RESTAURANTES Y SIDRERÍAS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. Tener conocimiento de las condiciones de accesibilidad es una necesidad aún más reseñable en el caso de las personas que precisan de entornos y servicios accesibles. Por lo tanto, es necesario que esta información se ofrezca por todas las vías o canales posibles, de este modo facilitamos la planificación por parte de nuestros clientes.

Esta información se puede proporcionar por diversas vías cómo son:

INTERNET (PÁGINA WEB, APLICACIÓN MÓVIL)

La posibilidad de acceder a información, a través de internet ha supuesto un punto de inflexión en la forma en que las personas con discapacidad pueden relacionarse con el mundo. La conexión a internet y acceso a las páginas web han aportado calidad de vida a las personas con discapacidad, permitiéndoles acceder a todo tipo de información de manera más fácil y cómoda de un modo autónomo. Según datos de recientes estudios un 84% de las personas con discapacidad afirma que las Nuevas Tecnologías han mejorado su calidad de vida global.

Si el recurso dispone de actividades, talleres y/o servicios para personas con discapacidad, personas mayores y/o para público infantil, es importante que sea notificado en la página web.

La información con respecto a la accesibilidad les recomendamos que sea verificada por expertos en la materia para garantizar su fiabilidad y prevenir posibles contratiempos.

Disponer de una página web accesible deja claro el interés que su recurso/establecimiento muestra por promover, desarrollar y aplicar la accesibilidad web, es una acción que le ayuda a:

- Estimular e impulsar la innovación.
- Mejorar, afianzar e impulsar la marca.
- Ampliar las opciones de alcance del mercado.

- Minimizar considerablemente el riesgo legal por el incumplimiento de las normas.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En este enlace puede ver un ejemplo de información sobre las condiciones de accesibilidad que dispone un recurso, concretamente se trata del Museo Nacional, Centro de Arte Reina Sofía.

Es importante destacar que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, tiene en cuenta la información e incluye en todo momento a las webs accesibles, como un derecho fundamental.

El reino de España ratificó y firmó esta Convención, por lo que desde el 3 de mayo de 2008 este cuerpo normativo internacional forma parte plenamente del ordenamiento jurídico español.

Con respecto a la accesibilidad web, la Asamblea General de Naciones Unidas cuenta con distintas pautas para optimizar de manera constante la accesibilidad web, sumando las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)) de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI), promovida por el Consorcio World Wide Web (W3C).

Estas pautas de accesibilidad web benefician a todas las personas con discapacidad, permanente o no, por ejemplo, las personas con movilidad reducida, visión reducida o ceguera, discapacidades auditivas, así como todas aquellas que requieren de adaptaciones a consecuencias de su edad o limitación del entorno.

Es importante mencionar que la implementación de los estándares y normativas de accesibilidad web son esenciales, no sólo para las personas con discapacidad, sino también para el resto de personas.

A fin de ampliar información sobre accesibilidad web, os recomendamos contactar con la Fundación CTIC. Este Centro Tecnológico, tiene como objetivo la mejora de la competitividad empresarial a través de la investigación y la innovación tecnológica, así como el asesoramiento a entidades públicas y privadas para conseguir sus objetivos mediante el uso de estándares y tecnología Web. CTIC es Miembro del World Wide Web Consortium W3C desde el año 2003. Desde entonces alberga a la Oficina del W3C en España. Se puede acceder a los datos de contacto en este enlace.

FOLLETOS Y MATERIAL PROMOCIONAL IMPRESO

Es evidente la función que han desempeñado las Nuevas Tecnologías para reducir las situaciones de dependencia e incrementar la autonomía de las personas con discapacidad. Sin embargo, la crisis de la COVID-19, según datos del informe Tecnología y Discapacidad, elaborado por la Fundación Adecco, con el apoyo de Keysight Technologies Spain ha evidenciado que la mitad de las personas con discapacidad (45%) siguen encontrando barreras**.** Así, un *42% declara que le parece muy complejo y avanzado su uso*

y un 32% encuentra problemas de accesibilidad, al no poder manejar ciertos dispositivos debido a incompatibilidades derivadas de su discapacidad.

Misma situación ocurre con la brecha de las personas mayores en la sociedad digital según los datos de la última encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (2020) del Instituto Nacional de Estadística, sólo el 50,7% de las personas de 65 a 74 años y el 17,1% de mayores de 75 usan Internet diariamente.

Con esto lo que queremos expresar es que la información referente a la accesibilidad es importante proporcionarla en formato digital, pero dado que los principales segmentos de población demandantes de este tipo de turismo presentan esa denominada brecha digital, consideramos que el uso de recursos impresos puede resultar muy útil para la orientación y comprensión de la información.

AMPLIAR INFORMACIÓN

Siguiendo con la información obtenida por el informe realizado por Fundación Adecco donde se analiza el impacto de las Nuevas Tecnologías en la integración de las personas con discapacidad. Se puede acceder al informe en este enlace.

A DEMANDA DEL USUARIO, CUANDO ALGUNA PERSONA LO SOLICITA.

El personal que atiende a los usuarios/clientes telefónica o presencialmente, debe de tener los máximos conocimientos posibles sobre la accesibilidad del espacio físico, conocimiento de los servicios prestados a personas con discapacidad, la información específica para estas personas, las medidas de prevención y seguridad y todo ello comunicarlo de la manera adecuada para garantizar una experiencia positiva.

Si necesita información tiene a su disposición la oficina técnica de accesibilidad de **COCEMFE Asturias,** dispone de más información en este enlace.

TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En todos los establecimientos o servicios donde exista un trato al público y para dar un servicio de calidad, es importante que el personal esté formado en trato adecuado a personas con discapacidad.

Con este tipo de formación se fomenta un trato adecuado que promueve la igualdad y evita así situaciones de discriminación por razón de discapacidad y exclusión social. Asimismo, ayuda a impulsar la idea de que un usuario/cliente con discapacidad no es algo negativo y de este modo no dar por hecho todo lo que no puede hacer, sino fijarse en sus capacidades y proporcionarle la atención y ayuda adecuada a su situación.

En este tipo de formaciones tiene una importancia vital el uso del léxico, palabras anticuadas, inexactas o inapropiadas pueden servir para perpetuar imágenes sociales negativas y estigmatizar a personas o grupos.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En este enlace puede acceder a una publicación de COCEMFE con consejos para un trato adecuado a las personas con discapacidad, conocer qué términos pueden resultar peyorativos a la hora de comunicarnos con personas con discapacidad, son cuestiones fundamentales para garantizar un buen servicio.

En este enlace puedes acceder a una publicación de COCEMFE Asturias donde recomendamos unas pautas para un lenguaje inclusivo incluidas para explicar a cualquier persona que tenga dudas sobre cómo referirse a las personas con discapacidad.

Pautas de lenguaje inclusivo de Cocemfe Asturias

Finalmente, para ampliar conocimientos sobre la terminología correcta, os recomendamos la lectura de un estudio jurídico, realizado por la Clínica Jurídica per la Justicia Social de la Universitat de València y titulado “El ordenamiento Jurídico español y las personas con discapacidad: entre la autodeterminación y el paternalismo”, al cual podéis acceder en este enlace.

El documento insiste en que la expresión adecuada para referirse al colectivo es “persona con discapacidad” frente a otros términos que “invisibilizan y que se corresponden con actitudes paternalistas y eufemísticas”.

Asimismo, hace referencia a la teoría de la construcción social de la realidad y la importancia del lenguaje para reforzar el uso de la expresión “persona con discapacidad” y desechar expresiones

eufemísticas como “diversidad funcional”, “capacidades diferentes” o “capacidades especiales”, además de aquellas que infravaloran como “minusvalía” o “discapacitado”.

PERSONAL CON CONOCIMIENTOS EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA

La lengua de signos no es sino el lenguaje natural utilizado por las personas sordas para comunicarse entre sí, que surge dentro de las propias comunidades de sordos. Así, cuenta con las mismas características propias de las lenguas orales y no se trata de la adaptación de ninguna de ellas, sino de una forma de comunicarse propia, nacida de las necesidades de este grupo de personas.

El uso de la Lengua de Signos Española por parte de las personas oyentes, facilitará la participación plena de las personas sordas en todos los ámbitos de la sociedad, convirtiéndola en una sociedad inclusiva.

Pictograma que idéntica la disponibilidad del servicio de Intérprete de Lengua de signos

Debemos reseñar la oficialidad que tiene el lenguaje de signos desde la aprobación de la *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.*

AMPLIAR INFORMACIÓN

Para ampliar información os recomendamos contactar con la Federación de Personas Sordas del Principado de Asturias (FESOPRAS). Podéis contactar con esta entidad en este enlace.

INFORMACIÓN MEDIANTE CÓDIGO QR

Uno de los métodos más habituales actualmente para mejorar la recepción de la información para las personas con discapacidad visual es mediante los códigos QR. Con este sistema las personas con discapacidad visual pueden acceder desde sus dispositivos móviles a la información en un formato fácilmente locutado para que pueda ser escuchada, para ello el documento origen debe ser accesible: página web, documento PDF, etc.

Para que esto se cumpla, no solo debemos tener acceso al contenido digitalizado, sino que deben detectar el propio QR. Este deberá tener un relieve o una identificación en braille para conocer donde está exactamente y poder enfocar con el móvil:

REF: Documentos técnicos de la Comisión Braille Española

AMPLIAR INFORMACIÓN

En este enlace puede acceder a una publicación de la ONCE donde se proporciona recomendaciones y consejos prácticos para conseguir que su bar, restaurante o cafetería sea accesible a más personas.

En este enlace puede acceder al documento técnico de la Comisión Braille Española

Hay empresas que ofrecen servicios especialmente diseñados para que todos los restaurantes sean accesibles. Un ejemplo es el servicio chef´s voice para ofrecer la posibilidad de informar de la carta de un establecimiento de un modo accesible a todas las personas. En este enlace puede ver este ejemplo.

ACCESIBILIDAD EN LAS CARTAS DE RESTAURANTES

Elegir un plato para comer de la carta de un restaurante resulta imposible de realizar de manera autónoma para una persona ciega o con discapacidad visual.

A continuación, se indican una serie de sugerencias parar mejorar la accesibilidad de las tradicionales cartas de restauración impresas, hay aspectos a tener en cuenta para que su lectura sea fácil y comprensible por toda la ciudadanía como pueden ser

- Evitar tamaños de texto pequeños.
- La tipografía de letra se recomienda que sea tipo Sans Serif (tipo Arial o Verdana).
- Acompañar el nombre del plato de sus ingredientes principales y de fotografías mejora la comprensión.
- La letra debe contrastar con el fondo sin imágenes que entorpezcan el texto.

También se puede disponer de formatos alternativos en braille o a través de códigos QR.

ACCESO A PERROS DE ASISTENCIA

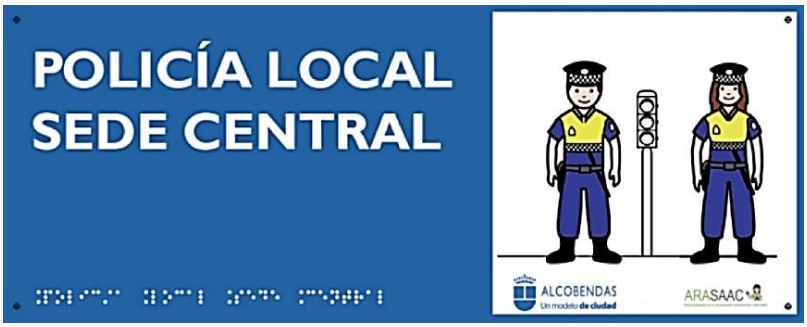
En este caso no se trata únicamente de una recomendación, si no del derecho de acceso de las personas usuarias de perros de asistencia para promover su autonomía personal, cuando vayan acompañadas de sus perros de asistencia. Tanto la prescripción de las prohibiciones y límites a este derecho como de las obligaciones de las personas responsables de estos perros vienen regulados por la *Ley 2/2020, de 23 de diciembre, reguladora del derecho de acceso al entorno de las personas usuarias de perros de asistencia.*

AMPLIAR INFORMACIÓN

En este enlace puede acceder a la Ley reguladora de acceso al entorno de las personas usuarias de perros de asistencia.

SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE

Las condiciones básicas de accesibilidad universal y no discriminación tienen por objeto garantizar a todas las personas la utilización independiente y segura de los edificios y de su entorno facilitando una buena orientación y desplazamiento dentro de los espacios.



Ejemplo de señalización accesible de Alcobendas –ARASAAC -Fuente: Crónica Norte

CARTELERÍA CON LA INFORMACIÓN DE LOS ESPACIOS

Para favorecer la orientación de las personas en un espacio es necesario disponer de una correcta información de los espacios, habitualmente nos ocurre que cuando nos dirigimos a un lugar, a un edificio de uso público nos sentimos confundidos con la información que se nos transmite.

Un claro ejemplo es cuando se llega a un hospital y necesitas orientarte fácilmente, pero en algunos centros puedes terminar desorientado y perdido porque no se entienden o no se encuentran los carteles, bien por los colores, por el tamaño de la letra, o el lugar donde están colocados.

Saber para que se utilice cada espacio y lugar, saber orientar y explicar, esto se agudiza cuando nos referimos a las personas con discapacidad intelectual o con deterioro cognitivo.

Si los espacios disponen de una correcta señalización, facilitarán la comprensión de la información y la localización de los espacios por parte de todas las personas.

AMPLIAR INFORMACIÓN

Recomendamos utilizar materiales que cumplan la norma UNE 170002 Esta norma específica los requisitos que deben cumplir los elementos de señalización para que sean comprensibles por todas las personas y se circunscribe a aquellos directamente relacionados con los espacios de uso público o grupo de edificios.

BRAILLE Y ALTORRELIEVE

La señalética informativa accesible en braille son las señales táctiles esenciales para las personas que carecen de visión o para las que pueden localizar la señal, pero no distinguen los caracteres individuales.

Se recomienda que los diseños de estas señales dispongan diseños que combinen:

- Contraste cromático.
- Tamaño de los caracteres.
- Braille.
- Altorrelieve centrado en el trazo de los textos y/o pictogramas.

Ejemplo de señalización con braille y altorrelieve de Puntodis

Los paneles de información se situarán, dentro del área de barrido ergonómico establecido en la *Norma UNE 170002:2009*.

PICTOGRAMAS

Una de las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual son las barreras en la comunicación, es decir la correcta comprensión e interpretación de los mensajes. Por eso el diseño de la señalética del establecimiento tiene una gran importancia y ha de efectuarse según los principios del Diseño para Todos. Es muy importante el uso de pictogramas con un diseño unificado, coherente y homogéneo, para mejorar la accesibilidad cognitiva.

Ejemplo de pictogramas ARASAAC

Ejemplo de pictograma GTAAC

SERVICIOS Y DISPOSITIVOS

SERVICIO DE VIDEO INTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA

La video-interpretación es un proceso de comunicación basado en la tecnología que hace posible la videoconferencia, permitiendo a las personas sordas o con discapacidad auditiva, comunicarse con personas oyentes.

De esta manera, sus usuarios pueden intercambiar información con total independencia y autonomía sin que sea necesario que el intérprete esté físicamente presente.

La herramienta SVIsual facilita en gran medida la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y las oyentes al permitir un servicio de signado en directo. En los últimos años, este servicio de video-interpretación, el primero en España y creado por Fundación CNSE, se ha convertido en un recurso muy recurrente entre las personas con pérdida auditiva.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En este enlace se puede acceder al portal web del servicio de video interpretación en Lengua de Signos Española (LSE) SVIsual.

Ejemplo de aplicación SVIsual para móvil

DISPOSITIVOS TÉCNICOS PARA LA AUDICIÓN

Las ayudas técnicas para la audición y los productos de apoyo a la comunicación oral son herramientas que proporcionan autonomía a las personas sordas, garantizando, de acuerdo con el actual marco normativo, los principios de normalización y accesibilidad universal.

BUCLE MAGNÉTICO

Los bucles magnéticos son apoyos tecnológicos en el entorno que facilitan y mejoran la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva que utilizan audífonos y/o implantes, permitiendo alcanzar los porcentajes máximos de inteligibilidad de la palabra. Es un sistema que permite escuchar con claridad en sus prótesis a su interlocutor, o la fuente de audio en ambientes ruidosos, una proyección audiovisual o una conferencia con nitidez y comodidad.

Distintos modelos de bucle magnético

La normativa de accesibilidad indica que los puntos de atención al público, como ventanillas, taquillas de venta al público, mostradores de información, etc., que disponen de dispositivo de intercomunicación, estará dotado con bucle de inducción u otro sistema adaptado a tal efecto.

AMPLIAR INFORMACIÓN

Os recomendamos contactar con el servicio de apoyo a la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva de APADA-ASTURIAS (Asociación de Padres y Amigos de Personas con Discapacidad Auditiva de Asturias). Se puede acceder a los datos de contacto en este enlace

Examinar el documento informativo editado por la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (*FIAPAS*). Se puede acceder mediante este enlace.

Pictograma que idéntica la disponibilidad del servicio de bucle magnético

AMPLIAR INFORMACIÓN

En este enlace se puede ver el ejemplo de la iniciativa teatro accesible y la explicación de los sistemas FM son sistemas que facilitan el entendimiento y la comprensión del habla.

Os recomendamos contactar con el servicio de apoyo a la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva de APADA-ASTURIAS (Asociación de Padres y Amigos de Personas con Discapacidad Auditiva de Asturias). Se puede acceder a los datos de contacto en este enlace

SISTEMAS ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN (SAAC)

Hay personas con discapacidad que no pueden hablar con palabras. Pero pueden hablar de otras formas. Hay personas con discapacidad que pueden hablar, pero con muy pocas palabras. Y necesitan otros apoyos para comunicar más.

Los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación son formas de comunicarse sin hablar con la voz. A los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación también les llamamos **SAAC**.

Las personas que necesitan estos sistemas pueden necesitarlos porque tienen discapacidad intelectual, parálisis cerebral, autismo o enfermedades como esclerosis lateral amiotrófica, esclerosis múltiple, párkinson y/u otras.

LIBROS DE COMUNICACIÓN

Los libros de comunicación son la esencia de la Comunicación Aumentativa y Alternativa, en tanto compilan en una sola hoja por las dos caras todos los términos necesarios para establecer una comunicación funcional en una determinada situación.

Estos libros de comunicación son muy útiles no sólo para los usuarios habituales, sino también para instituciones, comercios, organizaciones o entidades que deseen facilitar la accesibilidad comunicativa a los servicios y productos que ofrecen.

Ejemplo de libro de comunicación de ARASAAC

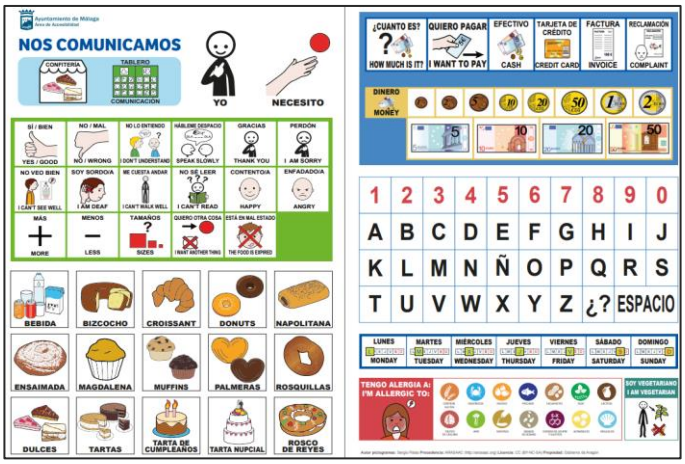
TABLEROS DE COMUNICACIÓN

Los tableros de comunicación son productos de apoyo básicos que consisten en superficies de materiales diversos, en las que se disponen los símbolos gráficos para la comunicación (fotografías, pictogramas, letras, palabras y/o frases) que la persona indicará para comunicarse.

Los tableros pueden estar en diversos formatos, estos pueden ser desde impresos en papel, a utilizar medios tecnológicos, productos tecnológicos especialmente diseñados para tal fin y ordenadores portátiles o las tabletas con programas especiales que los convierten en comunicadores.

Los comunicadores electrónicos dedicados o emulados en ordenadores se personalizan con los símbolos gráficos que requiere cada persona y se caracterizan por ser portátiles y adaptarse a las

formas de acceso apropiadas para cada persona (teclados, ratones, conmutadores, etc.). Disponen de una salida para los mensajes en forma de habla digitalizada o sintetizada, así como también, a menudo, de otras salidas como pantalla, papel impreso o incluso funciones de control del entorno.



Ejemplo de tablero de comunicación del Ayuntamiento de Málaga – Pictogramas ARASAAC

AMPLIAR INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre este tipo de sistemas os recomendamos contactar con Plena Inclusión Asturias en este enlace.

En este enlace se puede acceder al ejemplo de un libro de comunicación, concretamente al manual de comunicación para empresas y equipamientos turísticos editado por Gijón turismo profesional.

Para tener más información sobre recursos gráficos y materiales adaptados de este tipo, os recomendamos visitar el portal web de **Centro Aragonés para la Comunicación Aumentativa y Alternativa – ARASAAC, a través de** este enlace.

MATERIALES TÁCTILES DE INFORMACIÓN

CARTAS EN BRAILLE

Material de promoción turística adaptado o cartas en braille para personas ciegas y/o con discapacidad visual con el objetivo de facilitar el acceso de estas personas a información práctica sobre los principales atractivos de los recursos.

Ejemplo de carta en braille de Gianfranco Caffé

MATERIALES DE LECTURA FÁCIL

La lectura fácil es una forma de escritura adaptada que permite crear material como por ejemplo folletos, guías, planos o cartelas. Estos materiales aportan soluciones para mejorar la señalización, la orientación y la localización de edificios a las personas que precisan de la accesibilidad cognitiva.

En España existe la norma UNE 153101:2018 EX de Lectura Fácil. En esta se recogen tanto pautas como recomendaciones para la elaboración de los materiales.

Un proceso básico en la preparación de materiales en la lectura fácil es la validación. Validar es comprobar si un texto adaptado se entiende y la validación siempre la hacen personas con dificultades de comprensión.

Con respecto a la señalización, se recomienda que utilice tanto pictogramas como texto. Los pictogramas a utilizar deben ser pictogramas con un carácter universal para que puedan ser percibidos y comprendidos con facilidad por todas las personas. Con respecto al texto, este es necesario que acompañe a los pictogramas para favorecer la comprensión de su significado. Uno de los formatos para cartelería con mayor disponibilidad es el de tamaño DIN A4.

Finalmente debemos reseñar que existe un logo para identificar los materiales que disponen de la lectura fácil. Si ves este logo en una web, un documento o un libro quiere decir que está en lectura fácil y por eso es más fácil de entender.

Logotipo de lectura fácil

AMPLIAR INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre materiales de lectura fácil os recomendamos contactar con Plena Inclusión Asturias en este enlace.

Si precisáis acceder a la citada norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil, podéis hacer el mediante este enlace.
En este enlace se puede acceder a una publicación con las pautas europeas de lectura fácil.

PRODUCTOS ALIMENTARIOS

INFORMACIÓN DE ALÉRGENOS

Las personas con alergias a algunos alimentos confían en que los establecimientos hosteleros les proporcionen información precisa sobre los ingredientes de los productos y platos que sirven y sigan los procedimientos de manipulación segura de alimentos, ya que de ello depende su salud. Para poder hacerlo, estos establecimientos incluyendo cualquiera que venda alimentos envasados o no envasados, vendidos directamente a clientes o para su distribución, como caterings, restaurantes, bares, food trucks (furgonetas de comida rápida) u otros establecimientos de restauración, deben llevar a cabo un estricto control de alérgenos.

En lugares como los restaurantes, cafeterías, confiterías y otros análogos los alérgenos deben ser indicados en los alimentos no envasados que se vendan al consumidor final. Hay diversas formas de facilitar la información sobre alérgenos al consumidor, por ejemplo:

Rotulada en carteles colocados donde los alimentos se presenten para su venta tanto en el caso de alimentos previamente envasados siempre que la venta se realice con vendedor, como el caso de alimentos que se suministran sin envasar o se envasan en el lugar de venta a petición del comprador

Por otros medios apropiados (ej. un menú o carta, información oral) antes de que finalice la consumición y sin coste adicional. En el establecimiento se debe indicar dónde se puede obtener esta información o a quién dirigirse para solicitarla y, si se facilita oralmente, debe haber un registro escrito o electrónico a disposición de los consumidores (información oral verificable).

Elementos que se deben identificar

PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS CON INTOLERANCIAS Y/O ALERGIAS ALIMENTARIAS

Es importante saber que las alergias e intolerancias alimentarias afectan ya a unos 3 millones de personas en España y el número continuará aumentando, según el criterio de los médicos especialistas.

Tenemos un claro ejemplo en la intolerancia a la lactosa, por ejemplo, era un padecimiento poco frecuente hace décadas, pero hoy la padece un 30% de los consumidores españoles. La incidencia de la celiaquía o intolerancia al gluten es menor, de un 1% de la población mundial. Pero cada vez más personas sanas evitan la lactosa y el gluten por elección dietética, por lo que el público que prefiere los alimentos sin es aún mayor.

A las personas afectadas por intolerancias o alergias a algún alimento generalmente les resulta complicado encontrar platos especiales elaborados especialmente para ellos dentro de la oferta de los establecimientos hosteleros.

Es importante conocer la diferencia entre una alergia y una intolerancia. Aunque ambas son reacciones a alguno o varios alimentos, las manifestaciones son distintas: en el caso de la alergia, esta reacción es una respuesta inmediata del sistema inmunológico a la presencia de un cuerpo extraño por medio de anticuerpos, mientras que la intolerancia no es de origen inmunitario, sino que tiene que ver con déficits de enzimas, de reacciones farmacológicas o, en la mayoría de casos, de mecanismos que no se conocen. Aunque a efectos de responsabilidad la diferencia entre una alergia y una intolerancia no suponen ninguna diferencia para un establecimiento, debe seguir los mismos mecanismos de control, es importante tener claros estos conceptos para ofrecer una mejor información y atención al consumidor.

Para facilitar el consumo de este tipo de personas es recomendable que su establecimiento disponga de productos aptos para su ingesta, los alimentos que causan las alergias más comunes son: leche, huevo, pescado, legumbres, cereales, frutos secos. Intolerancias comunes son a: lactosa y gluten.

AMPLIAR INFORMACIÓN

El Ministerio de sanidad y consumo tiene una publicación acerca de información a los consumidores sobre alergias alimentarias. A este documento se puede acceder en este enlace

En este enlace se puede acceder a la publicación ¿Cómo gestionar la accesibilidad? Bares y restaurantes, publicada por la Fundación ONCE y destinada a proporcionar recomendaciones y consejos prácticos para conseguir que su bar, restaurante o cafetería sea accesible a más personas.

MENÚS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS CON INTOLERANCIAS Y/O ALERGIAS ALIMENTARIAS

Estudiar bien la carta y elaborar una ficha técnica de aquellos platos más fácilmente adaptables a una persona con alergias o intolerancias y diseñar una alternativa apta para este tipo de personas, es fundamental para dar un servicio óptimo para todos los clientes. Disponer de un listado de platos aptos para las distintas alergias resulta especialmente útil, así podrás responder rápidamente a la necesidad cuando se presente.

Si tienes una ficha técnica del plato alternativo, te resultará especialmente útil en menús para grupos como cenas de Navidad o celebraciones familiares. Y podrás gestionar el cambio con tu plantilla en poco tiempo.

MENAJE ADAPTADO

Se recomienda que la cubertería no sea muy pesada y que se disponga de, al menos, un juego de cubiertos que pueda adaptarse y ser ofrecido, por ejemplo, a las personas que tengan alguna limitación en sus miembros superiores. Como ejemplos de este tipo de utensilios podemos referir:

Maneja manopla para cubiertos

Cuchillo tenedor

Tenedor flexible

Cuchillo, tenedor con mango grueso

Rebordes para platos

Soporte para jarra

Igualmente, para facilitar su identificación visual, se aconseja tener en cuenta el color de la vajilla en función del color de la mantelería o superficie sobre la que vaya a apoyarse. Por ejemplo, si la mantelería es de color blanco se aconseja que la vajilla sea de color negro, y viceversa. Del mismo modo, se recomienda utilizar cristalería decorada o con color, que ayude a distinguir el vaso o la copa del resto de los elementos y de la superficie sobre la que se apoya. Así, también se evitarán derrames, vuelcos y roturas por golpes, especialmente cuando la iluminación sea insuficiente.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En este enlace se puede acceder a la publicación ¿Cómo gestionar la accesibilidad? Bares y restaurantes, publicada por la Fundación ONCE y destinada a proporcionar recomendaciones y consejos prácticos para conseguir que su bar, restaurante o cafetería sea accesible a más personas.

PRODUCTOS DE MEJORA PARA LA MOVILIDAD Y/O EL DESCANSO

PRÉSTAMO DE PRODUCTO DE APOYO PARA EL DESCANSO DE LOS PIES

Las personas de talla baja manifiestan dificultades de uso y acceso a muchos tipos de asientos debido a su altura, al no poder apoyar los pies en el suelo sienten adormecimiento en las piernas. Una buena práctica, además de las disposiciones de silla regulables, podría ser la utilización de productos de apoyo (pequeños taburetes que actúan de reposapiés).

PRÉSTAMO DE ALZADOR

ALZADOR DE ASIENTO

El alzador de asiento es un elemento básico para que los niños puedan visualizar o estar a una altura adecuada para realizar las tareas, como puede ser realizar talleres o comer.

Existen diversidad de modelos en el mercado a valorar por la actividad a desarrollar o en base al asiento al que vayan destinados.

PEDESTAL

En los espacios con afluencia de personas, contar con pequeños pedestales (o taburetes) que puedan ser utilizados por las personas con ADEE (acondroplasia y otras displasias esqueléticas con enanismo), permiten hacer más accesible la utilización de los sanitarios, especialmente, los lavabos.

Fuente: requerimientos de accesibilidad y diseño para personas con ADEE del Observatorio Estatal de la Discapacidad.

Este documento divulgativo contiene únicamente aquellos aspectos que se han considerado de interés y no compromete por tanto la responsabilidad del editor y de los autores. Únicamente se considerarán válidos y vinculantes los textos legales.