

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 580
La Paz,

28 DIC 2018

VISTOS:

Que mediante Informe DTA-2303/2018/DGAC-36555/2018 de 11 de diciembre de 2018, emitido por la Lic. Teresa Pauline Mckenzie Medina, Directora de Transporte Aéreo de la Dirección General de Aeronáutica Civil solicita la aprobación del Programa de Capacitación Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR's).

CONSIDERANDO:

Que el inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico civil nacional, la cual tiene a su cargo la aplicación de dicha Ley y sus Reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Artículo 101 de la citada Ley, dispone que los pasajeros de transporte aéreo entre otros, tienen lo siguientes derechos a) A ser tratado como persona, con respeto y consideración a su dignidad humana, d) A la garantía de su salud y la vida, e) A sus garantías constitucionales y los derechos humanos.

Que el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 28478 de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, establece que esta entidad tiene como responsabilidad la conducción administración del sector aeronáutico, mediante la planificación, reglamentación y fiscalización de las actividades de la aviación civil, en concordancia con las políticas y planes del Estado Boliviano, acorde con normas y reglamentaciones nacionales e internacionales, para contribuir con el desarrollo del país.

Que los numerales 1, 2, y 5 del Artículo 8 de dicho Decreto Supremo, señalan como parte de las funciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil, las de ejercer la dirección, fiscalización, reglamentación y coordinación de políticas, técnico – operativa, comercial, legal y administrativa de la actividad aeronáutica civil dictadas por el Estado Boliviano, los tratados e instrumentos internacionales; cumplir, aplicar y hacer cumplir las Leyes, Decretos Supremos, Reglamentos y demás disposiciones sobre la materia, dentro del ámbito de su Jurisdicción y Competencia; y formular, aprobar y ejecutar las normas técnico – operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

Que la Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 997 y RAB 999 en su CAPÍTULO L. Facilitación Personas con Movilidad Reducida, establece ciertos parámetros de acceso de transporte aéreo y asistencia e información en favor de los Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR's).

Que mediante Informe DTA-2303/2018/DGAC-36555/2018 de 11 de diciembre de 2018, emitido por la Lic. Teresa Pauline Mckenzie Medina, Directora de Transporte Aéreo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, señala que ante la falta de un Programa de Capacitación para Pasajeros con Movilidad Reducida PMR's se elaboró el citado Programa para su aplicabilidad en todos los aeropuertos del país a partir de la siguiente gestión estandarizando la atención para los pasajeros con diferentes tipos de discapacidad; medida que supone un gran avance social.

Que debe considerarse al efecto los principios de accesibilidad y diseño universal, además de estar conforme a la Ley de cada Estado en los cuales se establezcan las disposiciones para la plena integración social de las personas con impedimentos; asimismo, los explotadores aéreos deben desarrollar concientización para brindar y acompañar una atención de calidad a los Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR's).

Que el citado informe recomienda su aprobación mediante Resolución Administrativa, y posteriores derivaciones a la Unidad de AVSEC para su incorporación en su Programa de Seguridad Aeroportuaria y el Programa de Seguridad de los Explotadores de Aeronaves, como también se incorpore este Programa en la RAB 997 y RAB 999.



Que a través de Informe Jurídico DJ-2294/DGAC-36555/2018 de 26 de diciembre de 2018, la Dirección Jurídica, refiere que es procedente la aprobación del "Programa de Capacitación Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR's)", tras haberse verificado que el mismo condice con las funciones que la Dirección General de Aeronáutica Civil debe cumplir, recomendando su aprobación a través de Resolución Administrativa.

CONSIDERANDO:

Que el proyecto del Programa de Capacitación Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR's), establece procedimientos estandarizados que tienen por objeto promover la facilitación de éstas personas en las operaciones de embarque, tránsito y desembarque en un marco de calidad, calidez e igualdad, por lo que corresponde aprobar la misma.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Suprema N° 22739, de 10 de enero de 2018; en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el "Programa de Capacitación Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR's)", que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- La Dirección de Transporte Aéreo, queda encargada de la difusión del Programa aprobado.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Mr. Julio Cesar Luna Orellana
DIRECTOR JURIDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



Gral. Fza. Aé. Celier A. Arispe Rosas
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts. 1319 del Código Civil y 400 inc. 2) de su procedimiento.



Javier L. Mumbán
TECNICO VII ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



JCLO/mpce
c.c. Arch.



Dirección General de Aeronáutica Civil – Bolivia
Dirección de Transporte Aéreo
Unidad de Facilitación

Programa de Capacitación

Pasajeros con Movilidad

Reducida (PMR´s)

Administradores de Aeropuertos

Explotadores Aéreos

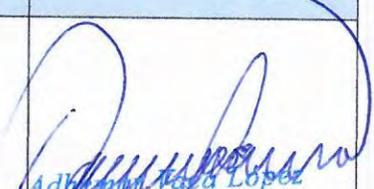
Primera Edición

Diciembre 2018

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Programa de Capacitación – Pasajeros con Movilidad Reducida PMR's
 Administradores de Aeropuertos – Explotadores Aéreos

CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROGRAMA

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Adhemar Vaca López	Inspector VI de Facilitación	03 diciembre del 2018  Adhemar Vaca López INSPECTOR VI EN FACILITACION DE TRANSPORTE AEREO Dirección General de Aeronáutica Civil
Revisado por:	Dra. María Alejandra Cortéz Portugal	Jefa Unidad de Facilitación	06 de diciembre del 2018  Dra. M. Alejandra Cortez Portugal JEFE UNIDAD DE FACILITACION DEL TRANSPORTE AEREO Dirección General de Aeronáutica Civil
Revisado por:	Lic. Pauline Teresa McKenzie Medina	Directora de Transporte Aéreo	12 de diciembre del 2018  Lic. Pauline McKenzie Medina DIRECTORA DE TRANSPORTE AEREO Dirección General de Aeronáutica Civil
Aprobado por:	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas	Director Ejecutivo a.i. Dirección General de Aeronáutica Civil	 Gral. Fza. Aé. Celier A. Arispe Rosas DIRECTOR EJECUTIVO a.i. Dirección General de Aeronáutica Civil

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Contenido



.....	1
Programa de Capacitación	1
Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR’s)	1
CUADRO DE APROBACIÓN DEL PROGRAMA	3
Contenido	5
REGISTRO DE REVISIONES	8
GENERALIDADES	1
1. INTRODUCCION	1
2. OBJETIVO DEL PROGRAMA	1
3. MARCO LEGAL DEL PROGRAMA	1
4. DEFINICIONES Y ACRONIMOS	1
DISPOSICIONES	5
1. APLICACIÓN	5
2. GENERALIDADES	5
EXPLORADORES DE AERONAVES	7
CAPITULO 1	8
REQUISITOS RELACIONADOS CON LAS FACILIDADES	8
1.1 Configuración de las aeronaves	8
1.2 Facilidades aeroportuarias	8
CAPITULO 2	9
EXPLORADORES DE AERONAVES – REQUISITOS DE LOS SERVICIOS A LOS PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA	9
2.1 Obligaciones y derechos de los Pasajeros con Movilidad Reducida	9
2.2. Normas para limitar o denegar extraordinariamente el transporte a Pasajeros con Movilidad Reducida	9
2.3. Condicionamiento, limitación o prohibición de transporte aéreo a Pasajeros con Movilidad Reducida	10
2.4. Requisito de Aviso Anticipado	11
2.5. Norma del acompañante para viajar con un Pasajero con Movilidad Reducida	11
2.6. Asignación de Asientos	12
2.7. Provisión de Servicios y Equipamiento	12
2.8. Asistencia en el embarque	13
2.9. Almacenaje del equipaje de asistencia de Pasajeros con Movilidad Reducida	13
2.10. Ejercicio del derecho de información de los pasajeros	13
2.11. Facilidades para personas con impedimento sensorial o de lenguaje, con impedimento psíquico-mental o intelectual-cognoscitivo	13

2.12.Revisión de seguridad a los Pasajeros con Movilidad reducida, su equipaje y sus elementos de ayuda o asistencia	14
2.13.Obligaciones generales de los operadores aéreos respecto a los Pasajeros con Movilidad Reducida	14
2.14.Disposiciones generales	14
CAPITULO 3	15
DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS	15
3.1. Instrucción	15
3.2. Mecanismo de resolución de reclamos	15
ADMINISTRADORES DE AEROPUERTOS	17
CAPITULO 4	18
ADMINISTRADORES DE AEROPUERTOS – PROPÓSITOS	18
CAPITULO 5	19
INSPECCION DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD	19
5.1. Con discapacidad	19
5.2. Medicamentos recetados líquidos y otros líquidos requeridos para los Pasajeros con Movilidad Reducida	19
5.3. Elementos y artículos relacionados con los Pasajeros con Movilidad Reducida	20
5.4. Con marcapasos	21
5.5. Embarazadas	21
5.6. Con Síndrome de Down	21
5.7. En Sillas de Ruedas	21
5.8. En camilla	21
5.9. Menores de edad y acompañantes	22
5.10.Otros pasajeros especiales	23
CAPÍTULO 6	25
ANIMALES DE ASISTENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	25
6.1. Vigilancia	25
CAPÍTULO 7	31
PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA	31
7.1. Objetivo	31
7.2. Medicamentos permitidos	31
CAPÍTULO 8	33
DISCAPACIDADES MOTORAS	33
8.1. Pasajeros con Movilidad Reducida – Discapacitados y problemas de salud	33
CAPÍTULO 9	34
DISCAPACIDADES AUDITIVAS	34
9.1. Pasajeros con Movilidad Reducida – Discapacitados y problemas de salud	34
CAPÍTULO 10	35
DISCAPACIDADES OCULTA	35

10.1.Pasajeros con Movilidad Reducida – Discapacitados y problemas de salud	35
CAPÍTULO 11	37
11.1.Marcapasos, Desfibriladores, otros Dispositivos Médicos Implantados e Implantes de Metal.....	37
CAPÍTULO 12	39
12.1.OXÍGENO Y EQUIPOS MÉDICOS RELACIONADOS CON LA RESPIRACIÓN.....	39
12.2.Pasajeros con Movilidad Reducida conectadas a oxígeno	39
12.3.Proveedores de oxígeno o personas que transportan suministro de oxígeno	39
CAPÍTULO 13	41
13.1.Oxígeno y Arreglos	41
CAPÍTULO 14	42
14.1.Ai Hacer la Reservación.....	42
a) Cómo hacer arreglos para que le faciliten oxígeno complementario (O2) a bordo del avión	42
14.2.Cómo debe hacer arreglos el pasajero para que le otorguen oxígeno complementario durante las escalas o en su punto de destino	42
CAPÍTULO 15	45
15.1.Diabetes	45
CAPÍTULO 16	47
16.1.Medicamentos	47
CAPÍTULO 17	48
17.1.Dispositivos de Asistencia y para la Movilidad.....	48
CAPÍTULO 18	49
18.1.Dispositivos Protésicos, Yesos y Soportes para el Cuerpo	49
CAPÍTULO 19	51
19.1.Andadores, Muletas y Bastones	51
CAPÍTULO 20	53
20.1.Dispositivos de Aumento	53
CAPÍTULO 21	55
21.1.Calzado Ortopédico, Aparatos de Soporte y otros Dispositivos Médicos Externos	55
CAPÍTULO 22	57
22.1.Vendajes	57
CAPÍTULO 23	59
23.1.Animales de Asistencia.....	59
23.2.Perros de Asistencia.....	59
CAPÍTULO 24	61
24.1.Niños con Discapacidades.....	61
a) Pasajeros con Movilidad Reducida – discapacidades y problemas de salud	61
CAPÍTULO 25	63
25.1.Problemas de Salud y Situaciones Especiales.....	63

GENERALIDADES

1. INTRODUCCION

El conocimiento y cumplimiento de la normativa y los procedimientos establecidos, asegurará que el Pasajero con Movilidad Reducida (PMR´s), reciba por parte de los operadores aéreos y administradores de aeropuertos, un servicio eficiente y eficaz, en el cual se brinde todas las facilidades para poder trasladarse por vía aérea.

Este Programa, consta de tres partes: Explotadores de Aeronaves; Administradores de Aeropuertos; Programa para la Inspección de Personas con Discapacidad.

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA

Establecer procedimientos estandarizados que promuevan la Facilitación a ésta categoría de pasajeros en las operaciones de embarque, tránsito, desembarque y servicios ofertados a los usuarios en un marco de transparencia, calidad, calidez, continuidad e igualdad.

3. MARCO LEGAL DEL PROGRAMA

- a) Resolución A-20-21 de la Comisión Latinoamericana de la Aviación Civil (CLAC)
- b) Anexo 9 – OACI
- c) Reglamentación Aeronáutica Boliviana 997
- d) Reglamentación Aeronáutica Boliviana 999

4. DEFINICIONES Y ACRONIMOS

Pasajero Incapacitado: Cuando su condición física (sensorial o motora), mental, cerebral o médica, requiera una atención o asistencia individual que normalmente no es dispensada a otros pasajeros; en el embarque, desembarque, durante el vuelo y/o en una evacuación de emergencia, o aun cuando la realización del viaje del pasajero ponga en riesgo su salud o la de los demás pasajeros a bordo.

Pasajero Deficiente: Son los que presentan en carácter permanente pérdida o reducción de su estructura o función anatómica, fisiológica, psicológica o mental, que generen incapacidad para ciertas actividades dentro del patrón considerado normal para el ser humano.

Todo pasajero deficiente es un pasajero incapacitado, mas no todo pasajero incapacitado es un pasajero deficiente. Los tipos son:

a) Deficiente Físico

- **Motores:** que a su vez se clasifican en: **Parapléjico:** Pérdida total de las funciones motoras de miembros inferiores; **Tetrapléjico:** Pérdida total de las funciones motoras de los miembros superiores e inferiores; **Hemipléjico:** Pérdida total de las funciones motoras de un lado del cuerpo.
- **Sensoriales:** Sordos, mudo, sordos – mudo

- b) **Deficientes mentales o cerebrales (Síndrome de Down, Parálisis cerebral):** La deficiencia mental, puede ser consecuencia de una enfermedad pero no es una enfermedad, es una condición del Ser. El pasajero portador de deficiencia mental, posee patrones intelectuales reducidos pudiendo presentarse en tres niveles: leve, moderado y severo o profundo. El comportamiento adaptativo es inadecuado en relación proporcional al nivel de deficiencia. Ejemplos: Síndrome de Down, Microcefalia (edad mental reducida).

Ambulatorios: Pasajeros capaces de subir, bajar o moverse dentro de la aeronave sin ayuda o con pequeña ayuda de cualquier otra persona, como sordos, ciegos acompañados de perros lazarillos o personas con retraso mental.

No Ambulatorios: Pasajeros no capaces de subir, bajar o moverse dentro de la aeronave sin ayuda. Los acondicionamientos de éstos pasajeros se pondrán de manifiesto mediante información o petición especial de los mismos o familiares, o por una autoridad médica o bien, porque sean evidentes para el agente de tráfico que atiende al pasajero.

Pasajeros recién operados (MEDA): Son los pasajeros que sufrieron algún tipo de cirugía complicada (corazón, trasplante entre otros).

Pasajeros con Deficiencia Visual (BLND): Son aquellos pasajeros con pérdida o reducción de la capacidad visual en ambos ojos en carácter definitivo, que no pueda mejorar o corregir con el uso de lentes, tratamiento clínico o quirúrgico.

Pasajeros con Deficiencia Auditiva (DEAF): Son aquellos pasajeros que poseen pérdida total o parcial de la audición y se dividen de la siguiente manera:

- a) **Pérdida moderada:** Uso de prótesis auditivas para dificultad de la audición funcional
- b) **Pérdida severa:** Poca audición con pequeñas alteraciones del habla
- c) **Pérdida profunda:** Ninguna audición, sin habla

Pasajeros con miembros inferiores inmovilizados: Son los pasajeros con una deficiencia con carácter permanente o temporario, consistente en la pérdida o reducción de sus funciones motoras inferiores. Tienen la siguiente clasificación:

- a) **LECL (Leg in cast left):** Pasajeros con la pierna izquierda inmovilizada
- b) **LECR (Leg in cast right):** Pasajeros con la pierna derecha inmovilizada
- c) **LECB (Leg in cast both):** Pasajeros con ambas piernas inmovilizadas

Pasajeros MAAS (Meet and Assist): Son aquellos pasajeros que requieren una atención especial individual durante las operaciones de embarque, desembarque o conexiones, que normalmente no son dispensadas a otros pasajeros, por ejemplo: embarazadas, ancianos, etc.

Pasajera Embarazada: Este tipo de pasajeros, no es considerada un pasajero incapacitado, pero debe recibir una atención especial y debe ser orientada sobre los procedimientos a seguir para su embarque y la obligatoriedad de brindar la documentación necesaria.

Pasajeros Adultos Mayores: Son pasajeros que no deben ser tratados como incapacitados o deficientes. En la legislación boliviana, se contempla la atención preferente a las personas de la tercera edad, mayores de 60 años y que se les tiene que brindar un trato considerado para cualquier servicio que requieran.

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

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

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

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

DISPOSICIONES

Implementar las disposiciones generales del transporte aéreo a los operadores aéreos y administradores de aeropuertos para Pasajeros con Movilidad Reducida.

1. APLICACIÓN

- a) A todos los explotadores aéreos regulares y administradores de aeropuertos
- b) En el caso de operadores aéreos con aeronaves de capacidad de más de 100 pasajeros, el contenido del presente programa se aplica en su integridad; para explotadores aéreos con aeronaves de capacidad de más de 30 y hasta 100 pasajeros, se aplica el contenido del presente programa con excepciones; para explotadores aéreos con aeronaves de menos de 30 pasajeros, que la configuración de la aeronave lo permita.
- c) En el caso de los operadores 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 operadores aéreos, 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 pasajeros con discapacidad.

2. GENERALIDADES

- a) Los operadores aéreos y en base a éste documento, deben elaborar procedimientos de Facilitación para el transporte de Pasajeros con Movilidad Reducida, sus limitaciones y/o prohibiciones basadas en la seguridad y protección de los demás pasajeros dentro la aeronave.
- b) La AAC en el ámbito de sus competencias y facultades legales, velará por el cumplimiento de los derechos y el cumplimiento de los deberes, de todos los pasajeros a fin de que las operaciones y servicios aéreos se efectúen y desarrollen con seguridad, esto es, con protección de la vida y salud de todos los pasajeros, cualquier sea su condición, capacidades, limitaciones o necesidades especiales.
- c) Los Pasajeros con Movilidad Reducida, tienen derecho a requerir asistencia, informada públicamente por el explotador aéreo, en forma oral o escrita, al momento de ofertar sus servicios. Este requerimiento, puede hacerse por sí mismo o por intermedio de un acompañante. Una vez recepcionado el requerimiento por el operador aéreo, la asistencia especial solicitada, solo puede ser rechazada por el propio pasajero, mientras esa decisión no afecte la seguridad del vuelo ni a los pasajeros y tripulantes.
- d) Bajo ninguna circunstancia, el operador aéreo podrá en relación a los Pasajeros con Movilidad Reducida:

- (1) Efectuar cualquier discriminación arbitraria en la atención de los Pasajeros con Movilidad Reducida, cualquiera sea su condición
 - (2) Que a criterio del Operador Aéreo, imponga un servicio al pasajero no solicitado por El, salvo que en el análisis, sea necesario imponerla por razones de seguridad aérea.
 - (3) Negar el servicio de transporte aéreo, de manera discriminada a algunos pasajeros y a otros no, siendo éstos de las mismas condiciones. Con excepción que en el análisis, se determine por norma, la negación del transporte.
- e) En los contratos de empresas que brindan servicios externos a los Operadores Aéreos, éstos deben asegurar:
- (1) Que las empresas terciarizadas no discriminen a ningún pasajero por su condición y deben cumplir las disposiciones mencionadas en éste programa.
 - (2) Que los empleados de las empresas terciarizadas, cumplan de manera obligatoria todas las disposiciones de éste programa.
- f) El operador aéreo, debe incluir toda la información abierta, pública y en lenguaje comprensible, de las facilidades, servicios, asistencia y lo que indica el presente programa, en todo el proceso que participa el Pasajero con Movilidad Reducida desde el momento de la intención de volar de éste. Esto implica, personal directo de venta, página web, agencias de viajes, aeropuertos y tripulantes de cabina.

EXPLOTADORES DE AERONAVES

CAPITULO 1

REQUISITOS RELACIONADOS CON LAS FACILIDADES

1.1 Configuración de las aeronaves

- a) Las aeronaves de más de treinta (30) asientos de pasajeros, deben tener uno por cada diez asientos que dan al pasillo, apoya brazos abatibles. En la asignación de estos asientos, el operador aéreo deberá dar prioridad a los pasajeros a los que se refiere este programa.
- 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 para Pasajeros con Movilidad Reducida.
- c) Las aeronaves que tengan más de sesenta (60) asientos de pasajeros que dispongan de un baño, deben estar equipadas con una silla de ruedas abordó, autorizada para uso en la aeronave.
- d) Las sillas de ruedas que se utilicen abordó, independiente del número de asientos, deberán estar debidamente certificadas y aprobadas por personal calificado del operador aéreo.

1.2 Facilidades aeroportuarias

Para los Pasajeros con Movilidad Reducida, los administradores de aeropuertos deben aplicar en sus instalaciones, los principios de accesibilidad y diseño universal, considerando normativas legales del Estado Plurinacional de Bolivia para la plena integración social de éstas personas.

CAPITULO 2

EXPLOTADORES DE AERONAVES – REQUISITOS DE LOS SERVICIOS A LOS PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

2.1 Obligaciones y derechos de los Pasajeros con Movilidad Reducida

Cuando requieran utilizar el transporte aéreo, los Pasajeros con Movilidad Reducida tienen las mismas obligaciones y derechos con respecto a los demás pasajeros, aunque con ciertas limitaciones.

2.2. Normas para limitar o denegar extraordinariamente el transporte a Pasajeros con Movilidad Reducida

- a) El operador aéreo, no podrá rehusar arbitrariamente el transporte de Pasajeros con Movilidad Reducida. Sin embargo, cada operador aéreo puede limitar de acuerdo a la capacidad de la aeronave y los procedimientos establecidos en su Manual de Operaciones y Programa de Facilitación aprobados por la AAC. Esta limitación, debe ser puesta en conocimiento del pasajero previo la decisión de obtener la prestación del servicio.
- b) El operador aéreo, deberá poner en conocimiento del pasajero previo a la decisión de obtener la presentación del servicio, le necesidad de contar o no con un acompañante durante el vuelo, de acuerdo a la condición del Pasajero con Movilidad Reducida.
- c) El operador aéreo, tiene la obligación de aceptar Pasajeros con Movilidad Reducida, de acuerdo a los procedimientos establecidos en su Manual de Operaciones y Programa de Facilitación aprobados por la AAC.
- d) La denegación de embarque de un Pasajero con Movilidad Reducida por parte del operador aéreo, el pasajero podrá plantear un reclamo a la Autoridad competente en los plazos y procedimientos establecidos para tal fin. Dicha autoridad, investigará el caso para determinar si el operador aéreo cumplió o no con las disposiciones de las normativas e iniciar un proceso de infracciones, si es que corresponde.
- e) En caso de suscitarse un problema con respecto al embarque del Pasajero con Movilidad Reducida y su acompañante, la situación deberá ser analizada y explicada por el Médico Aeroportuario o el Médico del Operador Aéreo certificado por la AAC. Para evitar estas situaciones, el Pasajero con Movilidad Reducida y su acompañante, deben presentarse con antelación a la hora señalada de presentación en aeropuerto, para exponer o cumplir con las exigencias y procesos del operador aéreo.
- f) En caso de denegación del transporte del Pasajero con Movilidad Reducida por parte del operador aéreo, éste deberá fundamentar al pasajero y a la autoridad competente, en un plazo establecido por dicha Autoridad, las razones y fundamentos de la negación del transporte y la posible afectación de la seguridad del vuelo. Recepcionado los descargos, la Autoridad competente investigará y realizará un análisis para establecer si se cumplió o no, con las disposiciones que indican las normativas. Si corresponde, se iniciará un proceso contra el operador aéreo.

2.3. Condicionamiento, limitación o prohibición de transporte aéreo a Pasajeros con Movilidad Reducida

Por razones de seguridad aérea de todos los ocupantes en los vuelos, excepcionalmente se aplican las siguientes condiciones:

- a) Se prohíbe el transporte de pasajeros enfermos infecto-contagiosos que sean un foco y fuente de contagio para los demás pasajeros y tripulación, aún estén bajo tratamiento. En caso de que el operador aéreo permita el embarque de éste tipo de pasajero, debe exigir obligatoriamente un Certificado Médico del profesional tratante donde fundamente y bajo su responsabilidad médico legal, asegure la inexistencia de riesgo de contagio para los demás pasajeros y tripulación. Aun así, si la autoridad de salud competente ha normado o impartido instrucciones expresas respecto a enfermedades transmisibles en la cabina de las aeronaves previa o posterior al embarque y desembarque, la certificación médica no tendrá efecto.
- b) Los pasajeros con discapacidad psíquica y mental por trastornos mentales orgánicos severos o por trastornos funcionales psicóticos, podrán viajar y ser aceptados por el operador aéreo, 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 la cabina durante el vuelo. En ésta certificación, deberá estar descrito si el pasajero puede contar con autonomía para viajar solo o con un acompañante, o con un personal médico especializado. El Certificado Médico, debe estar actualizado y deberá expedirse con una antelación no mayor a siete días antes del vuelo.
- c) El explotador de aeronaves sin perjuicio de lo estipulado en la presente norma, no podrá negar el embarque de pasajeros con discapacidad intelectual o cognitiva.
- d) El explotador de aeronaves, debe prohibir el embarque y transporte de pasajeros que tengan conductas perturbadoras o agresivas y que manifiesten de hecho, tal agresividad patológica; aquellas que se comporten con impulsividad extrema, sea que se expresen con manifestaciones paranoides u otras; los pasajeros 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) El operador aéreo, debe prohibir el embarque y transporte de pasajeros gravemente enfermos u orgánicamente descompensados, agónicos o con alto riesgo de fallecer en vuelo. El operador aéreo debe exigir con carácter obligatorio, el Certificado Médico emitido por el médico tratante o autoridad de salud.
- f) Enfermos con alta probabilidad de evento grave durante el vuelo:
 - (1) El operador aéreo, podrá condicionar la aceptación del transporte de un pasajero orgánicamente enfermo, si su cuadro puede implicar el riesgo de un evento grave en vuelo, considerando la inexistencia de una cadena de sobrevivencia dentro de la aeronave, debiendo exigir el operador aéreo, un informe de Evaluación Médica actualizada que contenga, datos del pasajero como, cuidados al

abordar y al descender de la aeronave, riesgo en vuelo y, medidas factibles de efectuar durante el transporte aéreo en caso se produjera un evento grave.

- (2) En los casos antes mencionados, cuando se informe una patología significativa previa al vuelo, el explotador aéreo se basará el criterio de un médico con conocimientos generales de medicina aeronáutica de conocimiento de la autoridad aeronáutica, salvo que el médico tratante del pasajero, viaje con el mismo para asistirlo y asuma total responsabilidad médico legal, siempre y cuando no se ponga en riesgo la seguridad del pasajero paciente así como a los demás pasajeros; dicha actuación no eximirá al médico tratante de entregar al operador aéreo, el informe de Evaluación Médica.

2.4. Requisito de Aviso Anticipado

- a) El operador aéreo, no podrá exigir a un Pasajero con Movilidad Reducida proporcionar aviso anticipado para recibir el servicio solicitado, o los servicios y acomodaciones requeridos a esta norma, con excepción de equipamiento o acomodaciones, lo cual deberá ser solicitado al operador aéreo, con al menos 48 horas de anticipación al vuelo:
 - (1) Oxígeno médico para uso abordaje de la aeronave, si existe la disponibilidad en el vuelo
 - (2) El transporte de una incubadora, si existe la disponibilidad en el vuelo
 - (3) Acomodación para el pasajero que necesita viajar en camilla por razones de reposo, dificultad para incorporarse o pérdida simple de autonomía, si existe la disponibilidad en el vuelo.
 - (4) El transporte de una silla de ruedas eléctrica de propiedad del pasajero, en un vuelo de una aeronave con capacidad de 60 asientos o menos.
 - (5) Que el operador aéreo brinde facilidades para el traslado de la batería para silla de ruedas eléctrica de propiedad del pasajero (material peligroso) u otros dispositivos de asistencia de algún riesgo y,
 - (6) Que el operador aéreo reciba la solicitud de reserva y acomodar un grupo de pasajeros con discapacidad que viajen juntos.

2.5. Norma del acompañante para viajar con un Pasajero con Movilidad Reducida

Excepcionalmente, el operador aéreo podrá exigir que un Pasajero con Movilidad Reducida, viaje con acompañante, solamente si:

- a) Requiere camilla o incubadora
- b) Presentar discapacidad severa, manifiesta, que le signifique al pasajero incapacidad de comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad impartidas por el explotador aéreo, o que por su naturaleza afecte la seguridad de los demás pasajeros, de la tripulación o del vuelo en sí.
- c) Que el pasajero tenga una discapacidad con movilidad reducida tan severa, que sea incapaz de asistirse a sí mismo en caso de emergencia del vuelo, o atender a sus necesidades fisiológicas o inmovilizarse al grado de ser pasivo para su traslado.

- d) Determinada la necesidad del pasajero de viajar con un acompañante, el operador aéreo debe asignar un asiento contiguo.
- e) En caso que el pasajero necesite la asistencia de un perro guía, se deben adoptar las medidas necesarias para asegurar una sana convivencia y evitar disturbios o molestias a los demás pasajeros de la aeronave. Antes del abordaje, el operador aéreo debe verificar que el perro guía no presente signos de enfermedad, agresividad y en general, que no constituya un riesgo para los demás pasajeros, tripulantes y aeronave. El perro debe viajar con bozal y elementos para las necesidades fisiológicas. El operador aéreo podrá exigir al pasajero que viaja con perro guía, la acreditación del cumplimiento de requisitos sanitarios correspondiente al Estado.
- f) El pasajero o su acompañante, deben informar al momento de realizar el checkin, que viajará acompañado para efectos de asignación de asientos.

2.6. Asignación de Asientos

- a) Los operadores aéreos, deben identificar en su Manual de Aeropuerto, Manual de Tripulación y Manual de Operaciones, los asientos que por razones de seguridad, no pueden ocupar los Pasajeros con Movilidad Reducida, según localización del asiento o su ubicación en las filas correspondientes a las salidas de emergencia, de acuerdo a la configuración de la aeronave y su cabina.
- b) Los pasajeros que viajen acompañado con un perro guía, deben informar al operador aéreo en el momento de efectuar la reserva o por lo menos, 24 horas antes del viaje programado, con el objeto de asignarles una ubicación que le permita estar acompañado por dicha guía.

2.7. Provisión de Servicios y Equipamiento

Los operadores aéreos, deben proporcionar a los Pasajeros con Movilidad Reducida, los siguientes servicios y equipamientos:

- a) Asistencia para el embarque y desembarque a través de rampas o diseños accesibles, donde estos medios estén disponibles. El operador no debe dejar a los pasajeros desatendidos o abandonados en una silla de ruedas y otro aparato, en los cuales el pasajero no goza de movilidad dependiente.
- b) Brindar un servicio para asistencia en la movilización hacia y desde los asientos, como parte del proceso de embarque y desembarque.
- c) Todo apoyo, asistencia o facilidad que otorgue el operador aéreo en tierra o en vuelo a los Pasajeros con Movilidad Reducida, los proporcionará bajo las siguientes consideraciones:
 - (1) Que los pasajeros que hayan ocultado o no hayan declarado su condición y no lo informen al operador aéreo al momento del chequeo, no podrán exigir medidas o facilidades especiales. El explotador solo adoptará las medidas que correspondan a la seguridad de todos los pasajeros y tripulantes, y,

- (2) A bordo y durante el vuelo, el operador aéreo le permitirá al pasajero, utilizar los medios propios de ayuda para facilitar sus necesidades y desplazamientos, siempre y cuando que el funcionamiento o utilización de ellos, no implique interferencias o alteraciones a los equipos de a bordo o afecten la seguridad del vuelo y de los demás pasajeros.

2.8. Asistencia en el embarque

- a) Los administradores de aeropuertos, deberán proporcionar facilidades de embarque instalando elevadores mecánicos, rampas o cualquier otro sistema adecuado, y,
- b) Los administradores de aeropuertos, deberán proporcionar asistencia en el embarque, cuando los elevadores mecánicos, rampas u otro sistema disponibles en la terminal aeroportuaria, se encuentren fuera de funcionamiento.

2.9. Almacenaje del equipaje de asistencia de Pasajeros con Movilidad Reducida

- a) El traslado de sillas de ruedas y otros equipos de asistencia en la cabina de pasajeros, debe efectuarse en compartimentos adecuados y en caso que ello no sea posible, en los compartimientos de carga de la aeronave.
- b) Los operadores aéreos, deberán permitir guardar a bordo de las aeronaves bastones y otros dispositivos de asistencia próximos al asiento del pasajero, y,
- c) Los operadores aéreos, no podrán condicionar o impedir el abordaje de un pasajero con elementos protésicos, implantados o incorporados, así como las ortésis adaptadas o modeladas para complementar o suplir alguna limitación anatómica o funcional. Sin perjuicio de ello, se deben cumplir con las normas y procedimientos de control de Seguridad que compete al administrador de aeropuerto en base a la Reglamentación de la Autoridad Aeronáutica Civil.

2.10. Ejercicio del derecho de información de los pasajeros

Las disposiciones de ésta norma son:

- a) Características de la aeronave
- b) Facilidades que otorga el operador aéreo y exigencias específicas que se requieran
- c) Los medios de embarque y desembarque y asistencia en caso de conexiones
- d) Facilidades aeroportuarias disponibles
- e) Los Pasajeros con Movilidad Reducida tienen derecho a que el operador aéreo, les informe sobre las condiciones del viaje que requieran conocer, según los derechos del pasajero.

2.11. Facilidades para personas con impedimento sensorial o de lenguaje, con impedimento psíquico-mental o intelectual-cognoscitivo

- a) Los pasajeros con impedimento sensorial o de lenguaje, tienen derecho a solicitar, antes del inicio del vuelo, que se le comunique 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 razonable.
- c) En el caso de pasajeros con impedimento sensorial consistente en sordomudez funcional, impedimento combinado de visión y oído, impedimento combinado de visión y lenguaje, u otras variantes, el operador aéreo, deberá usar todos los medios a su alcance para proporcionar y comprobar que dichos pasajeros hayan recibido y comprendido las instrucciones de seguridad, proporcionando cuando sea necesario, las explicaciones adicionales pertinentes a aquellos que viajan con un acompañante, y,
- d) En el caso de pasajeros con impedimento psíquico-mental o intelectual-cognoscitivo, el operador aéreo, 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 viajan con un acompañante.

2.12. Revisión de seguridad a los Pasajeros con Movilidad reducida, su equipaje y sus elementos de ayuda o asistencia

- a) El proceso de revisión y control de seguridad, deberán ser efectuados respetando en todo momento, la dignidad de los pasajeros y la reglamentación aeronáutica de AVSEC.

2.13. Obligaciones generales de los operadores aéreos respecto a los Pasajeros con Movilidad Reducida

- a) Toda asistencia o facilidad que el operador aéreo brinde antes, durante o posterior al vuelo a los Pasajeros con Movilidad Reducida declaradas o no declaradas o inaparentes, en tierra o en vuelo, se deberán hacer de acuerdo a lo ofertado e informado públicamente por el operador aéreo, desde el momento de la intención de viajar o al efectuarse el primer contacto con el usuario. Esta asistencia o facilitación, en ningún caso deberá afectar la seguridad del vuelo, de los pasajeros o la tripulación.

2.14. Disposiciones generales

- a) Los operadores aéreos que operen aeronaves que por su estructura como por su configuración no incorporen el espacio para otorgar facilidades y servicios a los Pasajeros con Movilidad Reducida, u operen en aeropuertos que carezcan de las facilidades para los procesos de embarque y desembarque, o cuando los recursos físicos de que disponga el sistema aeronáutica no permitan satisfacer la totalidad de las normas, deberán adecuar las facilidades y servicios a sus mejores prácticas y posibilidades e incorporarlos en sus manuales para ser revisados, aprobados y fiscalizados por la autoridad de aeronáutica civil.
- b) Esta norma, está adecuada y armonizada con las disposiciones que son aplicables a la reglamentación de aeronáutica civil y están consideradas de conformidad a las leyes bolivianas que establecen disposiciones para la plena integración social para personas con discapacidad sobre los derechos y deberes de los pacientes y fundamentalmente, la seguridad aérea.

CAPITULO 3

DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

3.1. Instrucción

- a) Los operadores aéreos, deben elaborar y desarrollar un programa de instrucción y entrenamiento para los tripulantes y el personal de tierra relacionado con pasajeros, en los cuales se incluya la capacidad para reconocer situaciones que afectan a las personas Pasajeros con Movilidad Reducida tanto en tierra como en vuelo.
- b) Los tripulantes de cabina, deben ser capaz de reconocer, brindar asistencia y apoyo a los Pasajeros con Movilidad Reducida, tanto en operaciones normales como en emergencia. Todos los procedimientos para éste tipo de pasajeros, deben estar incorporados en los manuales del explotador de aeronaves.
- c) Cuando el operador aéreo admita en el momento del checkin los implementos de ayuda para la movilización de los Pasajeros con Movilidad Reducida, éstos deben ser identificados como equipaje facturado con prioridad, de tal manera que sean los primeros en ser entregados cuando arriben al destino.
- d) El operador aéreo, debe entrenar a todo su personal que tenga relación con los pasajeros, de acuerdo a las posiciones funcionales, considerando mínimamente lo siguiente:
 - (1) Los requisitos establecidos en esta norma relacionada al transporte aéreo a PMR´s.
 - (2) Proveer a los Pasajeros con Movilidad Reducida, incluyendo la operación apropiada y segura de cualquier equipo utilizado para acomodar o ayudar a éstos pasajeros (incluyendo los perros de asistencia).
 - (3) El operador aéreo, debe instruir y capacitar a sus empleados, respecto a los cuidados y respuesta adecuadas a los Pasajeros con Movilidad Reducida, considerando respuestas para discapacidades físicas, sensoriales, mentales o emocionales, incluyendo aspectos de cómo distinguir las diferentes discapacidades.

3.2. Mecanismo de resolución de reclamos

- a) El operador aéreo, debe establecer e implementar un mecanismo de reclamos y difundirlo al pasajero, independientemente de la autoridad competente como ente receptor de reclamos de los pasajeros o de la autoridad Defensa al Consumidor.
- b) El operador aéreo, debe disponer puntos de reclamos para la atención personalizada o vía telefónica, los reclamos de los pasajeros sobre supuestas infracciones a las disposiciones de esta norma.
- c) El operador aéreo, debe disponer de personal con autoridad suficiente para brindar soluciones en nombre del operador.
- d) El operador aéreo, debe dar respuesta por escrito a los reclamos generados por el no cumplimiento de las disposiciones de la presente norma, dentro de los plazos estipulados y en concordancia de los plazos

de la autoridad competente. Tanto una copia del reclamo como de la respuesta, deberá hacerse llegar a la AAC.

ADMINISTRADORES DE AEROPUERTOS

CAPITULO 4

ADMINISTRADORES DE AEROPUERTOS – PROPÓSITOS

En los aeropuertos reglamentados por la AAC, establecer procedimientos para el control e inspección de Pasajeros con Movilidad Reducida, proporcionar el máximo nivel de seguridad y atención al pasajero a todos los que pasan por los puntos de control de seguridad en las instalaciones de dichos aeropuertos.

Dichos procedimientos, es asegurar que todos los pasajeros, independientemente de su situación, condición y necesidades especiales, sean tratados con igualdad y dignidad, con el respeto y cortesía que se merecen. Aunque cada pasajero y objeto deben ser inspeccionados antes de ingresar al área restringida, lo más importante es la manera en que se lleva a cabo dicha inspección.

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

CAPITULO 5

INSPECCION DE PASAJEROS CON DISCAPACIDAD

5.1. Con discapacidad

- a) En los Puntos de Control de Seguridad (PCS) de los aeropuertos, estará previsto la revisión separada o privada para los Pasajeros con Movilidad Reducida.
- b) 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, equipaje de mano y ayudas técnicas, mediante el empleo de los equipos inspección de seguridad.
- c) En caso que el pasajero utiliza ayudas técnicas para su desplazamiento, el personal de seguridad aeroportuaria facilitará el ingreso a zona estéril y en caso sea necesario, lo dirigirá a la sala de revisión separada, fuera de la vista de otros pasajeros, donde podrá ser sometido a revisión por medio del detector manual, por un funcionario del mismo sexo y en caso de ser necesario, con presencia de un tercero. El equipaje de mano, será inspeccionado por el equipo de rayos X.
- d) 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. Estas piezas no serán retenidas y se permitirá el embarque de las mismas.
- e) Los operadores 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.
- f) Los controles e inspecciones de seguridad de estos pasajeros, deberán ser efectuados respetando en todo momento la dignidad de éstos pasajeros y su condición en particular.

5.2. Medicamentos recetados líquidos y otros líquidos requeridos para los Pasajeros con Movilidad Reducida

- a) En los Puntos de Control de Seguridad (ya sea para equipajes de mano o facturados) de los aeropuertos y en coordinación previa con los operadores aéreos, se permitirán los medicamentos recetados líquidos y otros líquidos que necesiten los Pasajeros con Movilidad Reducida. Esto incluye:
- b) 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;

- c) Líquidos, incluyendo agua, jugo o alimentos líquidos o geles para los pasajeros que tengan alguna discapacidad o problema de salud;
- d) Líquidos de mantenimiento vital y subsistencia, tales como la médula ósea, los productos sanguíneos y órganos para trasplante;
- e) 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;
- f) 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 operador aéreo y del Estado a través de los procedimientos de la AAC.
- g) Si los medicamentos líquidos vienen en volúmenes superiores a 100 ml cada uno, estos deben declararse en el Punto 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 un Pasajero con Movilidad Reducida.
- h) 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.

5.3. Elementos y artículos relacionados con los Pasajeros con Movilidad Reducida

- a) Los artículos relacionados con Pasajeros con Movilidad Reducida, que se permiten pasar a través del Punto de Control de Seguridad y en coordinación con los operadores aéreos, 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
---	---	---

5.4. Con marcapasos

- a) El personal de Seguridad Aeroportuaria cuando conozca la presencia de un pasajero en esta condición, debe requerir en lo posible, la presentación de una identificación, certificado o pulsera de identificación médica que avale el uso de marcapasos.
- b) En este caso, se podrá aplicar la revisión separada o privada, facilitando su ingreso al área estéril obviando el arco detector de metales 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 de seguridad del mismo sexo y con presencia de un tercero de ser necesario. El equipaje de mano y en presencia del pasajero, debe ser inspeccionado a través del equipo Rayos X.

5.5. Embarazadas

- a) 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 al área estéril obviando el arco detector de metales y se la dirigirá a la sala de revisión donde será sometida a registro (cacheo personal) por la Policía Nacional (sexo femenino). El equipaje de mano y en presencia de la pasajera, debe ser inspeccionado a través del equipo de Rayos X.

5.6. Con Síndrome de Down

- a) Los pasajeros 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.
- b) Ante la presentación en el Punto de Control de Seguridad de pasajeros que viajen solo, el personal de Seguridad Aeroportuaria dará las facilidades que se entregan a los menores no acompañados "UM".
- c) El personal de Seguridad Aeroportuaria adoptará para estos pasajeros y su equipaje de mano, los procedimientos de inspección normales en el Punto de Control de Seguridad establecidos para los pasajeros; pero respetando en todo momento la dignidad de las personas.

5.7. En Sillas de Ruedas

- a) El personal de Seguridad Aeroportuaria en el Punto de Control de Seguridad, facilitará el ingreso del pasajero en sillas de ruedas obviando el arco detector de metales y se lo dirigirá a la sala de revisión separada, fuera de la vista de otros pasajeros, donde será sometido a registro (cacheo personal) por la Policía Nacional, atendiendo las limitaciones del caso, y respetando en todo momento su dignidad y con presencia de un tercero si corresponde.
- b) El equipaje de mano será previamente inspeccionado, por medio de equipo de Rayos X con la presencia del pasajero.

5.8. En camilla

- a) Los operadores aéreos deben notificar al administrador del aeropuerto con al menos 24 horas de antelación al vuelo, la salida o arribo de un pasajero en camilla, con el propósito de coordinar con otras entidades y la aplicación de medidas de control y seguridad, según corresponda.

b) En estos casos, se adoptarán las siguientes medidas específicas:

- (1) La ambulancia que concurra a dejar o retirar a un pasajero al aeropuerto, se presentará al Punto de Control de Acceso determinado por el administrador del Aeropuerto, donde cumplirá con los procedimientos de control y revisión de seguridad consistente en la revisión del vehículo y verificación de identidad de su conductor, acompañantes (médico / paramédico).
- (2) 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 Punto de Control de Acceso y guiará hasta la posición donde estacionará la aeronave.
- (3) En los casos de vuelos internacionales arribados, un funcionario del operador aéreo deberá efectuar los trámites pertinentes de ingreso al país del pasajero y su equipaje, ante los controles fronterizos y documentado por medio de un formulario con las firmas y sellos correspondientes (se adjunta Anexo "A", como ejemplo), y presentado en el Punto de Control de Seguridad a la salida de la ambulancia, quien verificará los datos consignados.
- (4) En los vuelos internacionales de salida, un funcionario del operador aéreo, deberá presentar en forma anticipada al personal de Seguridad aeroportuaria, el formulario respectivo para autorizar el ingreso de la ambulancia a la plataforma.
- (5) Para vuelos nacionales de salida o arribo, el formulario aludido, sólo requerirá la constancia de autorización de la autoridad del administrador del aeropuerto.
- (6) Los pasajeros nacionales e internacionales de salida y sus equipajes de mano, serán sometidos a los controles de Seguridad en el Punto de Control de Acceso para prevenir el porte de elementos que pueden poner en riesgo la seguridad del vuelo; funcionarios del operador aéreo deben procesar con la debida anticipación los equipajes facturados para ser sometidos a inspección por equipos de Rayos X y estibados a la aeronave.

5.9. Menores de edad y acompañantes

- a) Se entenderá como pasajero "UMN", Menor no acompañado, a los menores de entre 5 a 12 años que viajan solos.
- b) Realizado el proceso de presentación del menor en los mostradores e identificados sus padres o tutores, el funcionario del operador aéreo completará con la totalidad de los datos y firma, en un formulario llamado "Solicitud Ingreso de Acompañantes de UMN" (se adjunta como ejemplo en Anexo "B").
- c) El explotador de aeronaves, deberá gestionar ante el administrador de aeropuertos, la TIAA (visita) para el acompañante del UMN a la sala de preembarque.
- d) Personal del explotador de aeronaves, es responsable de escoltar al UMN y a su acompañante hacia el Punto de Control de Seguridad y los controles fronterizos (si corresponde), para custodiar y coordinar su ingreso a la zona estéril.

- e) Una vez el UMN y acompañante en zona estéril y localizada la puerta de abordaje, el personal del explotador aéreo libera la custodia.
- f) El UMN y su equipaje de mano, será sometido a inspección en el Punto de Control de Seguridad acorde a los procedimientos de inspección establecidos; como también su acompañante, quien debe portar la credencial de visita a la vista.
- g) 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.
- h) El acompañante del UMN podrá permanecer en la sala de embarque hasta el despegue del avión, dirigiéndose posteriormente al explotador de aeronaves para la devolución de la credencial facilitada y recuperar su documento de identidad.
- i) En el aeropuerto de destino final, personal del operador aéreo acompañará al menor UMN desde la aeronave hasta la puerta de Salida al Hall Público de la terminal. En caso de solicitud de ingreso a la sala de llegadas de un familiar o tutor, el operador aéreo deberá coordinar con anticipación la autorización de ésta persona con el administrador de aeropuerto para el ingreso.

5.10. Otros pasajeros especiales

- a) 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.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 6

ANIMALES DE ASISTENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- a) El uso de animales (perros lazarillos) de asistencia, de señal o de servicio por parte de los pasajeros con discapacidad, está permitido en el Estado boliviano.
- b) En la aeronave, los animales de asistencia aunque estén sano, deben viajar en todo momento controlado y con elementos suficientes para sus necesidades fisiológicas.
- c) 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.
- d) Los procedimientos de aceptación, acomodación y traslado, serán establecidos en los Programas de Facilitación de cada operador aéreo y aprobado por la AAC.

6.1. VIGILANCIA

- a) En conformidad a la responsabilidad de la AAC normada mediante las reglamentaciones aeronáuticas bolivianas 997 y 999, ésta 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 UMN		

Nombre del UMN	Nombre acompañante	Nº Cédula Identidad	Nº TIAA	Nombre del familiar que retira al UMN en Aeródromo de destino.

Nombre del Supervisor del Operador Aéreo	Nombre del Funcionario AVSEC que autoriza
Firma	Firma

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

PROGRAMA PARA LA INSPECCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 7

PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

7.1. Objetivo

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 de seguridad. 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 pasajero y objeto deben ser inspeccionados antes de entrar en cada zona de embarque restringida, lo más importante es la manera en la que se lleva a cabo la inspección.

Con el propósito de lograr dicho objetivo, la AAC ha establecido un programa para la inspección de Pasajeros con Movilidad Reducida, sus equipos, medios auxiliares de movilidad y dispositivos asociados. Este programa cubre todas las categorías de discapacidades (motoras, auditivas, visuales y ocultas).

7.2. Medicamentos permitidos

Se deja establecido que medicamentos recetados líquidos y otros líquidos, son permitidos para que los Pasajeros con Movilidad Reducida puedan portar con Ellos. Esto incluye:

- a) 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;
- b) Líquidos, incluyendo agua, jugo o alimentos líquidos o geles para los pasajeros que tengan alguna discapacidad o problema de salud;
- c) Líquidos de mantenimiento vital y subsistencia, tales como la médula ósea, los productos sanguíneos y órganos para trasplante;
- d) 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;
- e) 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 operador aéreo y del Estado a través de los procedimientos de la AAC.
- f) 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 declarar al personal de Seguridad del administrador de aeropuerto y al operador aéreo. La declaración puede hacerse verbalmente o por escrito, y la puede hacer el acompañante, cuidador, intérprete o pariente de una persona.

- g) 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.
- h) Los artículos relacionados con Pasajeros con Movilidad Reducida que se permiten pasar a través del Punto 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 8

DISCAPACIDADES MOTORAS

8.1. Pasajeros con Movilidad Reducida – Discapacitados y problemas de salud

- a) El pasajero debe solicitar al personal de seguridad, ayuda con su dispositivo para la movilidad y su equipaje de mano cuando pase por el Punto de Control de Seguridad.
- b) El pasajero debe informar al personal de Seguridad sobre su nivel de capacidad. Por ejemplo: si 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.
- c) El pasajero debe pedir asistencia al personal de Seguridad si necesita ayuda para atravesar el arco detector de metales.
- d) El pasajero debe Informarle al personal 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 personal de seguridad a tener cuidado durante una inspección física si fuera necesaria.
- e) El pasajero debe solicitar un área privada para la inspección palpada si le incomoda que se muestre algún dispositivo médico al ser inspeccionado por el personal de seguridad.
- f) El pasajero debe asegurarse 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.
- g) El pasajero puede solicitar al personal de Seguridad que le ayude a poner sus artículos en la cinta de rayos X, si es necesario.
- h) El pasajero debe informar al agente de Seguridad si necesita ayuda para quitarse y volverse a poner los zapatos cuando sea necesaria una inspección adicional.
- i) El pasajero debe informar al personal de Seguridad si sus zapatos no pueden quitarse debido a su discapacidad para que se apliquen procedimientos de seguridad alternativos a sus zapatos.
- j) El pasajero puede solicitar al personal 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.
- k) El personal de Seguridad inspeccionarán la silla de ruedas o escúter. Estas inspecciones se llevarán a cabo mientras el pasajero permanece en su silla de ruedas o en su escúter en caso El indique que no puede levantarse de su silla de ruedas o bajarse de su escúter.
- l) Los dispositivos de asistencia pueden ser objeto de inspección mediante detección de rastros de explosivos (ETD por sus siglas en inglés) o Rayos X.

- m) El personal de Seguridad, no debe exigir al pasajero transferirse de su silla de ruedas a otra silla o levantarse de su silla durante el proceso de inspección.

CAPÍTULO 9

DISCAPACIDADES AUDITIVAS

9.1. Pasajeros con Movilidad Reducida – Discapacitados y problemas de salud

- a) Si el pasajero no tiene claro el proceso de inspección, puede solicitar al personal de Seguridad que escriba la información.
- b) Si el pasajero sabe leer los labios o tiene problemas de audición, puede solicitar al personal de Seguridad que lo mire directamente y le repita la información lentamente.
- c) Si el pasajero necesita comunicarse con personal de Seguridad, puede informarle de su discapacidad y la forma en la que puede comunicarse. El personal de Seguridad, están capacitados para proporcionar toda la ayuda posible a las personas que tienen discapacidades auditivas.
- d) No es necesario que el pasajero se quite los audífonos o el componente exterior de un implante coclear en los Puntos de Control de Seguridad.
- e) Es mejor que el pasajero utilice su aparato auditivo al pasar por el detector de metales.
- f) 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.
- g) Si el pasajero se 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, el pasajero 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.
- h) Si el pasajero utiliza un perro de alerta para sordos, podrán permanecer juntos en todo momento al pasar por el Punto de Control de Seguridad.

CAPÍTULO 10

DISCAPACIDADES OCULTA

10.1. Pasajeros con Movilidad Reducida – Discapacitados y problemas de salud

- a) Los pasajeros con una discapacidad oculta pueden, si así lo desean, informarles al personal 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.
- b) Los familiares o acompañantes, pueden informar al personal de Seguridad 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.
- c) Los familiares o acompañantes, pueden ofrecer sugerencias al personal 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.
- d) Los familiares o acompañantes, 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.
- e) El pasajero debe notificar al personal de Seguridad, si necesita sentarse antes o durante el proceso de inspección.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 11

11.1. MARCAPASOS, DESFIBRILADORES, OTROS DISPOSITIVOS MÉDICOS IMPLANTADOS E IMPLANTES DE METAL

- a) Si el pasajero tiene un dispositivo médico implantado que quisiera mantener privado y confidencial, deberá solicitar al personal de Seguridad que por favor sea discreto cuando la ayude durante el proceso de inspección.
- b) Se recomienda (aunque no es necesario) que los pasajeros con un marcapasos lleven consigo una tarjeta de identificación del marcapasos al pasar por los controles de seguridad del aeropuerto. El pasajero deberá mostrar personal de Seguridad la tarjeta de su marcapasos y deberá solicitar a éste personal que le realice una inspección palpada en lugar de tener que pasar por el detector de metales.
- c) Se recomienda (aunque no es necesario) que el pasajero informe al personal de Seguridad que tiene implantado un marcapasos, otros dispositivos médicos implantados o un implante de metal y la ubicación del implante.
- d) El personal de Seguridad debe ofrecer una inspección privada una vez que se sepa que el pasajero tiene un implante de metal u otro dispositivo médico implantado.
- e) Si el médico del pasajero le ha indicado que no debe pasar por el detector de metales debido a que podría afectar la funcionalidad del dispositivo o la calibración magnética del dispositivo, o si tiene alguna inquietud, el pasajero deberá solicitar al personal de Seguridad que, en vez de eso, le haga una inspección palpada.
- f) El personal de Seguridad tendrá 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.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 12

12.1. OXÍGENO Y EQUIPOS MÉDICOS RELACIONADOS CON LA RESPIRACIÓN

Se permitirá pasar oxígeno medicinal complementario personal y otros equipos respiratorios y dispositivos relacionados (por ejemplo, nebulizadores, respiradores) a través del Punto de Control de Seguridad una vez que han sido inspeccionados.

No se permitirá pasar más allá del Punto de Control de Seguridad los equipos respiratorios de protección que no son aprobados durante el proceso de inspección.

12.2. Pasajeros con Movilidad Reducida conectadas a oxígeno

Los pasajeros con Movilidad Reducida que requieran oxígeno para tomar un vuelo, se deben considerar los procedimientos de los operadores aéreos establecidos en su Programa de Facilitación. Los operadores aéreos en Bolivia, no permiten el traslado de botellón de oxígeno. A requerimiento por parte del pasajero 48 horas antes del vuelo, el operador aéreo puede proveerle un equipo de Concentrador de Oxígeno Portátil (POC – siglas en Ingles). Sin embargo y de manera general, se establece:

- a) El pasajero debe informar al personal de Seguridad si su suministro de oxígeno y otros equipos respiratorios relacionados no se pueden desconectar de forma segura.
- b) Sólo el pasajero puede desconectarse para permitir que su tanque o equipo de oxígeno sea radiografiado.
- c) El pasajero debe consultar a su médico para asegurarse de que la desconexión se pueda hacer de manera segura.
- d) Si el médico del pasajero ha indicado que no puede desconectarse o si tiene alguna inquietud, deberá solicitar al personal de Seguridad un proceso de inspección alterno que permita mantenerse conectado a su fuente de oxígeno.
- e) 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.
- f) El equipo de oxígeno se someterá o bien a rayos X (solo los equipos de oxígeno desconectados) o a una inspección física y si es necesario, a una inspección de detección de rastros de explosivos.

12.3. Proveedores de oxígeno o personas que transportan suministro de oxígeno

- a) Un proveedor de oxígeno o un asistente personal puede acompañar al pasajero hasta la puerta de embarque obteniendo un pase temporal para ingresar hasta la puerta de la aeronave.
- b) Los pasajeros que llevan un suministro deben obtener un pase a bordo válido hasta la puerta de embarque para poder someterse a los Puntos de Control de Seguridad.

- c) El oxígeno transportado por el proveedor o el pasajero será inspeccionado mediante Rayos X y la toma de muestras de detección de rastros de explosivos.

CAPÍTULO 13

13.1. OXÍGENO Y ARREGLOS

- a) El pasajero debe avisar al operador aéreo con el que va a viajar mínimo con 48 horas antes del vuelo, la necesidad de un oxígeno en el aeropuerto. En caso de ser necesario, el pasajero debe informar que su proveedor de oxígeno se va a reunir con El en la puerta de embarque para llevarle un tanque de oxígeno.
- b) El pasajero debe preguntar acerca de la política del operador aéreo de permitir que los proveedores de oxígeno se encuentren con el pasajero en los aeropuertos de escala o en la puerta de arribo del destino final.
- c) El pasajero debe comunicarse con su proveedor de oxígeno y solicitar que haga arreglos para proporcionarle oxígeno en la ciudad o ciudades donde vaya a necesitarlo. El proveedor tendrá que conocer la(s) aerolínea(s) que va a utilizar, la hora, fechas de salida y llegada, las puertas de embarque y para el arribo, el (los) número(s) de vuelo, la(s) hora(s) de llegada y el equipo que va a necesitar. El pasajero deberá hacer todos estos arreglos mínimo 48 horas antes del vuelo y notificar al operador aéreo.
- d) Si un funcionario de la compañía que provee oxígeno se va a presentar en el vuelo del pasajero para llevarle un tanque de oxígeno, deberá contar con un número de teléfono y una persona de contacto local por si se presenta una situación imprevista, por ejemplo, si el representante no está en la puerta de arribo a la llegada del vuelo.

Los pasajeros son responsables de hacer arreglos con:

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

El pasajero debe hacer arreglos similares para su viaje de regreso. Debe revisar los procedimientos descritos a continuación para obtener información detallada. Se puede hallar más información sobre adaptaciones en aviones para los usuarios de oxígeno en las condiciones de viaje del Operador Aéreo que brindará el servicio de transporte.

CAPÍTULO 14

14.1. AL HACER LA RESERVACIÓN

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

- 1) De acuerdo a la configuración de cada aeronave y a lo establecido en el Programa de Facilitación aprobado por la AAC, los operadores aéreos deben permitir el traslado de oxígeno a bordo de la aeronave para PMR's.
- 2) El pasajero debe realizar la notificación y requerimiento de oxígeno a bordo al operador aéreo cuando haga la reservación o por lo menos, con 48 horas de anticipación al vuelo.
- 3) El pasajero debe preguntar acerca de las normas de la aerolínea sobre el uso de oxígeno complementario a bordo, la capacidad y la verificación previa por parte de funcionarios del operador aéreo.
- 4) El pasajero tiene que tener en cuenta que no todos los operadores aéreos permiten el servicio de oxígeno a bordo, o que le puedan ofrecer a bordo de sus aeronaves. El pasajero mandatoriamente debe preguntar si: i) el operador aéreo permite la portación de oxígeno a cuenta de Él, ii) si el operador aéreo provee el servicio de oxígeno en el vuelo que desea tomar y, iii) si debe proporcionar una carta del médico, o permitir que se comuniquen con su médico directamente para verificar su necesidad médica.

14.2. Cómo debe hacer arreglos el pasajero para que le otorguen oxígeno complementario durante las escalas o en su punto de destino

- a) El pasajero debe avisar a la(s) compañía(s) aérea(s) con la(s) que va a viajar que va a necesitar oxígeno en el (los) aeropuerto(s).
- b) El pasajero debe preguntar acerca de la política del operador aéreo de permitir que los proveedores de oxígeno se encuentren con El en los aeropuertos de escala o en la puerta de arribo de su punto de destino.
- c) El pasajero debe comunicarse con su proveedor de oxígeno y pedirle 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. Estos arreglos se tienen que realizar con la debida anticipación al (los) vuelo (s).
- d) Si un representante de la compañía proveedora del oxígeno se va a reunir con el vuelo del pasajero para llevarle un tanque de oxígeno, el pasajero debe hacer arreglos para que su(s) vuelo(s) llegue(n) durante

las horas normales de oficina del proveedor, de ser posible. Además, el pasajero debe tener un número de teléfono y una persona de contacto local por si se presenta una situación imprevista, por ejemplo, si el representante no está en la puerta de arribo al llegar el pasajero allí.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 15

15.1. DIABETES

El pasajero debe notificar al funcionario de Seguridad que tiene diabetes y que lleva consigo sus suministros. Se permitirá pasar los siguientes suministros y equipos para la diabetes por el puesto de control de seguridad una vez que hayan sido inspeccionados:

- a) Insulina y productos dosificadores cargados de insulina (frascos o caja de frascos individuales, inyector tipo Jet, bio inyectores, EpiPens, inyectores de perfusión y jeringas precargadas);
- b) Un número ilimitado de jeringas sin usar cuando van acompañadas de insulina u otro medicamento inyectable;
- c) Lancetas, glucómetros, tiras reactivas para medir la glucosa en la sangre, hisopos con alcohol, soluciones de control de los glucómetros;
- d) 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;
- e) Kit de emergencia de glucagón;
- f) Tiras reactivas para pruebas de cetona urinaria;
- g) Un número ilimitado de jeringas usadas cuando se transportan en recipientes para desechar objetos punzocortantes u otro recipiente resistente similar; y
- h) Recipientes para desechar objetos punzocortantes u otro recipiente similar de superficie dura para el almacenamiento de jeringas y tiras reactivas usadas.
- i) La insulina en cualquier forma o dosificador deben estar claramente identificados.
- j) Si al pasajero le inquieta o incomoda pasar por el arco detector de metales con su bomba de insulina, debe notificar al funcionario de Seguridad que él está usando una bomba de insulina y que prefiere una inspección palpada de cuerpo completo y una inspección visual de su bomba.
- k) El pasajero debe informar al funcionario de Seguridad que la bomba de insulina no se puede quitar porque está insertada con un catéter (aguja) debajo de la piel.
- l) El pasajero debe informar al funcionario de Seguridad si él está experimentando niveles bajos de azúcar y necesita asistencia médica.
- m) El pasajero tiene la opción de solicitar una inspección visual de la insulina y los suministros para la diabetes. Consultar la sección sobre medicamentos a continuación para obtener más detalles.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 16

16.1. MEDICAMENTOS

Se le permite al pasajero 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 hayan 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.

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 pasajero, ahora se le da la opción de solicitar una inspección visual de sus medicamentos y suministros asociados.

- a) El pasajero 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.
- b) Si el pasajero desea aprovechar esta opción, debe tener a mano su medicamento y suministros asociados separados de sus otras pertenencias en un bolso o bolsa separada cuando se acerque al funcionario de Seguridad en el arco detector de metales.
- c) El pasajero debe solicitar la inspección visual y entregarle su bolso/bolsa de medicamentos al funcionario de Seguridad.
- d) 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 al pasajero que muestre, manipule y vuelva a empacar sus propios medicamentos y suministros relacionados durante el proceso de inspección visual.
- e) Todo medicamento o suministro asociado que no se pueda inspeccionar visualmente deberá ser sometido a una inspección por rayos X. Si el pasajero se niega, no se le permitirá llevar sus medicamentos y suministros relacionados al área estéril.

CAPÍTULO 17

17.1. DISPOSITIVOS DE ASISTENCIA Y PARA LA MOVILIDAD

a) Pasajeros con Movilidad Reducida – discapacidades y problemas de salud

- 1) Dispositivos protésicos, yesos y soportes para el cuerpo;
- 2) Andadores, muletas y bastones;
- 3) Dispositivos de aumento;
- 4) Zapatos ortopédicos, aparatos de soporte y otros dispositivos médicos externos;
- 5) Vendajes

CAPÍTULO 18

18.1. DISPOSITIVOS PROTÉSICOS, YESOS Y SOPORTES PARA EL CUERPO

- a) Los funcionarios de Seguridad necesitarán ver y tocar el 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).
- b) Los funcionarios de Seguridad no pedirán ni requieren que el pasajero se quite el dispositivo protésico, yeso o soporte para el cuerpo.
- c) Durante el proceso de inspección, el pasajero no podrá ni se ofrecerá quitarse su dispositivo protésico.
- d) En cualquier momento durante la inspección del dispositivo protésico, yeso o soporte para el cuerpo el pasajero tiene la opción de solicitar que la inspección sea privada.
- e) El pasajero 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 Él y lo ayude dentro de la zona de inspección privada (una vez que a esta persona la hayan revisado) y que permanezca con el pasajero durante el proceso de inspección.
- f) Si el pasajero 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.
- g) Si el pasajero necesita ayuda durante el proceso de inspección, debe notificar a los funcionarios de Seguridad para que le den una asistencia, 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 para tener privacidad.
- h) El personal de Seguridad describirá por anticipado el proceso de muestreo de residuos de explosivos para ayudarle con el proceso.
- i) El proceso de muestreo de residuos de explosivos puede requerir que se levante o suba una parte de la ropa del pasajero para el muestreo de residuos de explosivos.
- j) El agente de Seguridad debe ofrecer al pasajero 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 el pasajero ninguna parte de su ropa durante el proceso, ni quitarse o mostrar el cinturón que sujeta el dispositivo protésico a su cuerpo.
- k) 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.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 19

19.1. ANDADORES, MULETAS Y BASTONES

- a) 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).
- b) El pasajero puede pedir ayuda al funcionario de Seguridad (una mano, brazo u hombro para apoyarse) hasta que se reúna con su dispositivo.
- c) El funcionario de Seguridad efectuará una inspección manual de su dispositivo si éste no entra en la máquina de rayos X.
- d) El pasajero debe notificar al funcionario de Seguridad si su dispositivo requiere manejo especial.
- e) Los andadores se inspeccionarán visualmente y cualquier canasta, bolsillo o compartimiento sujetos a estos se inspeccionarán físicamente.
- f) Todos los artículos colgados de un bastón o andador deben someterse a inspección en la máquina de rayos X.
- g) El pasajero puede pedir ayuda al funcionario de Seguridad, si la necesita, para colocar artículos en la banda de la máquina de rayos X.
- h) Si el pasajero lo necesita, puede pedir que lo ayuden con su dispositivo.
- i) De ser posible, pliegue los bastones desplegados antes de colocarlos sobre la banda de la máquina de rayos X.
- j) Una vez que se hayan inspeccionado los dispositivos, los funcionarios de Seguridad se los regresarán de un modo que le facilite continuar su viaje sin dificultad.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 20

20.1. DISPOSITIVOS DE AUMENTO

- a) Los dispositivos de aumento sujetos a la silla de ruedas del pasajero, 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.
- b) Los funcionarios de Seguridad no deben solicitar que estos dispositivos se desconecten para la inspección de rayos X.
- c) El pasajero y su acompañante pueden necesitar informar al funcionario de Seguridad que éste es un dispositivo para aumentar y no una computadora portátil.
- d) Si el dispositivo activa la alarma de la máquina para detectar residuos de explosivos y el funcionario de Seguridad no puede desactivar la alarma, no se permitirá al dispositivo atravesar el punto de inspección de seguridad.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 21

21.1. CALZADO ORTOPÉDICO, APARATOS DE SOPORTE Y OTROS DISPOSITIVOS MÉDICOS EXTERNOS

- a) El pasajero debe informar al funcionario de Seguridad si está usando zapatos ortopédicos, dispositivos de soporte u otros dispositivos médicos externos e indicarle dónde están colocados.
- b) Si el pasajero 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.
- c) El personal de seguridad, debe ofrecerle una inspección privada si es necesario, que se levante la ropa para completar el proceso de inspección.
- d) Los funcionarios 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).
- e) El pasajero debe informar al funcionario de Seguridad si tiene una bolsa de ostomía u orina. No se le requerirá que exponga estos dispositivos para la inspección.
- f) Si el pasajero 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.
- g) 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.
- h) En cualquier momento durante el proceso de inspección el pasajero puede solicitar una cortina para tener privacidad.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 22

22.1. VENDAJES

- a) Siempre que haya algo en la zona del vendaje que active la alarma del detector de metales, los funcionarios de Seguridad llevarán a cabo una palpación suave limitada de la zona del vendaje por encima de su ropa.
- b) No se requerirá que el pasajero se quite, levante o baje la ropa durante la inspección palpada.
- c) Durante el proceso de inspección, el funcionario de Seguridad no podrá pedirle al pasajero que se quite el vendaje ni él lo hará.
- d) Si al personal de Seguridad no le es posible determinar si un vendaje contiene algún artículo prohibido mediante una palpación, se le negará al pasajero el acceso a la zona estéril.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 23

23.1. ANIMALES DE ASISTENCIA

a) Generalidades

- 1) Si el pasajero tiene un animal de asistencia se le recomienda informar, al operador aéreo y a los funcionarios de Seguridad del administrador de aeropuerto que el animal que lo acompaña es un animal de asistencia 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 el pasajero.
- 2) Se recomienda a los pasajeros 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.
- 3) En ningún momento durante el proceso de inspección se le pedirá al pasajero que se separe de su animal de asistencia.
- 4) A los funcionarios de Seguridad se les ha capacitado para que no se comuniquen, distraigan, interactúen, jueguen, alimenten o acaricien a los animales de asistencia.
- 5) El funcionario de Seguridad debe pedir permiso al pasajero antes de tocar al animal de asistencia o sus pertenencias.
- 6) El pasajero debe ayudar con el proceso de inspección controlando a su animal de asistencia mientras que el funcionario de Seguridad lleva a cabo la inspección. Al pasajero se le exige que controle al animal de manera tal que asegure que éste no pueda dañar al funcionario de Seguridad.
- 7) Si el pasajero necesita dejar la zona segura de abordaje para que su animal haga sus necesidades fisiológicas, necesitará someterse de nuevo a todo el proceso de inspección. Deber informar al funcionario de Seguridad al regresar al punto de inspección de seguridad para que éste lo mueva al frente de la fila de inspección para agilizar el proceso de inspección.

23.2. Perros de Asistencia

El pasajero debe informar al funcionario de Seguridad cuál es la mejor manera para que El 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 el pasajero 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 el pasajero 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 el perro del pasajero de asistencia activa la alarma al pasar por el detector de metales, el agente de seguridad le pedirá permiso y su ayuda antes de tocar al perro de asistencia y sus pertenencias. Luego, el funcionario de Seguridad llevará a cabo una inspección física del perro y sus pertenencias (collar, arnés, correa, mochila, chaleco, etc.). Estas pertenencias no se le quitarán al perro en ningún momento.

CAPÍTULO 24

24.1. NIÑOS CON DISCAPACIDADES

a) Pasajeros con Movilidad Reducida – discapacidades y problemas de salud

Los padres o tutores de niños con discapacidades deben:

- 1) Informar al funcionario de Seguridad si el niño tiene necesidades especiales o dispositivos médicos
- 2) Informar al funcionario de Seguridad si creen que el niño puede alterarse durante el proceso de inspección debido a su discapacidad.
- 3) Hacer sugerencias sobre cuál es la mejor manera de completar la inspección para reducir al mínimo cualquier confusión o arrebató del niño.
- 4) Pedir al funcionario de Seguridad ayuda durante el proceso para colocar sus artículos de mano y los del niño en la banda de rayos X.
- 5) Saber que en ningún momento durante el proceso de inspección se lo separará de su niño.
- 6) Saber que, si se requiere una inspección privada, deben acompañar y permanecer con su niño durante el proceso de la inspección privada.
- 7) Informar al funcionario 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.
- 8) Saber que en ningún momento debe el funcionario de Seguridad quitar al niño de su dispositivo de movilidad (silla de ruedas o escúter). El pasajero (el acompañante) es el único responsable de quitar al niño del equipo si así lo cree necesario para completar la inspección.
- 9) Saber que, si su niño no es capaz de caminar o estar de pie, el funcionario 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.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 25

25.1. PROBLEMAS DE SALUD Y SITUACIONES ESPECIALES

Los pasajeros con problemas de salud o situaciones especiales deben tener en cuenta que, con frecuencia, no existe un método para que el funcionario de Seguridad reconozca el problema de salud o situación especial específica del pasajero. El pasajero puede, aunque no se le requiere, informar al funcionario de Seguridad que tiene un problema de salud o una situación especial que requiere atención o cuidado especial durante el proceso de inspección.

- a) Si se requiere someter a una inspección adicional al pasajero, éste debe informar al funcionario 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.
- b) El pasajero debe informar al funcionario 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.
- c) Los funcionarios de Seguridad deben ser considerados con el problema médico del pasajero y evitar tocar o golpear accidentalmente con el detector manual la parte delicada de su cuerpo. Deben realizar contactos ligeros al inspeccionar el área delicada o dolorosa.
- d) El pasajero puede informar al funcionario 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 funcionarios de Seguridad han sido capacitados para brindar apoyo y ayudar al pasajero durante estos momentos difíciles.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO