

Entrevista a la Dra. Nélide Mabel Mendez

Sobre el denominado Turismo Accesible

Uno de los temas que rara vez resulta abordado por la jurisprudencia, es aquel relativo al turismo. Menos aún lo es, cuando se conjugan aspectos relacionados con el ocio y el disfrute de personas con discapacidad. Basta para ello tratar de encontrar fallos relacionados a esos temas y se podrá verificar que casi no hay sentencias condenatorias a prestadores turísticos, cuyo origen provenga de la privación, total o parcial, de los servicios que deben brindar a quienes padecen algún tipo de discapacidad, permanente o transitoria.

Este exiguo material judicial, contrapuesto a la cantidad de situaciones prácticas que exhiben los obstáculos que deben afrontar dichas personas, despertó en la Doctora Nélide Mabel Mendez, abogada colegiada en el Departamento Judicial La Plata, y posgraduada en Derecho del Turismo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, la vocación y la necesidad de investigar esta problemática y, a la vez, darle respuesta eficaz para poder superarla, en pos de una mejor calidad de vida de un amplio segmento social.

¿De qué trata el Turismo Accesible?

El Turismo Accesible está destinado a este grupo de personas con necesidades especiales, en la intención de dar soluciones que consisten básicamente en establecer pautas de inclusión, para que el turismo sea una actividad disfrutada por todos. Por ello, podemos definir como Turismo Accesible, en palabras de la propia ley 25.643 (art. 1) como el “complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración -desde la óptica funcional y psicológica- de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”.

El objetivo primero y fundamental es, de tal modo, la plena integración física, funcional y social de las personas con discapacidad, con la misma calidad de prestación que al resto de los turistas.

¿A quienes está destinado?

Está particularmente pensado para una gran parte de la población que viaja y demanda servicios turísticos, presentando necesidades especiales, que tienen que ver con su movilidad o capacidad de comunicarse, y con las dificultades

que enfrentan para utilizar con autonomía, los medios de transporte y las instalaciones o servicios que le ofrece el entorno convencional. Así fue definido en la Jornadas sobre Sensibilización - turismo accesible - organizadas por la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y el Municipio Urbano de la Costa, en setiembre de 2011.

¿Qué tipos de discapacidades resguarda el Turismo Accesible?

Se trata de no descuidar ninguna de las discapacidades que un individuo puede padecer; sea motora, visual, auditiva, dificultades del habla o de desarrollo intelectual diferente al correspondiente a su edad. Esto sin desentenderse de otras modalidades psicofísicas diferentes como son las cognitivas, malformaciones, gigantismo, enanismo o hipo obesidad. Además de los tipos anteriormente descriptos, hay personas que sin tener una discapacidad definida como tal, afrontan diferentes situaciones que las colocan en un estado que podría considerarse, al menos, como una limitación. Me refiero a personas con necesidades especiales, las que se vinculan con diferentes factores, a saber: tercera edad, bebés o niños menores de cinco años, mujeres embarazadas o personas con miembros enyesados, con muletas o andadores. En los casos precedentemente citados, nos encontramos con dificultades que son, en mayor medida, transitorias, pero que en el momento del padecimiento, asimilan esa situación, a la de una persona con discapacidad.

¿Qué normativa contempla el tema de la Accesibilidad y del Turismo Accesible?

Cuando hablamos de Turismo Accesible debemos tener presente la profusa cantidad de normas de carácter nacional e internacional, que han sido dictadas para protección de las personas con discapacidad, en todos los ámbitos. Entre ellas, podemos citar, además de las leyes específicas sobre Turismo Accesible, la Nacional 25.643 y la provincial 14.095 que adhiere a la anterior, las leyes 24.314 (1994) sobre accesibilidad de personas con movilidad reducida; 25.997 (2005) sobre turismo social y 26.378 (2008) aprobando la Convención Internacional sobre los derechos de Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Existen también a nivel internacional numerosos Tratados,



Programas y Conferencias, destacándose, entre otros hitos en la materia, la Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada por las Naciones Unidas (1975); la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías de la OMS (1980), la Declaración de Manila (1980), llevada a cabo por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Convención Internacional sobre los derechos de Personas con Discapacidad (2006) de la Organización de las Naciones Unidas. Sin embargo, ello no es suficiente, ya que para la efectiva defensa de esos derechos y su ejercicio, es necesario que dichas normas se apliquen y su cumplimiento sea exigido en la justicia. Sólo así se podrán transformar los propósitos de cada una de ellas, en realidades concretas, y no simples enunciados.

¿Quiénes se ocupan de que el Turismo Accesible sea una realidad?

Hoy día podríamos decir que son muchos los que se están ocupando, desde distintos ámbitos, del tema de accesibilidad, en general, y de turismo accesible, en particular. Comenzando por el estado nacional, desde el Ministerio de Turismo, y particularmente desde la Dirección Nacional de Gestión de Calidad turística, donde se han diseñado las Directrices de Accesibilidad, destinadas a guiar el accionar de los prestadores de servicios turísticos, para la adaptación de los diferentes destinos, brindando asesoramiento de especialistas para posibilitar la reducción o eliminación de barreras arquitectónicas o comunicacionales, en la intención de integrar a las personas con discapacidad.

También en la Provincia de Buenos Aires, a través de la Secretaría de Turismo, y a cargo específicamente de la Dirección Provincial de Turismo Social, se han efectuado propuestas relacionadas con turismo accesible, bajo dos programas: el de capacitación y sensibilización, y el programa

de iniciativas de Turismo accesible. Llevan a cabo Jornadas de Sensibilización a pedido de los diferentes municipios, a las cuales acercan los conocimientos sobre el tema, y las posibilidades ciertas de implementar los cambios que se proponen, con la ayuda del estado -provincial y también nacional-.

¿Es suficiente la actividad gubernamental para llevar a cabo las mejoras propuestas?

De ninguna manera. Yo diría que, como en todos los proyectos, hace falta la colaboración de diferentes sectores. En primer lugar, deben ser convocados organismos y/o instituciones como por ejemplo el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR), la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS), las Asociaciones de Sordos, las Universidades públicas y privadas, los Colegios Profesionales, y toda otra entidad cuyo objetivo sea la inclusión de las personas con discapacidad.

¿Y en cuanto a los prestadores de servicios turísticos, qué actitud deben tener frente a este desafío?

Dependerá de cada prestador, y también dependerá de cada tipo de discapacidad que se pretenda atender. Así, por ejemplo, si hablamos de hotelería, para cumplir con la norma es suficiente, en cada alojamiento que se construya, una habitación con características accesibles. Ello implica, tener en cuenta dimensiones que permitan el desplazamiento y giro de una silla de ruedas, pasillos suficientemente anchos, ingreso al baño sin obstáculos; puerta corredera, pisos sin desniveles, barandas tanto en la ducha (no bañera), como en los laterales de los sanitarios; colocación de éstos a una altura tal que permita su uso sin esfuerzos, etc. En este caso, describí en líneas generales cómo debería ser una habitación para una persona con discapacidad mo-

triz. Pero si habláramos de una persona ciega, habría que colocar los timbres, teléfonos, etc. -inclusive el menú- en sistema Braille.

Si habláramos del transporte, el mismo deberá ser adaptado al acceso de sillas de ruedas y asignarse espacios cercanos a las puertas de ingreso/egreso.

Y así habrá de analizarse, según el caso, qué es lo que se debe hacer para resolver cada situación, de manera tal que la vivencia del turista con discapacidad sea tan gratificante como la de cualquiera.

¿Cuál fue el motivo o circunstancia que hizo recaer su interés en esta temática?

Como suele suceder, más de un factor influyó para que comience a investigar sobre el turismo, y las posibilidades de su uso y goce por parte de las personas con discapacidad. Por un lado, el vincular la calidad de las prestaciones turísticas, con el derecho de las personas con discapacidad a que ese uso y goce de los servicios turísticos, sea receptado de igual manera que para los demás turistas. Y por otra parte, cómo lograr que puedan hacer valer sus derechos las personas con discapacidad, cuando se encuentran en situaciones que les impiden ese disfrute de lugares, hoteles, servicios, o transportes, etc... Basta para ejemplificar como sitios "hostiles", un hotel al que sólo se accede a través de escalones, una playa cualquiera de nuestro país, a la cual no se puede acceder en silla de ruedas, o el acceso a una piscina en la que sólo se puede ingresar por escalera, subir a un transporte colectivo con muletas o con silla de

ruedas, ingresar una persona sorda a un hotel e intentar hacerlo en Lenguaje de Señas, etc. Sólo mirando a nuestro alrededor, con ojo crítico, viendo la imposibilidad de cruzar, simplemente, una calle cualquiera de nuestra ciudad, que puede tener una bajada para silla de ruedas, pero no la subida correspondiente en la calzada que está enfrente. Y qué de la persona ciega que intenta cruzar una calle, sin semáforos preparados para que pueda cruzar "a salvo". Y así podríamos describir innumerables situaciones que colocan a la persona con discapacidad en situaciones de desigualdad que, no podemos llamarla de otra manera que discriminatorias.

¿Entonces, qué piensa que se debe hacer para superar los obstáculos que impiden tener un entorno accesible, sea o no turístico?

Básicamente, se debe propender a la eliminación de las barreras físicas, tales como la falta de rampas y de barandas en las rampas y escaleras. También deben desaparecer las barreras comunicacionales, lo cual se logra con la actividad de guías y profesionales que puedan expresarse en lenguaje de señas; la provisión de material en Braille; una señalética adecuada, la instalación de servicios de tecnología adaptados, etc. Se deberán derribar, por otro lado, las barreras sociales, tratando a las personas con discapacidad como a cualquier persona, pero sin descuidar sus dificultades particulares. Implementar políticas que favorezcan la accesibilidad, no sólo beneficia a las personas que padecen alguna discapacidad, sino que hacen de las ciudades un entorno mejor para todos".

Uno de los lugares más bellos del planeta,
dos Resorts con todos los servicios y un beneficio exclusivo.



Vos sólo tenés que elegir el Resort y la fecha,
ahora los afiliados a la Caja de Abogados
de la Prov. de Bs. As. cuentan con un
20% de descuento.



Reservas con 15 días de antelación mínima, sujeta a disponibilidad, válido sólo para alojamiento y presentando correspondiente acreditación. El descuento del 20% es válido para temporadas medias y un 15% en temporadas altas.

www.bahiamanzano.com . club@bahiamanzano.com / www.bahiamontana.com . club@bahiamontana.com

0810 33 33224 - 011 4331-4060/62