



GUIA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
AUMENTANDO LA ACCESIBILIDAD A LOS TAXIS Y LA
ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O
MOVILIDAD REDUCIDA

RECOMENDACIONES PARA TAXISTAS
ATENCIÓN A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD
Servicio del Taxi
2024 - V.12.0

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. Asesoramiento y recomendaciones | 2 |
| ❖ Comunicación..... | 2 |
| ❖ Comportamiento..... | 3 |
| 2. Recomendaciones específicas para personas con discapacidad visual..... | 4 |
| ❖ Recomendaciones para los taxistas | 4 |
| ❖ Recomendaciones a taxistas sobre personas que viajan con un perro guía..... | 5 |
| ❖ Pago..... | 5 |
| ❖ Durante el trayecto | 5 |
| ❖ A la llegada..... | 5 |
| 3. Recomendaciones específicas para personas con discapacidad auditiva..... | 6 |
| ❖ Recomendaciones para los taxistas | 6 |
| ❖ En situaciones de recogida o en destino, o cuando esté en situación de mantener una conversación con el pasajero o pasajera..... | 6 |
| 4. Recomendaciones específicas para personas con dificultades de habla | 8 |
| 5. Recomendaciones específicas para personas con movilidad reducida | 9 |
| ❖ Clientes que utilizan silla de ruedas..... | 9 |
| ❖ Recomendaciones generales antes de subir al vehículo | 12 |
| ❖ Recomendaciones generales durante el trayecto | 12 |
| 6. Recomendaciones específicas para personas con discapacidades no evidentes | 14 |
| ❖ Recomendaciones generales | 14 |
| ❖ Clientes con discapacidad intelectual, del desarrollo y enfermedades neurológicas..... | 14 |

1. Asesoramiento y recomendaciones

El objetivo¹ de estas directrices es ofrecer asesoramiento y recomendaciones a taxistas para aumentar su concienciación y ayudarles a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a su clientela y, en particular, a personas con alguna discapacidad o con movilidad reducida. Este grupo también incluye a personas mayores, mujeres embarazadas, padres y madres con bebés, niños y niñas en edad escolar, etc.

Es importante recordar que las personas con discapacidad merecen ser tratadas con respeto y cortesía. Sin embargo, podrían tener necesidades especiales de las que debemos ser conscientes para contribuir a una mayor satisfacción del servicio. Además, es posible que necesiten asistencia cuando estén en el taxi, dependiendo del grado de discapacidad de la persona y de la accesibilidad del vehículo.

Las personas mayores, las mujeres embarazadas, los padres y madres con bebés, niños y niñas en edad escolar tienen factores que limitan su movilidad y sus funciones. Se deberán aplicar las mismas directrices en lo que respecta al servicio al cliente.

❖ **Comunicación**

- Hable directamente con las personas con discapacidad. No se dirija a las personas que los acompañan a no ser que se lo indiquen.
- Utilice un lenguaje apropiado cuando hable con la persona con discapacidad. Un lenguaje apropiado se centra en la persona, no en su discapacidad. No se refiera a ella como **inválido** o **minusválido**.
- A todas las personas con discapacidad les gusta ser independientes. Ofrezca su ayuda, pero no insista en ofrecer asistencia si la rechaza
- Hable de forma clara y en un tono adecuado para mantener la privacidad de la conversación.
- Pregunte directamente qué tipo de ayuda podría necesitar. Preguntar es una muestra de cortesía y respeto.
- En el momento de dirigirse a la persona con discapacidad, es conveniente mantener el contacto visual.
- Ayude con el equipaje ofreciéndole llevarlo en el asiento o almacenándolo en el portaequipajes. En cualquier caso, si coge el equipaje de una persona hágale saber exactamente dónde lo está colocando.
- Una vez ya esté dentro del vehículo, indíquele la posibilidad de utilizar el cinturón y ofrezca su ayuda para abrochárselo si lo necesitara
- Si le pide que repita o que escriba lo que acaba de decir, hágalo despacio y con amabilidad.

¹ 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.

Durante la elaboración de estas recomendaciones se pidió y recibió consejo de representantes de organizaciones a que representan los intereses de las personas discapacitadas.

- Tratar a la persona con discapacidad según su edad real, no tender involuntariamente a infantilizar o hablar como si se tratara de alguien menor de edad.

❖ Comportamiento

- Si la persona con discapacidad tiene alguna dificultad o se mueve despacio, sea paciente y no le haga sentir culpable si comete algún error. Si propicia un ambiente positivo, se podrá concentrar en sus acciones y en su movilidad sin presión y el viaje será más rápido.
- Una persona tímida o callada puede dar la impresión errónea de ser grosera. Si mantiene una actitud calmada y amistosa hará que la situación sea más positiva. Preste atención a sus propios gestos y movimientos.
- Ofrezca su ayuda, pero no insista, respetando siempre las peticiones de la persona.
- Hacer notar siempre nuestra llegada o marcha.
- Durante el viaje no haga movimientos o frenadas bruscas. Una conducción cuidadosa y educada crea confianza con las personas que viajan y también con el resto de las personas que conducen vehículos.
- Resuelva los problemas que pudieran producirse denotando respeto y preocupación.
- No realice preguntas relacionadas con la discapacidad (pe: ¿qué le pasó? ¿desde cuándo se encuentra así? ¿le afectó mucho? etc.), pertenecen a su propia intimidad y, si desea compartirlas en el transcurso de una conversación, la persona quien las comente.

2. Recomendaciones específicas para personas con discapacidad visual

Discapacidad visual es un término amplio que se utiliza para referirse a todos los tipos de pérdida que afectan al sentido de la visión. Se refiere a la falta o disminución en la capacidad para ver adecuadamente debido a un problema que afecta a la agudeza visual (visión con resolución de la imagen) o a la pérdida de campo visual (amplitud de área que podemos captar con la mirada sin mover los ojos).

La discapacidad visual se evidencia ante los demás por algunos signos externos como el uso de bastón blanco, la compañía de un perro guía o el apoyo en un guía con visión. Asimismo, es común que estas personas utilicen las manos para la ubicación espacial y captar información a través del tacto o utilicen el oído para reconocer lugares, objetos o apreciar distancias.

Los vehículos autotaxi del ayuntamiento de Madrid deben llevar una identificación con los datos de número de licencia taxi, matrícula y número de plazas en *Braille*, que normalmente estará colocada en la puerta derecha trasera, alrededor del tirador de apertura de la puerta, a una altura accesible con la mano. Asimismo, deben ofrecer las tarifas en *Braille* al usuario o usuaria con discapacidad visual.

Además, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las personas usuarias del taxi y profesionales del sector una aplicación móvil llamada **TX-MAD** para proporcionar información de interés del servicio del taxi de Madrid de manera accesible a personas con discapacidad visual.

❖ Recomendaciones para los taxistas

- Utilice el nombre de su cliente, si lo sabe o tóquelo ligeramente el brazo mientras se presenta para hacerle ver que se está dirigiendo a él o ella. No le toque o le agarre el brazo de repente.
- Pregúntele qué tipo de ayuda necesita y cómo puede prestársela. Mucha gente puede manejarse por sí misma sin necesidad de asistencia.
- Si su cliente con discapacidad visual, bien persona ciega, bien persona que posee un resto de visión, le pide que le guíe hasta el vehículo, póngase a su lado y ofrézcale su brazo.
- Ofrézcale su brazo pegado al cuerpo. No tire de su brazo y nunca le agarre por el brazo que sujeta el bastón o el arnés del perro guía.
- Infórmele sobre obstáculos como escaleras o puertas giratorias. Camine más despacio y anuncie el obstáculo antes de llegar. Si no está seguro de cómo superar un obstáculo, pregúntele.
- A su llegada al vehículo, informe a su cliente del tipo de vehículo y de la dirección en la que está orientado. Para ayudarle a sentarse, utilice uno de estos dos métodos:
 - Conduzca su mano hasta la manilla de la puerta.
 - Sujete la manilla de la puerta con la mano del brazo que utilice para guiarle y deje que la otra persona deslice la mano por su brazo hasta alcanzarla.



❖ Recomendaciones a taxistas sobre personas que viajan con un perro guía

- Si su cliente tiene un perro guía, vaya al lado contrario del animal (por lo general será el derecho) y ofrézcale su brazo. Su cliente soltará el arnés del perro y sujetará la correa, lo que indica al perro que debe estar en reposo, no trabajando.
- Nunca coja el arnés de un perro guía o interfiera con él sin el permiso de su dueño/a.
- Pregunte a su cliente dónde prefiere que se coloque el perro. En un taxi normal, la persona invidente viajará en el vehículo con el perro guía tumbado a sus pies, o bien.

❖ Pago

- Infórmele claramente sobre la tarifa que marca el taxímetro.
- Cuando le dé el dinero, diga en alto la cantidad que le ha dado antes de guardarlo.
- Ponga el cambio directamente en su mano.
- Cuente en alto el cambio.
- Dele primero las monedas y luego los billetes, el de mayor valor primero. Muchas personas invidentes o con ceguera parcial doblan los billetes para distinguirlos. Diga cuál es cada billete cuando le dé el cambio y dele tiempo para doblarlos.

❖ Durante el trayecto

- Durante el viaje debe informarle sobre cualquier retraso o desviación de la ruta esperada.
- Para describir indicaciones utilice las palabras "de frente", "a la espalda", "a la izquierda" o "a la derecha" e indique siempre desde el punto de vista de la persona. Cuando hable no tenga miedo a utilizar palabras como "ver" o "mirar".
- Informe a su cliente antes de llegar a su destino. Déjele tiempo para bajar del vehículo, dependiendo de la cantidad de equipaje y de sus necesidades.

❖ A la llegada

- A la llegada al destino dígame dónde se encuentran, ofrézcale ayuda para salir del vehículo y guíele a un lugar seguro antes de marcharse.
- A la hora de dar direcciones verbalmente a una persona invidente o con ceguera parcial estas instrucciones deben ser simples y concisas. Diga "gire a la derecha" o "gire a la izquierda" o "pase por delante/detrás del vehículo", y evite expresiones como "por aquí" o "para allá".
- Ofrézcale una descripción de sus alrededores. Es mejor situar a su cliente cerca de una pared, junto a una puerta u otra persona, que dejarle en mitad de la calle o en mitad de una habitación
- Si entra en un espacio cerrado, descríbale el entorno: cómo de grande es, quién hay, qué tipo de mobiliario tiene, etc.
- Finalmente, comunique a la persona con discapacidad visual que se marcha.

3. Recomendaciones específicas para personas con discapacidad auditiva

Discapacidad auditiva es un término amplio que se utiliza para referirse a todos los tipos de pérdida auditiva. Se refiere a la falta o disminución en la capacidad para oír claramente debido a un problema en algún lugar del aparato auditivo.

La pérdida de audición puede fluctuar desde la más superficial hasta la más profunda, a la cual comúnmente, se le llama sordera.

Muchas personas sordas utilizan lengua de signos para comunicarse.

La lectura de labios ayuda a las personas con discapacidad auditiva y se basa en la observación de los movimientos labiales y los gestos faciales. Si la pérdida de audición es leve, la lectura de labios confirma y apoya al mensaje oral.

Opcionalmente, en los vehículos se puede instalar un bucle magnético o lazo de inducción, que amplifica, eliminando el ruido de fondo, la comunicación del taxista con una persona con audífono.



❖ **Recomendaciones para los taxistas**

- Comunique claramente la información importante como tarifas, pagos y otros datos sobre el viaje.
- Observe a su cliente para deducir si prefiere comunicarse por lengua de signos, por gestos, escribiendo o hablando. Si tiene problemas para entender el habla de una persona sorda o con discapacidad auditiva, hágaselo saber.

❖ **En situaciones de recogida o en destino, o cuando esté en situación de mantener una conversación con el pasajero o pasajera**

- Capte la atención de la persona antes de comenzar a hablar tocándole suavemente un hombro.
- Si la conversación va a durar más de un par de segundos, váyase a un lugar tranquilo. No hable en ambientes con mucho ruido. Los ruidos ambientales podrían amplificarse para las personas con discapacidad auditiva o las que llevan audífonos.
- Sitúese de tal manera que pueda ser visible, frente a la luz si es posible. Nunca volver la espalda cuando estemos hablando.
- Quede de frente a la persona, manteniendo el contacto visual y asegúrese de que la persona le puede ver los labios.



- Apóyese en gestos y expresiones faciales para transmitir su mensaje.
- No hablar con la mano en la boca, ni con objetos que dificulten la lectura labial.
- Hable de forma clara y pausada. Deje que se vea el movimiento natural de los labios, pero no lo exagere.
- Hay muchas palabras que comparten movimiento labial. Por ejemplo "quieres" y "tienes" no se distinguen fácilmente leyendo los labios.
- Ofrezca apoyo de la información en papel.
- En su comunicación verbal o por escrito (si se ayuda de papel) con el cliente, utilice frases cortas y sencillas.
- Compruebe la comprensión de la otra persona utilizando palabras comunes y oraciones cortas.
- Haga una pregunta cerrada (que pueda responderse con "sí" o "no") para comprobar si le ha entendido.
- Una persona sorda o con discapacidad auditiva podría pedirle que repitiese lo que acaba de decir. Sea paciente.
- Si la persona no le entiende, en lugar de repetir el mensaje palabra por palabra, reformúlelo.



4. Recomendaciones específicas para personas con dificultades de habla

Cuando una persona tiene dificultades de habla, la comunicación entre taxista y cliente podría ser más complicada.

- Tenga en cuenta que las personas con problemas del habla no tienen por qué tener problemas cognitivos o intelectuales.
- Descubra la manera en que la persona desee comunicarse.
- En situaciones de recogida o cuando se deja la persona en su destino, procure mantener contacto visual.
- No interrumpa o termine las frases de su cliente.
- Pregunte solo una cosa cada vez.
- En caso de que tenga problemas para entenderle, haga preguntas cerradas (que puedan responderse con "sí" o "no"). Si continúa sin entender a la persona, ofrezca apoyo de la información en papel o sugiera otra forma de comunicación.



5. Recomendaciones específicas para personas con movilidad reducida

Muchas personas tienen algún tipo de movilidad reducida. Algunas personas pueden experimentar dificultades para moverse, andar, levantarse o utilizar la parte superior del cuerpo para actividades como comer, beber, levantarse.

Las personas con movilidad reducida pueden utilizar silla de ruedas, andadores, bastones o muletas, pueden tener problemas de coordinación o problemas para mover o coordinar uno o varios miembros

❖ Clientes que utilizan silla de ruedas

Los **Eurotaxis** son vehículos taxi adaptados para el transporte de personas en silla de ruedas. También denominado taxi accesible, el Eurotaxi cuenta con una serie de elementos obligatorios, que debe conocer para su correcto uso y funcionamiento.

- Rampa entrada y salida para la silla de ruedas.



- Respaldo con reposacabezas fijo ajustable en altura y fijo a la estructura.



- Sistema de anclaje de la silla de rueda, y cinturones de seguridad para su ocupante.



- Escalón lateral escamoteable.



- Asidero en las proximidades de la superficie de alojamiento para la silla de ruedas, de color contrastado con el fondo.



- El vehículo llevará el símbolo definido en la *Norma UNE 41501* que indica que el vehículo permite la accesibilidad de personas con movilidad reducida.



- Una silla de ruedas forma parte del espacio personal de su cliente. No agarre ni se apoye sobre la silla de ruedas sin su permiso.
- Las sillas de ruedas pueden ser manuales o eléctricas.
- La persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, ella informará de cómo maniobrar.
- Las sillas de ruedas manuales las utilizan personas sin problemas de movilidad en los miembros superiores. Estas sillas son ligeras y, normalmente, bastante sencillas de montar y desmontar en el vehículo y, en la mayoría de los casos, se pueden plegar y llevar en el portaequipaje, si así lo indicase su cliente.
- Las sillas de ruedas eléctricas son utilizadas por personas con problemas de movilidad más severos en miembros superiores o con altos niveles de fatiga. Estas sillas suelen pesar mucho, y normalmente no se pueden plegar.
- Cuando empuje una silla de ruedas ponga atención a los bordillos y otros obstáculos. Para subir al bordillo, incline la silla un poco hacia atrás, levante las ruedas delanteras sobre el bordillo y empuje la silla sobre el mismo. Otra alternativa sería girar la silla y empujarla hacia atrás sobre el bordillo, aprovechando las ruedas traseras más grandes. Siempre avise de las maniobras antes de hacerlas.



- Dentro de un vehículo, deberá:
 - Utilizar el sistema de anclaje para sujetar la silla de ruedas en los puntos de anclaje indicados para ello. Evite anclar la silla a puntos móviles como reposapiés, los brazos, los radios de las ruedas o los neumáticos. Es preferible hacerlo a la estructura.
 - En caso de silla manual, pida a su cliente que active el freno de la silla o actívelo si así lo pidiese.
 - En caso de sillas eléctricas, solicite a su cliente que apague la silla de ruedas si no la apaga por propia iniciativa para que se activen los frenos electromecánicos.
 - Solicite a su cliente que se ate el cinturón de seguridad prestándole ayuda para hacerlo si se lo pidiese.
 - Ajustar en altura el respaldo y el reposacabezas fijados a la estructura del vehículo.

- Durante el trayecto, se debe evitar cualquier movimiento y/o parada repentinos.

❖ Recomendaciones generales antes de subir al vehículo

- Las personas con movilidad reducida podrían utilizar bastones, muletas, andadores o sillas de ruedas.
- Cuando le asista, pregunte primero cómo quiere que le ayude. Sírvale de apoyo u ofrézcale su brazo, pero no toque el bastón o las muletas. Actúe únicamente según le indique.
- Las sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad están personalizadas. No presuponga que sabe cómo funcionan.
- Tenga en cuenta que es más fácil subir a un taxi si la puerta está lo más cerca posible del bordillo.

❖ Recomendaciones generales durante el trayecto

- Durante el trayecto, debe evitar cualquier movimiento o parada repentina.
- Para prevenir caídas y resbalones, el taxi debe parar en un sitio con una superficie estable para que la persona pueda bajarse sin dificultad.
- En caso de que tenga que parar sobre una zona resbaladiza o al lado de un charco, recuerde advertirle antes de bajar.

➤ Cómo subir un bordillo:

- Siempre avise de las maniobras antes de llevarlas a cabo.
- Por seguridad, es conveniente subir los bordillos de frente, no de espaldas.
- Sitúe la silla de forma perpendicular al bordillo, nunca en oblicuo.
- Incline la silla levantando las ruedas delanteras y con cuidado de que los reposapiés no toquen el bordillo.
- Suba las ruedas delanteras al bordillo.
- Acerque las ruedas traseras al bordillo.
- Suba las ruedas traseras.
- Nunca intente subir más de un escalón sin ayuda.

➤ Como bajar un bordillo:

- Siempre avise de las maniobras antes de llevarlas a cabo.
- Por seguridad es conveniente bajarlo de espaldas, no de frente.
- Sitúe la silla de forma perpendicular al bordillo, nunca en oblicuo.
- Acerque las ruedas traseras al bordillo.
- Baje el escalón con las ruedas traseras.
- Incline la silla levantando las ruedas delanteras y llévela hacia atrás hasta que las ruedas delanteras y los reposapiés estén fuera del bordillo.
- Baje con cuidado las ruedas delanteras.
- Nunca intente bajar más de un escalón sin ayuda.

6. Recomendaciones específicas para personas con discapacidades no evidentes

Muchos tipos de discapacidades no son evidentes a simple vista, por lo que no se puede saber inmediatamente si una persona puede necesitar asistencia o tiene una discapacidad.

Las discapacidades psicosociales, intelectuales, del desarrollo o enfermedades neurológicas son algunos ejemplos de discapacidades que pueden no detectarse fácilmente.

❖ **Recomendaciones generales**

- La mayoría de las personas agradecen un trato amable y considerado. Un comportamiento pacífico y calmado les hará sentirse más seguras.
- No dé por sentado que la persona está en peligro o es peligrosa para los demás.
- Algunas peticiones lógicas podrían ser:
 - Que se repitan o se escriban las instrucciones.
 - Indicaciones detalladas.
 - Viajar con una persona de apoyo o con perro de asistencia.
- Responda con calma y de manera profesional.
- Ante la sensación de que la persona con discapacidad se comporta de forma extraña, intente descubrir a través de la conversación si necesita ayuda. Si la situación parece problemática, la indiferencia podría tener consecuencias peores.

❖ **Clientes con discapacidad intelectual, del desarrollo y enfermedades neurológicas**

Algunas personas tienen enfermedades incapacitantes que inciden a las habilidades del conocimiento, el pensamiento, el recuerdo, el aprendizaje y la comunicación.

- Trate siempre a la persona como adulta, con respeto y dignidad.
- Sea directo. Diga lo que quiera decir y exprese su mensaje de manera clara y en su orden lógico. Utilice palabras simples y concretas, frases cortas y esté dispuesto a repetir su mensaje y partirlo en trozos más cortos.
- Haga referencia a puntos de interés u otras pistas visuales para ayudar a la persona. Evite utilizar términos direccionales como “derecha”, “izquierda”, “este”, “oeste”. Escriba o dibuje si eso le ayuda a transmitir la información.
- Utilice el lenguaje corporal y los gestos para indicar que está dispuesto a ayudar. Mantenga buen contacto visual. Muestre cómo hacer algo mientras explica cómo hacerlo.
- Compruebe si la persona le ha entendido preguntándole qué va a hacer; formule preguntas que empiecen por quién/qué/dónde.
- Sea paciente y permita que la persona se tome su tiempo.
- En caso de personas con demencia (*alzhéimer, párkinson*, etc.) o daño cerebral, pueden llegar a agitarse, tener miedo o estar confusas.



- En general, las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, tienen problemas en el uso y manejo del dinero, lo que hace esta operación más lenta. Es adecuado que:
 - Informe claramente a su cliente sobre la tarifa que marca el taxímetro. Debe tener en cuenta que una persona con problemas de comprensión entiende mejor:” Son 12 euros y 45 céntimos” que “son 12 con 45 euros”.
 - Ofrezca ayuda si la persona tiene dificultad para elegir monedas o billetes.
 - Cuando su cliente le dé el dinero, diga en alto la cantidad que le ha dado antes de guardarlo.
 - Ponga el cambio directamente en su mano.
 - Cuento en alto el cambio.
 - Confirme que su cliente está de acuerdo con la transacción.

- Las personas con *alzhéimer* pueden viajar acompañados o con un asistente personal. Si antes de comenzar la ruta le informan de que su cliente padece *alzhéimer* y viaja sin compañía, deberá asegurarse que le recibirá una persona responsable a la llegada.