

# TRANSPORTE PÚBLICO TAXIS

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

### 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

### AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) puedes acceder a la normativa de referencia. En esta normativa se procede a la regulación de los medios de apoyo a la comunicación oral destinados a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

## SOLICITUD DEL SERVICIO

Los usuarios pueden contratar el servicio de taxi mediante alguna de las diversas formas habituales. Los procedimientos habituales son: parada y solicitud de taxi en la vía pública (cuando este está en movimiento), espera y contratación en las paradas fijas de taxis que existen en la localidad, o a través de una llamada de teléfono directa al profesional taxista o a una de las emisoras de radio de alguna de sus organizaciones.

El desarrollo de la tecnología va incorporando paulatinamente nuevas posibilidades utilizables por los clientes y por las entidades gestoras de los servicios, por ejemplo, la solicitud del servicio a través de mensajes SMS, internet (web o aplicaciones móviles), estos sistemas han facilitado la comunicación de solicitud del servicio a las personas con discapacidad, especialmente a las personas sordas y/o con discapacidad auditiva.

### SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE WEB

Se trata de solicitar el servicio mediante una web accesible que incluya servicios on-line para todas las personas. Siempre es conveniente que exista la posibilidad de establecer comunicación por red, a través de correo electrónico. Los sitios web accesibles benefician a todas las personas, no solo a las personas con discapacidad, ya que aseguran una navegación más fácil.

Es conveniente que este sistema permita tanto solicitar un servicio como informar de las medidas de accesibilidad con las que cuenta el vehículo

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

## **SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE APP**

Se trata de disponer de una aplicación móvil accesible a través de la cual se podrá solicitar los servicios de un taxi a través de tu smartphone o tablet. Este tipo de aplicaciones permite múltiples posibilidades para facilitar el uso del servicio como poder pagar directamente desde tu smartphone y seguir en vivo y directo donde está el taxista que has solicitado previamente, elegir taxis entre diferentes criterios de búsqueda, guardar a tu conductor favorito, mostrar los taxis cercanos a tu ubicación y calcular previamente tu tarifa.

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

## **SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE SMS**

Se trata de un sistema de solicitud de servicios de taxi por medio de mensajes SMS a través del teléfono móvil del cliente. Esto permite cómodamente a cualquier cliente con discapacidad auditiva, reservar un servicio de taxi enviando un mensaje SMS.

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

## **SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE WHATSAPP**

No se trata de proporcionar un servicio a través de una app, pero este nuevo método simplifica la tarea de pedir un Taxi. Se trata de utilizar la facilidad de un servicio de mensajería instantánea más utilizado a nivel usuario en WhatsApp, en el cual fácilmente se puede compartir la ubicación, por lo que no es preciso conocer direcciones exactas para que nos recojan. Se trata de un tipo de servicio aun poco extendido y puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

En [este enlace](#) se puede acceder a información del servicio que se anuncia como pionero en España en este tipo de servicio, se trata de Tele-Taxi, de la emisora de Federación Profesional del Taxi de Madrid.

En <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/eurotaxi.pdf> se accede a la publicación elaborada por la Fundación ONCE denominado libro blanco del autotaxi cuya finalidad es poder servir como instrumento de identificación y orientación de las actividades y líneas de actuación posibles para mejorar la situación actual con respecto a la accesibilidad de este medio de transporte público con respecto a las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad.

## IDENTIFICACIÓN Y TARIFICACIÓN

### IDENTIFICACIÓN DE TAXIS EN BRAILLE

Otro aspecto que consideramos fundamental conocer, para poder ejercer en su caso el derecho de reclamación, es que se tenga acceso al número de la licencia del taxi. La información ha de estar situada en un lugar que permita, por un lado, una lectura fácil, sin implicar posturas forzadas, y, por otro, que se pueda acceder a su lectura a través del tacto de una forma discreta. En tal sentido, la zona más adecuada sería en la puerta posterior derecha, lo más cerca posible del tirador interior de apertura. Teniendo en cuenta este lugar, se recomienda que la información en braille esté escrita en un soporte flexible que puede ser autoadhesivo.

#### AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se accede al informe técnico de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) sobre aspectos a tener en cuenta en la rotulación en braille de señales identificativas de taxis

### TARIFICACIÓN EN BRAILLE

Es recomendable que tanto los cuadros de tarifas, como las demás informaciones complementarias disponibles deberán estar impresos en formato papel en material en sistema Braille. De este modo facilitaremos el acceso a la información a las personas ciegas y/o con discapacidad visual.

### TAXÍMETRO CON IDENTIFICACIÓN POR VOZ

Las personas ciegas y/o con discapacidad visual, tanto en el taxi como en los taxis adaptados, demandan poder comprobar el importe indicado por el taxímetro. En la actualidad el servicio obliga a una confianza total en el taxista, ya que no permite una comprobación por su parte. Se debería contar, por ejemplo, con sistemas de lectura, a través de un sistema de voz, del importe del servicio, los kilómetros recorridos, etc.

# 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 Madrid – 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](#).