

PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Boliviana de Aviación Accesible



Las personas con necesidades especiales o movilidad reducida por motivos de discapacidad, edad o cualquier otro factor, deben tener las mismas oportunidades de utilizar el transporte aéreo que los demás pasajeros.

En Boliviana de Aviación, trabajamos continuamente en ofrecer un servicio de calidad y así brindar un viaje confortable y seguro para todos nuestros usuarios, buscando ante todo la satisfacción, comodidad y seguridad en su transporte.

Nuestra compañía ofrece a sus usuarios las siguientes facilidades:

- Accesibilidad a las aeronaves.
- Medios y procedimientos adecuados y específicos para cada caso.
- Personal especializado con procesos de formación continua.

TIPOS DE ASISTENCIA.

Boliviana de Aviación, presta una serie de servicios adaptados a sus usuarios dependiendo el tipo de necesidades que tengan para realizar su viaje, estos servicios están destinados a:

- Pasajeros con movilidad reducida (PMR).
- Pasajeros con discapacidad visual.
- Pasajeros con discapacidad auditiva.
- Pasajeros discapacitados que necesiten asistencia.
- Pasajeros con equipos de diálisis portátil.
- Pasajeros que requieren equipos concentradores de oxígeno.
- Pasajeros con animales de asistencia.

Todos los pasajeros que requieran asistencia especial, podrán facturar su equipaje de mano gratuitamente en caso de requerirlo.

PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Una persona con movilidad reducida es aquella que necesita asistencia de otra persona para dirigirse de un lugar a otro, en la terminal aérea o en la aeronave.

PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Boliviana de Aviación Accesible



PROCEDIMIENTOS PARA EL TRANSPORTE

En caso de tener algún requerimiento especial o asistencia de silla de ruedas, deberá considerar que dadas las características de nuestras aeronaves y por temas de seguridad, existen limitaciones para brindar estos servicios, por tanto, es necesario considerar lo siguiente:

SILLA DE RUEDAS.

Boliviana de Aviación, ofrece a sus usuarios el servicio de asistencia con sillas de ruedas bajo las siguientes características:

Silla de ruedas hasta la rampa de acceso (R): Aplica si el pasajero puede subir y bajar las escaleras del avión y caminar hasta el asiento en la aeronave.

Silla de ruedas hasta el avión (S): Aplica si el pasajero NO tiene la posibilidad de subir y bajar escaleras, pero sí, una vez dentro del avión, caminar hasta el asiento asignado.

Silla de ruedas hasta el asiento (C): Aplica si el pasajero no está posibilitado de subir ni bajar escaleras, tampoco caminar; por tanto, requiere ser trasladado en silla de ruedas hasta su asiento.

Dependiendo del caso y de las necesidades particulares de asistencia, es posible que algunos pasajeros requieran un acompañante durante todo el viaje y en ocasiones muy excepcionales, bajo condiciones específicas, que el acompañante sea personal médico, ya que por su formación estaría capacitado para evaluar en todo momento el estado de salud del pasajero, pudiendo administrar medicamentos u otra asistencia que se necesiten.

En caso de viajar con acompañante, él, de forma complementaria al trabajo que realiza la tripulación, deberá colaborar con la evacuación en caso de una hipotética situación de emergencia.

En general, es obligatorio viajar acompañado cuando se requiere asistencia para realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Llegar hasta una salida de emergencia.
- Abrochar o desabrochar el cinturón de seguridad.
- Realizar necesidades fisiológicas básicas en el interior del lavabo.
- Recuperar y colocarse el chaleco salvavidas o la máscara de oxígeno
- La persona elegida para el acompañar al pasajero con necesidades especiales, deberá tener cumplidos 18 años y gozar de autonomía plena (ABP).

PASAJEROS QUE VIAJAN CON ESCAYOLA.

Si por cualquier motivo el pasajero porta una escayola (yeso), en los vuelos de más de dos horas de duración, el yeso tiene que llevar al menos 48 horas colocado o bien ir abierto longitudinalmente. No es necesaria la autorización por parte del servicio médico.

PASAJEROS CON EQUIPO DE DIÁLISIS PORTÁTIL (PDMS).

Se admite el transporte de máquinas de diálisis portátil, así como una cantidad limitada (para 1 a 2 días) de líquidos y suministros necesarios (medicinas, jeringas y fluidos de diálisis). Asegurarse de que los líquidos de diálisis estén guardados en envases herméticos.

PASAJEROS QUE REQUIEREN EQUIPOS CONCENTRADORES DE OXÍGENO (POC).

Boliviana de Aviación acepta los Concentradores de Oxígeno Portátiles (POC por sus siglas en inglés) siempre que los mismos estén aprobados por la FAA para llevarse y usarse a bordo de la cabina de pasajeros, pueden ser transportados en los vuelos de Boliviana de Aviación sin ningún cargo adicional.

PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Boliviana de Aviación Accesible



Los concentradores de oxígeno portátiles se consideran artículos de asistencia. Estos no cuentan para los límites de equipaje de mano, independientemente si se utilizan o no a bordo.

Deben tener el tamaño adecuado para acomodarlos debajo del asiento o en el compartimento superior a los mismos.

Cuando un pasajero solicite información sobre un POC específico, se debe consultar el siguiente enlace: http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin_safety/portable_oxygen/.

Las solicitudes de asistencia especial deben realizarse al menos con 48hs de anticipación a la salida programada del vuelo, garantizando de esta forma la aceptación de la asistencia.

ACCESIBILIDAD A BORDO.

Nuestra flota de aeronaves se encuentra adaptada para el transporte de pasajeros que requieran asistencia especial, contando con las siguientes características:

- Asientos con reposabrazos abatibles situados en los pasillos, exceptuando la primera fila de clase turista.
- Silla de ruedas a bordo. En los aviones de largo ratio (B767 y B737-NG), se dispone una silla de ruedas a bordo para facilitar la movilidad dentro del avión al pasajero que lo necesite.
- Lavabos accesibles: Los aviones de largas distancias, cuentan con servicios que se encuentran adaptados y tienen mayor espacio que permite tener mayor comodidad e independencia para las personas con necesidades especiales.

TRANSPORTE DE SILLAS DE RUEDAS.

Los pasajeros, que, por sus circunstancias particulares cuenten con una silla de ruedas propia, pueden transportarlas en buzones de nuestras aeronaves, tanto aquellas que son manuales, así como las sillas eléctricas o cualquier otro equipo de asistencia a la movilidad.

Todos los pasajeros que usen silla de ruedas, serán ubicados en los asientos de ventanilla en las zonas asignadas a bordo de nuestras aeronaves para su transporte seguro.

Al tratarse de un servicio especial, se cuentan con espacios limitados en la nave, a continuación, mostramos las cantidades máximas de asistencias y sillas de ruedas que podemos transportar:

Tipo de Aeronave y Configuración	SERVICIOS ESPECIALES y PMRs
Aeronaves hasta 50 asientos de pasajeros.	3 (con un máximo de 1 silla de asistencia completa)
Aeronaves hasta 200 pasajeros	6 (con un máximo de 2 silla de asistencia completa)
Aeronaves desde 200 pasajeros hasta 400 pasajeros.	10 (con un máximo de 4 silla de asistencia completa)

Sillas de ruedas eléctricas.

Las sillas eléctricas deben cumplir una serie de requisitos técnicos para poder ser transportadas, los pasajeros deben contactar con Boliviana de Aviación, con un mínimo de 48 horas antes del vuelo.

PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Boliviana de Aviación Accesible



NORMATIVA EUROPEA DE ASISTENCIA A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA.

Dentro del territorio de la Unión Europea, la asistencia a Pasajeros con necesidades especiales comienza desde la llegada de éste al aeropuerto, donde se debe contactar con la entidad encargada del servicio de asistencia.

Con la implantación del Reglamento de la Unión Europea 1107/2006, la asistencia en tierra a Pasajeros con Movilidad Reducida ha pasado a ser responsabilidad de los Gestores Aeroportuarios o de los agentes en que éstas deleguen, de manera que las compañías aéreas necesitamos un tiempo mínimo para poder comunicar al gestor de los servicios.

Reglamento CE 8/2008 sobre normas EU OPS, norma OPS 1.260.

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con necesidades especiales.

Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con necesidades especiales.

Circular Operativa 04/01 de la Dirección de Aviación Civil de España.

Resolución 700, y prácticas recomendadas 1700, 1700a, 1700c, 1700d y 1700e de IATA.