

1. UN TURISMO PARA ATENDER LA DIVERSIDAD

Para las personas sordas, cualquier viaje realizado por el placer de conocer la belleza natural de un lugar o sus atractivos culturales implica la necesidad de una infraestructura adaptada a sus necesidades.

El turismo debe ser accesible para toda la ciudadanía, atendiendo las diferentes necesidades de todas las personas que forman parte de la sociedad.

Desde esta perspectiva se debe posibilitar la plena integración en la actividad turística de las personas sordas y las personas con discapacidad auditiva, de manera que obtengan la misma satisfacción individual y social que cualquier otro visitante y con esto aumente su calidad de vida.

El turismo es ahora mismo uno de los motores de nuestra economía. De nuestra capacidad de ofrecer un turismo para todos los públicos depende el éxito de la Comunitat Valenciana como territorio turístico español por excelencia.

El impacto económico del turismo en la Comunitat Valenciana en 2007 se puede resumir en el 13,3% del total del PIB, 12.590 millones de euros, el 14,6% del total del empleo, 314.696 puestos de trabajo, y en el 16,2% del total de impuestos, 2.948 millones de euros de recaudación.

Tan solo teniendo en cuenta los turistas de origen español, en la Comunitat Valenciana en 2007 se han realizado 86.921.725 pernoctaciones y han acudido 15.717.548 turistas. De la misma forma un 73,7% de los viajes con destino en la Comunitat Valenciana corresponde a los residentes en España.

La accesibilidad al turismo por parte de las personas sordas y la integración de este colectivo en los bienes y servicios que ofrece la industria turística suponen un aumento en el bienestar de muchas personas, además de un incentivo económico.

Creemos que una sociedad en la que cada uno de sus integrantes tiene los mismos derechos y obligaciones supone transformar nuestra oferta turística en accesible para todas las personas. Estamos convencidos de que hay que adaptarse a aquellas discapacidades más evidentes y también a las que se ven menos.

La accesibilidad al turismo es un derecho de toda la ciudadanía que queda desatendido a menudo, y que tras conocer unas pequeñas consideraciones puede ser ampliado al colectivo de personas sordas.

La adaptación de las infraestructuras turísticas a las necesidades particulares de las personas sordas y sus grupos familiares puede realizarse mediante pequeñas mejoras en el servicio y las instalaciones. Estas adaptaciones pueden permitir a las infraestructuras turísticas y a los municipios un nuevo estímulo en la cartera de clientes, al aumentar o especializar su oferta a un nuevo público, lo que puede resultar vital dada la alta competitividad que se vive en el sector. Cabe considerar que la adaptación a las necesidades propias del colectivo de personas sordas será muy bienvenida con toda seguridad. Asimismo la ordenación de los territorios y las ciudades impone la especialización en un determinado público para garantizar el éxito económico de las zonas turísticas.

Para ello damos este primer paso, con el que pretendemos ofrecer información clara y concisa sobre la realidad de las personas sordas y sobre cómo se debe atender a las personas sordas en los establecimientos turísticos.

2. PERSONAS SORDAS

Las personas sordas son altamente singulares dentro del mundo de la diversidad. La sordera no es visible al andar por la calle. Tan solo los familiares, conocidos y compañeros de trabajo de las personas sordas son plenamente conscientes de esta cuestión.

Aventurarse a conocer la sordera y las personas sordas es un ejercicio de ciudadanía. Es un viaje que nos puede llevar a pensar en las personas sordas desde las suposiciones, las ideas preconcebidas y los aspectos limitantes a pasar a imaginarlas desde la diversidad en un mundo también diverso.

Esta guía es una forma de incitar a realizar este viaje de acercamiento a las personas sordas, a lo que son y no a lo que creemos que son. Podemos aportar aquí algunas pinceladas que nos ayudaran a aproximarnos de una forma diferente, libre de ataduras y costumbres del pasado.

Por ejemplo, debemos convencernos de que la comunicación con las personas sordas es posible, que la comunicación implica dos interlocutores que parten de habilidades y conocimientos diversos sobre la lengua de signos y la lengua del entorno, pero que, de las manos de ambos, se puede llegar al entendimiento.

La diversidad es un rasgo de la humanidad y por tanto, también de las personas sordas. Cada una de ellas tendrá unas preferencias y posibilidades comunicativas que nos interesa conocer para tratar de enfocar adecuadamente nuestra atención.

La lengua de signos es utilizada por un número importante de personas sordas en sus relaciones sociales. En el apartado siguiente nos adentraremos más en conocer qué implica esto, de momento adelantamos que esta lengua está estrechamente vinculada a la comunidad sorda. La lengua de signos cuenta con una gran presencia en la sociedad, en el ámbito de las instituciones políticas, el mundo social y cultural. La sociedad valenciana no ha dudado en acercarse a esta lengua nueva, posibilitando así la apertura de puentes de comunicación.

El alfabeto dactilológico es la representación manual del abecedario en el espacio, y forma parte de la gramática de la lengua de signos. Es utilizado con frecuencia para comunicar nombres propios, neologismos sin signo asignado, acrónimos... etc.

La lectura labial y las ayudas técnicas son recursos importantes en función de la persona usuaria y del contexto donde se produce la comunicación, pero son recursos de apoyo y como tales los debemos asumir.

Es importante tener en cuenta también a las personas sordociegas. Este colectivo tendrá unas necesidades específicas de comunicación.

3. Lengua de signos

La lengua de signos es la lengua natural de las personas sordas. La lengua de signos pertenece a una modalidad distinta a las lenguas orales. Así como las lenguas orales utilizan la vía vocal y auditiva para su producción y percepción respectivamente, la lengua de signos se produce mediante la vía gestual y se percibe mediante la vía visual. Es por tanto una lengua muy diferente en cuanto a su modo de producción y de percepción, por lo que requiere la potenciación de habilidades específicas para su aprendizaje, como son la atención, la discriminación visual y la agilidad manual.

La lengua de signos tiene su gramática y estructura propias, con las que se combinan los signos existentes y los clasificadores que representan la realidad. Esta gramática es independiente de las lenguas orales que se hablan en el mismo territorio. La lengua de signos se produce con las manos, y con elementos no manuales como movimientos de los labios, músculos faciales, de los hombros y la cabeza. Estos elementos juegan un papel fundamental y hay que prestarles mucha atención porque son tan importantes como la acción que realizan las manos. En ellos radica la diferencia entre, por ejemplo, una pregunta, una negación o una afirmación.

La lengua de signos es muy diferente del mimo teatral, con el que no tiene ningún parangón objetivo. Si lo tuviera, todos podríamos entender una conversación en la lengua de signos sin necesidad de conocer la lengua previamente.

Al contrario de lo que podría pensarse, la lengua de signos no es universal, cada país tiene la suya propia. Por eso hablamos de L.S.E. (Lengua de signos Española), en contraposición a otras lenguas de signos de otros países como la A.S.L. (Lengua de signos Americana). Esta variedad de lenguas de signos sorprende a algunas personas oyentes que se preguntan por qué no hay una única lengua y de esta manera “todos los sordos se entenderían”. La pregunta, en cambio, sorprende a las personas sordas que consideramos que cada comunidad se expresa en su propia lengua de signos, de la misma manera que lo hacen las personas oyentes con las lenguas orales.

Además de estas consideraciones, la lengua de signos está recogida oficialmente en la Ley 27/2007, por la que se reconocen las lenguas de signos en España. Esta ley asume que la lengua de signos será un vehículo normalizado de comunicación en los bienes y servicios a disposición del público, con el objetivo de que sean plenamente accesibles.

Asimismo, el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, dentro del título de los derechos de los valencianos y las valencianas, reconoce que la Generalitat garantizará el uso de la lengua de signos propia de las personas sordas, que deberá ser objeto de enseñanza, protección y respeto.

Dado que debe atenderse la diversidad cultural y lingüística de la comunidad sorda, cabe poner énfasis en la especialización de algunos establecimientos y zonas turísticas en la atención a las personas sordas, que utilizan la lengua de signos.

Para ello cabe formar a parte del personal de atención al público o contratar a profesionales entre las personas sordas que trabajan en el sector. Respecto a este punto se puede apuntar que el reconocimiento legal de las lenguas de signos en España ha multiplicado la oferta de formación en este campo, así como la de profesionales cualificados.

Formación en lengua de signos

Actualmente, existen diversas vías para la formación en lengua de signos.

- Formación Profesional reglada, dirigida a futuros profesionales de la interpretación de la lengua de signos.
- Formación no reglada. Existe una amplia oferta en función de las necesidades del alumnado. Cursos de formación básica dirigidos a sectores profesionales concretos (ámbito sanitario, turismo, educativo...), cursos de introducción a la lengua de signos y cursos de comunicación básica.

4. ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN

Accesibilidad y diseño universales.

Accesibilidad y diseño universal son términos que hemos incorporado recientemente a nuestro lenguaje de uso cotidiano. Y esta terminología responde a una nueva conciencia social de lo que es la discapacidad y las posibilidades de las personas con discapacidad.

La accesibilidad y el diseño universales suponen poner el acento y fijar nuestra mirada, no en la persona sorda, sino en los bienes y servicios de la sociedad. En función de cómo concebamos un recinto, unos dispositivos de emergencia o un servicio al público, las ciudadanas y ciudadanos van a poder hacer uso de los mismos... o no.

Es importante tener esto en cuenta. Hay que pasar de pensar en las supuestas limitaciones inherentes a las personas sordas a pensar que existen múltiples soluciones para que los bienes y servicios sean para todos. Para pensar en estas soluciones hay que posicionarse no desde lo habitual sino desde la perspectiva de la diversidad. Ya no se habla de barreras sino de posibilidades.

Se ha dado también un cambio conceptual importante en el seno de la sociedad. La ciudadanía ha pasado de considerar la accesibilidad como un tema ajeno a asumirlo de forma activa. Los profesionales del sector turístico están asumiendo cada vez más una actitud implicadora y participativa que no ha hecho más que mejorar la profesionalidad de los servicios.

Por otro lado, como hemos comentado anteriormente, a lo largo del tiempo las personas sordas han constituido una comunidad lingüística. La lengua de signos ya es una lengua más. Lejos de ser una adaptación, es un tesoro cultural a nuestro alcance, que nos brinda ricas posibilidades de explorar una forma de comunicación humana muy diferente por basarse en el canal visual.

En este apartado, vamos a aportar algunas pautas y posibilidades sobre las tecnologías de ayuda, con el fin de orientar todas aquellas inquietudes que puedan surgir.

Accesibilidad a la comunicación

La accesibilidad y el diseño universal son grandes aliados para las personas sordas. Las tecnologías están proporcionando múltiples posibilidades para el acceso de las personas sordas a la comunicación basada en el canal auditivo, al tiempo que nos posibilita potenciar la comunicación visual.

A la hora de diseñar un servicio es importante tener en cuenta esta accesibilidad a la comunicación. Es decir, hacer uso de los recursos tecnológicos existentes para asegurar la emisión de mensajes para personas sordas, utilizando el canal visual, mediante la adaptación de la información auditiva a texto. También existen múltiples tecnologías de ayudas que permiten a las personas con restos auditivos funcionales acceder a la comunicación auditiva

Tecnologías de ayuda

Despertadores: Luminosos o a través de vibración. Podrían ponerse a disposición de las personas sordas cuando así lo requieran, sobre todo en hoteles.

Sistemas de aviso de llamada: Suelen ser aparatos que se colocan cerca de la fuente de sonido como puede ser el timbre de la puerta, en el portero automático y que cuando suenan envían una señal al receptor. Podrían ser aplicables para favorecer la privacidad e independencia de las personas sordas en las habitaciones de los hoteles.

Sistemas de inducción magnética: Existe gran variedad de estos sistemas que permiten a las personas sordas usuarias de audífonos o implantes la posibilidad de mejorar su comunicación. Son de fácil instalación, algunos de ellos portátiles, y habría que cuidar bien su mantenimiento y asegurarnos de

trabajar con empresas especializadas del sector. Podrían ser aplicables a lugares de atención al público o salas de reunión de uso habitual, por ejemplo.

Amplificadores para el teléfono o la televisión. Hay diversas opciones de fácil acceso y uso.

Teléfono de texto y teléfonos móviles. Éstos últimos son un gran aliado para las personas sordas, a través de los mensajes e incluso del correo electrónico. Es aconsejable tener instalado en el establecimiento turístico algún teléfono que permita realizar recibir mensajes de textos, así como tener operativo un ordenador personal con correo electrónico para facilitar la comunicación.

Fax: También hay personas sordas que podrían optar por esta forma de comunicación. Tendremos que proveerlo en nuestro servicio y tratar de comunicarnos con las personas sordas usuarias con la misma celeridad que si fuese una llamada telefónica.

Acceso a Internet: En establecimientos de cierta categoría, sería de gran interés posibilitar el acceso de las personas sordas a Internet en las mismas habitaciones. Además de todos los usos conocidos, con frecuencia Internet es para las personas sordas una fuente de comunicación interpersonal.

Televisiones con decodificador de teletexto: Esta herramienta también es fundamental para las personas sordas, ya que mediante el teletexto las personas sordas podrán acceder a toda aquella programación televisiva que se ofrece.

Subtitulado de sesiones, charlas y conferencias. Un recurso de mayor envergadura pero también de gran calidad. No está de más saber que para determinados acontecimientos de gran relevancia pueden contratarse servicios que subtitulan en tiempo real la información oral que se genera.

Centro de Intermediación del IMSERSO

Aportamos información sobre este recurso que las personas sordas pueden utilizar en la comunicación a distancia. Este recurso, que depende del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, puede ser utilizado por las personas oyentes cuando necesiten contactar con personas sordas o con dificultades auditivas. El principal objetivo de este servicio es la eliminación de barreras en la comunicación.

Las principales características del servicio son las siguientes:

- Cobertura nacional e internacional.
- Servicio ininterrumpido las 24 horas.
- Habilitado para la atención de cualquier terminal o teléfono de texto.

A través del Centro se gestionan llamadas de todas las tipologías, bien sea de carácter personal, llamadas familiares, amigos, gestiones personales, como de carácter profesional, ya que actualmente el Centro de intermediación sirve también como medio para que trabajadores con discapacidades auditivas puedan hacer del teléfono y las comunicaciones una herramienta más de su puesto de trabajo.

Podrán ser usuarios del Centro de intermediación las personas con discapacidad auditiva usuarias de teléfonos visuales, que precisen comunicarse a través de los mismos con teléfonos sonoros, o con otros terminales de texto no compatibles, así como aquellas personas que no presentan discapacidad auditiva pero que deseen comunicarse con personas sordas o con discapacidades auditivas.

Para acceder al Centro es necesario lo siguiente:

- El usuario con discapacidad auditiva, marca un número del Centro de intermediación en un terminal visual.
- El operador recibe la llamada en su puesto de trabajo, e inmediatamente establece la comunicación con el número solicitado de la persona oyente.
- A través del servicio se establece una comunicación telefónica entre la persona con discapacidad auditiva o en el habla y el oyente.

Cuando la comunicación es iniciada por la persona oyente se sigue el mismo esquema comunicativo.

TELÉFONOS DEL CENTRO	
Personas oyentes	901 55 88 55
Fax	901 51 50 11
DTS	901 51 10 10
Amper	901 56 88 66
DTS Urgencias	900 211 112
E-mail	cii@sertel.es
Messenger	centro_intermediacion@hotmail.com
SMS	7551 con la palabra clave MTAS espacio y el mensaje

5. PAUTAS BÁSICAS DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON PERSONAS SORDAS

A continuación exponemos algunas cuestiones básicas a la hora de crear un clima comunicativo adecuado en su relación con personas sordas.

- Para empezar a comunicarse con una persona sorda lo mejor es que se acerque y toque en el hombro ligeramente si está de espaldas o que mueva la mano en su espacio visual.
- Nunca olvide que debe mantener contacto visual con la persona sorda, de lo contrario, no podrá saber que se está dirigiendo a ella. Por lo tanto no se dirija a la persona sorda si está de espaldas o usted lo está. Asegúrese también de que la iluminación es la adecuada.
- Al hablar evite tener objetos en la boca que impidan ver con claridad los movimientos. No grite, es mejor que intente vocalizar aunque no de forma exagerada.
- Recuerde que debe mirar a la persona a la que habla, vocalizando pero sin exagerar, despacio e intentando hablar con claridad. Debe vigilar no estar a contraluz.
- Asegúrese de que la comunicación ha sido fiable y no dé por supuesto lo que la persona sorda demanda. Una vez haya comprobado que ha habido entendimiento mutuo puede marchar tranquilo. En situaciones de dificultad, o siempre que lo demande la persona, escriba aquello que quiera comunicar.
- En caso de que sea necesaria la evacuación del inmueble, asegúrese de que las personas sordas están al corriente.
- Si debe llamar la atención de un grupo numeroso, o de una persona que está absorta en su tarea, es frecuente apagar y encender la luz. Además, es preciso tener en cuenta que requerir la atención visual de alguien significa obligarle a interrumpir lo que estaba haciendo. Por ejemplo una persona sorda debe interrumpir su comunicación para examinar una factura.
- Si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, lo adecuado es colocarse en círculo ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación. Es importante no circular ni quedarse parado en sitios donde se interrumpa el contacto visual entre personas.
- En caso de fuertes ruidos interrumpa el mensaje, dado que estos impedirán recibir los estímulos auditivos a las personas que puedan utilizar audífonos y otras tecnologías. Hoy en día existen tecnologías que permiten a las personas sordas aprovechar sus restos auditivos.



6. HOTELES

LOCALIZACIONES Y ACCESO

El acceso a los hoteles, desde el punto de vista comunicativo, implica también la gestión previa de una reserva.

Las personas sordas pueden contactar con el hotel para efectuar directamente la reserva. Para gestionarlo de forma eficaz podemos tener presente:

- Atender eficazmente las peticiones de información o reserva que efectúen las personas sordas a través del correo electrónico. Es aconsejable evitar las demoras en la respuesta, que crean incertidumbre en las personas usuarias, dando al correo electrónico la misma prevalencia que la comunicación vía telefónica. Estos mismos parámetros son aplicables a la comunicación mediante fax.
- Asimismo las peticiones de reserva pueden llegar por vía telefónica a través de centros de intermediación para personas sordas. Estos centros de intermediación promovidos por las administraciones públicas y sus organismos, por ejemplo el IMSERSO, sirven para poner en contacto a personas sordas con personas oyentes. Muchos de estos servicios funcionan las 24 horas los 365 días del año. Estas mismas peticiones deben ser igualmente atendidas con prontitud por los motivos expuestos.

Como ya hemos dicho en otros apartados de esta guía, el acceso para las personas sordas está ligado necesariamente a la comunicación. En diversos apartados se ha proporcionado información de medidas para potenciar esta comunicación. No está de más recordar que, al margen del conocimiento de la lengua de signos o el uso de ayudas técnicas, la predisposición, la amabilidad, la actitud respetuosa y, por qué no, la imaginación en la comunicación del equipo profesional de los hoteles, es el mejor aval para obtener la satisfacción de las personas sordas.

Un ejemplo de necesidad de atención personalizada se produce en los accesos nocturnos de las personas sordas a los hoteles. Los medios convencionales como el interfono de comunicación no son demasiado útiles en estos casos. Habrá que tener en cuenta que este medio no propicia la comunicación entre el personal y la persona sorda. En los accesos nocturnos habrá que facilitar la comunicación directa entre la recepción y el exterior.

DISEÑO DE ESPACIOS

En atención a la comodidad de la clientela, es importante ofrecer un diseño cómodo y que facilite el uso autónomo. En el caso de las personas sordas es importante la información escrita que permita visualizar con comodidad la distribución de espacios en la planta y entre las diversas plantas. Los directorios de localización y los paneles de ubicación de servicios son importantes en este sentido. Estos medios informativos facilitan la autonomía de las personas sordas.

1. Iluminación

La iluminación debe ser siempre la adecuada que permita la comunicación visual, evitando luces.

2. Pasillos

En instalaciones muy amplias, pudiera ser de utilidad la colocación estratégica de espejos que permitan a las personas sordas el control del espacio.

3. Habitaciones

Las habitaciones suelen disponer con frecuencia de ciertos servicios que facilitan la estancia de la clientela. Algunas de estas opciones han sido comentadas en el apartado de accesibilidad a la comunicación.

Por lo que respecta a la televisión, se debería procurar que las televisiones estén dotadas de decodificador de teletexto ya que a través de este sistema las personas sordas pueden disfrutar de la programación.

En cuanto al teléfono, éste es usado por la clientela para comunicarse con el personal del hotel, para realizar llamadas al exterior y como despertador.

Sería aconsejable, en este sentido, posibilitar medios alternativos para que las personas sordas pudieran acceder a estos servicios. Por ejemplo, en algunas habitaciones especialmente acondicionadas para personas sordas, se hace necesaria la instalación de un equipo con acceso a Internet para la comunicación con el exterior.

Otro aspecto a tener en cuenta es el servicio de despertador. Existe una posibilidad muy práctica: poner a disposición de la clientela despertadores vibratorios para las personas sordas. Estos tienen un escaso coste, son de fácil uso y que posibilitan la autonomía de este colectivo.

El personal del hotel debe prestar especial atención cuando necesite acceder a una habitación de una persona sorda. En este caso puede ser útil encender y apagar alternativamente la luz para avisar de nuestra entrada imprescindible. Aún así siempre debe tenerse la precaución necesaria para no invadir la intimidad de la clientela.

4. WC.

Los cuartos de baño de uso común no requieren grandes especificidades de diseño para las personas sordas. Si bien, se pueden apuntar algunos medios para un uso autónomo y para, sobre todo, prevenir posibles incidencias.

Es aconsejable que las puertas de la cabina tengan algún indicador exterior que permita saber con facilidad si está ocupada o libre. Hay numerosos dispositivos visuales con códigos de colores verde y rojo que son de uso habitual y pueden ser útiles para este fin.

Además, también es aconsejable que las puertas tengan algún tipo de zona ranura o zona libre en su parte superior o inferior para posibilitar la comunicación con personas sordas en caso de surgir incidencias.

5. Ascensores

Para facilitar el uso autónomo y seguro por parte de las personas sordas habría que tener en cuenta algunas indicaciones.

En ascensores con dirección de salida variable, es aconsejable señalar en que dirección se va a producir la salida de la cabina. Hay que tener en cuenta que las personas sordas no perciben los sonidos que pueden ayudarnos a identificar que las puertas están detrás.

A nivel de seguridad, sería aconsejable instalar algún dispositivo para casos de emergencia que permitan la comunicación del interior de la cabina al exterior. Con la misma función, se puede procurar que las puertas de la cabina del ascensor tengan pequeñas ventanas acristaladas que permitan la comunicación visual.

Además, algún pequeño indicador que traslade a la persona sorda que la alarma se ha activado correctamente puede ayudar a que la situación se resuelva con mayor tranquilidad.

6. Avisos de emergencia

Si hablamos de cuestiones en torno a la seguridad, hay que tener presente que la legislación estipula claramente la necesidad de que estos avisos sean accesibles a todas las personas.

En el caso de las personas sordas, todas las instalaciones del hotel, tanto de uso privado como común, deben contar con los correspondientes señalizadores visuales que advierten de la situación de emergencia.

Hay que observar este aspecto con especial celo en el caso de las habitaciones, ya que de lo contrario las personas sordas podrían verse envueltas en situaciones de riesgo innecesario.

7. Megafonía

En cuanto a la megafonía para asuntos de diversa índole, esta debería gestionarse por pantallas de texto, al menos en los espacios comunes y aquellos destinados a albergar a personas sordas. El uso exclusivo de la megafonía para asuntos informativos debe evitarse, ya que las personas sordas quedan excluidas de la información. El uso de pantallas de texto, con locuciones para personas ciegas, es un medio válido para todos que nos permitirá transmitir a nuestros usuarios y usuarias cualquier información de su interés.

SERVICIOS

- Recepción y atención al cliente.

Como hemos apuntado, el trato que se brinda al cliente es el mejor servicio que se le puede ofrecer. Esto es de especial importancia para las personas sordas.

Para posibilitar una comunicación funcional con las personas sordas que utilizan nuestras instalaciones se pueden seguir algunas recomendaciones:

- Del mismo modo que se procura el conocimiento de otros idiomas, el conocimiento de la lengua de signos por parte del personal facilitará la comunicación y supondrá un valor añadido.
- En previsión de que lo anterior no sea posible, sería aconsejable seguir las indicaciones para posibilitar la comunicación que se han aportado en el apartado 5.
- En cualquier caso, la existencia de material impreso que contenga información de interés (precios, normas, indicaciones, horarios de autobuses, servicios adicionales...) puede garantizar que nuestros clientes reciben toda la información necesaria.
- Habrá que cuidar que, en momentos de aglomeración, las personas sordas no queden siempre en último lugar por su situación desigual para acceder a la comunicación auditiva.
- Es aconsejable también equipar la zona de recepción con bucles magnéticos para que las personas sordas con restos auditivos que utilicen ayudas técnicas puedan mejorar su comunicación. Estos bucles sirven para amplificar la señal de megafonía.
- En cualquier caso, si desea proporcionar alguna información específica a la persona sorda, y ésta le requiere que lo haga por escrito, acceda a ello con presteza ya que es un medio para garantizar la comunicación y la intimidad del usuario que así se lo ha requerido. En algunos momentos pueden surgir dificultades en la comunicación, y este es un medio para superarlo.
- En última instancia, hay que recordar que la comunicación con personas sordas es posible. Tratar la situación con naturalidad y disponibilidad es la mejor garantía.

- Cafeterías y restaurante.

Recordamos algunas de las recomendaciones para conseguir una comunicación funcional en cafeterías y restaurantes, donde también se pueden seguir las indicaciones anteriores.

- Haga uso frecuente de las cartas y menús impresos, con los correspondientes precios, para que la persona sorda pueda identificar la oferta con facilidad. Cualquier alteración deberá constar también por escrito.
- A la hora de abonar la cantidad correspondiente, facilite siempre que la persona sepa con exactitud cuanto va a pagar entregando el ticket. Esto es importante tanto en caso de cantidades pequeñas como en caso de mayor consumo.
- Tenga especial cuidado a la hora de servir en el caso de personas sordas que se comunican a través de la lengua de signos. El esfuerzo mutuo en este sentido evitará pequeños incidentes

- Evite elevar el tono de voz a la hora de repartir los platos en casos de grandes grupos. Trate de encontrar otros medios alternativos para distribuir la comida, por ejemplo, contando con el apoyo de alguno de los clientes de la misma mesa.

- Materiales de difusión histórica, cultural o artística

Con frecuencia, los hoteles cuentan con materiales audiovisuales para facilitar el turismo cultural. Habría que procurar que estos materiales fueran accesibles también a las personas sordas mediante los subtítulos.

Asimismo, el personal del hotel deberá mostrar disponibilidad para informar a las personas sordas de la oferta cultural existente, de manera que puedan sopesar el interés de sus contenidos. En este sentido sería aconsejable procurar el mayor índice de material impreso posible.

- Itinerarios culturales guiados y actividades de ocio

Al ser la oferta de actividades culturales guiadas y actividades de ocio un recurso propio del hotel, sería imprescindible garantizar que las personas sordas pueden acceder.

En el primer caso, la presencia de intérpretes de lengua de signos que acompañen al/la guía es muy aconsejable.

Este recurso también podría ser utilizado en actividades de ocio, si bien como norma general, habría que conocer de primera mano los intereses de las personas sordas, dado que puede ocurrir que algunas de las actividades propuestas no sean adecuadas para las personas sordas y se prefieran otras alternativas. En estos casos, estará en nuestras manos mostrarnos solícitos y facilitar la información necesaria.

7. NORMATIVA

Legislación de la Comunitat Valenciana.

- Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunitat Valenciana
- Ley 4/2003, de 26 de febrero, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas i Establecimientos Públicos.
- Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación
- Decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat Valenciana por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano
- Orden de 25 de mayo de 2004, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, por la que se desarrolla el decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia
- Orden de 9 de junio de 2004, de la Conselleria de Territorio y Vivienda, por la que se desarrolla el decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, en materia de accesibilidad en el medio urbano

Legislación estatal.

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- Ley orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (ratificado por España el 3 de diciembre de 2007).

Normativa europea y acuerdos internacionales

- Resolución del Parlamento Europeo: «Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad»
- Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: Plan de Acción Europeo 2004-2010.

8. DIRECCIONES DE INTERÉS

En la Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA. CONSELLERIA DE TURISMO

Avda. Aragón, 30
46021 Valencia
Plantas 8ª y 9ª del Edificio Europa
Teléfono: 96 398 60 00
Fax: 96 398 60 01
URL: <http://www.comunidad-valenciana.org/>

Federación de Sordos de la Comunidad Valenciana (FESORD CV)

C/ Jerónimo Muñoz 30-32
46007 Valencia
Tel.: 963 85 22 21
Fax: 963 85 01 41
E-mail: fesord@fesord.org
URL: <http://www.fesord.org>

Centro de Formación y atención a personas sordas Centro Referente de Lengua de Signos de la Comunidad Valenciana

C/ Jerónimo Muñoz 30-32
46007 Valencia
Tel.: 963 85 22 21
Fax: 963 85 01 41
E-mail: fundacion@fesord.org
URL: <http://www.fesord.org>

Agencia Provincial de Alicante (FESORD CV)

C/ Reyes católicos 26, 2º piso pta 3-4
03003 Alicante
Tel./DTS.: 965 12 20 72
Fax: 965 12 22 27
E-mail: alicante@fesord.org
URL: <http://www.fesord.org>

Servicio Provincial de Castellón (FESORD CV)

Av. Hermanos Bou, 26, 1º- izquierda
12003 Castelló de la Plana
Tel.: 96.422 35 13
Fax: 96 422 35 13
E-mail: castellon@fesord.org
URL: <http://www.fesord.org>

Asociación Valenciana de Personas Sordas AVS

C/ Mestre Marçal, 46
46019 Valencia
Teléfono y fax: 963 26 41 75

Sordos 2000 Valencia

C/ Isaac Peral, 24
46024 Valencia
Teléfono y fax 963 44 52 60

Asociación Provincial de Personas Sordas “Los Silos” de Burjassot

C/ Pintor Pinazo, 12 BJ
46100 Burjasot – Valencia

Teléfono y fax 963 63 79 46

Agrupación de Personas Sordas La Ribera APESORIAL

C/ Horts dels Frares, 11
46600 Alzira - Valencia
Teléfono y fax: 962 41 91 18

Asociación de Personas Sordas La Safor

C/ Cavanilles, 18 Izquierda
46700 Gandia - Valencia
Teléfono y fax: 962 87 25 20

Asociación de Personas Sordas de Camp de Morvedre - Sagunto

C/ Numancia, 3
46500 Sagunto - Valencia
Teléfono y fax: 962 66 28 94

Asociación de Personas Sordas de Vall d'Uxo "El Valle"

C/ Enrique Marco Zaragoza, bloque 1, local 3
12600 La Vall d'Uxo - Castellón
Teléfono y fax: 964 66 58 62

Asociación de Personas Sordas "Virgen del Lidón"

C/ Castelldefells, 15 BJ
12004 Castellón
Telef: 964 22 86 78
Fax: 964 26 03 77

Asociación de Personas Sordas de L'Alicantí APESOA

C/ Virgen del Socorro, 67 Entlo
03002 Alicante
Teléfono y fax: 965 26 79 77

Asociación de Personas Sordas de Alcoy

C/ Pasaje Rigoberto Albors, s/n
03800 Alcoy - Alicante
Teléfono y fax: 965 54 63 25

Asociación de Personas Sordas de Elche y Bajo Vinalopó APESOELX

C/ Rincón de San Jorge, 1
03203 Elche - Alicante
Teléfono y fax: 965 45 46 51

Asociación de Personas Sordas de Elda y Comarca

C/ Donoso Cortés, 105 bj
03600 Elda - Alicante
Teléfono y fax: 965 38 70 68

En España

Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE)

C/ Alcalá, 160 – 1º F. 28028 Madrid.
Tfno.: 91 355 43 36
Fax: 91 355 43 36
E-mail: cnse@cnse.es
URL: <http://www.cnse.es>

Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación

C/ Islas Aleutianas, 28. 28035 Madrid.

Tfno.: 91 376 85 60

Fax: 91 376 85 64

E-mail: fundacion.cnse@fundacioncnse.org

URL : <http://www.fundacioncnse.org>

Federación Andaluza de Asociaciones de Sordos (FAAS)

Arzobispo Pedro de Castro, s/n. Edificio Columba 1. 18013 Granada.

Tfno: 958 18 50 45

Fax: 958 17 01 08

E-mail: faas@faas.es

URL : <http://www.faas.es>

Federación de Sordos del Principado de Asturias (FESOPRAS)

C/ Augusto Junquera, 43 – Bajo. 33012 Oviedo.

Tfno: 985 27 68 98

Fax. 98527 47 31

E-mail: fesopras@eresmas.com

Federación de Sordos de Cantabria (FESCAN)

C/ Cádiz, 14 Entlo. Izq. 39002 Santander.

Tfno: 942 22 47 12

Fax: 942 22 47 12

E-mail: fescan@terra.es

Federación de Colectivos de Sordos de Castilla-La Mancha

C/ Plaza San Agustín, 3 (Instalaciones CIPLE – Ayto. de Almansa)

Tlfno: Fax: 967 34 01 05

E-mail: fcsbcm@hotmail.com

Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Castilla-León (FAPSCL)

C/ Muro, 8. Entreplanta – Izq. 47004 Valladolid.

Tlf: 983 20 26 20

Fax: 983 20 15 11

E-mail: presidencia@fapscl.org

URL: <http://www.fapscl.org>

Federació de Sords de Catalunya (FESOCA)

C/ Pére Verges, 1-7ª (La Pau) 08020 Barcelona

Tfno: 93 278 18 42

Fax: 93 305 51 04

E-mail: fesoca@fesoca.org

URL: <http://www.fesoca.org>

Federación Extremeña de Asociación de Sordos

C/ Clavelinas, 5 – 1º. 10003 Cáceres

Tlf: 927 21 01 20

Fax: 927 21 19 46

E-mail: acscc2002@hotmail.com

Federación de Asociacions de Xordos do País Galego (FAXPG)

Felix Estrada Caitoria, 3 – B Drcha. 15007 A Coruña

Tlf: 981 16 93 36

Fax: 981 15 43 16

E-mail: faxpg@faxpg.es

URL: www.faxpg.es

Federación de Asociaciones de Sordos de las Islas Canarias (FASICAN)

Juan Rumeu García, 28, of. Central 1 G . 38008 Sta. Cruz de Tenerife

Tlf: 922 201 35 36
Fax: 922 22 11 42
E-mail: fasican@telefonica.net

Federación de Sordos de la Comunidad de Murcia

Periodista Nicolás Ortega Pagán, 2 – 1º B. 30003 Murcia.
Tlf: 968 22 04 75
Fax: 968 21 15 03
E-mail: fascmsordos@eresmas.com

Euskal Gorra / Federación Vasca de Personas Sordas

C/ Ramón Cajal, 39.- 3 centro. 48014 Deusto (Bilbao)
Tlf: 94 476 52 52
E-mail: euskalgorrak@euskalnet.net

Federación de Sordos de la Comunidad de Madrid (FESORCAM)

C/Florestán Aguilar, 11 Bajo-D. 28028 - Madrid
Tlf: 91 726 35 62
Fax: 91 356 71 52
E-mail: fscm@tsai.es
URL: <http://www.fesorcam.org/>

Asociación de Sordos de Melilla

C/ Paseo de Ronda, s/n. Apto. Correos 965. 52005 Melilla
Tlf y fax: 952 69 12 15
E-mail: asomelilla@terra.es

Asociación de Sordos de La Rioja

C/ Fundación, 7 bis bj- 26005 Logroño
Tlf: 941 22 28 15
Fax: 941 20 28 99

Asociación de Sordos de Navarra

Trav. Monasterio de Irache, 2 – 1º C. 31011 Pamplona
Tlf y DTS: 948 25 71 26
Fax: 948 17 62
E-mail: asorna@terra.es

Asociación Cultural de Sordos de Palma de Mallorca

P. Miguel Mir, 1. 07006 Palma de Mallorca (Balears)
Tlf. Fax y DTS: 948 25 71 62
E-mail: asoc-sordos-mca@abitel.es

Asociación de Sordos de Zaragoza y Aragón (ASZA)

San Voto, 9. Dpdo. Entlo. 50003 Zaragoza.
Tlf: 976 20 03 62
Fax y DTS: 976 20 14 25
E-mail: asza@terra.es
URL: <http://www.asza.net>

Entidades colaboradoras

SEDE DELEGACIÓN TERRITORIAL ASOCIDE COMUNIDAD VALENCIANA
(Asociación de Personas Sordociegas).

Avda. Aguilera, 43, 5ª planta
03007 Alicante
Teléfono: 965102144 - extensión 1505
Fax: 963419208

9. GLOSARIO

Lengua de signos: Son las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas signantes en España.

Personas sordas: Son aquellas que padecen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, y que encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación. El término sordomudo es incorrecto y ha caído en desuso. Las personas sordas pueden comunicarse perfectamente a través de la lengua de signos y acceder a la lengua oral y al habla (cada cual en función de sus habilidades).

Personas con sordoceguera: Son aquellas personas con un deterioro combinado de la vista y el oído que dificulta su acceso a la información, a la comunicación y a las habilidades diarias necesarias para una vida mínimamente autónoma, requiere servicios especializados, personal específicamente formado para su atención y métodos especiales de comunicación.

Usuario o usuaria de la lengua de signos: Es aquella persona que utiliza la lengua de signos para comunicarse.

Intérprete de lengua de signos: Profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita y viceversa con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social.

Guía-intérprete: Profesional que desempeña la función de intérprete y guía de la persona sordociega, realizando las adaptaciones necesarias, sirviéndole de nexo con el entorno y facilitando su participación en igualdad de condiciones.

Vida independiente: la situación en la que la persona con discapacidad ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad.

Normalización: el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona.

Accesibilidad universal: la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Diseño para todos: la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible.

Transversalidad de las políticas en materia de discapacidad: Principio en virtud del cual las actuaciones que desarrollan las Administraciones públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad.

Turismo accesible: Aquel que garantiza el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y los servicios de la industria turística. El turismo accesible está creciendo y la oferta para personas con algún tipo de discapacidad es cada vez mayor.