

Iberia accesible

El compromiso de Iberia con las personas con discapacidad.

Iberia adapta aviones y servicios para ofrecer un transporte aéreo accesible a las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Preparativos de un viaje

Las necesidades especiales de cada persona son el eje fundamental de los preparativos del viaje ya que éstas variarán en función de la discapacidad -temporal o permanente- del pasajero y pueden determinar las condiciones de transporte.

Casos médicos y autorización:

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

Volar con acompañante:

las personas con determinadas discapacidades están obligadas a viajar acompañados para proporcionar la asistencia que particularmente se precise durante el viaje y que, en algún caso, deberá necesariamente prestarlos 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.

Tanto la autorización para viajar como la exigencia o no de viajar acompañado es responsabilidad del servicio médico de la aerolínea, donde el departamento de reservas les hace llegar la documentación necesaria para evaluar cada situación particular bajo criterios médico-sanitarios y de seguridad. La resolución ha de constar en la propia reserva del pasajero.

La tarjeta FREMEC: si usted tiene una discapacidad permanente o patología crónica, que no varíe en el tiempo, y es un viajero de cierta frecuencia, le interesará conocer la tarjeta FREMEC (Frequent traveler's medical card), un producto gratuito y muy útil que, una vez asignado, le evitará trámites y envío de documentación repetitiva en cada desplazamiento con Iberia.

En la reserva

Le recomendamos que planifique bien su viaje para poder disfrutar con tranquilidad. Si el recorrido incluye más de un vuelo, **tenga en cuenta los tiempos de conexión:** le recomendamos espaciar las conexiones un mínimo de **hora y media**.

Tanto si tramita su reserva por internet (www.iberia.com), a través del Centro de Atención al Cliente (Serviberia - España 901 11 15 00) o de cualquier agencia de viajes, el momento de reservar su vuelo indicado para informar de la consideración médica de su caso particular o solicitar cualquier necesidad especial que requiera.

Recuerde mencionar a nuestros agentes que desea solicitar

- Silla de ruedas
- Oxígeno
- Viajar con un animal de servicio. Los perros que prestan asistencia a la discapacidad del pasajero podrán, tras la correspondiente acreditación, volar gratuitamente, en cabina, junto a su dueño
- A bordo solo se admitirán perros
- Un espacio extra en el avión...

Es conveniente realizar las gestiones en el momento de la reserva aunque también podrá hacerlo en otro posterior, siempre **antes de 48h de la salida de su vuelo**.

Los servicios para facilitar la accesibilidad del transporte aéreo se encuentran no solo a bordo sino que se extienden e incluyen desde la llegada hasta la salida del recinto aeroportuario.

En el aeropuerto

Ayudas a la movilidad. Asistencia en tierra

Tras la aprobación del Reglamento europeo CE 1107/06, es el gestor del aeroportuario y no las compañías aéreas quienes se encargan de la asistencia en tierra en aeropuertos. La asistencia sigue siendo gratuita y, en función a la discapacidad o el grado de movilidad, puede consistir en:

- Acompañamiento para desplazarse por el aeropuerto con o sin silla de ruedas propia
- Realizar el check-in y facturar el equipaje y los equipos de movilidad
- Dirigirse al avión
- Embarcar e instalarse a bordo
- Recoger su equipaje y sus equipos de movilidad
- Abandonar el recinto aeroportuario

La solicitud de estos servicios se puede hacer a través de las compañías, las agencias de viaje o directamente con AENA, el gestor de los aeropuertos españoles. Tenga en cuenta que debe **preavisar con una antelación de 48 h** para acceder al servicio con todas las garantías.

En los mostradores de facturación de Iberia recogeremos, gratuitamente y además de su franquicia de equipaje, hasta dos equipos de movilidad (sillas de ruedas, muletas,..) y los suministros médico-sanitarios necesarios para hasta dos días en destino.

Si su silla de ruedas es manual, podrá conservarla hasta la puerta de embarque, donde se recoge y baja a la bodega para entregar en destino, a la salida del vuelo. En algunos destinos de largo radio podremos, sujetos a disponibilidad, transportarla en cabina.

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 de 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. Contribuirá al correcto desmontaje y montaje de la silla de ruedas.

En la sala de embarque, los agentes de Iberia priorizarán su acceso al avión.

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 y reposabrazos abatibles, la comunicación de instrucciones de seguridad por medios alternativos para las personas con discapacidad auditiva o 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 el peso de la silla.

Información práctica

A través de internet –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 ayudarán con todos los preparativos y resolverá cualquier duda sobre su vuelo en Iberia.

Más información

www.iberia.com consulte en nuestra página web, la sección dedicada a Pasajeros con necesidades especiales.

Atención al Cliente – España (Serviberia): 900 111 500 (listado internacional completo en la web).

Normativa: Reglamento EC 1107/2006