

# Acceso a Restaurantes

Garantizar el acceso a su restaurante es una buena manera de ampliar su clientela. Las personas con discapacidades representan un poder de consumo de \$176 billones en ingresos disponible para ser usado como ellos deseen. ¡Millones de personas con discapacidad cenan en restaurantes con regularidad, y asisten a menudo con familiares y amigos! Las personas de edad avanzada se benefician también de las características de accesibilidad que disponga su restaurante.



**NOMBRE**



**FUMAR**



**ALIMENTO**



**BEBIDA**



**CORRECTO**



**ENTIENDE**



**BAÑO**



**AGUA**



**ESCRIBIR**



**AYUDA**



**¿DÓNDE?**



**¿QUÉ?**



**BIENVENIDO**



**GRACIAS**

**DBTAC**  
Disability and Business Technical Assistance Center  
National Network of ADA Centers

[www.adata.org](http://www.adata.org)

Este folleto no ha sido creado para proveer orientación legal. Para más información sobre la Ley para Estadounidenses con Discapacidades y la industria de la hospitalidad, póngase en contacto con centro regional de Asesoría Técnica en Discapacidad e Industria (DBTAC): Centros Regionales de la ADA.

Apoyado por la subvención # H133A060085 del Instituto Nacional sobre Discapacidad e Investigación en Rehabilitación (NIDRR por sus siglas en inglés).

PARA MÁS INFORMACIÓN  
**(800) 949-4232 V/TTY**

## Consejos de Cortesía para Interactuar con Personas con Discapacidades

- Hable directamente con la persona a quien se dirige, no al acompañante ni al intérprete de lenguaje de señas. Nunca grite a la persona, háblele en un tono normal de voz.
- Cuando usted interactúe con una persona con discapacidad visual, dé siempre su nombre y los de las personas que pueden estar con usted. Recuerde de dejarle saber a la persona cuando usted se va.
- Escuche atentamente cuando esté hablando con personas que tiene dificultades para hablar, y esté pendiente que terminen de hacerlo. Si es necesario, haga preguntas cortas que requieran respuestas breves o una señal con la cabeza. No finja entender; más bien, repita lo que usted ha entendido y permite que la persona responda.
- Los animales de servicio son animales de trabajo, no mascotas. Por tanto, no los acaricie, no les dé alimento o los distraiga.
- Si es necesario, describa a las personas con discapacidad utilizando un “lenguaje donde la palabra persona va primero” (ejemplo, una persona que está ciega, no simplemente decir un ciego). Evite palabras/frases como inválido, víctima, retrasado, o confinado a una silla de ruedas.

### Símbolos de Accesibilidad



**(800) 949-4232 V/TTY**

## Consejos Prácticos: Atendiendo a Clientes con Discapacidades

- Capacite al personal en reglas de cortesía para interactuar con personas con discapacidades.
- Asegúrese que su personal tenga conocimiento del nivel de accesibilidad de su restaurante y esté capacitado para responder con precisión a preguntas sobre accesibilidad. Tenga una lista con estas características de accesibilidad disponible para su personal e inclúyalas en su sitio de Internet.
- Esté preparado para utilizar una variedad de herramientas y métodos para comunicarse con personas con discapacidades, incluyendo proveer la carta de menús en cintas de audio, menús en Braille, menús de imágenes, y capacitar al personal para leer los menús en alta voz o para intercambiar notas con los clientes.
- Dé la bienvenida a los animales de servicio en su establecimiento. Dichos animales ayudan a personas con cualquier tipo de discapacidad, incluyendo a personas ciegas, sordas, las que sufren de epilepsia, utilizan sillas de ruedas, y otros.
- Asegúrese que los lugares de estacionamiento accesibles estén claramente marcados y en buenas condiciones. Algunas personas con discapacidad optan por ser clientes de un restaurante en base a si pueden encontrar con facilidad un estacionamiento accesible.
- Mejore el acceso asegurándose que haya una ruta despejada, lo bastante ancha para una silla de ruedas, que vaya desde el estacionamiento a todas las áreas del restaurante, incluyendo áreas de espera, baños, mostradores de autoservicio, y puertas de emergencia.
- Asegúrese que los mostradores de servicio de comidas y todo en las áreas de autoservicio (ejemplo, las mesas para ensaladas, buffet, mesas de salsas y ingredientes, dispensador de bebidas) puedan ser alcanzados y operados desde una posición sentada.

- Si su restaurante tiene una pagina de Internet, asegúrese que sea accesible e incluya etiquetas alt tags (texto alternativo para describir gráficas) y/o un enlace a una versión “sólo texto” de su sitio.
- Si estructuralmente es imposible hacer accesible su restaurante, proporcione alternativas como el servicio de atención al borde de la acera/banqueta y entrega a domicilio para personas con discapacidades que no pueden hacer uso del restaurante.
- Utilice incentivos de impuestos federales disponibles para hacer su restaurante más accesible y para contratar a empleados con discapacidades. Muchos estados también ofrecen incentivos de impuestos.
- Para saber más sobre como asistir a clientes con discapacidades, utilice el sitio de capacitación en la Internet que ofrece el Departamento de Justicia de los Estados Unidos en: [www.ada.gov/reachingout/intro1.htm](http://www.ada.gov/reachingout/intro1.htm)

## Ejemplo de Áreas que se Deben Evaluar para Crear Accesibilidad

- Estacionamiento, entrada, área de recepción
- Baños, áreas al aire libre
- Ascensores, pasillos
- Mostradores, bares, áreas de autoservicio
- Asientos, mesas
- Salas de cena privada
- Comunicación (TTY, Braille, etc.)
- Salidas de emergencia

Todas estas áreas tienen requisitos específicos de accesibilidad. Su centro regional DBTAC (Centro de Asesoría Técnica en Discapacidad e Industria) está a su disposición para hablar de estos requisitos, proporcionar capacitación, y contestar preguntas sobre la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés).