

Breve guía para personas con trastorno del espectro del autismo

ACCESO Y DISFRUTE A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Con la colaboración de



Esta guía breve nace de la necesidad de hacer más comprensible el proceso de acceso y disfrute de los establecimientos hoteleros para las personas con trastorno del espectro del autismo (en adelante TEA) con el fin de incrementar su autonomía en la experiencia, empleando un recurso de apoyo basado en la accesibilidad cognitiva.

En aras de avanzar hacia un ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, en el año 2008 se ratifica en España la **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**. En ella, el artículo 30 recoge de manera específica la *"Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte"* reconociendo no sólo el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, de la vida cultural, sino también estableciendo la necesidad de poner en marcha las medidas necesarias para asegurar el ejercicio efectivo del mismo.

Este material pretende actuar como una **guía de apoyo para la persona con TEA** a lo largo de su experiencia en un hotel, permitiendo la anticipación de los lugares y situaciones que podrá encontrar a lo largo de la misma, a través de recursos de apoyo adecuados de manera específica para el colectivo.

La **accesibilidad cognitiva** es la propiedad que tienen aquellos entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que resultan **inteligibles o de fácil comprensión**. Por tanto, se considera que un entorno es cognitivamente accesible cuando todas las personas pueden comprenderlo y utilizarlo de manera sencilla. Para conseguirlo, se ponen en marcha diferentes recursos, entre los que se encuentran la lectura fácil y los apoyos visuales, que se emplean en este documento para promover la autonomía y la participación de las personas con TEA en la comunidad.

Esta breve guía constará de una serie de pasos acompañados de imágenes de un hotel, en el que se establece un recorrido por los lugares principales a los que suele acudir la persona con TEA y familia dentro mismo a lo largo de su estancia. Su finalidad es anticipar y preparar la misma, dotando a la persona con TEA de un mayor conocimiento de la situación y permitiendo un afrontamiento positivo de la misma.

Para la realización de esta guía debemos agradecer la colaboración del equipo de **Ilunion Suites Madrid**, que nos ha mostrado su total implicación en el proyecto y ha colaborado en la realización de los apoyos visuales y aportando recursos gráficos. Su sensibilidad e implicación con el Tercer Sector sin duda marcan la diferencia en el avance hacia una sociedad más diversa, tolerante y accesible.

EL HOTEL: INFORMACIÓN GENERAL

Cuando te vas de vacaciones
puede que duermas en un **hotel**.

Un hotel es un edificio donde hay habitaciones
para dormir fuera de casa.

Gracias a esta guía puedes conocer más información
sobre lo que tienes que hacer cuando llegas a un hotel
y cómo disfrutar durante el tiempo que estés allí.

Las fotografías en esta guía muestran un hotel de Madrid.

El hotel se llama Ilunion Suites Madrid.

Todos los hoteles son diferentes, pero los pasos a seguir son los
mismos.

El proceso que tienes que hacer es muy parecido.

Esta guía sirve de apoyo
para ser más autónomo o autónoma en un hotel.

Indica los pasos generales que debes hacer al llegar al hotel
y da información sobre cuestiones importantes.

Así puedes disfrutar de tus vacaciones
de forma más autónoma.

PREPARO MI VIAJE

1

Antes de salir de viaje, es importante que

- Tengas escrita la dirección del hotel
- Guardes en tu maleta o mochila tu documentación (DNI o pasaporte)
- Lleves impreso o en tu móvil el número de reserva de la habitación o la confirmación de la reserva de la agencia de viajes

DIRECCIÓN:
C/ López de Hoyos, 143, 28002, Madrid
(Madrid)

+



o



+

Nueva reserva		Lista de reservas	
Reserva confirmada			
Código de PNR:		Número de confirmación:	
 			
Datos del hotel			
Información sobre la permanencia		Información del viajero	
1 habitación, 4 noches		Nombre:	
Entrada: domingo, 31 de julio 2016			
Salida: jueves, 4 de agosto 2016			
Pago		Precio total: EUR	
Garantía de hotel		Precio total por 1 habitación	
Cuenta de la agencia		Precio total, incluidos impuestos obligatorios, recargos y suplementos	
Rate Details			
Descripción de habitación y tarifa			
Condiciones de cancelación			

LLEGADA AL HOTEL

La entrada al hotel está señalada con varios carteles.

Los carteles nos dan información acerca del hotel.



1. En un cartel pone una "H" con unas estrellas debajo.

La **letra H** significa que estás en un hotel

Las **estrellas** indican la categoría del hotel.

Cuantas más estrellas, más categoría.

El máximo son 5 estrellas

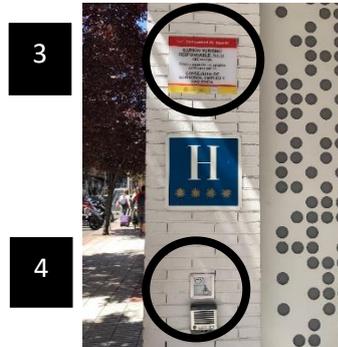
En este caso, el hotel tiene cuatro estrellas.



2. Suele haber un cartel con el nombre del hotel



Puede haber más carteles que dan más información acerca del hotel.



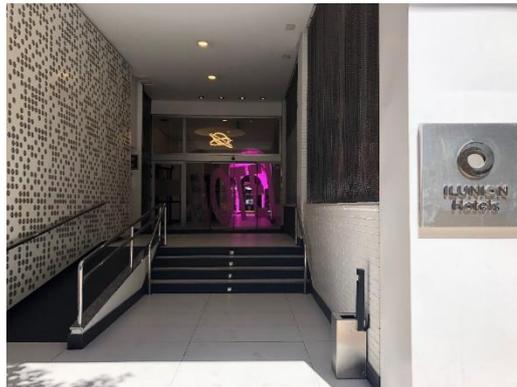
El cartel número 3 indica que el hotel es además un centro especial de empleo



El cartel número 4 señala un interfono para que las personas con dificultades de movilidad puedan pedir asistencia del personal del hotel.



Puedes entrar en el hotel por las escaleras o por la rampa de acceso



REGISTRO O CHECK-IN

Cuando entras en el hotel encuentras la **recepción**

O un cartel que me indica donde está.

La recepción de un hotel es la estancia general donde se encuentran el personal del hotel para recibirte y ayudarte a lo largo de tu estancia.

En ocasiones hay gente esperando, así que tienes que esperar tu turno.

1

En la recepción debes ir a los **mostradores** donde el personal del hotel te dará:

la llave de tu habitación y

la información sobre el hotel y tu estancia en la ciudad



2

La persona en el mostrador te pedirá varias cosas:

-tu nombre completo,

tu DNI y

|

a confirmación de tu reserva



3

La persona del hotel hará varias cosas

- busca tu reserva,
- te pide que firmes un papel con tus datos,
- te da la **llave** de tu habitación y
- también te puede dar información general del hotel y de la ciudad donde te encuentras.

Tú puedes preguntar a la persona del mostrador:

- si tu reserva tiene incluido el servicio de desayuno
- si tu reserva tiene incluido el servicio de comida
- si tu reserva tiene incluido el servicio de cena



La llave puede ser de diferentes formas:

- puede ser una llave o
- puede ser una **tarjeta**.

Debes guardarla durante toda tu estancia y entregarla el último día antes de irte.



4

En la recepción también te dicen tú número de habitación y la planta.
Generalmente, el primer dígito del número de habitación indica la planta.

LLEGADA A LA HABITACIÓN

1

Cuando termines el registro, coges tu documentación y tu maleta y te diriges hacia la zona donde están los **ascensores**.



2

Después de darle al botón de llamada,

debes esperar a que la puerta del ascensor se abra.

Si hay mucha gente y el espacio para ti es pequeño

puedes esperar al siguiente ascensor.

3

Dentro del ascensor,

Foto dentro

debes pulsar el botón de la planta de tu habitación.

A veces otras personas en el ascensor

te preguntan a qué piso vas y pulsan el botón por

ti.

4

Cuando el ascensor se pare

tienes que confirmar que te encuentras en la planta que quieres.

Generalmente hay una señal enfrente del ascensor

que indica el número de planta.

En la imagen, el número 3 indica que estás en la 3ª planta.



5

Al salir del ascensor también hay una señal que indica la dirección hacia la que está tu habitación. Por ejemplo: si tu habitación es la 3318 tienes que ir por el pasillo de la izquierda.



6

Por el pasillo, tienes que mirar a los dos lados para encontrar tu habitación.

Las habitaciones están señaladas con números. El número de la habitación debe ser el mismo que el número que te dijeron en recepción o que está escrito en tu tarjeta.

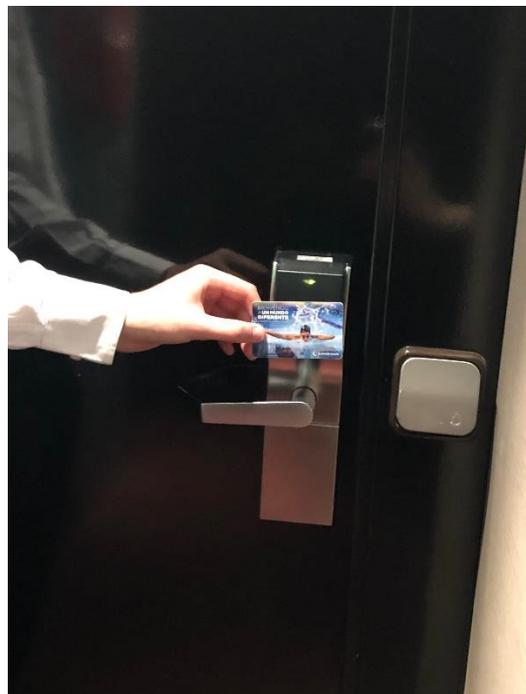


7

La puerta de la habitación suele abrirse con la tarjeta.

Tienes que acercar la tarjeta al lector que hay en la puerta.

Cuando la puerta se abre, una luz verde se enciende en el lector y también suele hacer un sonido.



DENTRO DE LA HABITACIÓN

1

A veces hay al lado de la puerta un lugar donde colocar la tarjeta para que la habitación tenga electricidad.

Tienes que meter la tarjeta por la ranura para tener electricidad en la habitación y poder dar la luz o ver la televisión.

Mientras estás en la habitación, la tarjeta tendrá que estar ahí colocada.

Cuando salgas de la habitación,

Tienes que sacar la tarjeta de la ranura.



2

Es recomendable que revises la habitación para poder conocer donde está todo lo que necesitas y poder preguntar las dudas que tengas al personal del hotel.



3

Por las mañanas, el servicio de limpieza recorre las habitaciones para limpiarlas.

Mientras estas durmiendo, o si no quieres que pase por la tuya,

tengo que poner en la puerta una tarjeta que pone "no molestar"



4

Algunas veces, el desayuno, la comida o la cena están incluidos en el precio de la habitación.

Si tu reserva incluye el desayuno, la comida o la cena tienes que buscar el restaurante cuando sea la hora.

El restaurante suele tener un cartel en la puerta.



5

En algunos restaurantes hay mesas que están reservadas para personas con dificultades de movilidad.

Suelen tener un cartel o señal.



SALIDA O CHECK-OUT

1

El día que termina tu estancia en el hotel debes recoger todas tus cosas, coger la tarjeta de tu habitación e ir a los mostradores de recepción.

2

En los mostradores de recepción, tienes que entregar la tarjeta de tu habitación.

Puede que también te pregunten si tienes algún gasto más en los servicios del hotel.



3

La persona de recepción te dará la factura del hotel



4

Ya has terminado el proceso de salida o check-out.

Debes despedirte, coger tu maleta y dirigirte a la salida.

