

# Viajar sin barreras.

El compromiso de Iberia con las personas con discapacidad.



En Iberia hemos ido adaptando servicios y aviones, eliminando cualquier obstáculo para ofrecer a todos un transporte accesible a cada necesidad, con la seguridad como único límite.

## Preparativos.

Los preparativos del plan de viaje variarán en función de las necesidades personales, requiriendo en algunos casos autorización médica y/o acompañamiento en el vuelo.

Determinadas discapacidades temporales o permanentes requieren una autorización para viajar que deberá gestionarse antes o en el momento de realizar la reserva. La autorización para el transporte y la exigencia o no de viajar acompañado es responsabilidad del servicio médico de las aerolíneas, cuyo resultado, tras evaluar cada situación particular bajo criterios médico-sanitarios y de seguridad, ha de constar en la propia reserva del pasajero.

### **¿Cuándo se precisa autorización médica?**

Se consideran casos médicos todos aquellos pasajeros que precisan atención especial, tanto en tierra como a bordo. Dentro de este grupo estarán quienes precisen camilla, oxígeno o requieran cuidados sanitarios durante el vuelo. También quienes, aún no precisando medios complementarios, pudieran ver agravada su enfermedad durante el vuelo o necesitaran asistencia sanitaria.

Es recomendable asimismo consultar al médico cuando se padecen enfermedades

recientes o crónicas de problemas cardiovasculares o respiratorios, anemia severa, diabetes inestable o cáncer. También si se está tomando medicación inmunodepresiva o si, por cualquier causa sanitaria, surgen dudas sobre el estado actual de salud para viajar.

### **¿Cuándo es necesario viajar con acompañante?**

En función a las necesidades particulares de asistencia y cuidado, se podrá requerir un acompañante para que proporcione la atención particular necesaria durante el viaje y que en algún caso, deberá necesariamente prestar personal sanitario capacitado para valorar en todo momento el estado de salud, administrar medicación o aplicar los cuidados facultativos que se precisen.

En general, se deberá viajar acompañado cuando se carece de autonomía para alimentarse o realizar las necesidades fisiológicas básicas. También cuando resulte inviable, en forma alguna, la comunicación con la tripulación sobre temas de seguridad. O si se precisa ayuda para llegar hasta una salida de emergencia, desabrochar y abrochar el cinturón de seguridad, o para recuperar y colocarse el chaleco salvavidas o la máscara de oxígeno.

## En la reserva.

El momento de realizar la reserva resulta especialmente indicado para solicitar autorización, determinar la necesidad o no de acompañante, requerir asistencia o servicios especiales, con independencia de que la reserva se realice a través de una agencia de viajes, de internet mediante la página [www.iberia.com](http://www.iberia.com) o telefónicamente a través del **centro de atención al cliente**.

Planifique su viaje para disfrutar con tranquilidad de la totalidad del recorrido. Si su desplazamiento incluye más de un vuelo, tenga en cuenta los tiempos de conexión. **Le recomendamos que espacie, un mínimo de hora y media, las conexiones entre sus vuelos** para asegurar que las empresas encargadas de asistirle en cada aeropuerto le ofrezcan un enlace cómodo y adecuado.

### **No olvide mencionar a nuestros agentes que desea:**

- **Viajar con un animal de servicio** o perro guía en la cabina de pasajeros de avión.
- **Utilizar oxígeno en vuelo**, tanto si desea que se lo proporcionemos nosotros como

si prefiere utilizar su concentrador de aire personal (POC), que deberá acompañarse del correspondiente certificado de utilización en vuelo.

- **Espacio extra:** las personas que por su corpulencia, necesiten u opten por un espacio extra al establecido por el ancho del asiento, pueden informarse en el **centro de atención al cliente** sobre las distintas opciones de *extraseat* que ofrecemos para garantizar un vuelo más cómodo y confortable.
- **Solicitar sillas de ruedas** desde la entrada a la terminal del aeropuerto hasta la sala de embarque, la puerta de acceso o el asiento que tenga reservado en el avión. También para solicitar únicamente acompañamiento dentro del aeropuerto y hasta la sala de embarque.

Tras la aprobación del Reglamento europeo 1107/06, es el gestor del aeropuerto y no las compañías aéreas quien ofrece gratuitamente la asistencia en tierra. Se puede reservar a través de las agencias de viaje, las compañías aéreas, o directamente a través de la empresa prestataria. Le sugerimos que, para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, anticipe su reserva lo máximo posible y, en cualquier caso, con al menos 48h. de antelación a la fecha de salida de su vuelo.

El **centro de atención al cliente** puede informarle de las ventajas de ser titular de la tarjeta FREMEC, un producto gratuito muy útil para las personas con discapacidad prolongada o patología crónica que no varíe en el tiempo, ya que una vez asignada, su sola referencia en la reserva evita trámites y envío de documentación repetitiva para cada desplazamiento.

## En el aeropuerto.

### Ayudas a la movilidad

El servicio de sillas de ruedas o de acompañamiento en aeropuerto lo ofrece la entidad gestora del aeropuerto y no las compañías transportistas desde la entrada en vigor del Reglamento CE 1107/2006. Es completamente gratuito y se puede solicitar desde las agencias de viajes, las compañías aéreas o directamente al organismo gestor o la empresa prestataria de cada aeropuerto.

### Transporte gratuito de equipos de asistencia

Además de la franquicia de equipaje que permita el billete de avión, transportamos sin cargo alguno el equipo de movilidad – sillas de ruedas, muletas, andadores... –, y el material sanitario y los medicamentos que

habitualmente se precisen para cubrir las necesidades de hasta dos días en destino.

### Preparación de sillas eléctricas para viajar

El transporte de este tipo de sillas es, en ocasiones, complejo. Si tiene pensado volar con su silla eléctrica, le agradeceremos que se presente con tiempo a facturación para que podamos organizar su montaje y desmontaje.

La preparación de las sillas eléctricas para transportarlas en la bodega del avión depende de las características su batería.

- Sillas con baterías de cédulas húmedas o derramables: será necesario retirar las conexiones de los terminales de la batería para aislarlos y protegerlos.
- Sillas con batería de cédulas secas o no derramables: que incorporan un mecanismo que acciona la desactivación.

Sea cual sea el tipo de silla que utilice, sugerimos que facilite a nuestros agentes una copia de las instrucciones del fabricante. Será una estupenda ayuda que contribuirá a un correcto montaje y desmontaje.

## A bordo.

Nuestra flota cuenta con distintos elementos de movilidad que varían en función del tamaño y las dimensiones de la aeronave.

En el avión, nuestra tripulación ayudará en la localización de asientos con reposabrazos abatibles, la comunicación de instrucciones de seguridad por medios alternativos para las personas con discapacidad visual, el acompañamiento desde el asiento a la puerta del aseo o viceversa y, en general, a hacer que el vuelo sea lo más cómodo y placentero posible. No podrá, sin embargo, ayudar con los aparatos de respiración, las comidas, o la administración de medicación.

Siempre que las dimensiones del avión lo permiten, situamos en cabina una silla de ruedas para facilitar a la movilidad a bordo. Además, en determinados vuelos (generalmente los de duración superior a cinco horas), podemos transportar una silla de ruedas plegable a bordo, aunque para ello es necesario que previamente nos informe de las características, las dimensiones y peso de la silla.

## Información práctica.

A través de internet –[www.iberia.com](http://www.iberia.com)– pueden gestionarse la mayor parte de los servicios que ofrecemos pero la asistencia personal y de resolución de incidencias la encontrarán en el **centro de atención al cliente**, donde nuestro grupo de especialistas le ayudará con todos los preparativos y resolverá cualquier duda sobre su vuelo en Iberia.

Atención al cliente España:  
**901 111 500**

Listado completo por países  
[www.iberia.com](http://www.iberia.com)