



NOMBRE



DIRECCIÓN



RESTAURANTE



BAR



CORRECTO



ENTIENDE



BAÑO



HABITACIÓN



ESCRIBIR



AYUDA



¿DÓNDE?



¿QUÉ?

DBTAC
Disability and Business Technical Assistance Center
National Network of ADA Centers

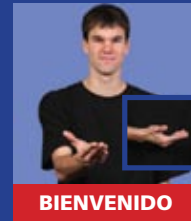
www.adata.org

Este folleto no ha sido creado para proveer orientación legal. Para más información sobre la Ley para Estadounidenses con Discapacidades y la industria de la hospitalidad, póngase en contacto con su centro regional de Asesoría Técnica en Discapacidad e Industria (DBTAC): Centros Regionales de la ADA.

Apoyado por la subvención # H133A060085 del Instituto Nacional sobre Discapacidad e Investigación en Rehabilitación (NIDRR por sus siglas en inglés).

Acceso a Hoteles

Garantizar el pleno acceso a su hotel es una buena manera de ampliar su clientela. Millones de personas con discapacidades viajan con regularidad, y muchos lo hacen con su familia y amigos. Las personas con discapacidades representan un poder de consumo de \$176 billones en ingresos disponibles para ser usado como ellos deseen, y esta cifra no incluye aún la capacidad de gasto de sus acompañantes. Los viajeros de edad avanzada se benefician también de las características de accesibilidad que disponga su hotel.



BIENVENIDO



GRACIAS

PARA MÁS INFORMACIÓN
(800) 949-4232 V/TTY

Consejos de Cortesía para Interactuar con Personas con Discapacidades

- Hable directamente con la persona a quien se dirige, no al acompañante ni al intérprete de lenguaje de señas. Nunca grite a la persona, háblele en un tono normal de voz.
- Cuando usted interactúe con una persona con discapacidad visual, dé siempre su nombre y los de las personas que puedan estar con usted. Recuerde de dejarle saber a la persona cuando usted se va.
- Escuche atentamente cuando esté hablando con personas que tienen dificultades para hablar, y esté pendiente que terminen de hacerlo. Si es necesario, haga preguntas cortas que requieran respuestas breves o una señal con la cabeza. No finja entender; más bien, repita lo que usted ha entendido y permite que la persona responda.
- Los animales de servicio son animales de trabajo, no mascotas. Por lo tanto, no los acaricie, no les dé alimento o los distraiga.
- Si es necesario, describa a las personas con discapacidad utilizando un “lenguaje donde la palabra persona va primero” (ejemplo, una persona que está ciega, no simplemente decir un ciego). Evite palabras/frases como inválido, víctima, retrasado, o confinado a una silla de ruedas.

Símbolos de Accesibilidad



(800) 949-4232 V/TTY

Consejos Prácticos: Atendiendo a Clientes con Discapacidades

- Capacite al personal del hotel en reglas de cortesía para interactuar con personas con discapacidades.
- Tenga una libreta a la mano en caso que un huésped sea sordo o no pueda hablar.
- Dé la bienvenida a los animales de servicio en su establecimiento. Dichos animales ayudan a personas con cualquier tipo de discapacidad, incluyendo a personas ciegas, sordas, las que sufren de epilepsia, utilizan sillas de ruedas, y muchas otras.
- Asegúrese que todos los mostradores de recepción, los bares y las áreas de autoservicio (ejemplo, el dispensador de hielo y distribuidores/máquinas de venta automática) puedan ser alcanzados y operados desde una posición sentada.
- Asegúrese de que su personal tenga conocimiento del nivel de accesibilidad de su hotel y esté capacitado para responder con precisión a preguntas sobre accesibilidad. Tenga una lista con estas características de accesibilidad disponible para su personal e inclúyalas en su sitio de Internet.
- Antes de rechazar una petición relacionada con discapacidad, considere soluciones creativas razonables, que pueda incluir el pedir prestado o alquilar el equipo de otros hoteles o proveedores de servicio. Recuerde que las personas con discapacidades son sus clientes.
- Asegúrese de que el personal del hotel sepa a quien contactar por ayuda inmediata cuando una pieza del equipo de accesibilidad tienda averiarse.
- Asegúrese que los huéspedes con discapacidades sean incluidos en su plan de evacuación de emergencia.
- Asegúrese que la página de Internet de su hotel sea accesible e incluya etiquetas alt tags (texto alternativo utilizado para describir gráficas) y/o un enlace a una versión “sólo texto” de su sitio.

- Utilice incentivos de impuestos federales disponibles para hacer su hotel más accesible y para contratar a empleados con discapacidades. Muchos estados ofrecen también incentivos de impuestos.
- Para saber más sobre como asistir a clientes con discapacidades, utilice el sitio de capacitación en la Internet que ofrece el Departamento de Justicia de los Estados Unidos en: www.ada.gov/reachingout/intro1.htm
- Reciba capacitación de fuentes con basta experiencia y conocimientos, como los DBTAC: Centros Regionales de la ADA: (800) 949-4232 V/TTY o www.adata.org para más información.

Ejemplo de Áreas que se Deben Evaluar para Crear Accesibilidad

- Estacionamiento, entrada
- Mostradores, áreas de autoservicio
- Habitaciones de huéspedes, baños
- Salas de reuniones, restaurantes, bares
- Áreas al aire libre
- Piscina, gimnasio y salas de juego
- Ascensores, pasillos
- Comunicación (TTY, Braille, etc.)
- Salidas de emergencia

Todas estas áreas tienen requisitos específicos de accesibilidad. Su centro regional DBTAC (Centro de Asesoría Técnica en Discapacidad e Industria) está a su disposición para hablar de estos requisitos, proporcionar capacitación, y contestar preguntas sobre la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés).

(800) 949-4232 V/TTY