



Charla 66- Parques de diversión y la accesibilidad

Fecha original del evento en inglés: 6 de marzo de 2019

Presentadora: Judy Toth, Dollywood Parks and Resorts

Antifitrona: Rebecca Williams, Centro de la ADA del Sureste

Judy: ¡Hola soy Judy Toth y ustedes están escuchando a ADA en Vivo!

Rebecca: ¡Buenos tardes! Bienvenidos a ADA en Vivo. Brindado por el Centro del Sureste para la ley sobre estadounidenses con discapacidades de ADA en Vivo del Instituto de Burton Blatt de la Universidad de Syracuse. Yo soy Rebecca Williams y soy una especialista de información y de entrenamiento con el Centro de la ADA del Sureste. Antes que lo empezamos, ustedes pueden entregar cuestiones sobre la accesibilidad en parques de diversión todos los días en adalive.org. Este es una traducción de la charla original en inglés.

Un estudio mercantil realizó por Open Doors en 2015, dice que adultos con discapacidades gastaron \$17.3 billón por año por turismo y viaje. Además, muchos viajan acompañados, el impacto económico total es estimado ser \$34.6 billón anualmente. Haría muchos ingresos potenciales para los negocios en el sector de diversión.

Hoy vamos hablar con Judy Toth de Dollywood Parks and Resorts sobre lo que hacen para asegurar que los individuos con discapacidades tienen una experiencia memorable en el parque. Gracias, Judy para hablar con nosotros y compartir sobre los servicios. Podemos empezar con aprendiendo sobre Dollywood Parks and Resorts. ¿Cuántos parques y complejos vacacionales hay y cuantos huéspedes los visitan cada año?

Judy: Tenemos dos parques. Dollywood Parks y Dollywood Parks Splash Country en que anualmente tenemos 2.5 millón visitantes aproximadamente. También tenemos el

Dream Well Resort y nuestras Dollywood Parks Smoky Mountain Cabins. En conclusión, vemos casi 4 millón visitantes.

Rebecca: Guau, es mucho. Me doy cuenta que cuando buscaba viendo el sitio web de Dollywood que hay información sobre las amenidades accesibles en los parques. ¿Cuándo empezó la organización a examinar los requisitos de la ADA y mejorar el acceso para huéspedes con discapacidades?

Judy: Siempre aseguramos que estamos en cumplimiento con la Ley ADA. Aunque, en los últimos tres años, teníamos un enfoque muy fuerte en la accesibilidad por las cuatro propiedades.

Rebecca: ¿Pues puedes contarnos cuales son algunos de los problemas comunes de accesibilidad que encuentra en Dollywood?

Judy: Uno de los desafíos fue los teatros interiores. Eran construidos antes de 1989. Pues trabajamos con los acomodadores y los huéspedes proveer una experiencia mejora que es tan posible para que se sientan cómodos si están en una silla de ruedas o sillas de ruedas eléctrica. Otra vez, esperamos que es solamente proveer una experiencia mejora que es tan posible para hacer las acomodaciones.

Rebecca: Claro que sí a veces toma la chamba bien e investigación quitar las barreras fácilmente para realizarlo y cumplir los requisitos.

Judy, en mi preparación para el episodio, vi que Dollywood tiene una guía de accesibilidad. ¿Puedes contarnos sobre lo y donde se puede conseguirlo?

Judy: Absolutamente. Nuestra guía de accesibilidad tiene información sobre los requisitos para jinetes de nuestros juegos como información detallada. Hablamos sobre las opciones disponibles para las discapacidades visuales y auditivas, necesidades alimentarias y baños accesibles. Tenemos un enfoque sobre nuestro programa de accesibilidad a juegos que es para huéspedes que van a usar la entrada para sillas de ruedas a entrar los juegos.

Tenemos un centro que ellos pueden actualmente visitar el anfitrión y hablamos sobre los requisitos de jinetes para cada juego. En otras palabras, vamos hablar con ellos si se perdió una extremidad o tiene un prótesis, un yeso o una rodillera y sobre cuales actividades los pueden participar. Ellos reciben una tarjeta de embarque por el día. Si tienen preguntas adicionales sobre las otras opciones accesibles sobre el parque, es el centro de información para esos huéspedes.

Rebecca: Se parece que hay mucha información en la guía. Oí que tú mencionaste algo sobre necesidades alimentarias lo que es algo que el Centro de la ADA del Sureste no recibe muchas llamadas desde negocios que están probándolo. ¿Puedes

decir más sobre lo que ustedes examinaron o mencionaron en lo sobre necesidades alimentarias?

Judy: Tenemos un programa que llamamos “Start Fresh”. Tiene un número de teléfono en la guía de accesibilidad para que el visitante puede llamar el departamento de comida y comunica sus necesidades alimentarias a la extensión como una alergia de comida y el programa de “Start Fresh” está en uno de nuestros restaurantes. En realidad, el chef crea una comida que no tiene transcontaminación con algo que el huésped es alérgico de.

Rebecca: Es fantástico porque recibimos cuestiones de clientes que tienen alergias, alergias de comida y muchas veces es un problema de transcontaminación o ellos cuestionan si pueden comer con su familia en un restaurante o tienen que traer su propia comida al restaurante o al parque. Pienso que es un programa excelente.

Algo más que se parece como una amenidad buena es la guía con la historia social y el salón de tranquilidad. Cuéntanos más sobre esas amenidades.

Judy: Sí porque del programa de accesibilidad a los juegos, aproximadamente en los últimos tres años, vemos un aumento de huéspedes con autismo y otros impedimentos cognitivos viniendo a visitar nuestros parques.

Mientras hablamos con esos huéspedes, entendemos sus asuntos sobre los ruidos, las multitudes y tenían llevar su niño o hijo adulto a, por ejemplo, la estación de botiquín para evitar las multitudes. Investigué un poco y asumí que otros parques tenían salones de tranquilidad o de silencio. Me dio cuenta que no era el caso.

Contacté Autism Speaks y les dije que eso es lo que queremos crear aquí en Dollywood para esas familias que visitan porque ellos quieren proveer la misma experiencia tan para un niño o adulto sin autismo. ¿Por qué no podemos crear ese espacio? Es donde lo empezaba por escuchando a los huéspedes y queriendo ellos quedarse en Dollywood como tú sabes. Queremos traer familias más juntos y lo que es una manera mejor que para crear un espacio de silencio para tomar un descanso durante el día si lo necesitan.

La historia social es agregada. Sabemos que las familias preparan sus planes antes y son organizadores visuales pues queremos crear una historia social o una guía social para que saben antes que llegan al parque que tienen travesar la cabina de peaje y tienen tomar el tren. También tienen travesar el puesto de control de bolsas. Toda de eso es representada en una visual disponible en nuestro sitio web para las familias a verla.

Quiero compartir algunas estadísticas contigo. Desde nuestra apertura del salón de tranquilidad en mayo de 2016, 362 familias utilizaron el salón de tranquilidad y 300 más

familias vinieron porque tenemos ese salón. El parque de agua es al lado de la otra diversión, las familias quieren ir a ambos parques pues creamos un área de tranquilidad en Dollywood Splash Country y era exitoso.

Rebecca: Hay un dicho en la comunidad de discapacidad que es “nada sobre nosotros sin nosotros.” Se parece que Dollywood es muy inclusiva en términos del desarrollo del salón de tranquilidad y la guía con una historia social y les felicito en Dollywood por tener la previsión a incluir gente que trabaja con ellos con autismo y en el espectro en el desarrollo de una amenidad espectáculo.

Hacemos una pausa.

Dollywood es más de un parque de diversión mundial. Es la puerta completa para familias buscando a distraerse desde las distracciones del mundo y reconectarse mientras están enclavados en las montañas bellas de Smoky. Los complejos vacacionales proveen muchas oportunidades a ignorar los problemas diarios con memorias nuevas de la familia. El Dollywood Theme Park, Smoky Mountain Cabins, el Dream Well Resort y el Dolly Parton stampede show. Para más información, favor visitar www.Dollywood.com.

Rebecca: Antes la pausa, nos contabas sobre la guía con una historia social y el salón de tranquilidad cuales son disponibles en Dollywood. ¿Hay una gráfica que muestra los requisitos de jinetes y como lo es usado?

Judy: La gráfica de jinete tiene cada juego, cuáles son los requisitos de jinetes como estatura y menciona información sobre la pérdida de extremidades y prótesis.

Describe con mucho detalle que podría ser la experiencia para cada juego. Los huéspedes pueden buscarlo el centro de accesibilidad para juegos, cuando visitan el parque.

Rebecca: Gracias, Judy. Veo en el sitio web que ofrecen muchas amenidades para huéspedes que son sordos o duro de oído. ¿Puedes hablar sobre los servicios?

Judy: Sí. Actualmente, ofrecemos guiones de espectáculos. Son disponibles para los huéspedes. Solamente necesitan ver unos de los acomodadores de teatro o un técnico.

También tenemos aparatos de escucha y un huésped puede hablar o llamar Dollywood dos semanas en avance y podemos conseguir un intérprete de señas para los shows.

Rebecca: Excelente. Yo sé que hay Splash Country allí. ¿Los juegos de agua en Dollywood Splash Country tienen una salida accesible para entrar la diversión acuática?

Judy: Sí, absolutamente. Tenemos una piscina de olas y un río perezoso. También añadieron tubos especiales de agua con sillas especiales para huéspedes con

movilidad limitada en las partes inferiores y superiores del cuerpo. Los tenemos para adultos y para niños. Pueden pedir cualquier empleado en Splash Country y pueden usar las sillas en la piscina de olas y el río perezoso. También añadieron una silla de ruedas acuática para que un individuo que vino en su silla de rueda personal puede transferir a la silla acuática e travesa al frente de la piscina de olas o el río perezoso para cambiar seguramente a unos de los tubos de agua.

En adición Dollywood añadieron tres mesas para cambiar pañales adultos en los dos años últimos en tres lugares muy accesibles y diferentes. Y entonces, Splash Country los añadió el año último.

Rebecca: Judy, tengo decirte que estoy muy impresionada. No oí sobre otros parques de diversión o facilidades recreacionales como así que tiene muchas amenidades inclusivas y accesibles como Dollywood y pienso que ustedes son en la primera línea para proveer mesas para cambiar pañales adultos. Hubo un problema y es un sujeto de las llamadas que recibimos y es una amenidad buena para sus huéspedes que tienen miembros de la familia que necesitan ese tipo de amenidad. Pues otra vez, estoy impresionada con algunos de las amenidades inclusivas que añadieron en Dollywood.

Además, se parece que Dollywood trabajó bien, pensó bien y un intento bien para cumplir los requisitos de la ADA y un poquito más para asegurar que todos los huéspedes tienen una experiencia divertida, accesible y memorable. Sé que mencionaste que trabajaste con Autism Speaks sobre el salón de tranquilidad. ¿Incluyó el parque los otros individuos con discapacidades o grupos que trabajan con personas con discapacidad por ayudar a desarrollar las guías y amenidades accesibles?

Judy: Sí, actualmente creamos un consejo de consulta que representa huéspedes que visitan el parque que les encontramos en el centro de accesibilidad para juegos. Hay discapacidades diferentes y varias sobre los huéspedes.

Son los ojos y orejas para los cuarto complejos vacacionales. Reunimos mensualmente. Hay una discusión mesa redonda. Hablamos sobre que funciona y que no funciona. Revisamos cosas que consideramos tan normal como señas y donde es plantado. También es como un compañerismo.

También invitamos la Sociedad de Autismo de Knoxville y trabajamos con ellos y los otros recursos. Otra vez, les digo que es importante escuchar a las necesidades del huésped. Si podemos hacer esas acomodaciones y participar seguramente.

Rebecca: Gracias por compartir esa información Judy. Yo sé que hay mucho hacer y ver en Dollywood que me imagino que muchos de los visitantes elegir quedar uno o dos noches allí porque un día no es suficiente. ¿Puedes describir las amenidades accesibles en el resort y en las cabinas?

Judy: Tenemos una cabina que es un piso y es muy accesible porque cumple los requisitos de ADA. Tiene dos cuartos y el baño es arreglado para una ducha accesible y tiene un banquillo y la cocina es accesible por la ADA.

Para el Dream Resort, tenemos las opciones de la ducha accesible con banquillos y la piscina interior tiene un ascensor para la piscina.

Rebecca: Muy bien. Quería darte la oportunidad compartir algo más con nuestra audiencia que no hemos hablado o que no te pregunté. Puede ser una amenidad o atracción que tú piensas es diferente y solamente es ofrecida por Dollywood que tú querías compartir.

Judy: Bueno sí quiero compartir una historia contigo. Recibimos las ideas mejores desde nuestro consejo de consulta.

Una de los miembros de la familia que quiero compartir una historia sobre es de la familia de Taylor. Tienen una hija se llama Mary y tiene síndrome de Down. Tiene 20 años y es de Nueva York.

Estaban en Nashville y vieron una advertencia para Dollywood. Mary le gusta la música del campo. Ella es no verbal y no convive con gente mucho. Pero sabían que ella le gusta mucho la música del campo pues tomaron una chance y le trajeron a Dollywood.

Estaba apasionada con el entrenamiento y la música. Decidieron devolver el año próximo y quedaron una semana y vino cada día. Entonces el próximo año, decidieron quedar por un mes. Compraron un vehículo recreacional y llegamos a hoy en día.

Ahora viven en Tennessee. Mary habla y viene al centro de accesibilidad para juegos. Recibe su propia tarjeta de embarque en que escribe su nombre. A veces ella deja mensajitos en su tarjeta de embarque que dicen <<te quiero>> o <<podía pasear en el parque muy tarde anoche.>>

Ellos vinieron al parque cada día. Pues cuando cuento esa historia, solamente digo que mira a la influencia que los empleados tienen en las familias que visitan usted. Es muy increíble.

Rebecca: Gracias Judy por compartir la historia maravillosa sobre Mary Taylor y su familia. Le da evidencia a las tareas que Dollywood hizo por hacer todas las facilidades en el parque más accesible, útil y divertido por toda la familia. Realizaste y proveíste amenidades accesibles por niños y adultos en todas las áreas de Dollywood. Pienso que muchas de la audiencia hoy posiblemente estén considerando que tengan ir allí y disfrutar unas de las amenidades buenas. Otra vez, gracias por compartir todas las historias con nosotros y como todos los empleados de Dollywood están muy activos a incluir todos los huéspedes. Es importante hacer memorias con la familia para que pueden recordar y compartirlos luego.

Atención, nuestro huésped por este episodio de ADA en Vivo fue Judy Toth de Dollywood Parks and Resorts. Como siempre, les agradecemos por escuchando o leyendo ese episodio de ADA en Vivo con Judy Toth. Ese episodio y los previos están disponibles en nuestro sitio web ADAlive.org y todos los episodios en inglés están disponibles en diferentes formatos que incluye audio transmitido, transcripción accesible. Puedes descargarlo tan un podcast. Es tan fácil tan buscando para el ícono de podcast en su aparato móvil y buscando para <<ADA Live!>>.

En conclusión, si tienen preguntas sobre la Ley para estadounidenses con discapacidades, pueden entregarlos en adalive.org o pueden contactar su centro regional de la ADA a 1-800-949-4232 y recuerden que todas las llamadas son gratuitas y confidenciales. El programa de ADA en Vivo es un programa del Centro de la ADA del Sureste. Nuestro productor es Celestia Ohrazda con Beth Harrison, Mary Morder, Emily Rueber, Marsha Schwanke y Barry Whaley. Nuestra música es por 4 Wheel City, the Movement for Improvement. ¡Hasta luego!