



Pasajeros especiales

Personas con movilidad reducida

Todos los aeropuertos europeos ofrecen un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida (PMR). Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad y por esta razón, se han dispuesto todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en todos los aeropuertos españoles se preste un servicio de calidad que garantice que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.

¿A quién está dirigido?

Única y exclusivamente a aquellos pasajeros cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a la avanzada 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.

Sé consciente de que si solicitas este servicio sin cumplir los criterios anteriores estás perjudicando gravemente a las personas que realmente lo necesitan.

¿En qué consiste?

- **En aeropuertos de la UE:** Recogida en el punto de encuentro de la persona y ayuda con su equipaje de mano, y acompañamiento al mostrador de facturación, asistencia en los trámites necesarios para facturar, acompañamiento hacia la zona de embarque, pasando los controles de seguridad, aduanas, etc. necesarios; embarque en el avión y desplazamiento hasta el asiento designado en el mismo.

Solicita el servicio de asistencia a personas con movilidad reducida, al menos con 48 horas de antelación.

Recuerda que siempre deberás comunicar tus necesidades a tu compañía aérea o agencia de viajes para asegurar tu plaza en el avión y la asistencia en el aeropuerto.

Aena pone también a tu disposición y un servicio telefónico que atenderá tus necesidades de movilidad reducida y desde el que podrás solicitar asistencia desde las 7:00 am hasta las 24:00 pm.

Teléfono **902 404 704 / (+34) 91 321 10 00.**

Además, podrás solicitar asistencia desde su [web](#) o a través de la [aplicación móvil de Aena](#).



Si consideras que no has recibido el trato adecuado durante la asistencia prestada por Aena en el aeropuerto, y deseas reclamar o hacer cualquier sugerencia, puedes dirigirte al correo electrónico sinbarreras@aena.es o hacer uso de las hojas de reclamaciones de Aena, que encontrarás en los mostradores de información de los aeropuertos.

Si consideras que se te ha negado la reserva o se te ha denegado el embarque injustificadamente, escribe una carta de reclamación a la compañía aérea, a tu agente o al correspondiente operador aéreo o utiliza las hojas de reclamaciones que éstos tienen a tu disposición.

Si no recibieras contestación o no obtuvieras satisfacción a tu reclamación, podrás presentar la queja correspondiente ante la [Agencia Estatal de Seguridad Aérea \(AESA\)](#).

Aeropuertos Españoles

Servicio de asistencia
a personas con movilidad
reducida

Servicio gratuito



Servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos españoles

En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, se pone en marcha a partir del 26 de julio de 2008 en todos los aeropuertos europeos un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida.

Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad y por esta razón, se han dispuesto todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en todos los aeropuertos españoles se preste un servicio de calidad que garantice que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.

Diferentes discapacidades

● WCHC

Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, necesitan acompañante.

● WCHR

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

● WCHS

Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y también para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.

● DEAF

Pasajeros sordos.

● BLND

Pasajeros con discapacidades visuales.

¿Qué pasos debe seguir?

1 Solicítelo

Al menos con 48 horas de antelación* y:

- Necesariamente al hacer su reserva o adquirir su billete a través de su agente de viajes o compañía aérea.
- Adicionalmente, y de manera opcional, válido exclusivamente para la asistencia en los aeropuertos españoles de la red de Aena, a través de teléfono: 902 404 704 o web: www.aena.es



2 Acuda al punto de encuentro

A la hora acordada. Si no se ha fijado hora alguna, como mínimo dos horas antes de la hora de salida programada*. Avise de su llegada por el intercomunicador y espere; allí le recogeremos. Puede ver la localización de los puntos de encuentro en nuestra web: www.aena.es



*De no respetarse este tiempo de antelación, no podrá garantizarse la calidad del servicio ofrecido.

3 Facturación y embarque

Será atendido y acompañado durante todo el proceso de facturación y en los controles de seguridad, hasta su asiento en el avión; le ayudaremos con su equipaje y ayudas personales.



4 Llegada a su destino

Le ayudaremos a desembarcar y a recoger su equipaje. Después le acompañaremos al punto de encuentro del aeropuerto que usted decida.

5 Al finalizar el servicio

Le agradeceremos que colabore en su valoración si el personal se lo pide. Si algo no fuera de su agrado comuníquelo a sinbarreras@aena.es.

Para información
902 404 704
(+34) 91 321 10 00

Con el asesoramiento de

CERMI
COMITÉ ESPAÑOL
DE REPRESENTANTES
DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE FOMENTO

Para que puedas llegar



PREGUNTAS FRECUENTES PMR

¿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 que usted esté sentado en su 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 902 404 704 / (+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. Si necesita una silla de ruedas a bordo de la aeronave, deberá solicitarla al hacer la reserva.

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**.

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.

¿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 transcurrido 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.

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

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

¿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.



Pasajeros especiales

Menores que viajan solos

La mayoría de las compañías aéreas ofrecen un servicio de acompañamiento para menores entre 5 y 12 años que viajen solos, siempre y cuando las personas responsables del menor firmen un Descargo de Responsabilidad y garanticen que en el aeropuerto de destino se hará cargo de él otra persona adulta.

Si quieres utilizar este servicio, deberás seguir las siguientes recomendaciones:

- Consulta con tu compañía aérea los requisitos y el coste adicional del servicio.
- Reserva el servicio con una antelación de al menos 24 horas. Puedes solicitar también un menú infantil.
- Llega al aeropuerto con antelación suficiente para realizar los trámites necesarios.
- Entrega al menor los números de teléfono de contacto de la persona responsable que lo recogerá en el destino.
- Permanece en el aeropuerto de salida hasta que el vuelo haya despegado.

Documentación

- Si el menor tiene nacionalidad española, necesitará el DNI en vuelos nacionales y comunitarios (zona Schengen) y el pasaporte (y el visado, si el país de destino lo requiere) para vuelos internacionales y comunitarios no Schengen.
- Si el menor es de nacionalidad extranjera, debe llevar un pasaporte individual y un documento que justifique su estancia regular en el país donde reside.
- Es recomendable que el menor lleve consigo una autorización firmada por los padres.

Servicio de la compañía

El servicio consiste en el acompañamiento y cuidado del menor desde su recogida en facturación hasta la entrega en el aeropuerto de destino, incluyendo el acompañamiento en tránsito en caso de transbordo.

- Al obtener la tarjeta de embarque, el menor queda a cargo de la compañía aérea, que se convierte en su responsable jurídico.
- El menor recibirá una bolsa que deberá llevar encima con el billete de avión, su documento de identidad, la autorización paterna y una ficha de identificación con los datos de contacto de la persona encargada de recogerlo en el aeropuerto de destino.
- A la llegada, por regla general, los menores salen del avión en último lugar, acompañados por el personal de la compañía.
- Tras la recogida del equipaje, el menor es entregado a la persona designada, previa comprobación de su identidad.



Pasajeros especiales

Menores acompañados

Si viajas con niños menores de 14 años, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Los niños menores de 14 años acompañados por sus padres pueden viajar por territorio español sin documentación. No obstante, algunas compañías piden el Libro de Familia siguiendo sus normas internas. Te recomendamos que consultes con la compañía aérea para confirmar qué documentación te pedirán.
- A partir de los 14 años, los menores deben llevar la misma documentación que los pasajeros adultos.
- Para viajar fuera de España, los menores -incluidos los bebés- necesitarán el DNI en vuelos comunitarios (zona Schengen) y el pasaporte (y el visado si el país de destino lo requiere) para vuelos internacionales y comunitarios no Schengen.
- Si el menor viaja acompañado por otros adultos, sobre todo fuera del territorio español, es recomendable que lleve una autorización firmada por los padres.
- La mayoría de las compañías disponen de servicios especiales de atención –juegos, libros, etc.- para menores y, si lo solicitas con antelación, menús infantiles.

Viajeros con bebés

Si viajas con bebés, es conveniente seguir las siguientes recomendaciones:

- Los bebés pueden volar a partir de las 48 horas de su nacimiento, pero es recomendable que no lo hagan hasta pasada una semana para vuelos cortos y al menos tres semanas para vuelos de larga duración.
- En general, conviene avisar con tiempo a la compañía aérea, sobre todo si vas a necesitar una silla especial para el bebé.
- Los bebés pueden viajar por territorio español sin documentación. No obstante, algunas compañías piden el Libro de Familia siguiendo sus normas internas. Te recomendamos que consulten con la aerolínea para confirmar qué documentación te pedirán.
- Para viajar fuera de España, necesitarán el DNI en vuelos comunitarios (zona Schengen) y el pasaporte (y el visado si el país de destino lo requiere) para vuelos internacionales y comunitarios no Schengen.
- El aire seco y presurizado de la cabina del avión puede causar dolor o deshidratación al bebé, por lo que se recomienda que beba con frecuencia antes y durante el vuelo.
- El despegue y el aterrizaje conviene tranquilizar al niño pueden suponer momentos de estrés para el bebé.
- El bebé tiene derecho a llevar equipaje de mano, por lo que puedes llevar una bolsa para él además de su propia maleta.
- Los alimentos y medicamentos que el bebé necesite durante el viaje (vuelo de ida, estancia y vuelo de vuelta) están exentos de la normativa de transporte de líquidos en el equipaje de mano.
- Es posible que tengas que abrir estos productos del personal de seguridad al pasar los filtros, por lo que te recomendamos que los lleves en contenedores que se puedan volver a cerrar.



Pasajeros especiales

Mujeres embarazadas

Viajar en avión es seguro para una mujer embarazada sin complicaciones previas. La mayoría de las compañías aéreas no exigen autorizaciones específicas hasta cumplir las 28 semanas de gestación.

A partir de las 28 semanas de gestación, las aerolíneas recomiendan volar con una autorización médica.

Cuando el periodo de gestación supera las 36 semanas, las compañías recomiendan no volar. Si necesitas viajar, debes consultar a tu médico y llevar obligatoriamente una autorización médica.

En la mayoría de los casos, deberás firmar un Descargo de Responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de tu estado durante el vuelo.

Consulta con tu compañía aérea para informarte sobre las medidas que aplica en estos casos.



Pasajeros especiales

Enfermos

La mayoría de los pasajeros, los que están en condiciones saludables y un porcentaje muy importante de los enfermos, puede viajar con normalidad. No obstante, hay ciertas situaciones en las que la consulta previa al médico de cabecera o al especialista resulta muy recomendable, como en los casos que se indican, de forma no exhaustiva:

- Si has tenido una reciente operación quirúrgica, en especial ocular, de abdomen o pulmonar.
- Si viajas con las piernas escayoladas.
- Si has tenido un infarto, una angina de pecho o tiene trastornos circulatorios.
- Si tienes alguna enfermedad pulmonar o insuficiencia respiratoria.
- Si tienes sinusitis crónica, infecciones del oído medio u otitis.
- Si tienes congestiones nasales derivadas de infecciones o alergia respiratoria.

Las circunstancias anteriores son, entre otras, aquéllas en las que resulta recomendable una consulta previa a tu médico, para que te informe sobre la adecuación para el vuelo en avión y las precauciones para llevarlo a cabo.

En los viajes de duración superior a tres horas, las compañías aéreas suelen recomendar ciertas pautas de alimentación y bebidas, así como algunos ejercicios físicos durante el vuelo, los cuales te ayudarán a incrementar tu bienestar y a reducir los inconvenientes de una prolongada inmovilidad. Sigue atentamente los consejos de las compañías aéreas.

En el caso de algunos pasajeros enfermos, corresponde al servicio médico de la compañía aérea estudiar la posibilidad de que puedan viajar o no, y en qué condiciones han de hacerlo.

Su transporte podrá hacerse en camilla o acomodado en una o más asientos, debiendo consultar con la compañía aérea las condiciones y tarifas aplicables en cada caso. Cuando el transporte se realice en camilla, tendrá que ir acompañado obligatoriamente de una persona.