 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.



### 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. Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad se encuentren al llegar a su destino con que no pueden hacer uso del establecimiento previamente reservado.



Por ello es importante cumplir las siguientes características:

- En todo el material de publicidad se especificará la accesibilidad del establecimiento: estancias adaptadas o accesibles, grado de accesibilidad, etc.
- Las personas que atiendan al público deben conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones adaptadas, 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 un hotel siempre será el mismo, independientemente de las características de dichos clientes: hacer que se sientan cómodos.

Pero cuando los clientes son personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, los profesionales del sector turístico no siempre saben cómo actuar para cumplir este objetivo.

En estos casos es importante tener en cuenta una serie de criterios generales:

- **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 en todos los sentidos.

### También 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 cualquier duda a la persona afectada.
- 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.



### GLOSARIO

**Accesibilidad:** Cualidad que tienen los espacios para que cualquier persona, incluso las afectas de discapacidad de movilidad o comunicación, pueda 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 no esta sea posible. Y las barreras pueden serlo para la capacidad de movimiento, para las comunicaciones o fuentes de información y en el alcance de comprensión de mensajes,

**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 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.

**Lesión medular:** Interrupción de las vías nerviosas que comunican el cerebro con el resto del organismo. El origen puede ser traumático o médico y las principales consecuencias para las personas afectadas son los problemas de movilidad, pérdida de sensibilidad, trastornos urinarios e intestinales, espasmos musculares, riego sanguíneo más bajo y deficiencia respiratoria. Según el nivel de la lesión se clasifica en paraplejía, si la parálisis afecta a las extremidades inferiores o tetraplejía si la parálisis afecta a las extremidades inferiores y superiores.

**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.

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

### PREDIF

PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Discapitados 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 29.166 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 minusválidos, coordinando la actuación de sus miembros federados y gestionando la obtención de recursos humanos, técnicos y económicos para la financiación de dichos 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 Discapitados 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 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.