

# COMO

## VIAJAR EN AVION CON DISCAPACIDAD Y SILLA DE RUEDAS



Ante tanta variedad, hemos escogido un caso de individuo con silla de ruedas que no puede caminar en absoluto. He aquí una serie de trucos para salir airoso de tal experiencia.

**1.-** Comentar nuestra discapacidad a la hora de comprar el billete. Así se preparan en términos de reserva de asiento, necesidades, etc.

**2.-** Ya en el mostrador de facturación del aeropuerto, obviamente, comentarlo al auxiliar que nos recoge los billetes.

Normalmente nos asignará un asiento con el reposabrazos móvil, cerca de una salida de emergencia (esto ocurre 2 de 10 veces).

**3.- Importante.** Facturación deberá colocar una "etiqueta identificativa de equipaje" a nuestra silla de ruedas, pues figura como una unidad más de equipaje (**aunque sin peso**) Es importante, porque ira normalmente en bodega de carga y sin identificación, pudiendo extraviarse fácilmente en una confusión de destinos. Asimismo, a la pregunta de si podemos caminar hasta el asiento, responder en consecuencia. Normalmente, el personal de facturación también, dará aviso informático a su compañía en el aeropuerto de destino, para que tengan previsto nuestra recepción y no nos hagan esperar innecesariamente.

**4.-** Teóricamente, nos advertirá del tiempo que resta para embarque, avisará a personal de aeropuerto para nuestro traslado a puerta de embarque, y esperaremos por los alrededores. Las nuevas normas recomiendan que vayamos al punto "amarillo de encuentro". Desde allí, personal de aeropuerto nos acompañara en todo el proceso.

Siempre, deberíamos embarcar los primeros y desembarcaremos los últimos ( si la compañía aérea es suficientemente seria ).



**5.-** Nos recogerán y nos acompañarán al avión a través del "finger" (tubo directo) o bien mediante una furgoneta, autobús adaptado o "Ambulift" (Ver foto).

Allí nos colocarán en una silla de ruedas muy estrecha (la llaman nº 1. Ver foto), con la cual llegaremos al asiento asignado, en el cual también nos ayudarán a colocarnos. Pocas veces,



permitirán que la silla vaya plegada dentro del avión en los espacios para la tripulación. Siempre que pueden, se excusan y la llevan a Bodega de carga. Por esto debe ir identificada.

**6.-** Si utilizas un cojín de aire (roho, float air, etc...) y te gusta muy inflado, deberás desinflarlo un poco antes de que el avión se eleve, ya que la diferencia de presión en la nave hará que reviente por sobre-hinchamiento.

**7.-** Normalmente, como sales el ultimo, un auxiliar de aeropuerto con tu silla de ruedas debería estar en la puerta del avión esperándote para efectuar la transferencia de la "silla estrecha nº1" a tu silla propia. Si no fuera así, ocasionalmente, tu silla ha ido a parar con el resto de equipaje y estaría en la sala de la cinta de equipajes del aeropuerto.

**8.-** Para mas información, sigue leyendo más abajo.... y disfruta del vuelo !!

## Recomendaciones de AENA

([Descargar folleto en Pdf](#))

(Para leer este documento -> Descargar [Adobe Reader](#) )

Economía/Empresas. -

### **La UE obligará a gestores de aeropuerto y aerolíneas a garantizar asistencia a pasajeros minusválidos**

LUXEMBURGO, 9 (EUROPA PRESS)

**9 de junio de 2006, 13h05**

La UE obligará a gestores de aeropuertos y a compañías aéreas a prestar asistencia médica a pasajeros minusválidos o con una movilidad reducida por medio de la nueva regulación que aprobó hoy para aumentar los derechos de estas personas cuando vayan a viajar en avión.

También concreta los supuestos en los que las aerolíneas pueden denegar la reserva de un billete o el embarque y estipula el tipo de compensación que corresponderá en estos casos.

Los ministros europeos de Transportes aprobaron en Luxemburgo una normativa que busca "proteger contra la discriminación" a las personas discapacitadas y "asegurar que reciben la asistencia apropiada". Hace responsable al organismo gestor del aeropuerto en la cuestión de asegurar la asistencia en su interior sin coste adicional para la persona afectada, a pesar de que indica que sí podría imponer una carga específica a los usuarios del aeropuerto para financiar este nuevo servicio.

Por otra parte, la compañía aérea será la encargada de proveer esta asistencia a bordo de sus aviones, donde también podrán viajar los perros lazarillos para las personas invidentes y "hasta dos ejemplares de equipamiento médico por persona".

La UE decidió también que los gestores aeroportuarios y las compañías aéreas tendrán que asegurar que su personal tiene los conocimientos apropiados para responder a las necesidades de las personas discapacitadas y personas con movilidad reducida, para lo que deberán financiar formación si es necesario.

Por otra parte, estipula que una aerolínea solamente puede denegar a una persona minusválida la reserva de un billete o el embarque al avión "por requisitos de seguridad justificados o si, debido al tamaño del avión o de sus puertas, el embarque o traslado de la persona discapacitada o con movilidad reducida es físicamente imposible". En caso de que la persona afectada no pueda realizar una reserva por los motivos anteriores, la compañía aérea deberá ofrecer una "alternativa aceptable". Si se produce la denegación en el embarque, tendrá derecho al reembolso del billete o al desvío.

Los ministros acordaron que cada uno de sus Gobiernos

se encargará de informar a las personas que podrán beneficiarse de estas nuevas normas de sus derechos y también sobre las posibilidades de presentar quejas por su no cumplimiento. El comisario de Transportes, Jacques Barrot, celebró el acuerdo sobre un "texto innovador para las personas con movilidad reducida". Durante su participación en el Consejo aseguró que a partir de ahora "ya no habrá discriminación", algo que identificó como un paso más de la "Europa de los ciudadanos".

# AVIACION CIVIL

## INFORMACIÓN PARA PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)

- A. [Información](#)
- B. [Asistencia](#)
- C. [Prestaciones](#)
- D. [Reserva](#)
- E. [Embarque y desembarque](#)
- F. [A Bordo](#)
- G. [Al Final del Viaje](#)
- H. [Códigos](#)
- I. [Centros de Información](#)

### **Información**

En su condición de persona con movilidad reducida (PMR), USTED puede disfrutar de las ventajas de viajar en avión. La mayoría de los servicios que precise le serán ofrecidos sin coste alguno, por ejemplo asistencia al embarcar; pero siempre es conveniente que se asegure, cuando haga la reserva, de que no le cobrarán por un servicio extra.

Para asegurarse de que todo transcurre sin contratiempos y de que su viaje será tan placentero y confortable como sea posible, le indicamos algunos puntos que deberá observar:

- 1.- Asegúrese de que dispone de toda la información necesaria antes de finalizar la organización del viaje.
- 2.- Sea realista sobre sus propias necesidades, especialmente si no puede caminar largas distancias sin ayuda. Las distancias entre los mostradores y las puertas de embarque pueden ser muy largas.
- 3.- Determine la compañía aérea o el tour operador que mejor se ajuste a sus necesidades.
- 4.- Contacte con ellos para asegurarse de que saben y entienden sus necesidades particulares.
- 5.- No de por hecho que va a encontrar ayuda "improvisada". El mejor enfoque es la petición de asistencia con antelación.
- 6.- No de por supuesto que el personal sabe cual es la mejor forma de levantarlo o trasladarlo. Si no se lo preguntan dígalos USTED.

La compañía aérea tiene responsabilidades hacia USTED como pasajero. Ambos deben cooperar para que el viaje

para que el viaje sea lo más cómodo y placido posible.

Según los convenios internacionales, la indemnización por pérdida o daños a su equipaje personal (incluida la silla de ruedas), se calculará sobre la base del peso del objeto(s) no de su valor. Antes de viajar deberá asegurarse de que su seguro de viaje cubre su equipo de movilidad. Es posible que necesite una cobertura adicional.

## **Asistencia**

En su ciudad habrá diversas organizaciones especializadas que pueden informarle sobre los servicios que le ofrecen los diferentes aeropuertos y las compañías aéreas. Normalmente, tienen experiencia en tratar a personas con movilidad reducida y pueden ofrecerle información sobre los servicios disponibles. También es posible que puedan organizarle su viaje directamente.

## **Prestaciones que puede necesitar**

Las compañías aéreas utilizan unos códigos, reconocidos internacionalmente, para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestarle a un PMR en cada caso. Se adjunta a este folleto una copia de los citados códigos.

Las preguntas que le haga su agencia de viajes o la compañía aérea, le pueden parecer un poco indiscretas, pero son necesarias para asegurarse de que recibe el tipo de servicio que USTED precisa. Estos son algunos ejemplos de las preguntas que le pueden hacer:

- 1.- ¿Qué discapacidad tiene?
- 2.- ¿Puede USTED caminar por el terminal del aeropuerto hasta la aeronave o necesita una silla de ruedas / vehículo eléctrico.
- 3.- ¿Si necesita una silla de ruedas, utilizará su propia silla?.
- 4.- ¿La silla es?
- 5.- ¿Plegable?
- 6.- ¿Con batería?
- 7.- ¿Necesita que la compañía aérea le facilite una persona para desplazar su silla de ruedas?
- 8.- ¿Puede subir y bajar las escalerillas del avión o necesita ayuda para embarcar y desembarcar?.
- 9.- ¿Puede trasladarse desde una silla de ruedas al asiento de la aeronave sin ayuda?
- 10.- ¿Puede caminar dentro de la aeronave o necesita utilizar una silla de ruedas de cabina?.
- 11.- ¿Necesita saber si la compañía aérea le facilitará un aseo accesible con silla de ruedas?.
- 12.- ¿Qué clase de asistencia necesitará, si es que la necesita, durante el vuelo? . En caso afirmativo, especifíquelo. La compañía aérea no puede ayudarle con la comida, ni levantarlo, ni con la comunicación, ni con la medicación, tampoco llevarle al aseo. Si necesita ayuda para todas estas cosas, es necesario que lleve un acompañante.
- 13.- ¿Qué asiento prefiere? ( siempre que la normativa sobre seguridad en vuelo lo permita).
- 14.- ¿Lleva consigo algún equipo médico?
- 15.- ¿Es asmático o tiene alguna dificultad para respirar?
- 16.- Si padece alguna enfermedad importante, debe ponerse en contacto con la compañía aérea y es posible que sea necesario presentar un certificado médico de: "Apto para volar". En el aeropuerto podrían solicitarle la confirmación de que puede volar.

## **Reserva**

La Normativa aeronáutica limita el número de PMRs (personas con movilidad reducida) que pueden viajar en una aeronave; esta limitación está en función del tamaño de la aeronave y del nivel del servicio que solicite el pasajero. Haciendo la reserva con antelación, puede estar seguro de que USTED no será uno de los pasajeros que se quede en tierra.

Le ACONSEJAMOS que haga su reserva, cuando sea posible, con siete días de antelación, y con 48 horas como mínimo antes de iniciar su viaje. Esto le permitirá asegurarse de que la asistencia que precisa estará disponible.

USTED PUEDE:

Realizar su reserva en:

- Su agencia de viajes
- Un punto de venta de billetes de una compañía
- Reservar cualquier tipo de billete por ej: tarifa económica, preferente, apex etc. pero recuerde que no todas las clases de billetes podrán ofrecerle el nivel de servicio que precisa. Por ej: si necesita más espacio entre butacas la tarifa económica no se lo podrá ofrecer.

USTED DEBE:

- Comunicar cuales son sus necesidades para viajar de forma que puedan incluirlo en su reserva.
- Comprobar que han recogido toda la información y asegurarse que la asistencia solicitada está anotada en su reserva.
- Comunicar lo antes posible la Cancelación de su reserva, si no puede realizar el viaje, porque de esa forma otra PMR puede ocupar su plaza.

## ***Embarque y desembarque***

Si la planificación de su viaje es correcta, todo lo que necesita lo encontrará de acuerdo con su reserva.

Si utiliza una silla de ruedas:

- Si es plegable ésta podría ser almacenada en la cabina de pasajeros si hay espacio para ello.
- Si es con batería irá siempre en la bodega de la aeronave.
- Lo más frecuente es transportar su silla de ruedas en la bodega

En el Aeropuerto las compañías aéreas le permitirán permanecer en su propia silla de ruedas hasta llegar a la puerta de la aeronave siempre y cuando la silla sea manual y en el traslado no sea necesario subir y bajar escaleras, lo que podría suponer un riesgo para el personal, pero no debe preocuparse, si esto no es posible, la Compañía aérea le pondrá una silla para su traslado.

La Compañía aérea le entregará su silla de ruedas al llegar a su destino

## ***A bordo***

Asegúrese de que tiene toda la medicación necesaria en su equipaje de mano y compruebe que dispone de cantidad suficiente en caso de retraso.

Si necesita una silla de ruedas a bordo de la aeronave, deberá haberla solicitado al hacer la reserva.

Si padece una minusvalía sensorial, el personal de la compañía aérea deberá acercarse a USTED y ofrecerle el adecuado nivel de asistencia durante el vuelo. Por ejemplo, deberán explicarle los procedimientos de emergencia y ayudarle con los envases de las comidas.

Si padece insuficiencia respiratoria y necesita oxígeno suplementario durante el vuelo, la compañía aérea le facilitará oxígeno a bordo. Algunas compañías aéreas le cobrarán por este servicio, pero no está permitido que lleve su propio

oxígeno. El oxígeno en casos de emergencia le será suministrado por la compañía aérea.

Si viaja con su perro lazarillo éste podrá embarcar con USTED sin cargo adicional alguno

### ***Al final del viaje***

Si la compañía aérea cubre todas sus necesidades, de acuerdo con su reserva, su viaje será tan confortable como el de cualquier otra persona. Pero si surgen problemas, es conveniente que lo notifique inmediatamente a las autoridades competentes.

Si ha tenido problemas durante su viaje podrá presentar una reclamación utilizando las Hojas de Reclamaciones de la Compañía en la que ha volado o las Hojas de Reclamaciones del Aeropuerto por el servicio ofrecido por el Aeropuerto.

### ***Códigos de las compañías aéreas***

WCHR

Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y para desplazarse dentro de la aeronave

WCHS

Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal y para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave

WCHC

Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Debe ser acompañado/a a su asiento y necesita ayuda personal completa, si el viaje dura más de 3 horas, se exige un acompañante a cargo de la persona en cuestión.

DEAF

Sordo

BLND

Impedimentos visuales

DEAF/BLND

Se exige un acompañante a cargo de la persona en cuestión

STCR

Pasajero en camilla

MAAS

Necesita asistencia

WCHP (Todavía no está internacionalmente reconocido)

Pasajero que necesita ayuda para llegar a su asiento y que se puede mover dentro de la aeronave con la ayuda de una silla de ruedas de a bordo, autosuficiente en sus cuidados personales.

### ***Centros de información y páginas Web***



Servicio de Asistencia a personas con movilidad reducida

<https://www.ssl.aena.es/csee/Satellite?pagename=PMR>

AENA AEROPUERTOS

<http://www.aena.es/csee/Satellite?pagename=Home>

CENTRO ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS (CEPAT).  
C/ Los extremeños s/n. 28028 MADRID. Tel. 913807320 Fax. 917784417

CENTRO ESPAÑOL DE DOCUMENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD DEL REAL PATRONATO.  
C/ Serrano, 140 28006 MADRID. Tel. 914115500 Fax. 914115502  
<http://www.rppapm.es>

INSTITUTO DE MIGRACIONES Y SERVICIOS SOCIALES (IMSERSO).  
C/ Ginzo de Limia, 58 28029 MADRID. Tel. 913478916

ALPE. "TURISMO PARA TODOS"  
C/ Casarrubuelos, 5 28015 MADRID. Tel. 914480864 Fax. 915942328

SERVICIO DE INFORMACIÓN AL DISCAPACITADO  
<http://sid.usal.es>