



Destinos accesibles en áreas rurales / Manual para profesionales



— Índice

Objetivo de este manual	03
Destinatarios de este manual	03
Accesibilidad universal en el turismo	04
RECOMENDACIONES PARA RESPETAR LA CADENA DE ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO	05
01 Accesibilidad en la planificación del viaje	06
02 Accesibilidad en el transporte	08
03 Accesibilidad en el entorno	10
04 Accesibilidad en los espacios y servicios	12
05 Accesibilidad en las actividades y eventos	15
RECOMENDACIONES PARA UNA ATENCIÓN ACCESIBLE	17
Atención personalizada	19
Pautas de atención para personas con discapacidad física	20
Pautas de atención para personas con discapacidad orgánica	20
Pautas de atención para personas con discapacidad auditiva	21
Pautas de atención para personas con discapacidad visual	21
Pautas de atención para personas con discapacidad intelectual y del desarrollo	22
Pautas de atención para personas con problemas de salud mental	22
RECOMENDACIONES PARA UN LENGUAJE INCLUSIVO	23
Claves generales para un uso respetuoso del lenguaje	25
Glosario de términos inclusivos	28
Adaptaciones específicas de comunicación	32

— *Objetivo* de este manual

El turismo rural es una de las grandes oportunidades de desarrollo para muchas comarcas. Sin embargo, para que este crecimiento sea inclusivo y sostenible, es fundamental que los entornos, recursos y servicios sean accesibles para el mayor número de personas posible, incluidas aquellas con discapacidad.

El presente manual pretende ofrecer una visión integral de la accesibilidad en el sector turístico, destacando la importancia de que los recursos, entornos y servicios sean inclusivos y accesibles para todas las personas, contribuyendo al desarrollo de comarcas más inclusivas y competitivas.

— *Destinatarios* de este manual

Este manual está dirigido a todos los profesionales y actores que participan en el sector turístico rural de las comarcas cántabras Campoo Los Valles, Saja Nansa y Valles Pasiegos, con un enfoque especial en aquellos actores que operan en el ámbito del **proyecto RED RUREAC**.

Los **destinatarios clave** incluyen:

- **Responsables de empresas turísticas**
- **Responsables de empresas del sector agroalimentario y del sector de hostelería y restauración**
- **Operadores turísticos**
- **Guías turísticos y organizadores de actividades**
- **Personal de atención al cliente**
- **Administraciones públicas y entidades de gestión turística**
- **Oficinas de turismo**
- **Operadores de servicios de transporte**

— Accesibilidad universal en el *turismo*

La **accesibilidad universal** se refiere al diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible. En el turismo, implica garantizar que los alojamientos, actividades, transportes y espacios sean accesibles para personas con discapacidad física, orgánica, sensorial, cognitiva o con movilidad reducida.

Para lograr una accesibilidad plena en el sector turístico, es fundamental aplicar los **criterios DALCO**, que definen las condiciones de accesibilidad.

Deambulaci3n: Facilitar el desplazamiento libre de barreras, tanto horizontal como vertical (rampas, ascensores, pasamanos, etc.).

Aprehensi3n: Garantizar que las personas puedan manipular objetos o elementos necesarios para su actividad turística (puertas, interruptores, informaci3n, etc.).

Localizaci3n: Asegurar que las personas puedan orientarse y localizar los diferentes servicios o espacios dentro del entorno turístico (señalizaci3n, iluminaci3n, pavimento, etc.).

Comunicaci3n: Asegurar que todas las personas puedan acceder a la informaci3n necesaria durante su experiencia turística (textos escritos, audioguías, intérpretes, etc.).

Estas condiciones de accesibilidad hacen referencia tanto a los entornos físicos como a los entornos virtuales

Además, hay que tener en cuenta el respeto a la cadena de accesibilidad, un concepto clave dentro del turismo inclusivo.

La **cadena de accesibilidad** contempla que, desde el inicio hasta el final de la experiencia turística, no haya interrupciones que generen barreras de accesibilidad para las personas con discapacidad. Esto significa que todos los elementos del viaje (desde la planificación online, el transporte, el alojamiento, visitas, hasta el regreso) deben estar diseñados de manera accesible y conectados entre sí.

RECOMENDACIONES
PARA RESPETAR LA
CADENA DE
ACCESIBILIDAD
EN EL SECTOR
TURÍSTICO

01 Accesibilidad en la *planificación del viaje*

Para que la experiencia turística sea accesible desde el inicio, es crucial que la información esté disponible en formatos accesibles, que facilite la planificación del viaje. La promoción de esta información debe contemplar plataformas digitales inclusivas y materiales informativos adaptados, permitiendo que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, puedan acceder a los recursos necesarios para organizar su viaje.

La particularidad de la accesibilidad en la información y la comunicación implica que se proporcione información detallada sobre el grado de accesibilidad de los servicios, recursos o actividades que se ofrecen en el destino, y además que esta información se presente de forma accesible. Por eso, los sitios web, las aplicaciones y los documentos deben contemplar criterios de accesibilidad.

En el entorno web, las pautas de accesibilidad se rigen por las **Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG)** que han evolucionado hasta la versión 2.2, desarrollada por el Consorcio World Wide Web (W3C). Estas directrices se basan en **cuatro principios fundamentales**:

Perceptible: Todo contenido debe ser perceptible para los usuarios, incluyendo alternativas de texto para elementos visuales, descripciones para gráficos, y transcripciones para el contenido en audio y video.

Operable: La interfaz debe ser operable para cualquier persona, de manera que todas las funciones sean accesibles mediante teclado y sin elementos que causen dificultades, como destellos o movimientos automáticos.

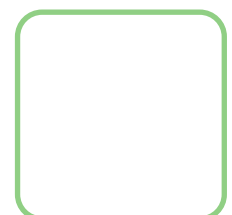
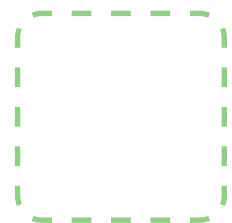
Comprensible: El contenido debe ser claro, con un lenguaje sencillo y sin tecnicismos, para asegurar una experiencia coherente y sin barreras en la navegación.

Robusto: La información debe ser compatible con tecnologías de asistencia y funcionar correctamente en diferentes dispositivos y navegadores, garantizando la accesibilidad en entornos diversos.



Estas directrices WCAG buscan garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan navegar, entender e interactuar con los contenidos digitales, eliminando barreras en el acceso a la información desde el inicio de su experiencia turística. A continuación, citamos algunas **referencias de las directrices**:

- ✔ **Alternativas de texto para elementos visuales:** Las imágenes, gráficos y otros elementos no textuales deben tener una descripción textual que permita a los usuarios con discapacidad visual comprender su contenido o función.
- ✔ **Contenido adaptable:** El contenido debe ser flexible para que las personas con diferentes discapacidades lo adapten a sus necesidades, permitiendo ajustar el tamaño del texto, contraste, color, etc.
- ✔ **Contenido alternativo a audio o video:** Todo el contenido que incluya audio o video debe ofrecer alternativas accesibles, como subtítulos, transcripciones o descripciones de audio.
- ✔ **Operabilidad mediante teclado:** Todas las funciones deben ser accesibles mediante teclado para quienes no puedan utilizar un ratón, asegurando que todas las personas puedan navegar sin barreras.
- ✔ **Navegabilidad:** La estructura del sitio debe facilitar la navegación, permitiendo a los usuarios encontrar rápidamente la información que necesitan.
- ✔ **Legibilidad:** El texto debe ser claro, conciso y legible, usando un lenguaje sencillo que facilite su comprensión a todas las personas, incluidas aquellas con dificultades de lectura.
- ✔ **Predictibilidad:** Las interfaces deben ser consistentes y predecibles, asegurando que la navegación sea clara. Esto incluye evitar cambios de contenido inesperados o movimientos automáticos que puedan dificultar la experiencia.
- ✔ **Compatibilidad:** El contenido debe ser compatible con tecnologías de asistencia, como lectores de pantalla y otros dispositivos de apoyo, además de funcionar correctamente en diferentes navegadores.
- ✔ **Prevención visual:** Las interfaces deben minimizar elementos visuales que puedan resultar molestos o perjudiciales, como destellos o movimientos automáticos.

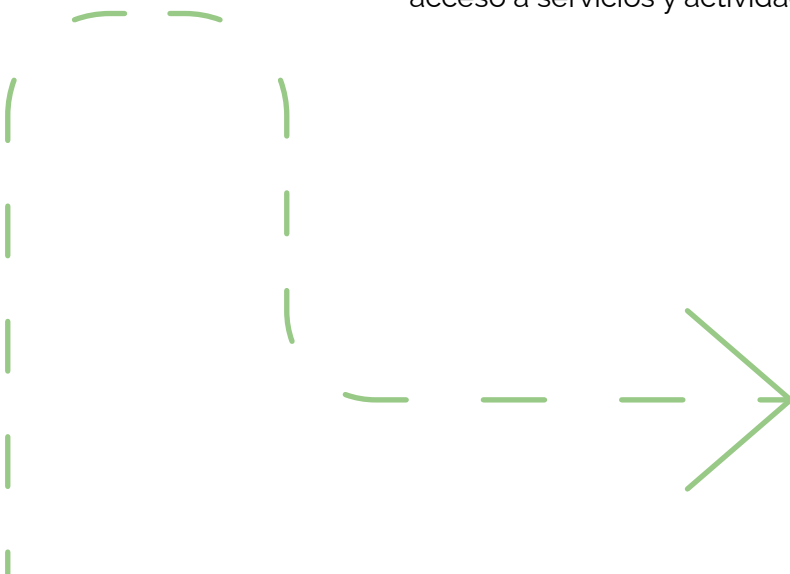


02 **Accesibilidad en el** *transporte*

El transporte es un eslabón fundamental en la cadena de accesibilidad, ya que conecta a las personas con el entorno, los espacios, los servicios y las actividades que se ofertan.

En las zonas rurales el acceso al transporte presenta desafíos particulares debido a la dispersión geográfica, la baja frecuencia de rutas y la falta de infraestructuras accesibles, suponiendo una importante barrera de accesibilidad para las personas con discapacidad que desean disfrutar de la actividad turística.

- ✓ **Plazas de estacionamiento PMR:** Asegurar que las comarcas cuenten con un número suficiente de plazas de estacionamiento reservadas para personas con movilidad reducida (PMR), ubicadas cerca de caminos, edificios y recursos de interés. Estas plazas deben cumplir con las dimensiones y señalización, tanto vertical como horizontal, según la normativa vigente.
- ✓ **Acceso seguro y plazas reservadas:** Los vehículos de transporte deben estar equipados con rampas, elevadores y dispositivos de sujeción que aseguren un acceso sin barreras para personas con movilidad reducida. Además, deben contar con plazas adecuadas y reservadas en el interior para estos pasajeros, garantizando su comodidad y seguridad durante el trayecto.
- ✓ **Disponibilidad de transporte público accesible:** Asegurar que existan opciones de transporte público accesibles en las zonas rurales, permitiendo que las personas con discapacidad y movilidad reducida puedan desplazarse de manera autónoma y segura.
- ✓ **Horarios adaptados:** Los horarios del transporte accesible deben ser amplios y flexibles, adaptados a las necesidades de los usuarios en zonas rurales, donde la baja frecuencia de servicios puede limitar el acceso a servicios y actividades esenciales.



- ✔ **Disponibilidad de Eurotaxi:** Al menos un servicio de Eurotaxi, adaptado para personas con movilidad reducida, debería estar disponible en cada comarca, brindando una alternativa de transporte cuando el transporte público no es viable o no llega a ciertos lugares.
- ✔ **Paradas accesibles:** Las paradas de transporte deben estar en lugares visibles y accesibles, contar con señalización clara y disponer de espacios libres de obstáculos. También es recomendable que dispongan de refugios para proteger de las inclemencias del clima.
- ✔ **Reservas accesibles y eficaces:** Los sistemas de reserva para transporte accesible deben ser intuitivos y accesibles, proporcionando opciones de reserva por teléfono, en línea y a través de aplicaciones móviles, con la confirmación clara de la información del viaje y tiempos de espera reducidos.
- ✔ **Información accesible y clara:** Proporcionar información de los servicios y horarios en formatos accesibles, con el fin de facilitar su comprensión y uso por parte de todas las personas.

03 Accesibilidad en el entorno

La accesibilidad en el entorno es fundamental para garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad y movilidad reducida, puedan disfrutar plenamente de la experiencia turística. Existen distintos tipos de entornos que se deben considerar, cada uno con sus particularidades y desafíos en términos de accesibilidad.



ENTORNO URBANO

Existen en las comarcas áreas densamente pobladas, donde predominan infraestructuras y servicios. Estas zonas suelen tener una mayor variedad de recursos accesibles, pero también pueden presentar desafíos significativos, como el tráfico, la falta de espacio en las aceras y la complejidad de las intersecciones.

Por ejemplo, son elementos esenciales los rebajes de los pasos de peatones bien ejecutados a cota cero y con un único plano principal del vado de pendiente suave, pavimentos que no presenten irregularidades, la ubicación y características de las plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (PMR) y su conexión mediante un itinerario peatonal accesible con el espacio peatonal, etc.



ENTORNO RURAL

Existen en las comarcas áreas menos pobladas, que suelen estar alejadas de los centros urbanos. Estas zonas pueden incluir pueblos, aldeas y paisajes naturales en las que las infraestructuras suelen ser más limitadas, y puede haber menos recursos disponibles para garantizar la accesibilidad como en ocasiones la inexistencia de aceras o falta de zonas de tránsito peatonal seguro. Las características del paisaje, como caminos de tierra o senderos naturales, pueden presentar barreras para las personas con movilidad reducida.

04 **Accesibilidad en los** *espacios y servicios*

Este apartado ofrece recomendaciones concretas para adaptar los espacios y servicios turísticos a las necesidades de accesibilidad. Desde el acceso a los edificios y el mobiliario hasta la disposición de aseos y señalética, cada elemento del entorno puede influir en la experiencia de quienes necesitan un diseño inclusivo. A continuación, se detallan los aspectos clave a considerar para garantizar que cada rincón del espacio turístico sea accesible y cómodo para todos.

✓ **Plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida (PMR)**

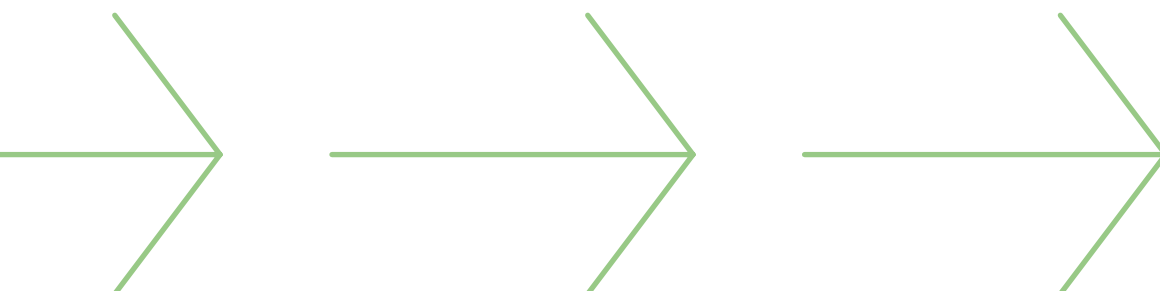
Las plazas deben estar señalizadas de forma clara, con espacio de transferencia en la parte posterior o lateral según el tipo de plaza, y conectarse mediante un itinerario accesible hasta el recurso turístico, incluyendo rampas o rebajes cuando haya desniveles.

✓ **Itinerario peatonal accesible**

El recorrido debe contar con pasos de peatones accesibles, rebajes a cota cero, pavimento táctil y aceras de mínimo 1,8 metros de ancho, libres de obstáculos. Las pendientes superiores al 6% son consideradas como rampas y no deben superar el 10% en tramos cortos. El pavimento debe ser continuo, duro y antideslizante. En áreas históricas, considerar alternativas accesibles que se integren en el entorno.

✓ **Acceso al edificio o espacio**

Siempre que sea posible el acceso principal ha de ser accesible; en caso de un acceso alternativo, debe estar bien señalizado y ser digno. Para desniveles, se deben incluir rampas, ascensores o elevadores y en último caso plataformas salvaescaleras. Las escaleras deben tener huellas y tabicas de alto contraste y pasamanos a ambos lados. Las puertas deben tener un ancho mínimo de 0,80 m y de apertura suave. En el caso de las puertas principales es preferible un ancho mínimo de 0,90 m y ser de apertura automática.



✓ Zonas comunes interiores

Los pasillos deben tener un ancho mínimo de 1,20 m y un espacio de giro de al menos 1,50 m en áreas clave. Las puertas deben tener un ancho mínimo de 0,80 m, ser ligeras y tener mecanismos de fácil apertura. Se recomienda incluir franjas-guía hasta puntos de atención al público en color y textura de alto contraste. Los ascensores deben contar con espejo frontal que permita la visibilidad de una persona en silla de ruedas al salir de espaldas, barandillas, botones en braille y alarmas adaptadas. El mobiliario, como mesas y asientos, debe distribuirse con espacio suficiente para el acceso de personas en silla de ruedas. Es importante que los mostradores dispongan al menos de una longitud de altura máxima de 0,80 m y con hueco inferior para que una persona en silla de ruedas pueda aproximarse.

✓ Aseos accesibles

Deben estar claramente señalizados y diferenciados para hombres y mujeres o ser mixtos. Deben contar con suficiente espacio interior para el giro de una silla de ruedas (diámetro libre de 1,50 m), inodoros con barras de apoyo abatibles del lado de la transferencia y lavabos accesibles, sin pedestal. Los accesorios deben ubicarse a una altura adecuada (entre 0,70 y 1,20 m). Los grifos han de ser automáticos o grifos monomando de palanca gerontológica. Se recomienda incluir aseos para personas ostomizadas y cambiadores inclusivos, además de sistemas de emergencia accesibles.

✓ Señalética e información de orientación

Los itinerarios y espacios deben estar señalizados con pictogramas claros y elementos gráficos de alto contraste para facilitar la orientación. La cartelería debe incluir texto en braille y estar ubicada a una altura adecuada. Los recursos audiovisuales deben tener subtítulos y estar interpretados en lengua de signos, con sistemas de turno que combinen señales visuales y sonoras.

✓ Habitaciones accesibles en alojamientos

Es recomendable que haya al menos una habitación adaptada en planta baja para personas con movilidad reducida. Las habitaciones deben contar con espacio para el giro de una silla de ruedas, transferencias a la cama y al aseo, y mobiliario accesible. El aseo debe incluir una ducha a ras de suelo y las adaptaciones necesarias. Los perros de asistencia deben poder acompañar a la persona usuaria en la habitación.



✓ Establecimientos de restauración

Los menús deben estar disponibles en formatos accesibles, como braille, código QR o sistema Navilens, y contener información detallada sobre alérgenos. Las mesas deben permitir la aproximación de sillas de ruedas y estar distribuidas con suficiente espacio para facilitar la circulación. Si el establecimiento no cuenta con aseo adaptado, es ideal ofrecer información sobre aseos públicos accesibles cercanos.

✓ Espacios de atención al público (oficinas de turismo, puntos de información)

El personal debe recibir formación en trato inclusivo y conocer la diversidad de las necesidades de las personas con discapacidad. Las oficinas deben disponer de cartelería accesible y mapas, así como sistemas de bucle magnético. La información audiovisual debe incluir subtítulos y estar interpretada en lengua de signos. Los mostradores y el mobiliario deben estar a una altura accesible, con asientos disponibles para personas con movilidad reducida.

✓ Seguridad y evacuación

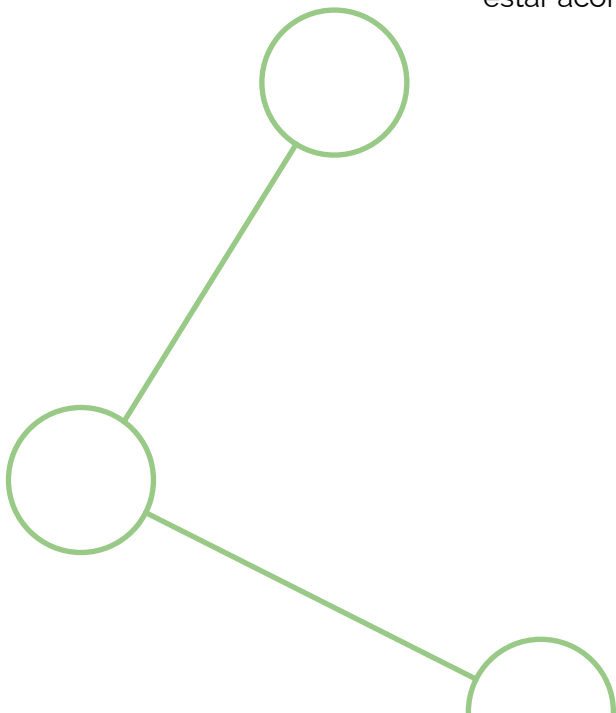
Los planes de evacuación deben contemplar rutas accesibles y protocolos específicos que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad. Las señales de emergencia deben ser visuales y sonoras para facilitar su detección.

✓ Primeros auxilios

Las áreas de primeros auxilios deben estar equipadas con camillas de altura regulable y baños accesibles, en caso de contar con ellos.

✓ Perros de asistencia

Las personas que requieren asistencia de perros guía tienen derecho a estar acompañadas por ellos en todos los espacios abiertos al público.



05 **Accesibilidad en las actividades y eventos**

Organizar actividades y eventos accesibles en el sector turístico es fundamental para ofrecer experiencias inclusivas y enriquecedoras que puedan ser disfrutadas por todas las personas. A continuación, se presentan recomendaciones clave para asegurar que todos los asistentes, sin importar sus capacidades, participen plenamente en estos encuentros.

✓ **Ubicación accesible en el evento**

Asegura que las personas usuarias de sillas de ruedas tengan un espacio con buena visibilidad y, siempre que sea posible, áreas cubiertas para su comodidad. En eventos con aforo amplio, reserva al menos un 1% para personas usuarias de silla de ruedas, y otro 1% para personas con discapacidad visual o auditiva, en ubicaciones cercanas al escenario.

✓ **Diseño inclusivo y universal**

Aplica criterios de accesibilidad universal para que personas con discapacidad participen junto al resto de la población. En lugar de crear eventos específicos, asegura que todas las personas puedan disfrutar de la misma experiencia.

✓ **Actividades adaptadas**

Algunas actividades pueden requerir apoyo adicional para garantizar la participación de todas las personas. En entornos naturales, por ejemplo, considera la incorporación de equipos específicos, como sillas joëlette, para que las personas con movilidad reducida puedan acceder a rutas y senderos de manera segura y cómoda; o la incorporación de dispositivos de guiado como barras guía o arneses tipo Blind-NW que permiten la práctica de la marcha nórdica a personas con deficiencia visual.

✓ **Colaboración con entidades locales**

Colabora con organizaciones locales que tengan experiencia en accesibilidad para identificar y cubrir necesidades específicas, como intérpretes de lengua de signos, personal de apoyo o guías especializados. Esta colaboración ayuda a mejorar la experiencia inclusiva y asegura que el evento esté adaptado para todos los asistentes.

✓ Información accesible

Publica en todas las plataformas una descripción clara de la accesibilidad del evento (web, redes sociales, material impreso), especificando elementos como aparcamiento PMR, aseos adaptados, zonas reservadas y disponibilidad de intérpretes de lengua de signos.

✓ Reservas y ubicaciones específicas

Asegura la opción de reservar ubicaciones adaptadas para personas que lo necesiten (usuarios de silla de ruedas, personas sordas o con discapacidad visual), permitiendo que estén acompañadas sin coste adicional.

✓ Adquisición de entradas

Facilita la compra de entradas de manera accesible, tanto online como presencial, eliminando barreras para todas las personas.

✓ Entrada digna y accesible

Evita el uso de entradas separadas para personas con y sin discapacidad. Si es necesario un acceso alternativo, debe estar claramente señalizado y cumplir con las condiciones adecuadas.

✓ Acceso al transporte y desplazamientos

Asegura que el evento disponga de acceso. Garantiza que haya transporte público accesible y plazas de aparcamiento PMR cercanas. Los trayectos hacia la entrada deben ser accesibles, estables y sin barreras.

✓ Formación del personal

Asegura que el personal de apoyo esté formado en accesibilidad y atención a personas con discapacidad, garantizando un trato inclusivo y respetuoso.

✓ Seguridad y evacuación

El plan de seguridad debe considerar rutas de evacuación accesibles y señalización clara. Los sistemas de alarma deben ser visuales y auditivos, y las zonas de primeros auxilios deben contar con acceso adaptado y camillas regulables.

✓ Sensibilidad auditiva

En eventos como ferias, considera dedicar horas específicas sin ruido para facilitar la participación de personas con hipersensibilidad auditiva.

RECOMENDACIONES
PARA UNA
***ATENCIÓN
ACCESIBLE***

La accesibilidad no solo implica remover barreras físicas, también asegurar que las interacciones y servicios sean inclusivos para todas las personas, independientemente de sus capacidades. Este manual tiene como objetivo proporcionar pautas para el trato adecuado a personas con diferentes tipos de discapacidad, promoviendo la igualdad de oportunidades y un entorno de respeto.

En cualquier ámbito de atención, ya sea público o privado, es crucial comprender las diversas necesidades de las personas con discapacidad. Esto no solo facilita la interacción, sino que también refuerza el compromiso hacia una sociedad más justa e inclusiva.

La atención accesible implica comprender que cada discapacidad tiene sus particularidades. Por eso, en esta guía se presentan pautas tanto generales como específicas, adaptadas a las necesidades de personas con discapacidades físicas, orgánicas, auditivas, visuales, intelectuales y relacionadas con la salud mental. Al aplicar estas recomendaciones, estarás contribuyendo a mejorar la calidad de vida de muchas personas, asegurando que puedan participar plenamente en la sociedad sin barreras. Esta guía te ayudará a ofrecer un servicio de calidad.

— Atención *personalizada*

Cada persona con discapacidad experimenta su día a día de manera única. Sin embargo, lo que todas comparten es el derecho a recibir un trato digno, respetuoso y libre de prejuicios, que reconozca tanto sus capacidades como las barreras que enfrentan.

La atención accesible y de calidad no debe basarse en suposiciones. Es fundamental evitar estereotipos y, en cambio, poner en práctica una actitud de escucha activa, preguntando siempre sobre las preferencias y necesidades particulares de cada persona. Algo tan sencillo como “**¿Cómo puedo ayudarte?**” puede marcar la diferencia, ya que no todas las discapacidades son visibles ni afectan del mismo modo a quienes las tienen.

Las pautas específicas para cada tipo de discapacidad ofrecen una guía orientativa, pero el principio fundamental sigue siendo la **individualización del trato**.

- ✔ **Trata a las personas con dignidad, sin subestimar sus capacidades.**
- ✔ **Dirígete a la persona con discapacidad, no a su asistente o acompañante o al intérprete en el caso de personas sordas.**
- ✔ **Dirígete a la persona con discapacidad, no a su asistente o acompañante.**
- ✔ **Ofrece ayuda, pero espera a que la persona acepte antes de intervenir.**
- ✔ **Asegura la comprensión adaptando el lenguaje y ofreciendo alternativas como materiales escritos, visuales o dispositivos electrónicos.**
- ✔ **Usa un lenguaje que respete la dignidad de las personas con discapacidad.**
- ✔ **Mantén una actitud de respeto hacia la persona y las ayudas técnicas que utiliza.**
- ✔ **Mantén una actitud de respeto hacia la persona y las ayudas técnicas que utiliza.**
- ✔ **Proporciona un ambiente accesible, limpio y seguro.**
- ✔ **Siempre que sea posible, fomenta que la persona actúe de manera independiente, fomentando su autonomía.**



Pautas de atención para *personas con discapacidad física*

Las personas con discapacidad física pueden presentar dificultades en el movimiento o el funcionamiento del cuerpo, ya sea por la falta de una extremidad, dificultades motoras, parálisis o lesiones en el sistema musculoesquelético, que afectan la movilidad y el control físico.

- ✓ **Asegúrate de que los accesos y espacios sean amplios, libres de obstáculos y con rampas o ascensores disponibles.**
- ✓ **Considera sentarte o ponerte a su altura si la persona es usuaria de silla de ruedas.**
- ✓ **Algunas personas prefieren ser autónomas en lo que puedan.**



Pautas de atención para *personas con discapacidad orgánica*

Las personas con discapacidad orgánica pueden presentar enfermedades crónicas o disfunciones de órganos internos (insuficiencia renal, problemas cardíacos, respiratorios, metabólicos o enfermedades autoinmunes).

- ✓ **Proporciona alimentos y bebidas adaptados a las necesidades de personas con intolerancias o problemas de salud, así como información detallada de los mismos.**
- ✓ **Respetar su ritmo y permite pausas si es necesario, ya que las personas con discapacidad orgánica pueden tener variaciones en su nivel de energía o bienestar.**
- ✓ **Evita ambientes que puedan agravar su condición, como lugares con contaminación, uso de químicos, humo, o temperaturas extremas.**



Pautas de atención para *personas con discapacidad auditiva*

Las personas con discapacidad auditiva presentan una pérdida total o parcial de la capacidad de oír.

- ✓ Si es posible utiliza intérpretes de lengua de signos, texto escrito, subtítulos o dispositivos tecnológicos de apoyo.
- ✓ Si no conoces lengua de signos establece contacto visual y facilita la lectura de labios.
- ✓ Si es necesario, complementa tu mensaje con gestos o escribiendo lo más importante.



Pautas de atención para *personas con discapacidad visual*

Las personas con discapacidad visual presentan una pérdida total o parcial de la visión.

- ✓ Si es posible utiliza comunicación braille, software lector de pantalla o audiodescripciones.
- ✓ Utiliza descripciones verbales precisas como “a tu izquierda” o “sobre la mesa”.
- ✓ Ofrece tu brazo para que la persona te siga y describe el entorno.



Pautas de atención para *personas con discapacidad intelectual y del desarrollo*

Las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo pueden presentar dificultades en la percepción, la comprensión, el razonamiento, la adaptación o la resolución de problemas.

- ✓ **Utiliza lenguaje sencillo y frases cortas, utilizando apoyos visuales si es necesario.**
- ✓ **Considera las alternativas textuales en lectura fácil.**
- ✓ **Dirígete a la persona y no a su acompañante.**
- ✓ **Evita la sobrecarga sensorial, moderando estímulos como ruidos fuertes o luces brillantes.**



Pautas de atención para *personas con problemas de salud mental*

Las personas con problemas de salud mental pueden presentar alteraciones que afectan al pensamiento, estado de ánimo, comportamiento y emociones.

- ✓ **Proporciona un entorno calmado y predecible.**
- ✓ **Asegúrate de que la persona se sienta escuchada y comprendida.**
- ✓ **Respetar los momentos en que la persona pueda necesitar un descanso o espacio personal**

RECOMENDACIONES
PARA UN
***LENGUAJE
INCLUSIVO***

El lenguaje, más allá de ser un medio de comunicación, tiene un poder transformador. A través de él, no solo describimos la realidad, sino que también la construimos. Cuando hablamos de discapacidad, las palabras que elegimos pueden derribar barreras o, por el contrario, perpetuar prejuicios y actitudes excluyentes. Por ello, es fundamental reflexionar sobre nuestra manera de expresarnos y asegurarnos de que promovemos una visión respetuosa e inclusiva hacia las personas con discapacidad.

El propósito de esta guía es ofrecer pautas claras y accesibles para utilizar un lenguaje inclusivo, centrado en la dignidad y el respeto. Se pretende dotar de términos adecuados que ayuden a erradicar barreras lingüísticas que, consciente o inconscientemente, refuerzan la exclusión.

El uso adecuado del lenguaje no solo favorece una mejor comunicación, sino que también transforma percepciones y desafía estereotipos. Aunque a primera vista pueda parecer un cambio menor, elegir las palabras correctas es una herramienta poderosa para promover actitudes más justas y generar espacios verdaderamente inclusivos.

A través de este manual, ofrecemos una herramienta práctica para sensibilizar sobre el impacto del lenguaje y proporcionar expresiones que visibilicen y valoren a las personas con discapacidad.

— Claves generales para un *uso respetuoso* del lenguaje

Comunicar de manera inclusiva requiere atención a las palabras que elegimos y al impacto que estas pueden tener en quienes nos rodean. El lenguaje hacia las personas con discapacidad no debe limitarse a ser "correcto", sino que debe reflejar una comprensión genuina de la diversidad y su valor dentro de nuestra sociedad. Las palabras que usamos no solo construyen mensajes, sino que también influyen en percepciones y actitudes. Las siguientes claves te ayudarán a emplear un lenguaje inclusivo y respetuoso, evitando actitudes discriminatorias y promoviendo una visión más justa e igualitaria.

Poner énfasis en la persona, no en la discapacidad

Es fundamental priorizar a la persona sobre su discapacidad, utilizando expresiones como "personas con discapacidad" en lugar de "discapacitados". Esta distinción ayuda a evitar que la discapacidad defina a la persona, reconociéndola como un individuo con una identidad y capacidades únicas. Reducir a alguien a su discapacidad refuerza una visión limitada y despersonalizadora.

El concepto de discapacidad debe entenderse como una interacción entre las personas y las barreras que encuentran en su entorno, ya sea físico, social o actitudinal. No es una limitación intrínseca de la persona, sino una consecuencia de la falta de accesibilidad y de las dificultades que impiden la igualdad de oportunidades. Al adoptar un lenguaje que se centra en la persona, fomentamos una visión más inclusiva que pone el foco en la necesidad de eliminar esas barreras en lugar de en la discapacidad como tal.

La diversidad es parte de lo normal

La diversidad es un aspecto fundamental de la sociedad y se manifiesta de múltiples formas, incluida la discapacidad. Es crucial recordar que lo que hoy consideramos "normal" puede cambiar con el tiempo, y que las diferencias entre las personas no deben ser motivo de exclusión. Las personas con discapacidad no son menos valiosas; simplemente viven y experimentan el mundo de manera diferente, al igual que todos.

Usar términos como "normal" o "anormal" refuerza una visión rígida de la humanidad que no refleja la realidad. En lugar de categorizar a las personas, debemos celebrar la diversidad en todas sus formas y reconocer que las diferencias no implican deficiencia. Por el contrario, estas diferencias enriquecen nuestra vida en sociedad y aportan distintas perspectivas y experiencias.

Evitar expresiones despectivas y anticuadas

Términos como "inválido", "minusválido", "lisiado" o "cojo" eran usados en el pasado para referirse a las personas con discapacidad, pero hoy sabemos que son despectivos. Estas palabras implican que la discapacidad reduce el valor de una persona, lo cual es incorrecto y dañino.

Incluso expresiones coloquiales como "me ha mirado un tuerto" o "más inútil que un cojo", que a veces usamos sin pensar, refuerzan prejuicios negativos sobre la discapacidad. Es importante eliminarlas de nuestro vocabulario, ya que perpetúan la idea equivocada de que la discapacidad es una falta o una limitación, cuando en realidad no es así.

Evitar los eufemismos condescendientes

Expresiones como "diversidad funcional" o "personas con capacidades diferentes" pueden parecer bienintencionadas, pero ocultan la realidad de la discapacidad. Al evitar el término "discapacidad", se dificulta la visibilidad de las barreras y la exclusión que enfrentan estas personas.

El término "discapacidad" no es negativo; es un concepto respaldado por la ley que reconoce derechos y realidades concretas. Las personas con discapacidad no necesitan que se suavice su condición con eufemismos, sino ser tratadas con respeto y en igualdad de derechos, reconociendo las barreras que deben superarse.

No caer en discursos heroicos o superhumanos

Presentar a las personas con discapacidad como "héroes" solo por enfrentar su día a día con barreras impuestas es un error. Este tipo de discurso, aunque parezca positivo, refuerza la idea de que la discapacidad es algo trágico que debe ser superado.

Las personas con discapacidad no necesitan ser vistas como excepcionales para ser valoradas. El verdadero enfoque debe estar en tratar a todas las personas con igualdad, sin expectativas de heroísmo o sufrimiento.

Evitar el uso de expresiones y acciones paternalistas

El lenguaje paternalista o infantilizado, como el uso de diminutivos o frases como "pobrecito", transmite la idea de que las personas con discapacidad son menos capaces. Estas expresiones niegan su autonomía y refuerzan la dependencia, lo que es perjudicial para su dignidad.

Tratar a las personas con discapacidad como adultos responsables y autónomos es esencial para fomentar su participación plena en la sociedad. Evitar la sobreprotección en el lenguaje refuerza su derecho a tomar decisiones y vivir con independencia.

No victimizar ni compadecer a las personas con discapacidad

Frases como "padecer" o "ser víctima de" una discapacidad refuerzan la idea de que esta es una fuente de sufrimiento constante, cuando en realidad, las barreras sociales y estructurales son las que generan dificultades. Es fundamental evitar el uso de un lenguaje que presente a las personas con discapacidad como pasivas o indefensas.

Por lo tanto, en lugar de centrar la atención en la discapacidad como una carga o un problema, es preferible hablar de la discapacidad de forma neutral y objetiva, sin caer en la compasión excesiva.

Evitar el sensacionalismo y la exageración

El sensacionalismo, al destacar logros comunes como extraordinarios solo porque la persona tiene una discapacidad, reduce su vida a un espectáculo. No es necesario subrayar su discapacidad cuando no tiene relevancia en sus éxitos o capacidades.

Es importante tratar a las personas con discapacidad con naturalidad, sin recurrir a la exageración o generalizaciones. Cada persona debe ser vista en su individualidad, sin ser reducida a estereotipos o ideas simplificadas.



— Glosario de *términos inclusivos*

TERMINOLOGÍA GENERAL

Descarta estas expresiones	Usa estas alternativas
<p>Persona discapacitada Discapacitados. Inválido/a, minusválido/a, disminuido/a, retrasado/a, tullido/a, mutilado/a</p> <p>Diversidad funcional, otras capacidades, capacidades diferentes, personas especiales</p>	<p>Persona/profesional con discapacidad</p> <p>Grupo social de las personas con discapacidad</p>
<p>Padecer, sufrir, víctima de una discapacidad o enfermedad, afectado/a, enfermo/a</p>	<p>Personas que "tienen"</p>
<p>Ser discapacitado</p>	<p>Tener una discapacidad</p>
<p>Personas normales</p>	<p>Personas sin discapacidad, resto de la población</p>
<p>Integración, normalizan, inclusión</p>	<p>Participación</p>
<p>Dependiente</p>	<p>Persona en situación de dependencia</p>
<p>Asequible (que se puede conseguir)</p>	<p>Accesible</p>
<p>Ley de Dependencia</p>	<p>Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia</p>

TERMINOLOGÍA RECOMENDADA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA

Descarta estas expresiones	Usa estas alternativas
Cojo/a, paralítico/a, inválido/a	Persona con discapacidad física Persona con discapacidad orgánica Persona con discapacidad motriz Persona con movilidad reducida
Postrado/a en una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas, "que van en silla de ruedas"
Enano/a	Persona de talla baja Persona con acondroplasia
Defecto de nacimiento / Defectuoso/a	Discapacidad congénita; Discapacidad desde su nacimiento
Paralítico/a cerebral	Persona con parálisis cerebral

TERMINOLOGÍA RECOMENDADA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

Descarta estas expresiones	Usa estas alternativas
Sordo/a, sordomudo/a	Personas sordas/Con sordera/ Con discapacidad auditiva
Lenguaje de signos	Lengua de signos
"Sonotone"	Audífono o implante coclear
Invidentes, mundo de tinieblas	Persona ciega/ con ceguera/ con discapacidad visual
Persona sordo ciega (separado)	Personas sordociegas (junto)
Perro-guía	Perro guía

TERMINOLOGÍA RECOMENDADA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y DEL DESARROLLO

Descarta estas expresiones	Usa estas alternativas
Deficientes, retrasado/-a mental, subnormales	Personas con discapacidad intelectual
Mongólico/-a	Personas con síndrome de Down, personas con trisomía 21

TERMINOLOGÍA RECOMENDADA PARA PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL

Descarta estas expresiones	Usa estas alternativas
Enfermo/-a mental, trastornado/-a, perturbado/-a, psicópata, demente, loco/-a	Personas con enfermedad mental o personas con problemas de salud mental
Esquizofrénico/a, depresivo/a, maniaco/a, anoréxico/a, psicótico/a	Persona con esquizofrenia; Persona con depresión; Persona con anorexia
Manicomio, psiquiátrico	Centro de salud mental; Centro de día; Centro de rehabilitación
Enfermedades psiquiátricas	Enfermedades mentales; Problemas de salud mental
Ataque, brote	Descompensación de su enfermedad

TERMINOLOGÍA RECOMENDADA PARA PERSONAS CON TRASTORNOS DEL ESPECTRO AUTISTA (TEA)

Descarta estas expresiones	Usa estas alternativas
Autista	Persona con autismo Personas con Trastornos del Espectro del Autismo (TEA) Personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA)

— Adaptaciones específicas de comunicación

A continuación, se detallan recursos diseñados para hacer que la comunicación sea accesible y clara en distintos contextos, eliminando barreras para diferentes perfiles de personas.

- ✓ **Lectura fácil y adaptación de contenidos:** Simplificar el diseño y contenido facilita la comprensión y fomenta la inclusión sociolaboral, especialmente para personas con discapacidad intelectual, adultos mayores o migrantes con dominio limitado del idioma.
- ✓ **Lengua de signos y lectura labial:** Incorporar la lengua de signos — oficial en España desde 2007— permite la comunicación con personas sordas.). La lectura labial también resulta clave al complementar la comunicación a través de los movimientos de los labios y las expresiones faciales, aprovechando el contexto y los elementos visuales para dar sentido al mensaje.
- ✓ **Subtítulos visibles:** Incluir subtítulos en videos mejora la comprensión para personas con dificultades auditivas. El uso de contrastes y tamaños adecuados facilita la distinción de diálogos, sonidos de fondo y descripciones.
- ✓ **Sistema dactilológico o alfabeto manual:** Este método consiste en un alfabeto que se utiliza para deletrear un mensaje apoyando cada letra sobre la palma de la mano, de manera que la persona pueda comunicarse.
- ✓ **Braille:** Utilizado ampliamente por personas ciegas, el braille permite interpretar letras y palabras a través de signos en relieve, facilitando así el acceso autónomo a los textos escritos.
- ✓ **Comunicación aumentativa y alternativa (CAA):** Incluye gestos, signos y pictogramas para facilitar la comunicación de personas con dificultades en el habla, permitiendo la expresión de sus ideas y necesidades.
- ✓ **Pictogramas:** Son representaciones gráficas de objetos, acciones o conceptos. Su uso es particularmente relevante para personas con trastornos del espectro autista (TEA), discapacidad intelectual y otros perfiles que se benefician de una comunicación más visual.
- ✓ **Gestos naturales y expresiones faciales:** Estas señales no verbales refuerzan el mensaje y son universales, ayudando a transmitir emociones y matices, especialmente en contextos donde el lenguaje verbal es una barrera.

Créditos de imágenes

Las imágenes utilizadas en este documento provienen de fuentes de imágenes libres de derechos como Pixabay, Pexels y Wikimedia Commons, así como de la propiedad de COCEMFE Cantabria. Algunas imágenes pueden estar sujetas a licencias específicas, como Creative Commons. Agradecemos a los autores y plataformas por poner estos recursos a disposición.

