

ACCETRANS 2019

Acercándonos a la accesibilidad universal en el taxi y en los vehículos de transporte con conductor

Recomendaciones para los profesionales del taxi y vehículos de transporte con conductor (VTC) accesibles, para mejorar la calidad del servicio, aumentando la accesibilidad a los vehículos y la atención a las personas con discapacidad y personas con movilidad reducida



Área de Desarrollo Tecnológico
Ceapat-Imserso



Siempre que ha sido posible, se utiliza el nombre de la página o el documento de Internet con el enlace asociado, evitando así la utilización de URL's complejas.

Para obtener más información sobre Accesibilidad, Diseño universal, tecnologías y Productos de apoyo, puede consultarse la [página Web del Ceapat](#) y el [Sistema de Información de Productos de Apoyo del Ceapat](#).

Autoras:

Isabel Vázquez Sánchez

Ingeniera Técnica Industrial Ceapat, Imserso

Clara I. Delgado Santos

Logopeda Ceapat, Imserso

Fecha de publicación: marzo 2020

CEAPAT-IMSERSO

C/ Los Extremeños, 1 (esquina Avda. Pablo Neruda)

28018 Madrid

Teléfono: 91 703 31 00

ceapat@imserso.es

www.ceapat.es

En este documento se utilizan, junto con imágenes propias, algunos vectores e ilustraciones con Licencia Pixabay.



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas 4.0 Internacional](#)



El anexo I está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](#)



Índice

1	Introducción	1
1.1	La accesibilidad universal como medio para proporcionar un servicio de calidad para todas las personas.....	1
1.2	Taxi accesible	2
1.3	VTC accesible.....	4
2	Recomendaciones generales	6
3	Recomendaciones específicas	8
3.1	Atención a las personas con movilidad reducida	8
3.2	Atención a las personas con discapacidad visual	10
3.3	Atención a las personas con discapacidad auditiva	12
3.4	Atención a las personas sordociegas	14
3.5	Atención a las personas con limitaciones en la comunicación oral	18
3.6	Atención a las personas con discapacidad intelectual.....	19
3.7	Atención a las personas con otras discapacidades.....	20
4	Incorporación de otros enfoques de accesibilidad, física, sensorial y comunicativa.....	21
4.1	Más accesibilidad física.....	21
4.2	Más accesibilidad sensorial y comunicativa	22
5	Bibliografía	25
5.1	Legislación y Normativa	25
5.2	Documentos de referencia	25
6	Anexo I. Modelo general de las “hojas de comunicación”	26





1 Introducción

Este documento tiene como finalidad ofrecer a los profesionales del taxi y de los vehículos de transporte con conductor (en adelante VTC) una serie de recomendaciones y propuestas prácticas para mejorar la accesibilidad en los servicios de transporte.

A lo largo de estas páginas se muestran diferentes aspectos relacionados con la accesibilidad que, desde una perspectiva integral (accesibilidad física, sensorial y cognitiva), y considerados de manera transversal (en todas las situaciones y elementos implicados en el viaje), facilitan la prestación de un servicio de transporte más accesible.

1.1 La accesibilidad universal como medio para proporcionar un servicio de calidad para todas las personas

La accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Contemplar la accesibilidad física (relacionada con la movilidad), sensorial (en cuanto a visión, audición o ambas) así como la accesibilidad cognitiva (relacionada con la comprensión en su más extensa aplicación), ofrecerá al cliente con discapacidad un servicio más eficaz y adecuado a sus necesidades y demandas, al tiempo que proporcionará seguridad durante el recorrido, mayor autonomía y en definitiva, igualdad en las condiciones y oportunidades de los potenciales clientes de este tipo de transporte.



Este documento ofrece una visión transversal de la accesibilidad incluida en todos los aspectos implicados en la prestación global del servicio. Es decir, accesibilidad no únicamente entendida como la eliminación de obstáculos que impiden a una persona el acceso al vehículo, sino también como la incorporación de facilitadores que permiten el uso del servicio y la comunicación e interacción con el conductor, incluyendo la toma de conciencia sobre actitudes proactivas y de escucha activa que facilitan la relación con el viajero con discapacidad.

Por todo ello, el contenido de este documento se divide en dos apartados. El primero incorpora recomendaciones generales y específicas para ofrecer un trato e interacción comunicativa adecuada a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida.

Si se incorporan elementos de accesibilidad en el vehículo que facilitan la comunicación (por ejemplo, un bucle magnético para mejorar la calidad del sonido recibido en la prótesis auditiva), pero el profesional del transporte no conoce cómo relacionarse de forma adecuada con una persona con discapacidad auditiva, no se logrará el máximo beneficio de ese elemento de accesibilidad.

El segundo apartado presenta diferentes alternativas de productos y tecnologías de apoyo que facilitan la accesibilidad dentro del vehículo y durante la prestación del servicio.

A continuación resumimos brevemente las condiciones de accesibilidad que se deben tener en cuenta para que el taxi o el VTC sea considerado accesible.

1.2 Taxi accesible

El concepto actual de "Taxi accesible" tiene su referencia normativa en el [Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan](#)



[las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.](#)

Es decir, el taxi accesible, taxi adaptado o eurotaxi (los tres términos hacen referencia al mismo concepto), es aquel vehículo que ha adoptado las medidas de accesibilidad definidas en el anexo VII del citado RD 1544/2007.

En dicho anexo VII del Real Decreto, actualmente en vigor, se especifica lo siguiente:

"Los vehículos que presten servicios de taxi o autotaxi y que se quieran calificar de accesibles, para poder transportar personas con discapacidad, deben satisfacer los requisitos recogidos en la norma [UNE 26494. Vehículos de carretera. Vehículos para el transporte de personas con movilidad reducida. Capacidad igual o menor a nueve plazas, incluido el conductor y sus posteriores modificaciones.](#)

El vehículo estará acondicionado para que pueda entrar y salir, así como viajar en el mismo una persona en su propia silla de ruedas; todo ello con comodidad y seguridad".

Por lo tanto, el vehículo tiene que disponer tanto del espacio de alojamiento adecuado, como del [sistema integral de seguridad](#)¹ necesario para que la persona usuaria de silla de ruedas viaje en las mismas condiciones de comodidad y seguridad que el resto de los pasajeros.

Además, para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, establece que, "si la altura entre la calzada y el marco del umbral de la puerta lateral trasera del vehículo es superior a 250 mm, es

¹ [Punto 4.6 de la norma UNE 26494:2014. Vehículos de carretera. Vehículos para el transporte de personas con movilidad reducida. Capacidad igual o menor a nueve plazas, incluido el conductor.](#)



obligatorio que lleve un escalón, con los requisitos especificados en la norma UNE 26494, citada anteriormente”.

A su vez determina que, para permitir el uso del taxi accesible a las personas ciegas, *“deberán llevar las tarifas escritas en sistema Braille”.*



1.3 VTC accesible

En principio, la diferencia fundamental entre el servicio de taxi y el VTC es el modo en el que se contratan ambos servicios. Los VTC tienen un servicio prepago y precios que se calculan antes de contratarse y los taxis, por lo general, suelen funcionar con una tarifa y no se paga hasta la finalización del servicio.

Además, los taxis pueden recoger al cliente en la calle o bien en una parada de taxi. También puede solicitarse el servicio mediante una



llamada de teléfono o con alguna de las aplicaciones que existen para móvil.

Por el contrario, los VTC no pueden recoger clientes en la calle ya que únicamente pueden ofrecer servicio a quienes lo contraten a través de la aplicación móvil, en la que se estipulará también el punto de recogida. Esto en cuanto al modo de contratación del servicio tanto del taxi como de los VTC.

En relación a la accesibilidad a los vehículos, es importante señalar que, a fecha de la entrada en vigor del Real Decreto 1544/2007, los VTC no estaban tan presentes en las ciudades como en la actualidad. Sin embargo, no disponer de condiciones de accesibilidad puede restringir los derechos de uso y disfrute de estos servicios por parte de personas con discapacidad, como potenciales usuarias de los mismos.

Podría considerarse que un VTC es accesible cuando adopta criterios de accesibilidad equiparables a los indicados para el "taxi accesible", es decir, los definidos en el anexo VII del Real Decreto 1544/2007, visto en el apartado anterior, aunque hay que señalar que, como tal, no están incluidos en él.

En la actualidad hay [VTC accesibles](#) que cumplen con los citados criterios de accesibilidad del anexo VII del Real Decreto 1544/2007 y, por esta razón, los incluimos aquí como posibles receptores de la información que exponemos a continuación.



2 Recomendaciones generales

El objetivo de este documento² es ofrecer una serie de recomendaciones a los profesionales de los taxis y de los VTC accesibles, con el fin de mejorar la calidad de los servicios en su relación y trato con personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.

El servicio de taxi y, actualmente debido a su mayor presencia, el servicio de VTC, constituyen un medio de transporte utilizado de forma frecuente por este grupo de personas. Conocer sus demandas y necesidades contribuirá a ofrecer un mejor servicio y aumentará su satisfacción como clientes.

Para mejorar el conocimiento de las necesidades y dificultades y facilitar la comunicación y el comportamiento entre los profesionales y los clientes con discapacidad, a continuación se incluyen algunas **indicaciones generales** a tener en cuenta:

- Preste atención a la persona usuaria del servicio y no a sus limitaciones.
- Hable directamente con la persona con discapacidad, no con sus acompañantes, guía o intérprete de lengua de signos, salvo que ella se lo indique.
- Mantenga el contacto visual al dirigirse a ella.
- Pregunte directamente qué tipo de ayuda puede necesitar y cómo quiere que le ayude.
- Evite la sobreprotección y trate a la persona en relación a la edad que presenta.
- Si tiene problemas de movilidad, sea paciente y espere el tiempo necesario.

² Estas recomendaciones se basan en el texto "[Directrices de la Unión Internacional del Transporte por Carretera \(IRU\) para la accesibilidad en los taxis, creadas por IRU Group "Taxis and Hired Cars with a Driver"](#)"



- No tome decisiones sin antes consultárselo. Evite tocar sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas) sin su consentimiento.
- Ayude con el equipaje dejándoselo al lado del asiento o guardándolo en el maletero. En cualquier caso, si coge su equipaje, informe del lugar donde lo ha colocado.
- Una vez dentro del vehículo, ofrezca ayuda para abrocharle el cinturón si la necesita.
- Si la persona le pide que repita o que escriba lo que acaba de decir, hágalo despacio y con amabilidad.
- Utilice un lenguaje adecuado, no le infantilice o le hable como si tuviera menos edad.
- Ofrezca ayuda pero sin insistir y respetando sus peticiones.
- No haga preguntas relacionadas con la discapacidad ya que pertenecen a la intimidad de la persona y, si desea compartirlas, será él o ella quien las comente.
- Solucione con respeto y de forma profesional los problemas que puedan producirse.
- Durante el viaje evite hacer movimientos repentinos y frenadas bruscas. Una conducción tranquila crea confianza en los clientes que utilizan este medio de transporte.



3 Recomendaciones específicas

3.1 Atención a las personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida son aquellas que tienen permanente o temporalmente limitada la capacidad de moverse. Es posible que presenten algunas necesidades particulares que hay que tener en cuenta, para contribuir a una mayor satisfacción como cliente, cuando viajan en taxi o en VTC.

En este apartado también se pueden incluir las personas mayores, personas embarazadas, padres y madres con bebés, niños y niñas en edad escolar, etc.

Las personas con movilidad reducida suelen utilizar diferentes productos de apoyo como bastones, muletas, andadores, silla de ruedas, etc., para facilitar su deambulación.

Con el fin de dar un buen servicio, los profesionales que trabajan en este medio de transporte, deben tener presente una serie de consideraciones en el trato a la persona, como pueden ser:

- Pregunte si necesita ayuda para acceder al vehículo. No lo de por supuesto y actúe según le indique la persona.
- Antes de acceder al vehículo, no toque los dispositivos o productos de apoyo sin su consentimiento.
- Una vez que la persona está sentada adecuadamente en el asiento del vehículo, si es necesario, guarde cuidadosamente sus dispositivos o productos de apoyo en el interior del vehículo.
- Si el cliente utiliza silla de ruedas para su desplazamiento, pregúntele cómo prefiere que le ayude antes de comenzar la operación de acceso al vehículo. La persona conoce su silla y su manejo y ella le informará de cómo maniobrar.



- La silla de ruedas forma parte del espacio personal del cliente, por lo tanto, no debe agarrarla ni apoyarse sobre ella sin su permiso.
- Las sillas de ruedas pueden ser manuales o eléctricas. En el caso de las manuales, que son más ligeras y fáciles de montar y desmontar, si el cliente puede acceder al asiento del vehículo y así se lo indica, pliegue y guarde la silla en el portaequipajes.
- Si la persona se desplaza en silla de ruedas y la va a utilizar como asiento de vehículo, tiene que poder acceder al mismo a través de la rampa que llevará instalado el taxi o VTC accesible y además, tiene que utilizar adecuadamente el "sistema integral de seguridad".

Los profesionales del taxi y VTC accesibles, deben conocer cómo maniobrar para acceder con la silla de ruedas al interior del vehículo y cómo colocar cada uno de los elementos que conforman dicho sistema, con el fin de que la persona viaje en su silla de ruedas en condiciones óptimas de comodidad y seguridad.

El **sistema integral de seguridad para la silla de ruedas y para su usuario**³ está formado por los siguientes elementos:

- ✓ Un sistema de retención para anclar la silla de ruedas al piso del vehículo.
- ✓ Un sistema de retención para el ocupante formado por un cinturón de seguridad de tres puntos y regulable en altura
- ✓ Si la silla de ruedas no lo llevara incluido, es necesario colocar el respaldo y el reposacabezas, ambos regulables en altura, que tienen que llevar instalados el vehículo accesible.

³ [Norma UNE 26494. Vehículos de carretera. Vehículos para el transporte de personas con movilidad reducida. Capacidad igual o menor a nueve plazas, incluido el conductor. 4.6 Sistema integral de seguridad para silla de ruedas y para su usuario](#)



En el siguiente enlace se muestra un vídeo de buenas prácticas, en el que se puede ver cómo tiene que viajar una persona en su silla de ruedas y cómo colocar correctamente los diferentes elementos del sistema integral de seguridad. [Ver vídeo en este enlace.](#)

3.2 Atención a las personas con discapacidad visual

La discapacidad visual consiste en una pérdida total o parcial del sentido de la vista. A su vez, existen varios tipos de ceguera parcial dependiendo del grado y tipo de pérdida⁴.

Las personas con discapacidad visual suelen utilizar para su deambulación, entre otros, un bastón guiador, un perro guía o el apoyo de otra persona. Asimismo, es común que estas personas utilicen las manos para la ubicación espacial o muevan la cabeza como reacción ante estímulos auditivos.

Algunas recomendaciones para los profesionales de este transporte pueden ser:

- Si conoce el nombre de la persona que va a viajar, utilícelo cuando vaya a hablarle, o toque ligeramente su brazo mientras se presenta para que sepa que la información que va a emitir es para ella. No toque o agarre el brazo inesperadamente.
- Hable en un tono normal, despacio y claro, mirándole a la cara y sin gritar.
- Evite utilizar palabras indeterminadas como: esto, aquello, allí, etc., debido a que suelen ir acompañadas de gestos.
- Use términos orientativos para dar indicaciones como por ejemplo: derecha, izquierda, delante, detrás, etc.

⁴ Adaptado del [Manual de Diagnósticos. Manual de Codificación CIE-10-ES 3ª Edición 2020](#)



- Pregunte qué tipo de asistencia necesita y cómo puede prestársela. Muchas personas puede manejarse por sí mismas sin necesidad de ayuda.
- Si la persona le pide que le guíe hasta el vehículo, póngase a su lado. Ofrézcale su brazo pegado al cuerpo. No le agarre del brazo por el que sujeta el bastón o el arnés del perro guía.
- Si la persona viaja con un perro guía, colóquese al lado contrario del animal y ofrézcale su brazo. No coja el arnés, ni interfiera con el perro sin el permiso de su dueño.
- El perro guía debe estar siempre acompañando a la persona ciega y lo más habitual es que viaje tumbado a sus pies, aunque esta opción puede depender de las posibilidades de espacio del taxi o VTC. Si esta opción no fuera posible, pregunte dónde prefiere que se coloque el perro guía.
- Antes de iniciar el viaje, asegúrese de que tanto el cliente como el perro guía, están sentados adecuadamente para viajar con seguridad.
- Durante el viaje, el profesional del transporte debe informar sobre cualquier retraso o desviación de la ruta esperada.
- A la hora de pagar, informe claramente sobre la tarifa que marca el taxímetro.
- Cuando el cliente le dé el dinero, diga la cantidad en alto antes de guardarlo. Coloque el cambio directamente en su mano y dígalo en voz alta, entregándole primero las monedas y a continuación los billetes, el de mayor valor primero.
- Al llegar al destino infórmele claramente de la ubicación, ofrezca ayuda para salir del vehículo, describa los alrededores y guíele hacia un lugar seguro.
- Por último, despídase. No deje a la persona sola sin comunicárselo antes.



3.3 Atención a las personas con discapacidad auditiva

“La sordera se refiere a la pérdida o anormalidad de una función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral” ⁵.

Algunas recomendaciones para los profesionales de este transporte son:

- Antes de comenzar a hablar con la persona con discapacidad auditiva, asegúrese de que le está prestando atención. Puede hacerle alguna señal o tocarle suavemente en el hombro.
- Observe a la persona para deducir si se comunica en lengua de signos, escribiendo o hablando. Si tiene dificultades para entender su habla, hágaselo saber.
- Sitúese de tal manera que pueda ser visto. No vuelva la espalda cuando está hablando.
- Hable con claridad y sin tener objetos en la boca, dejando ver el movimiento de los labios, pero sin exagerarlo.
- No eleve la voz, ya que al hacerlo distorsiona el mensaje.
- Comunique claramente la información sobre tarifas, pagos y otros datos sobre el viaje y verifique que lo ha comprendido.
- Si el cliente pide que le repita lo que acaba de decir, sea paciente y repítalo. Si continúa sin comprenderlo, intente reformular el mensaje utilizando otras palabras.
- Es posible que el pasajero utilice aplicaciones móviles para facilitar la comunicación con otras personas. Conocer, por parte del profesional del transporte que existen diferentes apps, ayudará al cliente.

⁵ Información extraída de la página web de [FIAPAS](#)



Con el objetivo de informar al profesional del taxi o VTC y a fin de que dichas aplicaciones le resulten familiares si el cliente las utiliza para comunicarse, a continuación se presentan algunas de las más empleadas. No es necesario que el profesional de este transporte las tenga descargadas en su teléfono, aunque sí recomendable, principalmente aquellas que son gratuitas.

Algunas aplicaciones móviles utilizadas como recurso facilitador de la comunicación son:

“Transcripción instantánea”



[Acceso a la descarga desde este enlace: para Android 5.0 y versiones posteriores](#)

Muestra en la pantalla del móvil una transcripción en tiempo real de lo que dicen otras personas y de los sonidos que se producen alrededor, para que la persona con discapacidad auditiva pueda leerlo en la pantalla y así participar en la conversación fácilmente. Permite hacer transcripciones en más de 70 idiomas y dialectos y si se utilizan dos idiomas, permite cambiar rápidamente entre ambos.

“ListenAll”



[Acceso a la descarga desde este enlace: para Android 5.0 y versiones posteriores y](#)

[Desde este enlace para: iOS 10.3 y versiones posteriores](#)

Esta aplicación es capaz de transcribir en tiempo real lo que se está diciendo en el entorno del usuario, permitiendo a las personas sordas o personas con discapacidad auditiva participar en una conversación. Les permite leer en el dispositivo móvil la transcripción de la voz de otra persona.



Es una aplicación especialmente diseñada para la integración de personas con discapacidad auditiva, aunque también puede ser muy útil para personas con limitaciones en la escritura manual ya que podrán dictar a su dispositivo móvil lo que quieran plasmar en un texto.

“Ava”



[Acceso a la descarga desde este enlace: iOS versión 9.0 o posterior](#)

Esta aplicación transcribe voz a texto en formato chat.

Facilita las conversaciones en grupo a las personas con discapacidad auditiva. Transcribe las conversaciones de los participantes y las muestra en pantalla, como si fuese un chat de mensajería instantánea.

La principal característica de Ava es que crea un chat en el que se pueden unir varias personas a la vez, transcribiendo su voz a texto y diferenciando a cada una de las personas, permitiendo saber quién dice cada cosa.

3.4 Atención a las personas sordociegas

“Las personas con sordoceguera son aquellas con un deterioro combinado de la vista y el oído que dificulta su acceso a la información, a la comunicación y a la movilidad. Esta discapacidad afecta gravemente las habilidades diarias necesarias para una vida mínimamente autónoma, requiere servicios especializados, personal específicamente formado para su atención y métodos especiales de comunicación”⁶. Este grupo de personas es muy heterogéneo, ya que se pueden presentar diversas combinaciones en cuanto a sus capacidades visuales y auditivas. Por ejemplo, mantener resto visual funcional en ausencia de función auditiva o viceversa. Las personas con sordoceguera suelen utilizar, como apoyo en su deambulación un perro

⁶ Artículo 4 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](#)



guía, un bastón de color rojo y blanco identificativo de la sordoceguera, o el apoyo de un guía – intérprete para la comunicación . También pueden beneficiarse del uso de prótesis auditivas o productos para baja visión.

Entre las recomendaciones para mejorar el trato y la comunicación con personas con sordoceguera están las siguientes:

- Utilice el nombre de la persona que va a viajar, si lo sabe, o toque ligeramente el hombro o el brazo mientras se presenta para demostrar que se está dirigiendo a ella. No toque o agarre el brazo inesperadamente.
- Pregunte qué tipo de asistencia necesita y cómo puede prestársela.
- De tiempo a la persona para que indique lo que necesita. Si no comprende el mensaje, pida que lo repita. Así evitará malentendidos.
- De tiempo a la persona para comprender lo que le dice, máxime si se trata de indicaciones relacionadas con la ubicación en el espacio.
- Aunque la persona viaja con un guía interprete, dirija sus preguntas hacia ella, ya que es su cliente.
- Utilice términos concretos para orientar a la persona. Por ejemplo, “a su derecha” en lugar de “ahí”.
- Si ha de frenar bruscamente, explique lo que ha ocurrido, para que la persona se tranquilice.
- Si la persona viaja con perro guía, este debe acompañarla siempre. Lo más habitual es que viaje tumbado a sus pies, aunque esta opción puede depender de las posibilidades de espacio del taxi o VTC. Si no fuera posible, pregunte dónde prefiere que se coloque el perro guía.



- Si la persona tiene restos visuales, podría beneficiarse de la lectura labial. En cualquier caso, hable de forma clara, dejando ver el movimiento de los labios, pero sin exagerarlo.
- Si la persona utiliza una prótesis auditiva (audífono; implante), hable sin gritar ni exagerar el habla.
- Es posible que la persona utilice algún sistema, dispositivo o producto que le facilita su comunicación con otras personas. Conocerlos por parte del profesional del transporte ayudaría al cliente.

A continuación mostramos algunos ejemplos de estos medios de comunicación, que pueden ser de utilidad en la relación con el profesional del taxi o VTC:

- **Mayúsculas sobre la palma:** se escribe con el dedo índice las letras en mayúsculas que componen las palabras, una sobre otra, y en el centro de la palma de la mano de la persona con sordoceguera.
- **Uso de una tablilla de comunicación:** se trata de una pequeña tabla con las letras mayúsculas impresas en vista y relieve junto a su transcripción en Braille. Para comunicar un mensaje, se coge el dedo de la persona con sordoceguera y se le hace tocar las letras de la tablilla que componen las palabras, para que así pueda comprenderlo.
- **Uso de la aplicación "Comunicador táctil ONCE",** desarrollada por el Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT). Unidad Técnica de Sordoceguera (UTS)



[Acceso a la descarga desde este enlace: para Android 4.1 y versiones posteriores](#) y

[Desde este enlace: para iOS 10.0 y versiones posteriores](#)

Es una herramienta que permite la comunicación entre las personas sordociegas y sus interlocutores a través del intercambio de información escrita y accesible.

Permite a la persona sordociega, de forma accesible a las características visuales y de manera presencial, la emisión de mensajes escritos ante interlocutores y el acceso a la respuesta de estos.

Además, el comunicador Táctil ONCE permite al usuario sordociego la utilización de mensajes pregrabados con anticipación para iniciar una comunicación o utilizarlos durante la misma.

Dispone de la posibilidad de utilizar el programa como un editor accesible de textos, bien para utilizarlos en otras aplicaciones o en el propio comunicador.

- A la hora de pagar, informe claramente sobre la tarifa que marca el taxímetro.
- Cuando le dé el dinero a la persona, diga la cantidad en alto antes de guardarlo. Coloque el cambio directamente en su mano y dígalo en voz alta entregándole primero las monedas y a continuación los billetes, el de mayor valor primero.
- Al llegar al destino informe dónde se encuentra, ofrezca ayuda para salir del vehículo si la necesita, describa claramente los alrededores y guíele hacia un lugar seguro.
- Por último, comunique que se marcha. No deje a la persona sola sin advertírselo antes.



3.5 Atención a las personas con limitaciones en la comunicación oral

Si la persona presenta dificultades en la comunicación oral, la interacción con el profesional del transporte puede verse comprometida. En este sentido, el profesional debe de conocer que existen diferentes sistemas de comunicación y permitir que la persona lo utilice para comunicarse durante la prestación del servicio.

Para facilitar que la persona y el profesional compartan el mismo código comunicativo, y así hacer posible una comunicación eficaz y segura, podría disponerse siempre, dentro del vehículo, de una **“hoja de comunicación”**⁷ como recurso facilitador, ver [anexo I](#).

Como medida importante y complementaria a la implantación de este tipo de recursos comunicativos, sería necesario que, en la formación básica a los profesionales de este medio de transporte, se incluyera información sobre comunicación aumentativa – alternativa, cómo relacionarse con personas usuarias de estos sistemas de comunicación y los beneficios que supone para la mejora en la calidad del servicio.

Otras recomendaciones para los profesionales pueden ser:

- El profesional debe saber que existen diferentes sistemas alternativos o aumentativos de comunicación con el cliente, como por ejemplo, comunicadores, aplicaciones móviles que convierten texto a voz, aplicaciones de imágenes o pictogramas, cuadernos de comunicación, etc.
- No dé por supuesto que las dificultades de comunicación implican que la persona no sabe qué quiere decir o dónde quiere ir.
- Si la persona se dirige a usted utilizando su sistema de comunicación, respóndala a ella y no a su acompañante

⁷ “Hoja de comunicación”. Hoja de apoyo a la interacción comunicativa entre viajeros con limitaciones en la comunicación oral y los profesionales del taxi o de los vehículos de transporte con conductor (VTC)



- De tiempo a que la persona conteste a sus preguntas utilizando su sistema de comunicación. No se adelante intentando adivinar lo que quiere decir, porque la interrupción puede ocasionarle confusión.
- Si no entiende qué comunica la persona, pida que lo repita. Probablemente no tenga ningún inconveniente en hacerlo y es mejor garantizar la comprensión.
- Observe cómo afirma o niega la persona (por ejemplo, moviendo la cabeza, sonriendo o poniéndose seria, con la mirada, etc.). Le será de utilidad cuando realice preguntas cerradas de respuesta si/no.
- Aunque la persona no tiene por qué presentar limitaciones en la comprensión, puede ser recomendable utilizar frases sencillas y cortas, pero sin infantilizar el mensaje ni tratarla como si tuviera menos edad.
- Use la hoja de comunicación si considera que será de utilidad para facilitar el diálogo con la persona.

3.6 Atención a las personas con discapacidad intelectual

“La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.

La discapacidad intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad parecerá menor”⁸.

⁸ Información extraída de la página web de [Plena Inclusión](#)



Una buena parte de las personas con discapacidad intelectual tiene gran autonomía, y no necesita muchos apoyos para realizar un viaje en este medio de transporte.

Algunas recomendaciones pueden ser:

- Trate a la persona según su edad, con respeto y dignidad.
- Exprese el mensaje de forma clara y en un orden lógico.
- Utilice palabras sencillas, concretas y frases breves. Repita la información si es necesario.
- Permita a la persona que va a viajar, que se tome su tiempo.
- Responda de una manera tranquila y profesional.
- Utilice el lenguaje corporal y los gestos para mostrarle que está dispuesto a ayudarle.

3.7 Atención a las personas con otras discapacidades

Algunos tipos de discapacidades no son evidentes y por lo tanto no se puede saber inmediatamente si una persona puede necesitar asistencia.

Las discapacidades psicosociales, orgánicas o del desarrollo, daño cerebral y enfermedad mental, son algunos ejemplos de discapacidades que pueden no detectarse fácilmente.

Cuando las personas en general, reaccionan de manera inesperada, no se puede asegurar que su comportamiento sea debido a una discapacidad o a otros factores relacionados con el entorno o, como en el caso que nos ocupa, con el viaje en taxi o VTC.

En realidad, no es necesario conocer las razones del comportamiento inesperado, pero sí aplicar los mismos principios de respeto y cortesía que para cualquier otro pasajero mostrando una actitud calmada y comprensiva.



4 Incorporación de otros enfoques de accesibilidad, física, sensorial y comunicativa

Con el fin de ir hacia un taxi o VTC con accesibilidad universal, que puedan utilizarlo con comodidad y seguridad todas las personas, independientemente de su discapacidad o dificultades en la movilidad y partiendo de los requisitos mínimos que, según la legislación vigente, tiene que cumplir un vehículo taxi para que sea considerado accesible, vamos a mostrar a continuación diferentes productos y tecnologías de apoyo que se pueden incorporar en los vehículos, para mejorar la accesibilidad tanto física como sensorial y cognitiva de este medio de transporte.

4.1 Más accesibilidad física

Algunos dispositivos que facilitan el acceso al vehículo:

- o **Asientos multifunción**



Asientos especiales diseñados para facilitar el acceso y la salida del vehículo. Pueden realizar diferentes funciones como giro, desplazamiento, elevación o extracción.

- o **Cojín giratorio**



Formado por dos círculos unidos por un punto central. El deslizamiento de una superficie sobre la otra del cojín, facilita el acceso al asiento del vehículo.

o **Superficie de transferencia**



Tabla o superficie abatible, instalada en el lateral del asiento del vehículo, de funcionamiento manual o motorizado y que facilita el acceso o salida de las personas con movilidad reducida.

o **Agarradores y asideros portátiles**



El agarrador es un dispositivo que se coloca en la parte superior del marco de la ventana del vehículo o bien en el agarrador de serie, facilitando la entrada y salida al vehículo.



El asidero portátil, es una manivela que se inserta en el pestillo en forma de "U" del marco de la puerta del vehículo, que es una de las zonas más resistentes, proporcionando así un punto de apoyo sólido para facilitar el acceso y salida del vehículo.

4.2 Más accesibilidad sensorial y comunicativa

La inclusión de recursos para la comunicación es un apoyo necesario e imprescindible dada la heterogeneidad dentro de la discapacidad y vendría a completar el enfoque de accesibilidad universal y diseño pensado para todas las personas.

La incorporación de actuaciones de accesibilidad sensorial y comunicativa en el taxi y en los VTC accesibles facilitará una mejor

relación con el cliente con discapacidad, y por tanto una mayor garantía de comprensión entre el conductor y el pasajero, tanto al comunicar el viaje solicitado como al finalizar el mismo.

Entre los productos y tecnologías de apoyo que pueden resultar de utilidad para mejorar la comunicación entre el profesional del transporte y el pasajero, estarían los siguientes:

o **Bucle magnético**

Sistema de sonido que transforma la señal de audio en un campo magnético que es captado por las prótesis auditivas dotadas de posición 'T'.



Para las personas que utilizan prótesis auditivas (audífono, implante), una solución que mejora la comunicación con el interlocutor es la instalación de bucle magnético o lazo de inducción en el interior del vehículo, amplificando el sonido y minimizando el ruido de fondo. Esta opción permite a la persona utilizar la posición T de su prótesis para escuchar de forma más nítida y clara, facilitando así la comunicación con el conductor.

o **Espejo retrovisor panorámico**



Es un espejo más amplio que el que viene de serie en el vehículo. Permite visualizar el interior del vehículo mejorando la comunicación con el cliente y consiguiendo un mayor campo de visión periférica que puede mejorar la seguridad en el transporte.

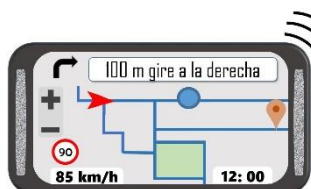
La instalación de este dispositivo, mejoraría enormemente la comunicación a través de lectura labial entre el profesional del transporte y la persona con discapacidad auditiva.

- o **Taxímetro con sistema de comunicación por síntesis de voz.**



La incorporación de taxímetros con sistema de salida de voz (taxímetros parlantes), garantizaría que la persona con discapacidad visual escuche el precio de la prestación del servicio.

- o **Uso del GPS (Sistema de Posicionamiento Global) con síntesis de voz activada**



En este caso no hablamos de incorporar un nuevo producto sino del uso de una opción de ese producto en sí, ya que todos los GPS llevan incorporada salida de

voz para poder activarla o desactivarla en función de nuestras necesidades.

La recomendación a los conductores consistiría en que pregunten a la persona si quiere ir escuchando las indicaciones que le puede proporcionar el GPS sobre el recorrido que está realizando.

- o **Incorporación de una hoja de comunicación para facilitar la interacción de la persona con el profesional**



La implementación y uso de este recurso reduce la incertidumbre que puede generar una dificultad comunicativa entre el cliente y el profesional del transporte y además,

favorece la transparencia en la información ofrecida y la confianza hacia dicho servicio.



5 Bibliografía

5.1 Legislación y Normativa

- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- UNE 26494. Vehículos de carretera. Vehículos para el transporte de personas con movilidad reducida. Capacidad igual o menor a nueve plazas, incluido el conductor y sus posteriores modificaciones.
- 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.

5.2 Documentos de referencia

- "Directrices de la Unión Internacional del Transporte por Carretera (IRU) para la accesibilidad en los taxis, creadas por IRU Group "Taxis and Hired Cars with a Driver".
- Álvarez, R. et al. (2013): Guía de buenas prácticas sobre personas con discapacidad para profesionales de la comunicación: Manual de estilo. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Real Patronato sobre Discapacidad (2019) Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación.
- Predif. Atención al cliente con necesidades especiales.
- Ceapat 2014. Serie Transporte y Movilidad. Productos que facilitan el acceso al vehículo.



6 Anexo I. Modelo general de las “hojas de comunicación”

A continuación se adjunta un modelo general de las “hojas de comunicación” que pueden ser impresas para su uso por parte de los profesionales del transporte.

Esta hoja incluye pictogramas, el alfabeto y números, además de mensajes básicos y vocabulario relacionado con las peticiones y preguntas que se suelen hacer antes y después del viaje.

Su uso por parte de los profesionales del taxi y de los VTC mejorará la comunicación con la persona con limitaciones en la comunicación oral antes de comenzar el viaje y al finalizarlo.

Hoja de apoyo a la interacción comunicativa entre viajeros con limitaciones en la comunicación oral y conductores de taxi o de transporte con conductor (VTC)

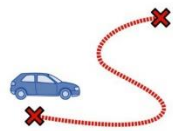
Esta hoja incluye **pictogramas, alfabeto y números**.

Contiene **mensajes básicos y vocabulario relacionado** con peticiones y preguntas sobre el recorrido.

Su uso **mejorará la comunicación con el viajero** antes de comenzar el viaje y al finalizarlo.

Comunicar el destino

Incluye los mensajes necesarios para expresar el lugar de destino.



Pueden tener limitaciones en la comunicación oral, entre otras, personas con discapacidad, personas mayores o personas de otros países.

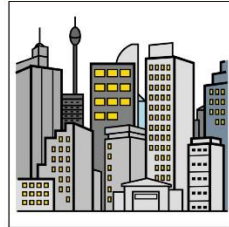
Voy a deletrear el nombre de mi destino ...



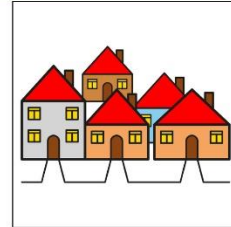
Tengo mi destino apuntado en un papel



Calle ...



Ciudad, pueblo...



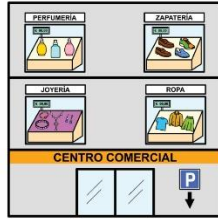
Barrio ...



Plaza...



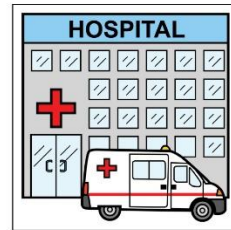
Parque ...



Centro Comercial ...



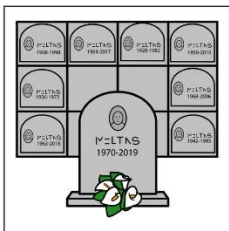
Hotel...



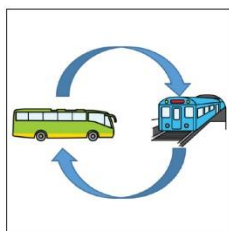
Hospital ...



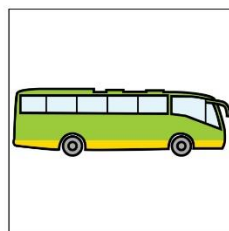
Tanatorio ...



Cementerio ...



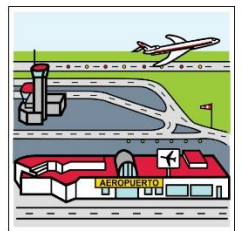
Intercambiador de...



Estación de autobuses ...



Estación de tren ...



Aeropuerto ... Terminal número ...

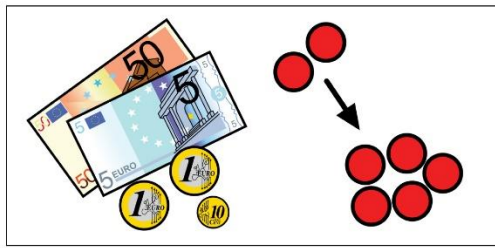
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
k	l	m	n	ñ	o	p	qu	r	s
t	u	v	w	x	y	z			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Condiciones del viaje

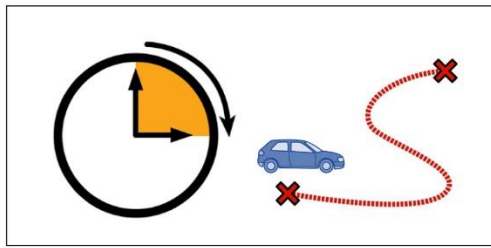
Incluye las preguntas necesarias para conocer las condiciones del viaje.



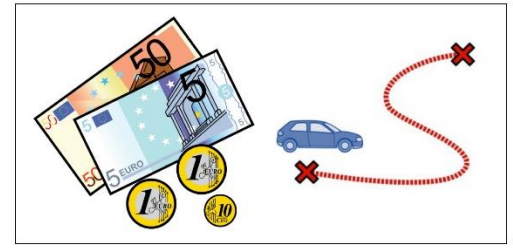
La comprensión del mensaje entre conductores y clientes es fundamental para ofrecer un servicio con transparencia.



¿Cuánto cuesta el suplemento?



¿Cuánto tiempo durará el viaje?

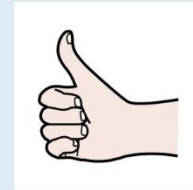


¿Cuánto dinero costará el viaje?

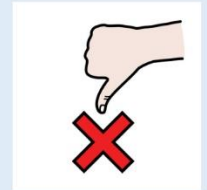
Al llegar al destino



Incluye los mensajes necesarios al final del viaje.



Bien



Mal



¿Cuánto es?



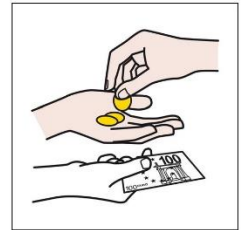
Un recibo



Pagar con tarjeta



Hoja de reclamaciones



Cambio



Recomendaciones para el conductor o conductora:

¿Cómo se usa esta hoja de comunicación?

Lo más habitual será que la persona haya preparado su viaje con antelación, así como los mensajes necesarios para expresar su petición. Por tal motivo, si la persona dispone de un sistema de comunicación alternativo propio, es fundamental que le permita usarlo, para que le explique dónde quiere ir y realice las preguntas que quiera hacerle. Invertir unos minutos de tiempo para asegurar la comprensión del mensaje evitará malentendidos y será garantía de un servicio de calidad para el cliente.

Si la persona no dispone de un sistema alternativo de comunicación, muéstrole esta hoja. Enseñe las dos caras y señale primero la zona de los mensajes previos al inicio del viaje. Ofrezca a la persona la oportunidad de señalar sobre los pictogramas y las letras para indicar su destino. No se preocupe, la persona sabe dónde quiere ir y se encargará de hacérselo saber. Pregunte lo que no entienda y ofrézcale nuevamente la hoja al finalizar el viaje.

Dedicar unos minutos a entender a la persona asegura un servicio adecuado y un cliente satisfecho.



MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030



Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas

Pictogramas ARASAAC

Procedencia: ARASAAC (<http://arasaac.org>)
Propiedad: Gobierno de Aragón

CEAPAT – IMSERSO

C/ Los Extremeños 1 (Esquina Avda. Pablo Neruda)

28018 Madrid

Teléfono: 91 703 31 00

Correo electrónico: ceapat@imserso.es

Twitter: @Ceapat

LinkedIn: Ceapat Imserso

Página Web: www.ceapat.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Centro de Referencia Estatal
de Autonomía Personal
y Ayudas Técnicas