aena | sin barreras

# Servicio de asistencia a personas con movilidad reducida

Preguntas frecuentes

aena

# Preguntas frecuentes PMR (personas con movilidad reducida)

**¿Quién tiene derecho a recibir el servicio de asistencia a personas con movilidad reducida? ¿A quién se considera PMR?**

Una Persona con Movilidad Reducida es toda persona cuya movilidad está reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte **debido a cualquier deficiencia física** (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) **o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad** que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

Si usted tiene algún tipo de discapacidad física o mental, no dude en solicitar el servicio de asistencia en el aeropuerto al menos con 48 horas de antelación. No obstante, si comunica su necesidad a su compañía aérea al hacer su reserva o comprar su billete, no tendrá necesidad de hacerlo a través de Aena.

**Tengo una discapacidad y necesito ayuda para viajar. ¿Tengo que avisar con mucha antelación? ¿Hay que pagar más?**

La mayoría de los servicios que precisan las personas con movilidad reducida -asistencia al embarcar, silla de ruedas, ayuda personal completa- no tienen ningún coste.

Le aconsejamos que realice su reserva, cuando sea posible, **con siete días de antelación y, en cualquier caso, como mínimo 48 horas antes de iniciar su viaje.** De esta manera podrá asegurar que la asistencia que precisa está disponible, así como su plaza en el avión, ya que la normativa aeronáutica limita el número de personas con movilidad reducida que pueden viajar en un avión por motivos de seguridad y en función del tipo de aeronave.

**He avisado a mi compañía aérea de que necesito asistencia. ¿Qué debo hacer ahora?**

Si usted ha comunicado a su compañía aérea sus necesidades a la hora de viajar, no es necesario que haga nada más. La compañía aérea informará a los aeropuertos de la red de Aena, de forma que se puedan disponer los medios humanos y materiales necesarios para ayudarle en sus trámites por el aeropuerto hasta su embarque en el avión. Al llegar al aeropuerto, **deberá dirigirse al punto de encuentro más cercano y avisar de su llegada.** Una persona del servicio de asistencia se acercará a buscarle y le asistirá desde la facturación hasta el punto que usted indique (puerta de embarque, puerta del avión o asiento del avión).

Aena pone también a su disposición un servicio telefónico que atenderá sus necesidades de movilidad reducida y desde el que podrá solicitar su asistencia de las 7:00 am hasta las 12:00 pm. Teléfono (+34) 91 321 10 00). Además, podrá solicitarlo desde esta misma web o a través de la aplicación móvil de Aena.

**¿Podré permanecer en mi propia silla de ruedas o equipo de movilidad en mi paso por el aeropuerto?**

En el aeropuerto en general se permite permanecer a la PMR 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. En caso contrario, Aena proporciona una silla para el traslado y entregará su silla de ruedas al llegar a su destino.

En el proceso de embarque de la aeronave, si utiliza una silla de ruedas plegable, ésta podrá ser almacenada en la cabina de los pasajeros si hay espacio para ello. Si la silla es con batería, deberá ir en la bodega de la aeronave por motivos de seguridad en vuelo.

**Viajo con mi patín eléctrico/silla, cuya batería es de gel ¿Puedo ir con él hasta la puerta del avión?**

Le recomendamos en este caso que consulte con su compañía aérea. Tenga en cuenta que aunque la batería de gel no puede considerarse mercancía peligrosa, las medidas de seguridad adoptadas por la Unión Europea, con el objetivo de protegerle frente a la amenaza de los explosivos líquidos, restringen la cantidad de líquidos que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos.

Estas medidas son aplicables a todos los pasajeros que salgan de los aeropuertos de la UE, independientemente de su destino. Por tanto, podría tener dificultades a la hora de pasar con este material a través de los filtros de seguridad. **Su compañía aérea le informará de los trámites a seguir en su caso.**

**No necesito que me acompañen por el aeropuerto, sólo necesitaré asistencia en el embarque. ¿Debo solicitar el servicio?**

Con el fin de asegurar el embarque y que se encuentren equipos y personal para asistirle en el mismo, le recomendamos que **comunique su necesidad a su compañía aérea al hacer su reserva, ya que debe quedar constancia de ella con antelación**. Y al llegar al aeropuerto avise de su llegada, en el punto de encuentro o en el mostrador de facturación; de esta forma podrá acordar con Aena la hora y puerta de embarque a la que acudirá el personal para asistirle.

**¿Me tienen que ayudar a subir al autobús o taxi o acompañarme hasta mi coche en el aparcamiento?**

El alcance de la prestación del servicio de asistencia contemplado en el Reglamento 1107/06 comprende **desde el Punto de Encuentro del aeropuerto de salida hasta su asiento a bordo del avión y desde su asiento del avión hasta el Punto de Encuentro del aeropuerto de llegada.** Por tanto, el personal de asistencia a Personas con Movilidad Reducida no está obligado a ayudarle a subir a su medio de transporte (taxi, autobús, coche particular, etc.). No obstante, dicho personal podrá dejarle muy cerca de éste, ya que **en todos los aeropuertos existe un punto de encuentro cercano a cualquier medio de transporte**.

**¿Qué ocurre en los controles de seguridad si llevo medicamentos o material médico especial que necesito durante el viaje o en mi destino?**

De acuerdo con la normativa vigente en materia de seguridad en la aviación civil, las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deberán pasar los mismos controles de seguridad que el resto de los pasajeros, realizándose los registros en la medida en que su discapacidad lo permita.

Al objeto de protegerle frente a la amenaza de los explosivos líquidos, la Unión Europea (UE) adoptó medidas de seguridad que restringen la cantidad de líquidos que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos.

Estas medidas son aplicables a todos los pasajeros que salgan de los aeropuertos de la UE, independientemente de su destino.

La normativa sólo afecta a la cantidad de líquidos que se puede llevar en el equipaje de mano. No obstante, existen ciertas excepciones a la norma y, en este sentido, se permitirá llevar en el equipaje de mano medicinas (líquidas) para su uso durante el viaje (el término "viaje" implica el vuelo de ida, el tiempo trascurrido en destino y el vuelo de vuelta) presentándolo separadamente en los controles de seguridad. Se recomienda que en, la medida de lo posible, se lleve el certificado médico y/o la receta médica.

Del mismo modo, si debe portar material médico especial (jeringas u otro material clínico sobre el cual existan restricciones a su transporte en cabina) se le podrá solicitar que acredite convenientemente su uso a su paso por los filtros de seguridad de pasajeros.

**Un familiar me va a acompañar hasta el aeropuerto, pero no volará conmigo. ¿Puede acompañarme hasta que suba al avión?**

De acuerdo con la normativa vigente en materia de seguridad en la aviación civil, el acceso a la zona situada tras los filtros de seguridad se limita a **los pasajeros provistos de tarjetas de embarque** aceptadas para viajes con un transportista aéreo. Por tanto, si va a necesitar ayuda después de su paso por los filtros de seguridad, solicite el servicio de asistencia en el aeropuerto.

Para pasajeros con discapacidad visual y auditiva (sordociegos) y PMR menores de edad, se ha habilitado una tarjeta de acceso a zonas restringidas para un acompañante, tanto en salidas como en llegadas. Esta tarjeta deberá solicitarse de forma previa a la aerolínea.

**¿Un familiar que va a volar conmigo puede acompañarme en todo momento: filtros de seguridad dedicados, embarque preferente, ambulift?**

Si es necesario, se permite que una persona con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria. La disponibilidad de acompañamiento también dependerá de la saturación de los sistemas en cada momento.

**Tengo insuficiencia respiratoria y necesito oxígeno ¿puedo llevar mi propio oxígeno?**

Si presenta insuficiencia respiratoria y necesita oxígeno suplementario durante el vuelo, consulte a su compañía aérea.

**¿Cuánto equipaje puedo llevar si solicito el servicio de asistencia?**

El mismo equipaje que cualquier pasajero que no solicite asistencia, siempre que se respete el peso y tamaño permitido por la compañía aérea.
El objeto del servicio es ayudar al PMR en su tránsito por el aeropuerto, por lo que sólo se incluye el equipaje de la persona que solicita la asistencia, no estando dentro del alcance el de los acompañantes.

**¿Mi perro de servicio podrá acompañarme en el aeropuerto y embarcar conmigo?**

Si viaja con su perro-guía o perro de asistencia, éste podrá embarcar con usted sin cargo adicional alguno. Basta que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto a usted en el lugar que se le asigne por la tripulación. No obstante, deberá tener en cuenta las regulaciones nacionales sobre perros de asistencia si viaja desde un país distinto a España, ya que estas normas pueden obligar a que el perro de asistencia viaje en bodega.

**¿Qué ocurre si mi equipo de movilidad se pierde o sufre daños durante el viaje?**

Según los convenios internacionales, la indemnización por pérdidas 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, salvo que se haga una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abone una tarifa suplementaria. Antes de viajar deberá asegurarse de que su seguro de viaje cubre su equipo de movilidad. Es posible que necesite una cobertura adicional. Consulte a su compañía aérea.

Para información
(+34) 91 321 10 00

Con el asesoramiento de
CERMI
COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

aena

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA