

RESOLUCIÓN A20-21

MANUAL PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

CONSIDERANDO que la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) tiene por objetivo primordial el proveer a las autoridades de aviación civil de los Estados miembros una estructura adecuada, dentro de la cual puedan discutirse y planearse todas las medidas requeridas para la cooperación y coordinación de las actividades de aviación civil;

CONSIDERANDO que una de las funciones de la Comisión es propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo dentro, hacia y desde Latinoamérica;

CONSIDERANDO que la facilitación y seguridad de la aviación civil constituyen elementos importantes de la gestión del transporte aéreo y que la CLAC resolvió incorporar estos temas como una de las Macrotareas de su Plan Estratégico;

CONSIDERANDO que la Resolución A19-05 “Mecanismo de coordinación y cooperación regional en materia FAL/AVSEC”, entre otros temas, considera que los Estados miembros adoptarán las medidas pertinentes para trabajar en la armonización de sus legislaciones sobre la base del Convenio de Chicago y los Anexos 9 y 17, así como de las Resoluciones y Recomendaciones de la CLAC; y,

CONSIDERANDO que el Grupo AVSEC/FAL/RG/CLAC-OACI en su Programa de Trabajo incluyó la elaboración del Manual para el transporte aéreo de pasajeros con discapacidad.

LA XX ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Adoptar como Guía de Orientación el Manual que a continuación se detalla como parte de la política regional AVSEC/FAL. Este documento lo constituyen tres partes, a saber: Manual para el transporte aéreo de pasajeros con discapacidad, Procedimiento para la inspección de pasajeros con discapacidad y Circular informativa.

PRIMERA PARTE

MANUAL PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

CAPÍTULO 1.

DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1 Propósito.
 - a) Implementar las disposiciones del transporte aéreo de pasajeros con discapacidad
- 1.2 Aplicación
 - a) Se aplica a todos los explotadores aéreos
 - b) En el caso de los explotadores de aeronaves de más 100 asientos, se aplica integralmente; para explotadores de aeronaves de más de 30 y hasta 100 asientos, aplica con las excepciones que establezca esta misma norma; y para explotadores de aeronaves de 30 y menos asientos, se aplica en la medida que la configuración de la aeronave lo permita.
 - c) En caso de explotadores aéreos extranjeros, y de acuerdo al Convenio de Chicago, será aceptable para la AAC los procedimientos aprobados por el Estado Explotador.
 - d) Esta norma no permite por parte de los explotadores el incumplimiento de las normas legales vigentes sobre derechos de las personas con discapacidad, que establecen disposiciones para la plena integración social de las mismas, y las normas sobre derechos y deberes de los pacientes.

1.3 Generalidades

- a) Deben existir facilidades y procedimientos para el transporte de pasajeros a que se refiere esta norma; y limitaciones o prohibiciones basadas en la seguridad y protección de los ocupantes de las aeronaves.
- b) La AAC, en el ámbito de sus competencias y facultades legales, velará por el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes, de todos los pasajeros de aeronaves, a fin que las operaciones y servicios aéreos se efectúen y desarrollen con seguridad, esto es, con protección de la vida y salud de todas las personas ocupantes de dichas aeronaves, cualquiera sea su condición, capacidades, limitaciones o necesidades especiales;
- c) Estos pasajeros tienen derecho a requerir aquella asistencia, informada públicamente por el explotador, en forma oral o escrita, al momento de ofertar sus servicios. Este requerimiento, puede hacerse por sí mismas o por intermedio de un acompañante. Conocida la información, la asistencia especial, sólo puede ser rechazada por el propio pasajero, mientras esa decisión no afecte la seguridad de vuelo ni la de los demás pasajeros y tripulantes.
- d) Bajo ninguna circunstancia un explotador podrá en relación a estos pasajeros:
 - (1) Efectuar cualquier discriminación arbitraria en atención a su condición.
 - (2) Imponer cualquier servicio especial, no solicitado por el pasajero, salvo que afecte la seguridad aérea; y
 - (3) Excluir o negar el servicio de transporte aéreo y aquellos relacionados con éste, que estén disponibles para otros pasajeros, excepto cuando específicamente lo establezca esta norma.

1.4 Obligación del explotador en relación a los prestadores de servicio.

El explotador deberá considerar en los contratos con los prestadores externos que le proporcionen servicios a la empresa y/ o a los pasajeros una cláusula que asegure:

- (a) No discriminación por su condición, a un pasajero según las disposiciones incluidas en esta norma; y
- (b) Que los empleados del contratista cumplan estricta y oportunamente con las disposiciones de esta norma.

1.5 Obligación del explotador de informar.

Los explotadores deberán incluir en los documentos que corresponda la información relacionada con las facilidades, servicios y asistencia, que ofrezcan a los pasajeros a los cuales se refiere esta norma, incluyendo los procedimientos que les sean aplicables por su condición. Esta información deberá ser proporcionada desde el momento en que el pasajero manifiesta su intención de viajar.

CAPÍTULO 2

REQUISITOS RELACIONADOS CON LAS FACILIDADES

2.1 Configuración de las aeronaves.

- (a) Las aeronaves de más de treinta (30) asientos de pasajeros, deben tener uno por cada diez (10) asientos que dan al pasillo con apoya brazos abatibles. En la asignación de estos asientos el explotador deberá dar prioridad a los pasajeros a los que se refiere esta norma;
- (b) Las aeronaves con una capacidad de cien (100) o más asientos, deberán tener un espacio habilitado en la cabina para guardar al menos una silla de ruedas plegable autorizada para uso en la aeronave. Además deberán contar a lo menos con un baño provisto de seguro en la puerta, botones de llamada accesibles, barras de apoyo, llaves de lavatorio y dispensadores que sean utilizables por pasajeros con necesidad especial, enfermos o con discapacidad;
- (c) Las aeronaves que tengan más de sesenta (60) asientos de pasajeros, que dispongan de un baño, deberán estar equipadas además con una silla de ruedas abordo, autorizada para uso en la aeronave; y
- (d) Las sillas que se utilicen abordo, independiente del número de asientos, deberán estar debidamente certificadas y aprobadas por la AAC.

2.2 Facilidades aeroportuarias.

Las facilidades aplicables a las instalaciones en los aeródromos para el caso de las personas afectas a esta norma, deben considerar los principios de accesibilidad y diseño universal, además estar en conformidad a la Ley de cada Estado, en las cuales se establezcan las disposiciones para la plena integración social de las personas con impedimento.

CAPÍTULO 3

REQUISITOS DE LOS SERVICIOS A LOS PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES, ENFERMOS Y CON DISCAPACIDAD

3.1 Obligaciones y *derechos* de los pasajeros.

Estos pasajeros, tienen las mismas obligaciones y derechos respecto a las demás personas, aunque puedan tener ciertas limitaciones al actuar como usuarios del transporte aéreo.

3.2 Normas *para limitar o denegar extraordinariamente el transporte de personas afectas a esta norma.*

- (a) Un explotador no podrá rehusar de modo arbitrario el transporte a un pasajero afecto a esta norma, en razón de su condición. No obstante, puede existir una limitación para el transporte de un determinado número de pasajeros con necesidad especial, enfermos o con discapacidad, en un vuelo dado y para una aeronave determinada conforme a lo especificado en sus respectivos Manuales de Operaciones aprobado por la AAC;
- (b) El explotador, no podrá exigir como condición para la prestación del servicio de transporte aéreo, que un pasajero con necesidad especial, enfermo o con discapacidad, viaje con un acompañante para su asistencia; excepto si se dan las condiciones establecidas en esta norma;
- (c) El explotador estará obligado a aceptar el número de pasajeros con necesidad especial, enfermas o con discapacidad, conforme a lo especificado en sus respectivos Manuales de Operaciones, aprobado por la AAC;
- (d) La denegación de embarque de un pasajero, hecha con antelación podrá ser planteada por el interesado a la AAC. Si a pesar de ello, persistiere tal denegación por parte del explotador, será obligatorio que esa actuación se justifique y documente en el plazo de cinco (5) días hábiles a la AAC, la que una vez que reciba la información, investigará el caso para establecer si se cumplió con las disposiciones de la presente norma o iniciará un proceso infraccional según corresponda;
- (e) En el caso que se suscite un conflicto respecto al embarque de un pasajero o sus acompañantes, al momento de presentarse al aeropuerto y hasta antes del al embarque, podrán exponer su caso ante el empleado habilitado por el explotador (EHE), el cual deberá ser un médico cirujano con conocimientos generales de medicina aeronáutica y discapacidad, dependiente del mismo explotador y cuya designación estará en conocimiento de la AAC.
Para evitar dicha situación, los pasajeros deberían intentar exponer su caso ante la empresa con la mayor antelación posible, a partir del momento en que manifiesten su intención de viajar.
- (f) Cuando un explotador limite o deniegue el transporte de cualquier pasajero, debido a una razón relacionada con su necesidad especial, enfermedad o discapacidad, deberá fundamentar oficialmente al interesado y a la AAC, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al hecho, las razones en que basó su decisión, incluyendo los fundamentos del porque el transporte de esa persona afecta la seguridad del vuelo. Una vez que reciba la información la AAC, investigará el caso para establecer si se cumplió con las disposiciones de la presente norma e iniciará un proceso infraccional si corresponde.

3.3 Condicionamiento, limitación o prohibición de transporte aéreo de pasajeros.

Corresponderá por razones de seguridad aérea de todos los ocupantes de las aeronaves, sólo en forma excepcional en las condiciones que se señalan:

- (a) Transporte de enfermos portadores de patologías de riesgo infectológico en aeronaves de transporte: se prohíbe el transporte de enfermos infecto-contagiosos activos, que sean foco

y fuente de contagio para los demás pasajeros o la tripulación, aunque estén bajo tratamiento.

Para embarcar un enfermo infecto-contagioso, se exigirá un Certificado Médico del profesional tratante, donde fundadamente y bajo su responsabilidad médico legal, se asegure la inexistencia de riesgo de contagio para los demás ocupantes de la aeronave. Con todo, esta certificación médica no tendrá efecto cuando el Ministerio de Salud haya normado o impartido instrucciones expresas respecto a enfermedades transmisibles en la cabina de las aeronaves, que incluyan disposiciones de aplicación inmediata previa o posterior al embarque y desembarque.

- (b) Transporte de enfermos portadores de patologías severas de salud mental en aeronaves de transporte: los pasajeros con discapacidad psíquica y mental por trastornos mentales orgánicos severos o por trastornos funcionales psicóticos, podrán viajar sólo si están estables y se prevé que permanecerán estables durante el vuelo, si su farmacoterapia está ajustada para el viaje aéreo y si se cuenta con Certificación Médica otorgada por su Psiquiatra o Neurólogo tratante responsable, donde conste su estabilidad y compensación en el medio interno de una cabina de aeronave ; en tal certificación deberá informarse si la persona cuenta con autonomía para viajar sólo, o con un Pasajero Acompañante, o con asistencia por personal de salud especializado. El Certificado Médico, en estos casos, deberá estar actualizado en su apreciación y expedirse con una antelación no mayor de siete días previo al vuelo.
- (c) Pasajeros con discapacidad intelectual o cognoscitiva: sin perjuicio de lo estipulado en esta norma, la mera discapacidad intelectual o cognoscitiva, no será motivo de medida especial ni exigencia por parte del explotador.
- (d) Pasajeros de riesgo por trastornos francos de conducta: se prohíbe el transporte de personas que tengan conductas perturbadoras o agresivas y que manifiesten tal agresividad patológica de hecho; aquellas que se comporten con impulsividad extrema, sea que se expresen con manifestaciones paranoides u otras; los pasajeros francamente disruptivos o aquellos que estén bajo el efecto o la influencia de drogas psicoactivas incluyendo la embriaguez, o bajo el efecto de fármacos psicotrópicos no indicados por el médico tratante; y aquellos que manifiesten auto agresión.
- (e) Enfermos con alta probabilidad de fallecer en vuelo: se prohíbe el transporte de personas gravemente enfermas u orgánicamente descompensadas, agónicas o con alto riesgo de fallecer en vuelo, según exprese el Certificado Médico de carácter obligatorio que el explotador debe exigir al médico tratante o autoridad de salud local, responsable.
- (f) Enfermos con alta probabilidad de evento grave en vuelo.
 - (1) El explotador podrá condicionar la aceptación del transporte de un pasajero orgánicamente enfermo, si su cuadro puede implicar el riesgo de evento grave en vuelo, habida consideración de la inexistencia de una cadena de sobrevida dentro de las aeronaves, haciendo exigible un informe de Evaluación Médica reciente, que contenga, cuidados al abordar y al descender de la aeronave, riesgo en el vuelo, y medidas factibles de efectuar durante el transporte aéreo, si se produjese tal evento grave; y
 - (2) En los casos antes mencionados, cuando se informare una patología significativa previa al vuelo, primará en la aceptación el criterio de un médico con conocimientos generales de medicina de aviación dependiente del mismo explotador y cuya designación estará en conocimiento de la autoridad aeronáutica, salvo que el médico tratante viaje con el enfermo para asistirlo y asuma total responsabilidad médico legal, siempre que no se ponga en riesgo la seguridad de la persona enferma, así como la de los demás ocupantes de la aeronave; dicha actuación no eximirá al médico tratante de entregar el informe de Evaluación Médica al explotador.

3.4 Requisito de aviso anticipado.

- (a) El explotador no puede exigir a un pasajero afecto a esta norma proporcionar aviso anticipado de su intención de viajar, o de su condición de discapacidad para recibir el transporte solicitado, o los servicios y acomodaciones requeridos por esta norma, con excepción que requiera recibir cualquiera de los siguientes servicios, equipamiento o

acomodaciones, lo cual deberá ser solicitado al explotador, con al menos 48 horas de anticipación al vuelo:

- (1) Oxígeno médico para uso a bordo de la aeronave, si este servicio está disponible en el vuelo;
- (2) El transporte de una incubadora, si este servicio está disponible en el vuelo;
- (3) Acomodación para un pasajero que necesita viajar en una camilla por razones de reposo, dificultad para incorporarse o pérdida simple de autonomía, si este servicio está disponible en el avión;
- (4) El transporte de una silla de ruedas eléctrica personal, en un vuelo que está programado para ser hecho en una aeronave de una capacidad de 60 asientos o menos;
- (5) Facilidades para el traslado de la batería para silla de ruedas eléctrica personal (material peligroso) u otros dispositivos de asistencia de algún riesgo; y
- (6) Acomodaciones para un grupo de personas con discapacidad, que hacen reservaciones para viajar en conjunto.

3.5 Normas sobre *acompañante para viajar con un pasajero con necesidad especial, enfermo o con discapacidad.*

- (a) Excepcionalmente, el explotador, podrá exigir que un pasajero afecto a esta norma, viaje acompañado, solamente si:
 - (1) Requiere de camilla o incubadora;
 - (2) Tiene una discapacidad severa, manifiesta, que le signifique incapacidad para comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad impartidas por el personal del explotador, o que por su naturaleza afecte la seguridad de los demás pasajeros, de la tripulación o del vuelo;
 - (2) Tiene una discapacidad con movilidad reducida tan severa, que sea incapaz de asistirse a sí misma en caso de emergencia de la aeronave, o atender a sus necesidades fisiológicas, o inmovilizarla al grado de ser pasiva para su traslado;
 - (3) Determinada la necesidad que el pasajero requiera viajar con un acompañante, el explotador debe asignar a este un asiento contiguo al pasajero; y
 - (5) Para el empleo de perros de asistencia, estos deberán estar obligatoriamente identificados, mediante el distintivo de carácter oficial que determine cada Estado correspondiendo a quien se sirva de él, adoptar las medidas necesarias para asegurar una sana convivencia y evitar disturbios o molestias a los demás ocupantes de las aeronaves. Antes de embarcar en las aeronaves, los perros de asistencia no podrán presentar signos de enfermedad, agresividad y, en general, constituir un evidente riesgo para los demás pasajeros, tripulantes y demás usuarios. En la aeronave, el perro aunque sano, debe viajar con bozal puesto y con elementos suficientes para sus necesidades fisiológicas. El explotador podrá exigir a los pasajeros que viajen con un perro de asistencia, la acreditación de cumplimiento con los requisitos sanitarios correspondientes a cada Estado. (b) El pasajero afecto a esta norma o su acompañante según corresponda, deberá informar al momento de presentarse al mesón de embarque, que viajará acompañado, para los efectos de asignación de asientos.

3.6 Asignación de *asientos.*

- (a) Los explotadores deben identificar en sus Manuales de Operación los asientos que por razones de seguridad aérea no pueden ocupar los pasajeros afecto a esta norma, según confinamiento del asiento o su ubicación en las filas correspondientes a las salidas de emergencia, de acuerdo a lo que corresponda a cada tipo de aeronave o a la configuración interior de la cabina;
- (b) Los pasajeros que viajen con un perro de asistencia acreditado, deben informar este hecho al explotador, en el momento de efectuar la reserva o a lo menos con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, con el objeto de asignarles una ubicación que le permita ser acompañado de dicho guía.

3.7 Provisión de *servicios y equipamiento.*

Los explotadores deben proporcionar a los pasajeros afectos esta norma los siguientes servicios y equipamientos:

- (a) Asistencia para embarcar y desembarcar a través de puentes de acceso nivelados o salones de pasajeros accesibles, donde estos medios estén disponibles y no deben dejarse pasajeros desatendidos o abandonados en una silla de ruedas u otro dispositivo, en los cuales el pasajero no goza de movilidad independiente.
- (b) Los servicios de asistencia para movilizarlo hacia y desde los asientos, como parte del proceso de embarque y desembarque a que se refiere esta sección.
- (c) Todo apoyo, asistencia o facilidad que otorguen en tierra o en vuelo a los pasajeros afectos a esta norma, se deberá hacer de acuerdo a las siguientes consideraciones:
 - (1) Los pasajeros que oculten o no declaren su condición de tales y no lo informen al explotador al momento del embarque, no pueden exigir posteriormente medidas o facilidades especiales, correspondiéndole a éste adoptar sólo las medidas que correspondan para la seguridad de todos los pasajeros y tripulantes; y
 - (2) A bordo y durante el vuelo, se le debe permitir al pasajero, utilizar los medios propios de ayuda para facilitar sus necesidades y desplazamientos, siempre que el funcionamiento o utilización de ellos no interfiera o produzca alteraciones a los equipos de a bordo o afecten la seguridad de vuelo y de los demás pasajeros.

3.8 Asistencia en el embarque en aeronaves.

- (a) Los explotadores, los responsables de las facilidades aeroportuarias o quien determine la AAC de cada Estado, podrán proporcionar facilidades de embarque utilizando elevadores mecánicos, rampas u otro dispositivo adecuado; y
- (b) Los explotadores, los responsables de las facilidades aeroportuarias o quien determine la AAC de cada Estado, podrán proporcionar asistencia en el embarque cuando los elevadores mecánicos, rampas u otros dispositivos disponibles en el aeródromo, utilizados para estos efectos, se encuentren fuera de funcionamiento.

3.9 Almacenaje del equipaje de asistencia de pasajeros con necesidad especial, enfermos o con discapacidad.

- (a) El almacenaje de sillas de ruedas y otros equipos de asistencia en la cabina de pasajeros debe efectuarse en compartimentos de equipaje adecuados y, en caso que ello no sea posible, en el compartimiento de carga del avión;
- (b) Los explotadores deberán permitir guardar a bordo de la aeronave bastones y otros dispositivos de asistencia en las proximidades de sus asientos; y
- (c) El explotador no podrá condicionar o impedir el ingreso a bordo de un pasajero con elementos protésicos implantados o incorporados, así como las ortesis adaptadas o modeladas para complementar o suplir alguna limitación anatómica o funcional. Sin perjuicio de ello, se debe cumplir con las normas y procedimientos de seguridad que compete fiscalizar a la AAC.

3.10 Ejercicio del derecho de información de los pasajeros. las disposiciones de esta norma:

- (a) Características de la aeronave;
- (b) Facilidades que otorga la empresa; y exigencias específicas que se requieran;
- (c) Los medios de embarque y desembarque; asistencia en las conexiones;
- (d) Facilidades aeroportuarias disponibles; y

Los pasajeros con necesidades especiales, enfermos o con discapacidad tienen derecho a que el explotador les informe sobre todos los aspectos del viaje que requiera conocer, según contienen

- (e) Derechos del pasajero.

3.11 Facilidades para personas que tengan un impedimento sensorial o de lenguaje, o un impedimento psíquico-mental o intelectual-cognoscitivo.

- (a) Los pasajeros afectos a esta norma que tengan un impedimento sensorial o de lenguaje, tienen derecho a solicitar, antes de iniciar el vuelo, que se le comuniquen personalmente las instrucciones de seguridad y procedimientos de evacuación de una forma accesible a su persona, según sea su limitación;

- (b) En el caso de pasajeros con impedimento visual, las instrucciones se deberán entregar verbalmente mediante una explicación personalizada;
- (c) En el caso de pasajeros que tengan impedimento sensorial consistente en sordomudez funcional, impedimento combinado de visión y oído, impedimento combinado de visión y lenguaje, u otras variantes, el explotador, deberá usar todos los medios a su alcance para proporcionar y comprobar que dichas personas han recibido y comprendido las instrucciones de seguridad, proporcionando cuando sea necesario las explicaciones adicionales pertinentes a aquellos que deban viajar con un acompañante; y
- (d) En el caso de pasajeros que tengan impedimento psíquico-mental o intelectual-cognoscitivo, el explotador, no deberá prejuzgar la falta de comprensión de las instrucciones de seguridad, solo deberá preocuparse de impartirlas del mismo modo que a los demás pasajeros, pasando posteriormente a cotejar su apropiada comprensión para reforzar los aspectos que se requieran, proporcionando cuando sea necesario las explicaciones adicionales pertinentes a aquellos que deban viajar con un acompañante.

3.12 Revisión de seguridad de los pasajeros con necesidades especiales, enfermos o con discapacidad, su equipaje y sus elementos de ayuda o asistencia.

Los registros de seguridad de los pasajeros afectos a esta norma, deberán ser efectuados respetando en todo momento la dignidad de las personas. y la reglamentación que cada Estado establezca en relación con AVSEC

3.13 Obligaciones Generales de los explotadores respecto a los pasajeros con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad.

Toda asistencia o facilidad que el explotador otorgue antes, durante o con posterioridad al vuelo, a los pasajeros con necesidad especial, enfermas o con discapacidad, declaradas o no declaradas o inaparentes, se deberán hacer, en tierra y en el aire según lo ofrecido e informado públicamente por el explotador, al manifestarse la intención de viajar o al efectuarse el primer contacto con el usuario; y en ningún caso pueden afectar la seguridad de vuelo ni la seguridad de los demás pasajeros o de la tripulación.

3.14 Disposiciones generales.

- (a) Los explotadores que operen aeronaves que, tanto estructuralmente como en su configuración interior no incorporen el espacio para otorgar facilidades y servicios a las personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad, dada su baja complejidad (restricción de pasillos, baños y otros), u operen en aeródromos que carezcan de las facilidades para embarque y desembarque de los pasajeros ya señalados, o cuando los recursos físicos de que disponga el Sistema Aeronáutico en general no permitan satisfacer la totalidad de las normas, deberán adecuar las facilidades y servicios a sus mejores prácticas y posibilidades, e incorporar los acápites correspondientes a los manuales de la empresa, para conocimiento, aprobación y la fiscalización de la AAC.
- (b) Esta norma deberá readecuarse y armonizarse, con las disposiciones que sean aplicables a la aeronáutica civil, y que estén consideradas de conformidad a la Ley de cada Estado que establezca disposiciones para la plena integración social para personas con discapacidad; sobre los derechos y deberes de los pacientes; y sobre seguridad aérea.

CAPÍTULO 4 **DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS**

4.1 Instrucción.

- (a) Los explotadores, deberán elaborar y desarrollar un programa de instrucción y entrenamiento, para los tripulantes y el personal de tierra relacionado con atención de pasajeros, en los cuales se incluya la capacidad para reconocer las situaciones que afectan a las personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad, respecto a las aeronaves y el vuelo.

- (b) El personal auxiliar de cabina deberá ser capaz de reconocer y entregar asistencia y apoyo a estos usuarios, tanto en operaciones normales como en situaciones de emergencia. Todos los procedimientos para entregar este tipo de asistencia y apoyo a las personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad deberán estar incorporados a los respectivos Manuales de la empresa.
- (c) Asimismo, el personal de los explotadores que reciba los implementos de ayuda para movilizarse que las personas con discapacidades entreguen al momento del embarque, deberán identificarlo como equipaje facturado y con prioridad, de tal forma que sean los primeros en ser entregados al llegar al destino del discapacitado.
- (d) Los explotadores deberán entrenar a todo su personal que tenga relación con el público que viaja, de acuerdo a las funciones que desempeña cada empleado, considerando como mínimo lo siguiente:
 - (1) Los requisitos establecidos en esta norma relacionada con la provisión de transporte aéreo a personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad;
 - (2) Los procedimientos del explotador relacionados con esta norma , relativos a la provisión de transporte aéreo a personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad, incluyendo la operación apropiada y segura de cualquier equipo utilizado para acomodar o ayudar a estas personas (incluidos los perros de asistencia).
 - (3) El explotador también instruirá a sus empleados respecto a los cuidados y respuestas adecuadas a las personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad, considerando entre ellas a las personas con discapacidades físicas, sensoriales, mentales o emocionales e incluyendo aspectos de cómo distinguir las diferentes capacidades de las personas discapacitada.

4.2 Mecanismo de resolución de reclamos.

- (a) Cada explotador, deberá establecer e implementar un mecanismo de solución de reclamos y difundirlo al pasajero, de manera independiente a las que el Estado pueda haber establecido para el usuario del transporte aéreo o a aquellas que existan en un Estado para la protección al consumidor..
- (b) El explotador deberá disponer lo necesario para atender en forma personal o vía telefónica, a cualquier pasajero que reclame sobre supuestas infracciones a las disposiciones de esta norma.
- (c) Cada persona encargada de recibir reclamos deberá contar con la autoridad suficiente para adoptar soluciones en representación del explotador.
- (d) El explotador deberá dar respuesta por escrito a un reclamo en que se presente en relación al no cumplimiento de las disposiciones de esta norma, dentro de treinta (30) días de haber recibido el reclamo, considerando una copia a la AAC.

SEGUNDA PARTE

PROCEDIMIENTO PARA INSPECCION DE PASAJERO CON DISCAPACIDAD

I. PROPOSITO

Establecer procedimientos para el control e inspección de pasajeros con discapacidad, los que se aplicarán en los aeródromos administrados por una AAC, para proporcionar el máximo nivel de seguridad y atención al cliente a todos los que pasan por los puestos de control de dicha instalaciones. Dichos procedimientos se centran en asegurar que todos los pasajeros, independientemente de su situación y necesidades personales, sean tratados con igualdad y con la dignidad, el respeto y la cortesía que se merecen. Aunque cada persona y objeto deben ser inspeccionados antes de entrar en cada zona de embarque restringida, lo más importante es la manera en que se lleva a cabo dicha inspección.

Con el fin de lograr ese objetivo, la CAA ha establecido el siguiente procedimiento para la inspección de personas con discapacidades y sus equipos, medios auxiliares de movilidad y dispositivos asociados. Este procedimiento cubre todas las categorías de discapacidades (motoras, auditivas, visuales y ocultas).

II.- ANTECEDENTES

- a) “Norma para el transporte aéreo de pasajeros con discapacidad”.
- b) otros

III.- MATERIA

CAPÍTULO 1 INSPECCION DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

1.1. Con discapacidad

1.1.1 En los Puestos Control de Seguridad (PCS) de los aeropuertos, estará previsto la revisión separada o privada para las personas con discapacidad.

1.1.2 Cuando el pasajero use ayudas técnicas y no tenga dificultades para desplazarse sin estas, el personal de seguridad aeroportuaria aplicará el procedimiento de inspección normal a su persona, equipaje de mano y ayudas técnicas, mediante el empleo de los equipos inspección de seguridad.

1.1.3 En el caso de requerir para su desplazamiento las ayudas técnicas, el personal de seguridad aeroportuaria facilitará su ingreso a zona estéril a través de la puerta de servicio del PCS, y lo dirigirá a la sala de revisión separada, fuera de la vista de otros pasajeros, donde será sometido a revisión por medio del detector manual, por un funcionario del mismo sexo, con presencia de un tercero de ser factible; inspeccionándose previamente ante su presencia, su equipaje de mano por equipo de rayos X.

1.1.4 El personal de seguridad aeroportuaria inspeccionará todas las ayudas técnicas, tales como bastones de paseo, muletas de codera integral, muletas de codo, otros elementos utilizados para salvar las barreras de movilidad, como también las piezas o herramientas necesarias para el mantenimiento, reparación o reemplazo de piezas de prótesis ortopédicas; las que no serán tratadas como retenidos, permitiéndose el embarque de estos elementos.

1.1.5 Los explotadores aéreos deberán permitir guardar a bordo de la aeronave bastones y otros dispositivos calificados como ayudas técnicas en las proximidades de los asientos de estos pasajeros y no se podrá condicionar o impedir el ingreso a bordo de un pasajero con elementos protésicos implantados o incorporados, así como las prótesis adaptadas o modeladas para complementar o suplir alguna limitación anatómica o funcional; sin perjuicio de ello, se debe cumplir con las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la autoridad aeronáutica.

1.1.6 Los controles e inspecciones de seguridad de estos pasajeros, deberán ser efectuados respetando en todo momento la dignidad de las personas y su condición en particular.

1.2. Medicamentos recetados líquidos y otros líquidos requeridos para las personas con discapacidad

1.2.1. En los Puestos Control de Seguridad (PCS) de los aeropuertos, se permiten los medicamentos recetados líquidos y otros líquidos que necesiten las personas con discapacidades y problemas de salud. Esto incluye:

- Todos los medicamentos recetados y de venta libre (líquidos, geles y aerosoles) incluyendo la vaselina, las gotas para los ojos y la solución salina para fines médicos;
- Líquidos, incluyendo agua, jugo o alimentos líquidos o geles para los pasajeros que tengan alguna discapacidad o problema de salud;
- Líquidos de mantenimiento vital y subsistencia, tales como la médula ósea, los productos sanguíneos y órganos para trasplante;
- Productos que se utilizan para aumentar el cuerpo por razones médicas o estéticas tales como productos para mastectomía, senos protésicos, los sostenes o depósitos que contienen gel, solución salina u otros líquidos; y
- Los productos congelados están permitidos siempre y cuando estén completamente congelados cuando se les presente para su inspección. Si los productos congelados están parcialmente descongelados, derretidos o tienen algo de líquido en el fondo del envase, tienen que cumplir con los requisitos del Estado de la AAC.

1.2.2. Si los medicamentos líquidos vienen en volúmenes superiores a 100 ml cada uno, estos deben declararse en el Puesto de Control de Seguridad. La declaración puede hacerse de forma verbal o por escrito, y podrá ser hecha por el acompañante, cuidador, intérprete o pariente de una persona.

1.2.3. Los medicamentos líquidos y otros líquidos declarados para discapacidades y problemas de salud, deben mantenerse separados de todas las demás pertenencias sometidas a inspección con rayos X.

1.3. Elementos y artículos relacionados con las personas con discapacidad

1.3.1. Los artículos relacionados con discapacidades que se permiten pasar a través del puesto de control de seguridad incluyen:

<ul style="list-style-type: none"> • Sillas de ruedas • Escúteres • Muletas • Bastones • Andadores • Prótesis • Yesos • Aparatos ortopédicos • Aparatos de apoyo • Animales de servicio • Monitores de apnea para bebés • Zapatos ortopédicos • Dispositivos médicos exteriores • Equipos de asistencia o adaptación • Dispositivos de aumento 	<ul style="list-style-type: none"> • Audífonos • Implantes cocleares • Herramientas para armar y desarmar sillas de ruedas • Oxígeno complementario personal • Concentradores de oxígeno portátiles de CO2 • Herramientas para prótesis • Medicamentos y suministros relacionados • Dispositivos para tomar notas en braille • Pizarra y estilógrafo 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los medicamentos, equipos y suministros relacionados con la diabetes • Cualquier otro equipo y suministro relacionado con la discapacidad • Dispositivos de presión positiva continua en las vías respiratorias (CPAP) y respiradores • Suministros de ostomía
---	---	---

1.4. Con marcapasos

1.4.1. El personal de seguridad aeroportuaria cuando conozca la presencia de un pasajero en esta condición, deberá requerir en lo posible, la presentación de una identificación, certificado o pulsera de identificación médica que avale el uso de marcapasos.

1.4.2. En este caso, se podrá aplicar la revisión separada o privada, facilitando su ingreso a zona estéril a través de la puerta de servicio, y lo dirigirá a la sala de revisión separada, fuera de la vista de otros pasajeros, donde será sometido a registro (cacheo personal) por un funcionario del mismo sexo, con presencia de un tercero de ser factible; y su equipaje de mano previamente ante su presencia, será inspeccionado por medio de equipo rayos X.

1.5. Embarazadas

1.5.1 El personal de seguridad aeroportuaria ante la preocupación o solicitud especial de revisión presentada por una pasajera en estado de embarazo, se le facilitará su ingreso a zona estéril a través de la puerta de servicio, y se le dirigirá a la sala de revisión separada, donde será sometida a registro (cacheo personal) por una funcionaria; y su equipaje de mano ante su presencia, será inspeccionado por medio de rayos X.

1.6. Con Síndrome de Down

1.6.1. Las personas con Síndrome de Down que viajan con un adulto responsable como acompañante, no requerirán de ninguna exigencia o atención especial para su ingreso a la sala de embarque.

1.6.2. Ante la presentación en el Puesto Control de Seguridad de pasajeros que viajen solo, el personal de seguridad aeroportuaria dará las facilidades que se entregan a los menores “UM” en caso de ser requerido por un funcionario del operador aéreo a cargo de su transporte.

1.6.3. El personal de seguridad aeroportuaria adoptará para estas personas y su equipaje de mano, los procedimientos de inspección normales en el Puesto Control de Seguridad establecidos para los pasajeros; pero respetando en todo momento la dignidad de las personas.

1.5 En silla de rueda

1.5.1. El personal de seguridad aeroportuaria en el Puesto Control de Seguridad, facilitará el ingreso del pasajero en sillas de ruedas a través de la puerta de servicio, y lo dirigirá a la sala de revisión separada, fuera de la vista de otros pasajeros, donde será sometido a registro (cacheo personal) por un funcionario del mismo sexo, atendiendo las limitaciones del caso, y respetando en todo momento su dignidad, con presencia de un tercero de ser factible.

1.5.2. Su equipaje de mano será previamente inspeccionado, por medio de equipo de rayos X, con la presencia del pasajero

1.6. En camilla

1.6.1. Los operadores aéreos deben notificar a la autoridad aeroportuaria, oficina de notificación de los servicios de tránsito aéreo (ARO), o supervisor del área de movimiento con al menos una (1) hora de antelación, la salida o arribo de un pasajero en camilla, con el propósito de coordinar con otros organismos gubernamentales, la aplicación de las medidas de control y seguridad, según corresponda.

1.6.2. En estos casos, se adoptarán las siguientes medidas específicas :

- a) La ambulancia que concurra a dejar o retirar a un pasajero al aeropuerto, se presentará al Puesto Control de Acceso determinado por la Autoridad Aeroportuaria, donde cumplirá con los procedimientos de control y revisión de seguridad que adoptará el personal de seguridad aeroportuaria, consistente en la revisión del vehículo y verificación de identidad de su conductor, acompañantes (médico / paramédico).
- b) Se autorizará el ingreso de la ambulancia, adoptándose las disposiciones de seguridad aplicables a los vehículos externos y se orientará a su conductor sobre la circulación en la plataforma; asignándosele un vehículo "Follow – me" que la recogerá en el Puesto Control de Acceso y guiará hasta la posición donde estacionará la aeronave.
- c) En los casos de vuelos internacionales arribados, un empleado del operador aéreo deberá efectuar los trámites pertinentes de ingreso al país del pasajero y su equipaje, ante los organismos gubernamentales, y documentado por medio de un formulario con las firmas y timbres correspondientes (Se adjunta Anexo "A", como ejemplo), y presentado al personal de seguridad aeroportuaria en el Puesto Control de Seguridad, a la salida de la ambulancia, quien verificará los datos consignados.
- d) En los vuelos internacionales de salida, el despachador de vuelo, deberá presentar en forma anticipada al personal de seguridad aeroportuaria, el formulario respectivo para autorizar el ingreso de la ambulancia a la plataforma.
- e) Para vuelos nacionales de salida o arribo, el formulario aludido, sólo requerirá la constancia de autorización de la autoridad aeroportuaria.
- f) Los pasajeros nacionales e internacionales de salida y sus equipajes de mano, serán sometidos a registro por personal de seguridad aeroportuaria en el Puesto Control de Acceso para prevenir el porte de elementos que pueden poner en riesgo la seguridad del vuelo; y el despachador del operador aéreo debe gestionar la presentación con la debida anticipación al personal de seguridad aeroportuaria del equipaje facturado para ser sometido a inspección por equipos de rayos x, depositándolo en la bodega de la aeronave

1.7. Menores de edad y acompañantes

1.7.1. Se entenderá como pasajero “UM”, Menor no acompañado, a los menores de 14 años que viajen solos.

1.7.1.1. Realizado el proceso de presentación del menor en el counter, e identificados sus padres o tutores, el empleado responsable del operador completará con la totalidad de los datos y firma, el un formulario llamado “Solicitud Ingreso de Acompañantes de UM” (Se adjunta como ejemplo en Anexo “B”).

1.7.1.2. Personal de seguridad aeroportuaria autorizará exclusivamente el ingreso a la sala de embarque a un (01) acompañante del UM.

1.7.1.3. Personal del operador aéreo acompañará al menor y acompañante hacia el Puesto de control migratorio y/o de seguridad, según corresponda, para coordinar su ingreso a la zona estéril.

1.7.1.4. Presentada la solicitud en el Puesto Control de Seguridad, el personal de seguridad aeroportuaria verificará que los datos requeridos estén completos, y comprobará la identificación del acompañante mediante la presentación de su documento de identidad; formulario que será manteniendo en archivo en el PCS.

1.7.2. Se le facilitará al acompañante una “Credencial de Visita” que se consignará en la solicitud presentada, a contra entrega de su cédula de identidad, quedando transitoriamente retenida en el Puesto Control de Seguridad.

1.7.3. El “UM” y su equipaje de mano, será sometido a inspección en el Puesto Control de Seguridad acorde a los procedimientos de inspección establecidos; como también su acompañante, quien deben portar la credencial de visita a la vista.

1.7.4. La persona autorizada deberá permanecer exclusivamente en la sala de embarque, quedando prohibido acompañar al menor hasta la aeronave, siendo de responsabilidad del personal del operador aéreo, acompañarlo desde la puerta de embarque hasta el avión.

1.7.4.1. El acompañante del “UM” podrá permanecer en la sala de embarque hasta el despegue del avión, dirigiéndose posteriormente al Puesto Control de Seguridad para hacer devolución de la credencial facilitada, recuperar su documento de identidad, y hacer abandono de la parte aeronáutica.

1.7.4.2. En el aeropuerto de destino final, personal del operador aéreo acompañará al menor “UM” desde la aeronave hasta la sala de llegada, siendo responsable de coordinar anticipadamente con la Autoridad Aeroportuaria la autorización de ingreso a la sala de desembarque del familiar o tutor nominado para el retiro del menor.

1.8. Otros pasajeros especiales

1.8.1. En los casos de pasajeros de la tercera edad, y otros que ameriten la justificación de ser acompañado en su desplazamiento y atención en la sala de embarque, se darán las facilidades pertinentes de manera análoga a lo establecido en el requisito 1.7 precedente.

CAPÍTULO 2

ANIMALES DE ASISTENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2.1. El uso de animales (peros o monos) de asistencia, de señal o de servicio por parte de las personas con discapacidad, está regulado por cada Estado

2.2. El acceso y circulación de los animales de asistencia por parte de las personas con discapacidad está normalmente regulado por una Ley en Cada Estado y algún Reglamento asociado.

2.3. En la aeronave, los animales de asistencia aunque estén sano, deben viajar en todo momento controlado y con elementos suficientes para sus necesidades fisiológicas.

2.4. El operador aéreo podrá solicitar a los pasajeros que viajen con un animal de asistencia, la acreditación otorgada por documento de la autoridad sanitaria sobre la salud de dicho animal.

CAPÍTULO 3 VIGILANCIA

3.1. En conformidad a la responsabilidad que la Ley de cada Estado le asigna a la AAC , esta deberá efectuar las inspecciones que le permitan controlar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente procedimiento.

ANEXO "A"

**SOLICITUD INGRESO DE AMBULANCIA
A LA PARTE AERONAUTICA**

AEROPUERTO	
FECHA	
COMPANIA AEREA	

Tipo de Vuelo	Nacional		Internacional	
Vuelo N°				
Hora de arribo		Hora de salida		
Puente embarque		Posición remota		
N° patente de la ambulancia				
Procedencia (Hospital)				
Nombre del pasajero				
N° Cédula Identidad / Pasaporte				
Nombre del conductor				
N° Cédula de Identidad				
Nombre del 1er. acompañante				
N° Cédula Identidad				
Nombre del 2do. acompañante				
N° Cédula Identidad				

CONSTANCIA DE AUTORIZACION DE LOS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES

POLICIA INTERNACIONAL	ADUANA	S.A.G.
Nombre del funcionario	Nombre del funcionario	Nombre del funcionario
Fecha	Fecha	Fecha
Firma y timbre	Firma y timbre	Firma y timbre

SERVICIO AVSEC
Nombre del funcionario :
Fecha
Firma y timbre

ANEXO "B"

**SOLICITUD INGRESO DE ACOMPAÑANTE "UM"
A LA SALA DE EMBARQUE Y/O DESEMBARQUE**

AEROPUERTO			
FECHA			
COMPAÑÍA AEREA			
TIPO DE VUELO	Nacional		Internacional
DESTINO DEL "UM"			

Nombre del "UM"	Nombre acompañante	Nº Cédula Identidad del acompañante	Nº TICA Facilitada	Nombre del familiar que retira al "UM" en Aeródromo de destino.

Nombre del Supervisor de la Empresa Aérea	Nombre del Funcionario AVSEC que autoriza
Nº TICA :	Nº TICA :
Firma del solicitante	Firma

TERCERA PARTE

CIRCULAR INFORMATIVA

CAPÍTULO 1

Viajeros con discapacidades y problemas de salud

1.1 Uno de los principales objetivos de la AAC es proporcionar el máximo nivel de seguridad y atención a todos los pasajeros que pasan por los puestos de control. Los procedimientos y políticas actuales se centran en asegurar que todos los pasajeros, independientemente de su situación y necesidades personales, sean tratados con igualdad y con la dignidad, el respeto y la cortesía que se merecen. Aunque cada persona y objeto deben ser inspeccionados antes de entrar en cada zona de embarque restringida, lo más importante es la manera en que se lleva a cabo la inspección.

1.2 Con el propósito de lograr dicho objetivo, esta CAA ha establecido un programa para la inspección de personas con discapacidades, sus equipos, medios auxiliares de movilidad y dispositivos asociados. Dicho programa cubre todas las categorías de discapacidades (motoras, auditivas, visuales y ocultas).

1.3 Se deja establecido además que aún se permiten los medicamentos recetados líquidos y otros líquidos que necesiten las personas con discapacidades y problemas de salud. Esto incluye:

- Todos los medicamentos recetados y de venta libre (líquidos, geles y aerosoles) incluyendo la vaselina, las gotas para los ojos y la solución salina para fines médicos;
- Líquidos, incluyendo agua, jugo o alimentos líquidos o geles para los pasajeros que tengan alguna discapacidad o problema de salud;
- Líquidos de mantenimiento vital y subsistencia, tales como la médula ósea, los productos sanguíneos y órganos para trasplante;
- Productos que se utilizan para aumentar el cuerpo por razones médicas o estéticas tales como productos para mastectomía, senos protésicos, los sostenes o depósitos que contienen gel, solución salina u otros líquidos; y
- Los productos congelados están permitidos siempre y cuando estén completamente congelados cuando se les presente para su inspección. Si los productos congelados están parcialmente descongelados, derretidos o tienen algo de líquido en el fondo del envase, tienen que cumplir con los requisitos de 3-1-1.

1.4 Sin embargo, en relación con el punto anterior, si los medicamentos líquidos vienen en volúmenes superiores a 100 ml (3.4 oz) cada uno, no se pueden colocar en la bolsa de tamaño de un litro y deben declararse al Oficial de Seguridad de Transporte de la AAC. La declaración puede hacerse verbalmente o por escrito, y la puede hacer el acompañante, cuidador, intérprete o pariente de una persona.

1.5 Los medicamentos líquidos y otros líquidos declarados para discapacidades y problemas de salud deben mantenerse separados de todas las demás pertenencias sometidas a inspección con rayos X.

1.6 Los artículos relacionados con discapacidades que se permiten pasar a través del puesto de control de seguridad incluyen:

<ul style="list-style-type: none"> • Sillas de ruedas • Escúteres • Muletas • Bastones • Andadores • Prótesis • Yesos • Aparatos ortopédicos • Aparatos de apoyo • Animales de servicio • Monitores de apnea para bebés • Zapatos ortopédicos • Dispositivos médicos exteriores • Equipos de asistencia o adaptación • Dispositivos de aumento 	<ul style="list-style-type: none"> • Audífonos • Implantes cocleares • Herramientas para armar y desarmar sillas de ruedas • Oxígeno complementario personal • Concentradores de oxígeno portátiles de CO2 • Herramientas para prótesis • Medicamentos y suministros relacionados • Dispositivos para tomar notas en braille • Pizarra y estilógrafo 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los medicamentos, equipos y suministros relacionados con la diabetes • Cualquier otro equipo y suministro relacionado con la discapacidad • Dispositivos de presión positiva continua en las vías respiratorias (CPAP) y respiradores • Suministros de ostomía
---	---	---

CAPÍTULO 2

Discapacidades motoras

Viajeros con discapacidades y problemas de salud

- No dude en pedirle a un agente de seguridad que le ayude con su dispositivo para la movilidad y su equipaje de mano cuando pase por el puesto de control de seguridad.
- Infórmele al agente de seguridad sobre su nivel de capacidad. Por ejemplo: si usted puede caminar, ponerse de pie, si tiene limitado el movimiento de los brazos, o si no puede estar de pie o caminar a través del arco detector de metales. Esto acelerará el proceso de inspección.
- Pida asistencia al agente de seguridad si necesita ayuda para atravesar el arco detector de metales.
- Infórmele al agente de seguridad acerca de cualquier aparato especial o dispositivos que esté utilizando y en qué o sobre qué parte de su cuerpo se encuentra el aparato o dispositivo. Esto ayudará al agente de seguridad a tener cuidado durante una inspección física si fuera necesaria.
- Solicite un área privada para la inspección palpada si le incomoda que se muestre algún dispositivo médico al ser inspeccionado por el agente de seguridad.
- Asegúrese de que todas las carteras y bolsos colgados o colocados encima y debajo de su equipo se pongan en la cinta de rayos X para la inspección.
- Pida al agente de seguridad que le ayude a poner sus artículos en la cinta de rayos X, si es necesario.
- Infórmele al agente de seguridad si necesita ayuda para quitarse y volverse a poner los zapatos cuando sea necesaria una inspección adicional.
- Infórmele al agente de seguridad si sus zapatos no pueden quitarse debido a su discapacidad para que se apliquen procedimientos de seguridad alternativos a sus zapatos.
- Pida al agente de seguridad que vigile su propiedad accesible, dispositivos para la movilidad y otro(s) dispositivo(s) durante el proceso de inspección y lo lleve donde estén estos una vez terminada la inspección por rayos X.
- Los agentes de seguridad inspeccionarán su silla de ruedas o escúter. Estas inspecciones se llevarán a cabo mientras usted permanece en su silla de ruedas o en su escúter si usted indica que no puede levantarse de su silla de ruedas o bajarse de su escúter.

- Los dispositivos de asistencia pueden ser objeto de inspección mediante detección de rastros de explosivos (ETD por sus siglas en inglés) o rayos X.
- No debería exigírsele transferirse de su silla de ruedas a otra silla o levantarse de su silla durante el proceso de inspección.

CAPÍTULO 3

Discapacidades auditivas

Viajeros con discapacidades y problemas de salud

- Si no tiene claro el proceso de inspección, pídale al agente de seguridad que le escriba la información.
- Si usted sabe leer los labios o tiene problemas de audición, pida al agente de seguridad que lo mire directamente a usted y le repita la información lentamente.
- Si necesita comunicarse con el agente de seguridad, infórmele de su discapacidad y la forma en la que puede comunicarse. Los agentes de seguridad están capacitados para proporcionar toda la ayuda posible a las personas que tienen discapacidades auditivas.
- No es necesario quitarse los audífonos o el componente exterior de un implante coclear en los puestos de control de seguridad.
- Es mejor que use su aparato auditivo al pasar por el detector de metales.
- Según los otorrinolaringólogos y los cirujanos de otorrinolaringología, los aparatos auditivos tales como los audífonos, implantes cocleares, los componentes externos de los implantes cocleares y los implantes del oído medio no son afectados por la inspección mediante rayos X, por pasar por el arco detector de metales, ni por el detector portátil de metales.
- Si le preocupa o le incomoda pasar por el arco detector de metales, o le inquieta que el componente externo de su implante coclear sea sometido a rayos X, usted puede pedir que le hagan una inspección palpada completa de su persona y una inspección visual y física del componente exterior mientras éste permanece en su cuerpo.
- Si utiliza un perro de alerta para sordos, usted y el perro permanecerán juntos en todo momento al pasar por el puesto de control de seguridad. Consulte la sección "Animales de servicio" para obtener más consejos sobre los animales de servicio en el proceso de inspección.

CAPÍTULO 4

Discapacidades oculta

Viajeros con discapacidades y problemas de salud

- Las personas con una discapacidad oculta pueden, si así lo desean, informarles a los agentes de seguridad que tienen una discapacidad oculta y que quizá necesiten algún tipo de ayuda o se vean obligados a moverse un poco más lento que las demás personas.
- Los familiares o compañeros de viaje pueden informar a los agentes de seguridad cuando viajan con alguien que tiene una discapacidad oculta que puede causar que la persona se mueva un poco más lento, se ponga nerviosa con facilidad o necesite ayuda adicional.
- Los familiares o compañeros de viaje pueden ofrecer sugerencias a los agentes de seguridad sobre la mejor manera de abordar y tratar con la persona que tiene una discapacidad oculta, sobre todo cuando es necesario tocar a la persona durante una inspección palpada.
- Los familiares o compañeros de viaje pueden estar con la persona durante una inspección pública o privada; sin embargo, es posible que tengan que someterse nuevamente a una inspección si prestan ayuda a la persona.
- Notifique al agente de seguridad si necesita sentarse antes o durante el proceso de inspección.

CAPÍTULO 5

Marcapasos, desfibriladores, otros dispositivos médicos implantados e implantes de metal

- Si tiene un dispositivo médico implantado que quisiera mantener privado y confidencial, pídale al agente de seguridad que por favor sea discreto cuando la ayude durante el proceso de inspección.
- Se recomienda (aunque no es necesario) que los individuos con un marcapasos lleven consigo una tarjeta de identificación del marcapasos al pasar por los controles de seguridad del aeropuerto. Muestre al agente de seguridad la tarjeta de su marcapasos, si tiene una, y pídale al agente de seguridad que le haga una inspección palpada en lugar de tener que pasar por el detector de metales o que se utilice el lector óptico de mano con usted.
- Se recomienda (aunque no es necesario) que le informe al agente de seguridad que tiene implantado un marcapasos, otros dispositivos médicos implantados o un implante de metal y la ubicación del implante.
- El agente de seguridad le ofrecerá una inspección privada una vez que se sepa que usted tiene un implante de metal u otro dispositivo médico implantado.
- Si su médico le ha indicado que no debe pasar por el detector de metales ni que se utilice el lector óptico de mano con usted debido a que podría afectar la funcionalidad de su dispositivo o la calibración magnética de su dispositivo, o si tiene alguna inquietud, pídale al agente de seguridad que, en vez de eso, le haga una inspección palpada.
- Los agentes de seguridad tendrán que resolver todas las alarmas asociadas con los implantes de metal. La mayoría de las alarmas se podrán resolver mediante una inspección palpada, por lo tanto, no es necesario quitar o levantar la ropa como parte del proceso de inspección.

CAPÍTULO 6

Oxígeno y equipos médicos relacionados con la respiración

Se permite pasar oxígeno medicinal complementario personal y otros equipos respiratorios y dispositivos relacionados (por ejemplo, nebulizadores, respiradores) a través del puesto de control de seguridad una vez que han sido inspeccionados.

No se permitirá pasar más allá del puesto de control de seguridad los equipos respiratorios de protección que no puedan ser aprobados durante el proceso de inspección.

Personas conectadas a oxígeno:

- Informe al agente de seguridad si su suministro de oxígeno y otros equipos respiratorios relacionados no se pueden desconectar de forma segura.
- Sólo usted puede desconectarse para permitir que su tanque o equipo de oxígeno sea radiografiado.
- Consulte a su médico antes de llegar al puesto de control para asegurarse de que la desconexión se pueda hacer de manera segura.
- Si su médico le ha indicado que usted no puede desconectarse o si tiene alguna inquietud, pídale al agente de seguridad un proceso de inspección alternativo que le permita mantenerse conectado a su fuente de oxígeno.
- Los bebés permanecerán conectados a los monitores de apnea durante el proceso de inspección. Los monitores de apnea serán inspeccionados mientras permanecen conectados al bebé.
- El equipo de oxígeno se someterá o bien a rayos X (solo los equipos de oxígeno desconectados) o a una inspección física y a una inspección de detección de rastros de explosivos.
- Proveedores de oxígeno o personas que transportan suministro de oxígeno:

- Un proveedor de oxígeno o un asistente personal puede acompañarlo a la puerta de embarque o encontrarse con usted en la puerta de embarque una vez que haya obtenido un pase válido hasta la puerta de embarque del operador de aeronaves correspondiente.
- Las personas que llevan su suministro consigo deben tener una tarjeta de embarque válida o un pase válido hasta la puerta de embarque para poder proseguir a través de los puestos de control de seguridad.
- El oxígeno transportado por el proveedor o la persona será inspeccionado mediante rayos X y la toma de muestras de detección de rastros de explosivos.

CAPÍTULO 7

Oxígeno y arreglos

- Avísele a la(s) compañía(s) aérea(s) con la(s) que va a viajar que va a necesitar oxígeno en el (los) aeropuerto(s). Infórmele(s) que su proveedor de oxígeno se va a reunir con usted en la puerta de embarque para llevarle un tanque de oxígeno.
- Pregunte acerca de su política de permitir que los proveedores de oxígeno se encuentren con usted en los aeropuertos de escala o en la puerta de arribo de su punto de destino.
- Comuníquese con su proveedor de oxígeno y pídale que haga arreglos para proporcionarle oxígeno en la ciudad o ciudades donde vaya a necesitarlo. El proveedor tendrá que saber la(s) aerolínea(s) que va a utilizar, y la hora y fechas de salida y llegada, las puertas de embarque y arribo, el (los) número(s) de vuelo, la(s) hora(s) de llegada y el equipo que va a necesitar. Haga todos estos arreglos lo antes posible.
- Si un representante de la compañía que provee el oxígeno se va a reunir con su vuelo para llevarle un tanque de oxígeno, haga arreglos para que su(s) vuelo(s) llegue(n) durante las horas normales de oficina del proveedor, de ser posible. Además, tenga un número de teléfono y una persona de contacto local por si se presenta una situación imprevista, por ejemplo, si su representante no está en la puerta de arribo al usted llegar allí.

Los pasajeros son responsables de hacer arreglos con:

- La(s) aerolínea(s) para recibir oxígeno complementario a bordo del avión
- Proveedores locales para el uso de oxígeno durante cualquier escala y en el punto de destino final
- La aerolínea, amigos, familiares o un proveedor local para que saquen el tanque de la zona de embarque del aeropuerto de origen inmediatamente después de que usted salga de la zona de embarque para abordar el avión.

Usted debe hacer arreglos similares para su viaje de regreso. Revise los procedimientos descritos a continuación para obtener información detallada. Se puede hallar más información sobre adaptaciones en aviones para los usuarios de oxígeno en el sitio web de la National Home Oxygen Patient's Association (Asociación Nacional de Pacientes que Requieren Oxígeno en Casa). También puede descargar el folleto "Airline Travel with Oxygen" ("Viajes aéreos con oxígeno"). Esta publicación ofrece información valiosa sobre cómo viajar con oxígeno, incluyendo las líneas aéreas que proporcionan y no proporcionan oxígeno complementario en sus vuelos.

CAPÍTULO 8

Al hacer la reservación:

Cómo hacer arreglos para que le faciliten oxígeno complementario (O2) a bordo del avión

- Ni la Ley de Acceso al Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act) ni la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act) exige que las compañías aéreas ofrezcan servicio de oxígeno. En consecuencia, las políticas, los procedimientos y los servicios de las aerolíneas en lo relativo a proporcionar adaptaciones a pasajeros discapacitados que utilizan oxígeno complementario varían ampliamente.
- Cuando haga la reservación, notifíquese a la compañía aérea que usted tendrá que usar oxígeno complementario a bordo del (los) avión(es).
- Pregunte acerca de las normas de la aerolínea sobre el uso de oxígeno complementario a bordo. Las normas federales prohíben que las líneas aéreas permitan a los pasajeros llevar sus propios tanques de oxígeno a bordo para usar durante el vuelo. Los pasajeros que utilizan tanques de oxígeno tienen que comprar tanques a la aerolínea para su uso durante el vuelo. Sin embargo, algunas aerolíneas permiten que los pasajeros lleven a bordo concentradores de oxígeno, que no contienen oxígeno, y los usen durante el vuelo. Las políticas varían según la compañía aérea, así que asegúrese de verificar por anticipado con su compañía aérea.
- Tenga en cuenta que no todas las aerolíneas ofrecen servicio de oxígeno complementario, o puede que no lo ofrezcan a bordo de todos sus aviones. Pregunte si: 1) si la aerolínea ofrece servicio de oxígeno, 2) si está disponible en los vuelos que desea tomar y 3) si debe proporcionar una carta del médico, o permitir que se comuniquen con su médico directamente para verificar su necesidad médica.

Cómo hacer arreglos para que le faciliten oxígeno complementario durante las escalas o en su punto de destino

- Avísele a la(s) compañía(s) aérea(s) con la(s) que va a viajar que va a necesitar oxígeno en el (los) aeropuerto(s). Infórmele(s) que su proveedor de oxígeno se va a reunir con usted en la puerta de embarque para llevarle un tanque de oxígeno.
- Pregunte acerca de su política de permitir que los proveedores de oxígeno se encuentren con usted en los aeropuertos de escala o en la puerta de arribo de su punto de destino.
- Comuníquese con su proveedor de oxígeno y pídale que haga arreglos para proporcionarle oxígeno en la ciudad o ciudades donde vaya a necesitarlo. El proveedor tendrá que saber la(s) aerolínea(s) que va a utilizar, y la hora y fechas de salida y llegada, las puertas de embarque y arribo, el (los) número(s) de vuelo, la(s) hora(s) de llegada y el equipo que va a necesitar. Haga todos estos arreglos lo antes posible.
- Si un representante de la compañía que provee el oxígeno se va a reunir con su vuelo para llevarle un tanque de oxígeno, haga arreglos para que su(s) vuelo(s) llegue(n) durante las horas normales de oficina del proveedor, de ser posible. Además, tenga un número de teléfono y una persona de contacto local por si se presenta una situación imprevista, por ejemplo, si su representante no está en la puerta de arribo al usted llegar allí.

CAPÍTULO 8

Diabetes

Notifique al agente de seguridad que usted tiene diabetes y que lleva consigo sus suministros. Se permite pasar los siguientes suministros y equipos para la diabetes por el puesto de control de seguridad una vez que han sido inspeccionados:

- insulina y productos dosificadores cargados de insulina (frascos o caja de frascos individuales, inyector tipo Jet, bioinyectores, EpiPens, inyector de perfusión y jeringas precargadas;
- un número ilimitado de jeringas sin usar cuando van acompañadas de insulina u otro medicamento inyectable;
- lancetas, glucómetros, tiras reactivas para medir la glucosa en la sangre, hisopos con alcohol, soluciones de control de los glucómetros;
- bomba de insulina y los suministros de la bomba de insulina (productos de limpieza, pilas, tubos de plástico, kit de perfusión, catéter y aguja), las bombas y los suministros de insulina deben ir acompañados de insulina;
- kit de emergencia de glucagón;
- tiras reactivas para pruebas de cetona urinaria;
- un número ilimitado de jeringas usadas cuando se transportan en recipientes para desechar objetos punzocortantes u otro recipiente resistente similar; y
- recipientes para desechar objetos punzocortantes u otro recipiente similar de superficie dura para el almacenamiento de jeringas y tiras reactivas usadas.

La insulina en cualquier forma o dosificador deben estar claramente identificados.

Si le inquieta o incomoda pasar por el arco detector de metales con su bomba de insulina, notifique al agente de seguridad que usted está usando una bomba de insulina y que prefiere una inspección palpada de cuerpo completo y una inspección visual de su bomba.

Infórmele al agente de seguridad que la bomba de insulina no se puede quitar porque está insertada con un catéter (aguja) debajo de la piel.

Infórmele al agente de seguridad si usted está experimentando niveles bajos de azúcar y necesita asistencia médica.

Usted tiene la opción de solicitar una inspección visual de la insulina y los suministros para la diabetes. Consulte la sección sobre medicamentos a continuación para obtener más detalles.

CAPÍTULO 9

Medicamentos

Se le permite pasar medicamentos de cualquier tipo (por ejemplo, en píldoras, inyectables u homeopáticos) y los suministros asociados (jeringas, recipiente para desechar objetos punzocortantes, jeringas precargadas, inyector tipo Jet, lapiceros, inyector de perfusión, etc.) por el puesto de control de seguridad una vez que han sido inspeccionados. Los atropens, un sistema de auto inyección que puede ayudar a tratar muchas afecciones de emergencia (baja frecuencia cardíaca, problemas respiratorios y el exceso de saliva relacionado con la intoxicación por insecticidas, gas neurotóxico o intoxicación con champiñones), también están permitidos.

No requerimos que los medicamentos estén etiquetados.

Los inhaladores de anhídrido carbónico (CO₂) para migrañas y los repuestos de CO₂.

Se permite pasar medicamentos en envases de dosis diaria a través del puesto de control una vez que han sido inspeccionados.

Los medicamentos y suministros relacionados se someten normalmente a rayos X. Sin embargo, como un servicio al cliente, ahora le damos la opción de solicitar una inspección visual de sus medicamentos y suministros asociados.

- Usted debe solicitar una inspección visual antes de que se comience el proceso de inspección; de lo contrario, los medicamentos y los suministros se someterán a inspección por rayos X.
- Si desea aprovechar esta opción, tenga a mano su medicamento y suministros asociados separados de sus otras pertenencias en un bolso o bolsa separada cuando se acerque al agente de seguridad en el arco detector de metales.
- Solicite la inspección visual y entréguele su bolso/bolsa de medicamentos al agente de seguridad.
- Con el fin de evitar la contaminación o el daño de los medicamentos e insumos relacionados o de los materiales terapéuticos frágiles, en el puesto de control de seguridad se le pedirá que muestre, manipule y vuelva a empacar sus propios medicamentos y suministros relacionados durante el proceso de inspección visual.

Todo medicamento o suministro asociado que no se pueda inspeccionar visualmente deberá ser sometido a una inspección por rayos X. Si usted se niega, no se le permitirá llevar sus medicamentos y suministros relacionados al área estéril.

CAPÍTULO 10

Dispositivos de asistencia y para la movilidad

Viajeros con discapacidades y problemas de salud

- Dispositivos protésicos, yesos y soportes para el cuerpo
- Andadores, muletas y bastones
- Dispositivos de aumento
- Zapatos ortopédicos, aparatos de soporte y otros dispositivos médicos externos
- Vendajes

CAPÍTULO 11

Dispositivos protésicos, yesos y soportes para el cuerpo

Los agentes de seguridad necesitarán ver y tocar su dispositivo protésico, yeso o soporte para el cuerpo como parte del proceso de inspección (esto no se aplica a las prótesis que son resultado de una mastectomía).

Los agentes de seguridad no le pedirán ni requieren que se quite su dispositivo protésico, yeso o soporte para el cuerpo.

Durante el proceso de inspección, no se quite ni ofrezca quitarse su dispositivo protésico.

En cualquier momento durante la inspección de su dispositivo protésico, yeso o soporte para el cuerpo tiene la opción de solicitar que la inspección sea privada.

Tiene el derecho de rehusar la oferta de una inspección privada, sin embargo deberá permitir que la inspección se lleve a cabo en público si desea proceder más allá del punto de inspección de seguridad.

Puede tener a un acompañante, asistente o familiar que vaya con usted y lo ayude dentro de la zona de inspección privada (una vez que a esta persona la hayan revisado) y que permanezca con usted durante el proceso de inspección.

Los agentes de seguridad del aeropuerto harán lo posible para que estén presentes durante la inspección privada dos agentes de seguridad del mismo sexo que el pasajero a quien se está sometiendo a la inspección.

Si usted está demasiado débil o inestable para estar de pie durante una inspección con un detector manual de metales debido a su dispositivo protésico, yeso o soporte del cuerpo, puede solicitar que le permitan sentarse después de atravesar caminando el detector de metales.

Si necesita ayuda durante el proceso de inspección, notifique a los agentes de seguridad para que le den una mano, brazo u hombro para apoyarse o una silla para sentarse. En cualquier momento durante el proceso de inspección puede solicitar que se coloque una cortina desechable de papel para tener privacidad.

El agente de seguridad describirá por anticipado el proceso de muestreo de residuos de explosivos para ayudarle con el proceso.

El proceso de muestreo de residuos de explosivos puede requerir que se levante o suba una parte de su ropa para el muestreo de residuos de explosivos. (Para tener acceso a las zonas de muestreo podrá subirse una pierna del pantalón o una manga de la camisa, o levantarse la falda hasta el nivel de la rodilla).

El agente de seguridad debe ofrecerle una inspección privada si se va a necesitar que se levante o suba la ropa para efectuar el muestreo de residuos de explosivos. No necesitará quitarse ninguna parte de su ropa durante el proceso, ni quitarse o mostrar el cinturón que sujeta el dispositivo protésico a su cuerpo.

Si el dispositivo activa la alarma de la máquina para detectar residuos de explosivos y el agente de seguridad no puede desactivar la alarma, no se le permitirá atravesar el punto de inspección de seguridad.

CAPÍTULO 12

Andadores, muletas y bastones

- Los andadores, muletas, bastones y otros dispositivos que entran en la máquina de rayos X deben recibir una inspección de rayos X (con excepción de los bastones desplegados blancos).
- Pida ayuda al agente de seguridad (una mano, brazo u hombro para apoyarse) hasta que se reúna con su dispositivo.
- El agente de seguridad efectuará una inspección manual de su dispositivo si éste no entra en la máquina de rayos X.
- Notifique al agente de seguridad si su dispositivo requiere manejo especial.
- Los andadores se inspeccionarán visualmente y cualquier canasta, bolsillo o compartimiento sujetos a estos se inspeccionarán físicamente.

- Todos los artículos colgados de un bastón o andador deben someterse a inspección en la máquina de rayos X.
- Pida ayuda al agente de seguridad, si la necesita, para colocar artículos en la banda de la máquina de rayos X.
- Si lo necesita, pida que lo ayuden con su dispositivo.
- De ser posible, pliegue los bastones desplegables antes de colocarlos sobre la banda de la máquina de rayos X.
- Una vez que se hayan inspeccionado los dispositivos, los agentes de seguridad se los regresarán de un modo que le facilite continuar su viaje sin dificultad.

CAPÍTULO 13

Dispositivos de aumento

- Los dispositivos de aumento sujetos a su silla de ruedas están permitidos a través del punto de inspección una vez que se les ha sometido a inspección visual y una inspección para detectar residuos de explosivos.
- Los agentes de seguridad no deben solicitar que estos dispositivos se desconecten para la inspección de rayos X.
- Usted o su acompañante pueden necesitar informar al agente de seguridad que éste es un dispositivo para aumentar y no una computadora portátil.
- Si el dispositivo activa la alarma de la máquina para detectar residuos de explosivos y el agente de seguridad no puede desactivar la alarma, no se permitirá al dispositivo atravesar el punto de inspección de seguridad.

CAPÍTULO 14

Calzado ortopédico, aparatos de soporte y otros dispositivos médicos externos

- Informe al agente de seguridad si está usando zapatos ortopédicos, dispositivos de soporte u otros dispositivos médicos externos e indíquele dónde están colocados.
- Si está usando un dispositivo médico externo y no se siente cómodo para atravesar por el detector de metales o para que usen el detector manual, puede solicitar en lugar de eso que le hagan una inspección palpada y una inspección visual a su dispositivo.
- Deben ofrecerle una inspección privada si es necesario que se levante la ropa para completar el proceso de inspección.
- Los agentes de seguridad no deben pedirle en ningún momento durante el proceso de inspección que se quite los zapatos ortopédicos, aparatos o dispositivo médico (bomba de insulina, sonda de alimentación, bolsas de ostomía u orina o componentes externos de implante coclear).
- Informe al agente de seguridad si tiene una bolsa de ostomía u orina. No se le requerirá que exponga estos dispositivos para la inspección.
- Si tiene un estimulador de crecimiento óseo no invasivo (externo) u otro dispositivo que funciona de acuerdo con una calibración magnética específica, que no puede pasar por rayos X porque la calibración de estas unidades podría trastornarse, puede solicitar en cambio una inspección visual y física de su dispositivo para que no pase por los rayos X.
- El estimulador nervioso eléctrico transcutáneo (TENS, por sus siglas en inglés) así como otros dispositivos de discapacidad externos y relacionados con la medicina, pueden pasar por el punto de inspección de seguridad una vez que se han inspeccionado.
- En cualquier momento durante el proceso de inspección puede solicitar una cortina desechable de papel para tener privacidad.

CAPÍTULO 15

Vendajes

- Siempre que haya algo en la zona del vendaje que active la alarma del detector de metales, los agentes de seguridad llevarán a cabo una palpación suave limitada de la zona del vendaje por encima de su ropa.
- No se requerirá que se quite, levante o baje la ropa durante la inspección palpada.
- Durante el proceso de inspección, el agente de seguridad no le pedirá que se quite un vendaje ni él lo hará.
- Si al agente de seguridad no le es posible determinar si un vendaje contiene algún artículo prohibido mediante una palpación, a usted se le negará el acceso a la zona estéril.

CAPÍTULO 16 Animales de servicio

Viajeros con discapacidades y problemas de salud

General

- Si tiene un animal de servicio se le recomienda informar al agente de seguridad que el animal que lo acompaña es un animal de servicio y no una mascota. Esto le dará la oportunidad de moverse al frente de la fila de inspección, ya que el agente de seguridad podría necesitar pasar más tiempo con usted.
- Se recomienda a las personas que usan un animal de asistencia que lleven consigo la identificación apropiada. Esta identificación puede incluir tarjetas o documentación, la presencia de un arnés o distintivos en el arnés u otra garantía creíble de que el pasajero está utilizando al animal por su discapacidad.
- En ningún momento durante el proceso de inspección se le pedirá que se separe de su animal de servicio.
- A los agentes de seguridad se les ha capacitado para que no se comuniquen, distraigan, interactúen, jueguen, alimenten o acaricien a los animales de servicio.
- El agente de seguridad debe pedir su permiso antes de tocar a su animal de servicio o sus pertenencias.
- Usted debe ayudar con el proceso de inspección controlando a su animal de servicio mientras que el agente de seguridad lleva a cabo la inspección. A usted se le exige que controle al animal de manera tal que asegure que éste no pueda dañar al agente de seguridad.
- Si necesita dejar la zona segura de abordaje para que su animal orine, necesitará someterse de nuevo a todo el proceso de inspección. Informe al agente de seguridad al regresar al punto de inspección de seguridad y éste lo moverá al frente de la fila de inspección para agilizar el proceso de inspección.

Perros de servicio

- Informe al agente de seguridad cuál es la mejor manera para que usted y su perro puedan completar la inspección al atravesar el detector de metales juntos (es decir, si caminando juntos o con el perro de servicio caminando enfrente o detrás de usted).
- Si se activa la alarma del detector de metales cuando usted y su perro la atraviesan caminando juntos, tanto usted como su perro deberán recibir una inspección adicional.
- Si la alarma del detector de metales se activa cuando usted o su perro de servicio lo atraviesan individualmente (porque lo atravesaron por separado) se deberá realizar una inspección adicional a quien hizo que se activara la alarma al pasar por el detector de metales.
- Si su perro de servicio activa la alarma al pasar por el detector de metales, el agente de seguridad le pedirá permiso y su ayuda antes de tocar a su perro de servicio y sus pertenencias. Luego, el agente de seguridad llevará a cabo una inspección física de su

perro y sus pertenencias (collar, arnés, correa, mochila, chaleco, etc.). Estas pertenencias no se le quitarán a su perro en ningún momento.

Monos de ayuda

- Cuando se lleva a un mono de servicio en un transportador, el adiestrador debe sacar al mono del transportador antes de la inspección.
- El adiestrador debe controlar al mono de servicio durante todo el proceso de inspección.
- El adiestrador debe llevar cargado al mono de servicio, sujeto por una correa, al atravesar caminando por el detector de metales.
- Si el adiestrador y el mono de servicio activan la alarma del detector de metales cuando lo atraviesan caminando, tanto el adiestrador como el mono deberán someterse a inspección adicional.
- Ya que los monos de servicio pueden atraer la atención, se acompañará al adiestrador para llevarlos a la zona de inspección física donde hay una mesa disponible para que se siente el mono. Únicamente el adiestrador tocará al mono de servicio o interactuará con éste.
- Se ha capacitado a los agentes de seguridad para que no toquen al mono de servicio durante el proceso de inspección.
- Los agentes de seguridad llevarán a cabo una inspección visual del mono de servicio y enseñarán al adiestrador cómo sujetar al mono durante esta inspección visual.
- El proceso de inspección puede requerir que el adiestrador le quite al mono su pañal como parte de la inspección visual.

CAPÍTULO 17

Niños con discapacidades

Viajeros con discapacidades y problemas de salud

Los padres o tutores de niños con discapacidades deben:

- Informar al agente de seguridad si el niño tiene necesidades especiales o dispositivos médicos.
- Informar al agente de seguridad si creen que el niño puede alterarse durante el proceso de inspección debido a su discapacidad.
- Hacer sugerencias sobre cuál es la mejor manera de completar la inspección para reducir al mínimo cualquier confusión o arrebato del niño.
- Pedir al agente de seguridad ayuda durante el proceso para colocar sus artículos de mano y los del niño en la banda de rayos X.
- Saber que en ningún momento durante el proceso de inspección se le separará de su niño.
- Saber que, si se requiere una inspección privada, deben acompañar y permanecer con su niño durante el proceso de la inspección privada.
- Informar al agente de seguridad sobre las capacidades del niño. Por ejemplo, si el niño puede estar de pie ligeramente alejado del equipo para ser inspeccionado con el detector manual, atravesar caminando por el detector de metales o si necesita que el padre o tutor lo lleve cargado a través del detector de metales.
- Saber que en ningún momento debe el agente de seguridad quitar al niño de su dispositivo de movilidad (silla de ruedas o escúter). Usted es el único responsable de quitar a su niño de su equipo si así lo cree necesario para completar la inspección.
- Saber que, si su niño no es capaz de caminar o estar de pie, el agente de seguridad realizará una inspección palpada al niño mientras éste se encuentra en su dispositivo de movilidad, así como también una inspección visual y física de su equipo.

CAPÍTULO 18

Problemas de salud y situaciones especiales

Viajeros con discapacidades y problemas de salud

Las personas con problemas de salud o situaciones especiales deben tener en cuenta que, con frecuencia, no existe un método para que el agente de seguridad reconozca su problema de salud o situación especial específica. Usted puede, aunque no se le requiere, informar al agente de seguridad que tiene un problema de salud o una situación especial que requiere atención o cuidado especial durante el proceso de inspección.

- Si se le requiere someterse a una inspección adicional, puede informar al agente de seguridad que tiene dolor debido a una cirugía o procedimiento médico reciente (por ejemplo, la parte que le acaban de operar, si tiene grapas, suturas, un área reconstruida o un dispositivo recientemente implantado) que requerirá mayor cuidado.
- Informe al agente de seguridad si tiene una situación especial que requiere delicadeza cuando sea necesario hacer una inspección palpada. Puede solicitar que la inspección se haga en una zona privada.
- Los agentes de seguridad deben ser considerados con su problema médico y evitar tocar o golpear accidentalmente con el detector manual la parte delicada de su cuerpo. Deben también usar una presión y contacto ligeros al inspeccionar el área delicada o dolorosa.
- Puede informar al agente de seguridad si tiene una situación especial como la de acompañar los restos de una persona querida o acompañar a un padre o familiar mortalmente enfermo que viaja a una instalación médica para una operación, procedimiento o tratamiento médico. Los agentes de seguridad han sido capacitados para brindarle apoyo y ayudarlo durante estos momentos difíciles.