

GUÍA PARA PASAJEROS CON DISCAPACIDAD O NECESIDADES PARTICULARES

1. Un servicio para todos

La presente guía tiene como objetivo informar a nuestros pasajeros los servicios disponibles en Aeromar para personas con discapacidad o necesidades particulares, a fin de garantizar su accesibilidad en condiciones de igualdad en el ejercicio de sus derechos humanos y libertades.

En Aeromar sabemos que la mayoría de las personas pueden viajar en avión sin mayor dificultad, sin embargo las necesidades de las personas viajeras con discapacidad o necesidades particulares, abarcan un amplio rango y son difíciles de catalogar para satisfacerlas íntegramente.

Nuestra responsabilidad es proveer comodidad, facilidad, accesibilidad y seguridad para todos sus pasajeros, sin embargo debe recordar que Usted es quien posee la mayor noción del servicio que requiere, por eso, le recomendamos que nos haga saber cómo ayudarlo; y después de su vuelo nos haga notar los aciertos, las fallas y lo que se puede mejorar en cuanto al servicio que recibió, de tal manera que sirva de retroalimentación.

Esta Guía de información está dirigida a personas con discapacidad o necesidades particulares, que deseen o requieran viajar en Aeromar, para que conozcan e identifiquen los servicios que han dispuesto para su atención.

2. Recomendaciones.

La primera recomendación es: reserve su vuelo con la mayor anticipación que sea posible.

Es recomendable informarnos si tiene algún tipo de discapacidad y qué tipo de ayuda requiere para su desplazamiento o comunicación efectiva, con una anticipación de 48 horas previas a su vuelo.

Por ejemplo:

- Si le cuesta trabajo hacer uso de escaleras, o no puede hacer uso de ellas.
- Si le fatigan las distancias entre los Mostradores de documentación y la puerta de abordaje, considere que en algunos aeropuertos las distancias entre ambos puntos son largas.
- Si requiere de silla rueda y/o silla pasillera para entrar y salir del avión.

- Si requiere y está viajando con un animal de servicio.
- Si viaja en grupos grandes y si la mayoría tiene alguna discapacidad o necesidades particulares.
- Si requiere de asistencia médica a bordo de la aeronave.

3. En el aeropuerto:

AEROMAR es responsable de:

- Su atención durante el proceso de documentación.
- Su traslado entre la sala de última espera y la aeronave. Y, a la llegada, a la sala de reclamo de equipaje.
- Su atención a bordo de la aeronave.

4. Si es usuario de silla de ruedas:

En AEROMAR transportamos su silla de ruedas, sin que forme parte del equipaje y sin hacer cargos extras.

Si desea viajar con su propia silla de ruedas, se le solicitará que llegue hasta media hora antes del tiempo regular de documentación, para poder hacer los preparativos para su silla de ruedas. Le informamos que Usted puede llegar al pie del avión en su silla de ruedas, la cual será documentada de última hora, entregándole la etiqueta correspondiente, a la llegada a su destino le será entregada al pie del avión y deberá de entregar la etiqueta proporcionada; o bien podemos proporcionarle una silla de ruedas en calidad de préstamo, para que pueda documentar su silla de ruedas desde el mostrador.

Tome en cuenta que las sillas de ruedas permitidas en AEROMAR para su transportación son:

- a) Silla de ruedas manuales
- b) Silla de ruedas de batería seca (gel/litio)

Quedan prohibidas para su transportación aquellas sillas que utilicen baterías húmedas.

En AEROMAR nos comprometemos a tomar todas las precauciones para prevenir cualquier daño a la silla de ruedas. Pero para mayor seguridad, guarde en su equipaje las piezas desprendibles o el cojín, para evitar su extravío. Le recomendamos elaborar una identificación para la silla de ruedas indicando su nombre, el número de vuelo, dirección y algún número telefónico de contacto.

Si desea llegar en su silla de ruedas a la sala de abordaje sin asistencia, para su mayor comodidad le solicitamos lo haga con anticipación, para evitar el tráfico de pasajeros. Para su mayor comodidad y seguridad, al desembarque será después del resto de los pasajeros.

En caso de que su silla de ruedas sea documentada desde el mostrador y guardada en el compartimento de equipaje, la silla que le proporcionemos en calidad de préstamo le servirá para que pueda trasladarse desde nuestros mostradores a la Sala de abordaje y del avión a la Sala de reclamo de equipaje a la llegada, así como una silla pasillera para entrar y salir del avión.

Si documentó su silla de ruedas y se le proporciona una silla de ruedas de préstamo y realiza una conexión programada, tenga en cuenta que su silla de ruedas puede ser movida con el equipaje y que deberá usar la silla de ruedas prestada, durante su permanencia en la sala de espera.

Si su silla de ruedas usa baterías, evite daños y derrames desconectándolas durante el viaje. Además, proporcione la información de la batería que usa su silla de ruedas, para que pueda ser clasificada como batería seca, batería húmeda o de litio y pueda ser transportada sin riesgo de acuerdo a las normas de seguridad. Recuerde que no está permitido viajar con baterías húmedas.

Tome en cuenta que no todos los aeropuertos cuentan con las facilidades para que usted pueda llegar con su silla de ruedas eléctrica hasta la puerta del avión. En caso de que no se cuente con un pasillo de abordaje telescópico AEROMAR le proporcionará una silla pasillera para subir y bajar del avión cómodamente, por lo cual recomendamos informar con anticipación sobre sus necesidades de movilidad.

La mayoría de los aeropuertos en el país cuentan con condiciones básicas de accesibilidad y no es responsabilidad de las aerolíneas proporcionar servicios dentro de la Terminal aérea.

Baterías para sillas de ruedas eléctricas

Las baterías están catalogadas en dos grupos. Reversibles y No reversibles.

Baterías Reversibles

Estas son las llamadas “baterías secas”. Las baterías de litio también son reversibles.

- Esta batería puede dejarse en la silla o en el equipo de movilidad si está fijada sólidamente.

- No es necesario desconectar los polos si están integrados en un contenedor de baterías o aislados (para evitar los cortocircuitos).
- El interruptor debe encontrarse en posición apagado/off.

Baterías No Reversibles

Estas son las llamadas “baterías húmedas”, las cuales no están permitidas para su transportación.

Tome en cuenta que si las baterías de su silla no cumplen con los criterios de seguridad, podría impedirse su transportación.

5. Pasajeros con discapacidad visual o auditiva.

En AEROMAR día a día implementamos esfuerzos para ofrecer la información de abordaje y la necesaria, a TODOS sus pasajeros. La gran mayoría de los Aeropuertos cuentan con pantallas que brindan la información escrita y con claridad; además anunciamos la información relevante y la orden de abordaje por altavoz.

A bordo de todas nuestras aeronaves se encuentran a su disposición Tarjetones de Seguridad en lenguaje Braille y Macrotipos. Si la información no fue clara, pregunté a la Tripulación de Sobrecargos la información de seguridad.

Tenga en cuenta que en el país aún no existen suficientes intérpretes de Lengua de Señas Mexicana debidamente certificados, para poder capacitar al personal de todas las aerolíneas.

6. Durante el vuelo.

En AEROMAR los integrantes de la Tripulación de Sobrecargos están altamente calificados para garantizar la seguridad y confort de todos los pasajeros de la aeronave. Es recomendable que comente con ellos, con anticipación, si requiere de alguna ayuda en particular durante el transcurso del vuelo.

Tome en cuenta que es una política internacional que ningún integrante de la Tripulación de Sobrecargos tiene permitido ayudarle a consumir sus alimentos o con su higiene personal. Tampoco se les permite cargar a ningún pasajero ni dar asistencia médica. En caso de que requiera de alguna de estas atenciones, se le recomienda que viaje con un acompañante que lo apoye.

En caso de que requiera de un acompañante pero no tenga quién le preste este apoyo, debe tomar en cuenta que AEROMAR no está obligada a contratar o conseguirle uno. Por

ello es muy importante contactarnos con anticipación y comentar sus necesidades particulares.

Considere viajar con un acompañante si se identifica con alguno o varios de los siguientes puntos:

- No puede trasladarse por su cuenta de su silla de ruedas a un asiento o escusado.
- No es capaz de desplazarse libremente sin ayuda.
- Comunicarse, a pesar de las asistencias en el lenguaje.
- Desabrocharse y abrocharse por sí mismo el cinturón de seguridad.
- Tomar un chaleco salvavidas de su sitio y colocárselo usted solo.
- Colocarse usted mismo una mascarilla de oxígeno.

7. Un asiento cómodo.

La flota de AEROMAR se conforma de equipos ATR 42 y ATR 72 dependiendo del equipo en que vuele podrán contar con descansabrazos abatibles. Si requiere una atención especial, en equipos ATR, se le asignará un asiento en la parte trasera de la cabina (por su cercanía a la puerta de acceso de pasajeros y a la Tripulación de Sobrecargos).

Tome en cuenta que para vuelos de trayectos cortos se utilizan aeronaves pequeñas con poco espacio interior y restricciones inherentes a su diseño.

De acuerdo a sus necesidades y según disponibilidad, podrá solicitar los siguientes tipos de asientos:

- Los pasajeros que ingresen al avión con una silla pasillera y no puedan trasladarse de ella a un asiento, deben solicitar un asiento con brazos abatibles, si está disponible.
- Las personas viajeras que requieran de asistencia personalizada durante el vuelo deberán viajar acompañadas y se le asignará un asiento contiguo.
- Las personas viajeras que requieran abordar con su animal de servicio deberán solicitar un asiento de pasillo.
- Las personas viajeras que tengan una pierna enyesada deberán solicitar un asiento de pasillo cercano a la puerta de acceso de pasajeros.

- No se permitirá a ningún pasajero con discapacidad ocupar un asiento contiguo a la salida de emergencia.

8. Animales de servicio.

Podrán ser transportados en la cabina de pasajeros acompañando a una persona con Discapacidad, así como los pasajeros que por prescripción médica requieran de un animal de servicio para apoyo emocional o psiquiátrico sin cargo alguno. Los animales de servicio (perro lazarillo, etc.), podrán ser admitidos en la cabina de pasajeros, siempre y cuando no se trate de animales que representen un riesgo a la seguridad y salud de los pasajeros o tripulantes, tales como víboras y otros reptiles, roedores, arañas, hurones, entre otros, o bien animales como ponis, puercos y monos que por su tamaño, dimensiones o por restricciones sanitarias de las autoridades competentes nacionales o las de los Estados en que se opere, no puedan ser admitidos en la cabina de pasajeros.

En caso de que algún pasajero necesite transportar a un animal de soporte emocional o psiquiátrico, deberá presentarse Certificado por parte de un profesional médico especializado en salud mental (ejemplo: Psiquiatra, Psicólogo). El Certificado no debe exceder de un año de expedición, contada a la fecha inicial del viaje y debe especificar que está bajo cuidado profesional y requiere del animal para viajar en el avión. En caso de no cumplir con el requisito anterior, el animal de apoyo podrá ser transportado como mascota, siendo susceptible al cargo correspondiente y al cumplimiento de las políticas establecidas para tal servicio.

Requisitos para aceptación de animales de servicio:

- a) Se encuentre limpio, debe de portar arnés e identificación al cuello.
- b) Se debe presentar un documento como evidencia de un animal es animal de servicio, de manera enunciativa más no limitativa, tales documentos pueden ser: identificación del animal de servicio emitida por alguna autoridad en sanidad animal y/u organismo reconocido, documento del médico y/o de alguna institución de salud tratante de la (s) persona (s) usuaria (s) con discapacidad, algún otro documento que evidencie que la persona usuaria con discapacidad necesite de tal ayuda para su movilidad y/o acompañamiento.

9. Oxígeno.

Botellas de oxígeno personales.

Las normas aeronáuticas exigen que el oxígeno gaseoso o de aire, de uso médico que se usa en los aviones, provenga de envases o tanques aprobados con capacidad no mayor a 5 kgs. brutos a transportar por el pasajero.

Aparatos de asistencia respiratoria.

Los pasajeros que así lo requieran podrán utilizar sin restricción un Concentrador de Oxígeno Portátil.

De acuerdo a la CO SA-09.2/13 los POC's autorizados son equipos certificados para usarse en aviación de acuerdo a los estándares de la Comisión Técnica de Radio para Aviación (Radio Technical Commission for Aeronautics, RTCA por sus siglas en inglés), cuyos modelos en el mercado que se pueden encontrar en la siguiente dirección electrónica para pronta referencia:

http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin_safety/portable_oxygen/

Los Pasajeros que así lo requieran pueden transportar consigo un concentrador de Oxígeno Portátil (POC) bajo las siguientes condiciones:

- El concentrador de oxígeno portátil (POC) se considera material no peligroso y está dentro de los artículos de asistencia. No cuenta para los límites de equipaje a bordo, independientemente de si se usan o no a bordo. Deben tener el tamaño adecuado para acomodarse debajo del asiento o en el compartimiento superior.
- Adicionalmente, el usuario debe asegurar que las baterías portadas en el POC a bordo de la aeronave sean protegidas de un posible corto circuito, así como de empaclarlas de tal manera que prevenga el daño físico a la unidad.
- Cuando un POC sea llevado como equipaje de mano y no sea utilizado durante el vuelo, la batería deberá ser removida y empacada de manera separada, a menos que el POC contenga por lo menos dos elementos de protección efectiva para prevenir la operación accidental del aparato.
- Para prevenir la activación accidental, los POC que sean transportados como equipaje documentado, las baterías deberán ser removidas y colocadas en el equipaje de mano. Tales baterías deberán estar protegidas adecuadamente para evitar cualquier corto circuito.

Si un pasajero necesita usar un POC a bordo deberá cumplir con los siguientes requisitos antes de abordar el avión:

- El pasajero deberá notificar a la aerolínea que viajará y/o usará un POC a bordo del avión, para lo cual deberá de presentar certificado médico que le autorice a

viajar en avión, el cual debe de contener el nombre completo, la cédula profesional, el domicilio, teléfono y firma del médico tratante.

- El pasajero que viaje con un POC, no podrá ir sentado en una salida de emergencia, en caso de requerir usarlo en vuelo, deberá de avisar a la tripulación de Sobrecargos.

El concentrador debe llevarlo consigo el pasajero y presentarlo al Agente de Servicio al Pasajero y Sobrecargo cuando se le solicite en cualquier momento durante su viaje. Será responsabilidad del pasajero asegurarse de tener baterías suficientes para alimentar el POC durante el vuelo, en caso que lo requiera.

Tome en cuenta que nuestros aviones no disponen de tomas eléctricas para conectar aparatos de asistencia respiratoria a bordo, por lo tanto, el pasajero deberá verificar la autonomía del aparato, y de ser necesario, prever baterías adicionales, para casos de desviaciones o demoras.

Conexión de aparatos respiratorios a las tomas de a bordo.

Respecto de los aparatos respiratorios, debe tomarse en cuenta que los aviones de AEROMAR no disponen de tomas eléctricas para conectarlos a bordo.