

COMPRENDER Y VIAJAR: ACCESIBILIDAD COGNITIVA EN ESPACIOS, BIENES Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS PARA LAS PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO



Una iniciativa de:



Con la colaboración de:



Autoría: Confederación Autismo España
Edición: Confederación Autismo España
Madrid, 2021

Elaborado por:



Con la colaboración de:



Comprender y viajar: Accesibilidad cognitiva en espacios, bienes y servicios aeroportuarios para las personas con trastorno del espectro del autismo. Por Confederación Autismo España, 2022. Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

© PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.
CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA.

COMPRENDER Y VIAJAR:
ACCESIBILIDAD COGNITIVA EN
ESPACIOS, BIENES Y SERVICIOS
AEROPORTUARIOS PARA
LAS PERSONAS CON TRASTORNO
DEL ESPECTRO DEL AUTISMO

Una iniciativa de:



Con la colaboración de:



ÍNDICE

1.- LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA	07
2.- LAS PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO EN LOS ESPACIOS AEROPORTUARIOS: barreras y facilitadores	11
INTRODUCCIÓN	11
METODOLOGÍA	14
RESULTADOS	20
PROPUESTAS DE MEJORA	24

1.

LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA



1.- LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Organización de las Naciones Unidas, 2006), establece que los Estados Partes deben asegurar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con respecto al resto de ciudadanos y ciudadanas. Una de las medidas para llevarlo a cabo es la accesibilidad universal.

Los entornos son accesibles cuando todas las personas pueden comprenderlos y utilizarlos de forma sencilla. Para garantizar la accesibilidad universal es necesario impulsar medidas que favorezcan el acceso físico y sensorial a los entornos, bienes y servicios, y también la accesibilidad cognitiva.

Un entorno es cognitivamente accesible cuando las personas con diferentes necesidades de comprensión lo pueden utilizar y disfrutar de forma autónoma, y es posible:

- Orientarse con facilidad y autonomía.
- Entender la información del contexto.
- Comunicarse y relacionarse con otras personas.





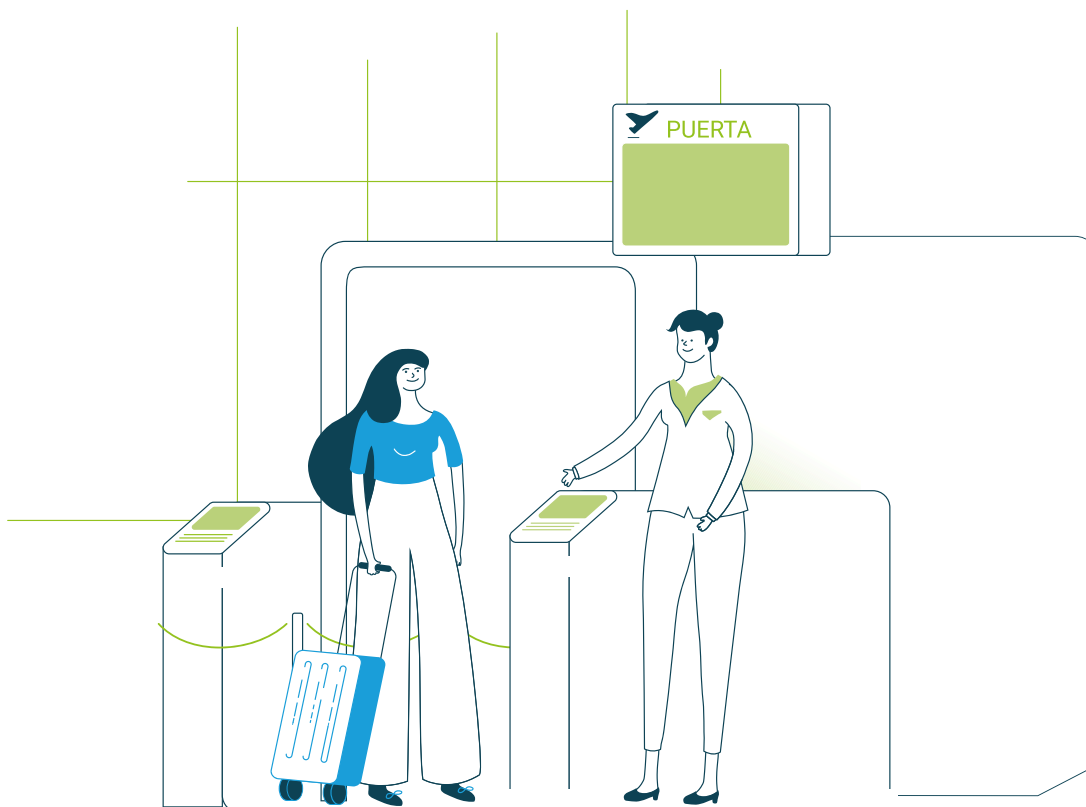
Sin embargo, muchos entornos, productos, bienes y servicios no contemplan medidas para favorecer la accesibilidad cognitiva, por lo que no resultan comprensibles ni accesibles para las personas con discapacidad y, en concreto, para las personas con trastorno del espectro del autismo (TEA).

Las personas en el espectro del autismo experimentan barreras relacionadas con la comprensión social y con la información que se encuentra en el entorno (cartelería, señalización, etc.), así como con la necesidad de adaptarse flexiblemente a las demandas cambiantes del contexto (imprevistos, situaciones novedosas o desconocidas, cambio de planes, etc.). Estos aspectos no se suelen tener en cuenta a la hora de evaluar hasta qué punto un contexto es o no cognitivamente accesible, y tampoco se suelen incorporar ajustes dirigidos a minimizar estas barreras cuando se desea promover la accesibilidad cognitiva.

No obstante, existen medidas que favorecen que un entorno sea accesible de forma cognitiva. Algunas de ellas son:

- Diseño para facilitar la orientación en el espacio.
- Sistemas de señalización.
- Diseño para todas las personas de los recursos o soportes tecnológicos.
- Lenguaje claro y adaptación de textos a lectura fácil.
- Apoyos a la comunicación e interacción social.
- Apoyos para el manejo de la incertidumbre y las situaciones imprevistas.





Muchos de estos recursos son sencillos de implementar y sólo requieren de determinados ajustes razonables. No obstante, producen un impacto diferencial y significativo en la calidad de vida de los hombres y las mujeres en el espectro del autismo.

Es imprescindible destacar el importante papel que tienen las personas que interactúan con los hombres y las mujeres con TEA en los diferentes contextos comunitarios (especialmente el personal de los mismos y los/as profesionales que facilitan apoyos o asistencia). Su implicación es fundamental para facilitar que las personas en el espectro del autismo comprendan el entorno y se desenvuelvan en el mismo, así como para eliminar las barreras a las que se enfrentan en el uso de los bienes y servicios.

No obstante, también es esencial señalar que las medidas que promueven la accesibilidad cognitiva en realidad favorecen la accesibilidad universal y la usabilidad por parte de todas las personas, incluyendo a aquellas que pueden presentar dificultades ocasionales para desenvolverse en entornos complejos, como el de un aeropuerto. Por ejemplo, estas medidas de accesibilidad también pueden beneficiar a colectivos como personas mayores, personas con bajas competencias de lectura o quienes no dominan el idioma del país.

2.

LAS PERSONAS CON
TRASTORNO DEL ESPECTRO
DEL AUTISMO EN LOS
ESPACIOS AEROPORTUARIOS:
barreras y facilitadores



2.- LAS PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO EN LOS ESPACIOS AEROPORTUARIOS: barreras y facilitadores

2.1. INTRODUCCIÓN

Para las personas en el espectro del autismo viajar puede ser una experiencia muy estresante.

Hacer un viaje supone, para cualquier persona, un cambio en la rutina y también el afrontamiento de nuevas situaciones o experiencias . Esto resulta especialmente complejo para los hombres y las mujeres con autismo, que manifiestan dificultades significativas para adaptarse a las situaciones que implican modificaciones significativas o imprevistas en su vida cotidiana.

Los viajes en avión suponen un reto adicional para las personas que forman parte de este colectivo. Implican necesariamente el acceso a un entorno, el aeropuerto, que les resulta poco comprensible, así como el afrontamiento de todas las situaciones que se suceden en el mismo hasta que se completa el viaje (facturación, controles de seguridad, recogida de equipajes, búsqueda de espacios o puntos clave de información, etc.).

Concretamente, las personas con autismo que viajan en avión pueden tener dificultades para:

- Comprender qué sucede y cómo actuar en las diferentes fases o hitos que es necesario afrontar para viajar (facturación, control de documentación y seguridad, etc.).
- Comprender la señalización y los elementos que guían la orientación o el desenvolvimiento en el espacio del aeropuerto.
- Localizar y utilizar la información relevante para su viaje (avisos, puertas de embarque, etc.).
- Identificar al personal del aeropuerto que puede facilitar ayuda o información.
- Comunicarse e interactuar socialmente.
- Afrontar la estimulación sensorial que existe en el contexto del aeropuerto (ruidos, iluminación, olores, movimiento, etc.).
- Adaptarse a los horarios y al tiempo necesario para coger el avión.
- Afrontar los imprevistos que pueden suceder en el transcurso del viaje (cambio de horario en el vuelo, retraso, cancelaciones, cambio de puerta de embarque, etc.).



Estas dificultades, en interacción con otros factores del contexto aeroportuario (estructura y distribución de los espacios, señalización, requerimientos sociales y comunicativos, etc.), constituyen barreras que dificultan o impiden el acceso de las personas en el espectro del autismo y sus familias a los viajes en avión, e incrementan significativamente su estrés o ansiedad ante este tipo de desplazamientos. Asimismo, limitan sus oportunidades para acceder y participar en las diferentes actividades a las que abren la puerta este tipo de desplazamientos (cultura, ocio, turismo, desarrollo profesional, etc.) en condiciones de igualdad al resto de la ciudadanía.

Estas dificultades pueden minimizarse incrementando la accesibilidad de los espacios, bienes y servicios aeroportuarios, especialmente en cuestiones relativas a la comprensión y fácil uso de los mismos.

En este sentido, y con el objetivo de favorecer el derecho de las personas en el espectro del autismo a disfrutar de la movilidad, el ocio y el turismo en igualdad de condiciones, así como a favorecer la accesibilidad cognitiva en el entorno aeroportuario, se ha planteado una iniciativa de análisis y estudio de las barreras que experimenta este colectivo al viajar en avión, así como de identificación de las mejoras que se pueden implementar para favorecer una experiencia positiva de viaje cuando empleen este medio de transporte.





En particular, los **OBJETIVOS** que se persiguen con esta iniciativa son:

- Identificar las barreras cognitivas y los facilitadores de la comprensión existentes en los entornos, bienes y servicios aeroportuarios que ofrece AENA y que inciden en la movilidad y el uso de los mismos por parte de las personas en el espectro del autismo.
- Consensuar propuestas de mejora que se puedan incorporar en los espacios, bienes y servicios aeroportuarios de manera que se favorezca la accesibilidad cognitiva, contando con la evidencia científica, la perspectiva de las personas usuarias (especialmente de personas con trastorno del espectro del autismo y de sus acompañantes), y el criterio experto.
- Diseñar, validar y ofrecer protocolos de recomendaciones dirigidas a fomentar la accesibilidad cognitiva en espacios, bienes y servicios aeroportuarios, prestando una especial atención a las necesidades de las personas en el espectro del autismo y sus familias.

Por otro lado, es imprescindible recordar que las mejoras en la accesibilidad cognitiva redundarán no sólo en beneficio de las personas que presentan necesidades cognitivas, como las personas en el espectro del autismo, sino en todas aquellas que accedan y utilicen los espacios, bienes y servicios aeroportuarios. Especialmente beneficiarán a aquellas que requieran apoyos puntuales para comprender y desenvolverse en el contexto de los aeropuertos, como, por ejemplo, aquellas que desconozcan el idioma o tengan bajas competencias de lectura.

Este informe de investigación ha sido elaborado en el marco del convenio de colaboración firmado entre AENA y la Confederación Autismo España, con el objetivo de avanzar en la mejora de la accesibilidad universal en los entornos aeroportuarios.



2.2. METODOLOGÍA

Para abordar los objetivos anteriormente mencionados se llevó a cabo un proceso estructurado de recogida y análisis de información aportada desde distintas fuentes a través las siguientes actuaciones:

2.2.1. Revisión de experiencias (internacionales y nacionales) de apoyo a personas con autismo u otras necesidades cognitivas en el contexto aeroportuario

Se ha realizado una revisión de las siguientes iniciativas:

- Materiales gráficos y audiovisuales: **Wings for Autism®/Wings for All® (Wings)**, Guía Visual del Aeropuerto de César Manrique de Lanzarote.
- Ajustes y adaptaciones integrales: **Autism and UK airports** (medidas implementadas en 22 aeropuertos de Reino Unido)
- Adaptaciones sensoriales **Presley Place- Sensory room** (Pittsburgh International Airport), Sala multisensorial, Aeropuerto de Miami.
- Visitas y familiarización previa con procedimientos: **Shanon Airport** (visitas guiadas y vídeos sobre momentos específicos del viaje)
- Formación y sensibilización para todos los colectivos que intervienen en el proceso de embarque: Aeropuerto César Manrique- Lanzarote y Aeropuerto de Málaga- Costa del Sol.
- Protocolos para alertar al personal de la cadena de servicios sobre el viaje de una persona con autismo: Aeropuerto César Manrique- Lanzarote y Aeropuerto de Málaga- Costa del Sol.





2.2.2. Visita a las instalaciones de la Terminal 4 del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Esta visita se orientó a conocer las instalaciones del aeropuerto, así como los procesos y protocolos existentes para facilitar apoyos y asistencia por parte de AENA a las personas que lo soliciten.

En dicha visita se observaron los siguientes aspectos:

- **Información disponible** sobre el aeropuerto (instalaciones, accesos y salidas, servicios disponibles, etc.) y los recursos existentes para personas que requieren alguna asistencia en el viaje.
- **Identificabilidad y claridad de puntos clave** en el aeropuerto, como, por ejemplo:
 - Puntos de información
 - Punto de asistencia a personas con movilidad reducida
 - Mostradores de facturación
 - Puntos para la obtención de las tarjetas de embarque
 - Control de seguridad
 - Pantallas de información
 - Puertas de embarque
- **Claridad, localización y comprensión de:**
 - Recursos para la señalización de espacios.
 - Encaminamientos e identificación de recorridos entre diferentes puntos.
 - Sistemas establecidos para pedir ayuda o asistencia.
- **Claridad y comprensión de procesos críticos, con especial atención a:**
 - Facturación y obtención de la tarjeta de embarque.
 - Paso del control de seguridad y de documentación.
 - Paso de otros puntos de control (aduanas, etc.)
- **Procesos y situaciones de especial complejidad** para las personas en el espectro del autismo, como:
 - Interacciones comunicativas y sociales con personal del aeropuerto u otras personas que viajan.
 - Manejo y ajuste de los tiempos de espera.
 - Identificación y actuación ante imprevistos u otras situaciones complejas (retrasos o cancelaciones de vuelo, cambios de puerta de embarque, pérdida de equipajes, etc.).



2.2.3. Análisis de la información relativa a los servicios de apoyo a personas con movilidad reducida (PMR) ofrecidos por AENA

Se realizó el análisis de:

- Información disponible sobre el servicio, considerando especialmente la comprensión de los textos incorporados en la página web.
- Canales para acceder a la información sobre el servicio y solicitarlo, considerando:
 - Solicitud previa a través de los canales disponibles.
 - Solicitud en las instalaciones del aeropuerto.

2.2.4. Entrevistas semi-estructuradas y grupos focales con distintos colectivos de interés

Se realizó una recogida de información a distintos grupos de interés con el objetivo de recabar las percepciones de personas con diferentes necesidades. Así, se tuvieron en cuenta perfiles de diferentes edades, distintos perfiles cognitivos (personas con TEA y personas sin TEA) y diversos perfiles profesionales.

En función del grupo de interés, se utilizaron distintas **medidas de recogida de la información**:

1. **Entrevistas a menores** de edad.
2. **Grupo focal con personas adultas** habituadas a viajar (incluyendo acompañantes de personas con TEA).
3. **Entrevistas a personas en el espectro del autismo.**
4. **Grupo de contraste con profesionales de AENA, profesionales del sector del autismo y especialistas en accesibilidad y Lectura Fácil.**



Preparativos previos al vuelo	Facilidad de acceso a la información para preparar el viaje y solicitar asistencia (web, teléfono, etc.)
Llegada al aeropuerto e identificación de puntos/fases clave	Señalización relativa a puntos clave, itinerarios para desplazamiento, u otros
	Restricciones de acceso y normas de seguridad
Facilitación y asistencia a la salida	Servicios a personas con movilidad reducida u otras necesidades de apoyo
	Tipología y adecuación de la ayuda facilitada por la persona asistente
Check-in	Barreras y facilitadores en el proceso de facturación
	Obtención de la tarjeta de embarque
Control de seguridad	Estresores en el acceso y superación del control
	Barreras y facilitadores
Espera	Acceso a los baños u otros servicios (restauración, tiendas...)
	Molestias en las zonas comunes por ruidos, luces, etc.
Embarque	Cómo realizar el embarque (espera para embarcar, documentación necesaria, etc.).
	Manejo de imprevistos relacionados con el embarque (cancelaciones de vuelo, cambio en la puerta de embarque, etc.)
Despegue	Estresores (ruidos de motores, normas de seguridad, etc.)
Vuelo	Conocimiento de normas durante el vuelo.
	Estresores (ruidos, espacios reducidos, otras personas interactuando, etc.)
Aterrizaje	Estresores (ruidos, normas de salida del avión, etc.)
Facilitación y asistencia a la llegada	Utilización de servicio de PMR u otros servicios de apoyo
	Elementos que ayudan a la orientación
Recogida de equipaje	Facilidad para saber dónde se recogen,
	Qué hacer en caso de pérdida
	Uso de los servicios de reclamación
Salida a destino	Itinerarios, orientación, señalética, etc.
Feedback de la experiencia	Satisfacción y elementos que facilitan el proceso
	Elementos de cambio o mejora



2.2.5. Entrevista semiestructurada a viajeros menores de edad

El equipo de desarrollo del proyecto entrevistó a **dos menores** (sin diagnóstico de TEA) con experiencia previa de viajes en avión, con el objetivo de obtener información sobre las necesidades que experimentadas, las barreras que encontradas y los recursos de apoyo que consideran más relevantes para favorecer el acceso y disfrute de este tipo de viajes.

Las entrevistas se realizaron a través de Zoom, el día 10 de noviembre de 2020. Fueron grabadas, con la autorización previa de los/as tutores legales, y se analizaron posteriormente empleando metodologías y recursos de investigación cualitativa.

2.2.6. Grupo focal con familiares de personas en el espectro del autismo (acompañantes en viajes) y otras personas que viajan en avión

Este taller se desarrolló el 13 de noviembre de 2020. Fue un grupo de discusión pautado, pero con formato abierto, en el que se fueron analizando las distintas etapas del viaje, según la perspectiva de los distintos agentes.

En él participaron **cinco personas** con diferentes **perfiles**:

- Persona sin diagnóstico de TEA de 25 años.
- Persona sin diagnóstico de TEA mayor de 70 años con enfermedad neurológica.
- Persona sin diagnóstico de TEA acompañante de persona adulta con TEA y discapacidad intelectual asociada.
- Persona sin diagnóstico de TEA acompañante de menor con TEA y discapacidad intelectual asociada.
- Persona sin diagnóstico de TEA acompañante de menor con TEA sin discapacidad intelectual asociada.

Los **objetivos** de la reunión fueron:

- La identificación de barreras y facilitadores que encuentran las personas usuarias de los aeropuertos en cada una de etapas del viaje, desde la preparación en casa a la valoración de la experiencia.
- La identificación de las mejoras, ajustes o nuevos recursos que pueden mejorar su experiencia en un aeropuerto.



2.2.7. Entrevistas semiestructuradas a personas en el espectro del autismo

El equipo de desarrollo del proyecto entrevistó a **3 personas adultas** (dos hombres y una mujer) que viajan ocasionalmente en avión, con el objetivo de obtener información basada en su propia experiencia sobre las necesidades que han experimentado, las barreras que han encontrado y los recursos de apoyo que consideran más relevantes para favorecer el acceso y disfrute de los viajes en avión.

Las entrevistas se realizaron a través de Zoom, los días 11 y 17 de diciembre de 2020. Se grabaron con la autorización previa de las personas y se analizaron posteriormente, empleando metodologías y recursos de investigación cualitativa.

2.2.8. Grupo de contraste con profesionales de AENA, profesionales del sector del autismo y especialistas en accesibilidad y lectura fácil

Este taller se desarrolló el 4 de noviembre, contando con la participación de **14 profesionales** con los siguientes **perfiles**:

- 6 profesionales vinculados a AENA.
- Profesionales vinculados a distintos aeropuertos de la red de AENA que han implantado protocolos y medidas dirigidas a personas en el espectro del autismo (Lanzarote y Málaga).
- Una profesional responsable del área de Arquitectura del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, experta en accesibilidad cognitiva y accesibilidad universal.
- Un catedrático de la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla, experto en lectura fácil.
- Profesionales especializados y especializadas en el apoyo directo a personas en el espectro del autismo.

Los **objetivos** perseguidos con este encuentro fueron:

- Compartir las experiencias y aprendizajes de los aeropuertos que han implementado protocolos específicos dirigidos a mejorar la atención a las personas con trastorno del espectro del autismo y a sus familias.
- Identificar elementos críticos de mejora en los protocolos y procesos implementados, considerando todas las fases que implican a los bienes y servicios aeroportuarios (preparación previa del viaje, permanencia en aeropuerto, embarque, llegada y atención en el aeropuerto de destino) junto con la experiencia de las personas con autismo que se han beneficiado de los mismos.



- Proponer medidas que enriquezcan y homogeneicen los protocolos desarrollados por los diferentes aeropuertos, y que mejoren la experiencia de uso de las personas en el espectro del autismo que viajan en avión.
- Plantear propuestas dirigidas a favorecer la accesibilidad cognitiva, y concretamente las actuaciones dirigidas a las personas en el espectro del autismo y sus familias, que redunden en la mejora de la comprensión y usabilidad de los espacios, bienes y servicios aeroportuarios.

El taller se grabó en vídeo con la autorización previa de las personas participantes y la información recopilada se analizó empleando metodologías y recursos de investigación cualitativa.

2.3. RESULTADOS OBTENIDOS

Los elementos identificados derivan de toda la información recopilada en las fases anteriormente descritas, prestando una especial atención a las barreras y facilitadores identificados por los distintos grupos de interés.

2.3.1. Principales barreras identificadas por las personas con autismo u otras necesidades de apoyo cognitivo en el uso de los aeropuertos

INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE

- Falta de información didáctica y anticipada sobre la experiencia de viaje, incluyendo todas las fases y procesos que se desarrollan en el aeropuerto.
- Falta de información previa precisa y segmentada para personas con necesidades cognitivas específicas, tanto en AENA como en las aerolíneas.
- Dificultad para localizar la información relativa a la atención a la diversidad de necesidades especiales en los canales informativos de AENA.
- Las webs de AENA y de las compañías aéreas son poco accesibles cognitivamente.
- En la web de AENA, falta información categorizada y detallada referente a la accesibilidad física, sensorial y cognitiva de cada aeropuerto, así como consejos para acceder a los servicios disponibles.
- SEO y accesibilidad al contenido sobre atención a necesidades específicas distintas a las derivadas de discapacidad física y apoyos a la movilidad.
- Falta de mecanismos para identificar a las personas usuarias y recoger sus demandas.



EN EL AEROPUERTO

- Longitud de los recorridos.
- Duración de las esperas.
- Falta de indicación de distancias/tiempos a los distintos destinos internos.
- Sobreestimulación sensorial en los itinerarios con comercios.
- Falta de información para comprender hitos críticos para el viaje (como check-in, control de seguridad y aduanas).
- Demandas de flexibilidad para manejar situaciones de incertidumbre (retrasos, cancelaciones, cambios de última hora, pérdidas o daño de equipaje).
- Falta de información para gestión de imprevistos (planes alternativos, asistencia en reclamaciones, etc.).
- Demandas que implican comunicación social que puedan surgir en los controles de seguridad (preguntas sobre equipaje, solicitud de mayor exploración de algún elemento del equipaje, etc.).
- Emergencias sanitarias (epilepsia, ansiedad, etc.) o conductuales puntuales.

EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE APOYO

- Desconocimiento sobre cómo acceder a los servicios.
- Falta de identificación con el servicio PMR por la asociación de la imagen del servicio con la asistencia exclusiva a necesidades derivadas de las dificultades de movilidad.
- Falta de información sobre los servicios que puede prestar el servicio PMR en el caso de personas en el espectro del autismo u otras necesidades de apoyo cognitivo.
- Imposibilidad de declarar todas las necesidades de apoyo que tiene la persona en la solicitud de la asistencia o en la reserva de la aerolínea.
- Falta de coordinación de información entre aerolínea y AENA.
- Falta de formación de la comunidad aeroportuaria sobre las necesidades de apoyo de las personas con trastorno del espectro del autismo u otras necesidades cognitivas.



2.3.2. Principales facilitadores identificados por las personas con autismo u otras necesidades de apoyo cognitivo en el uso de los aeropuertos

INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE

- Condiciones de accesibilidad cognitiva en la web de AENA.
- Colaboración de las aerolíneas con el fin de que también recojan la demanda del usuario/a y la transmitan a cada aeropuerto de manera eficaz y precisa.
- Creación de herramientas de recopilación de datos sobre el perfil y necesidades del viajero/a, de manera que AENA pudiera disponer de datos desglosados e informativos sobre las necesidades y demandas más comunes.
- Existencia de procesos homogéneos y criterios comunes de acceso a los servicios de apoyo a las personas con trastorno del espectro del autismo que puedan implementarse de manera similar en los distintos aeropuertos.
- Diseño de un plan de comunicación de la información relativa al servicio de apoyo a hombres y mujeres en el espectro del autismo, como iniciativa que promueve AENA.

EN EL AEROPUERTO

- Implementación de medidas de accesibilidad cognitiva, mejorando la señalización e información aportada (incluyendo distancias a recorrer, información complementaria en puertas de embarque y cintas de equipaje, etc.).
- Instalaciones que faciliten el manejo de la sobreestimulación sensorial o la espera en condiciones tranquilas (como las salas silenciosas o de baja estimulación).
- Permiso para la asistencia de personas cercanas (acompañantes) en determinados momentos (por ejemplo, si necesitan acceder a un espacio tranquilo, si tienen alguna dificultad de autorregulación o conducta puntual, etc.)
- Instalación en los sanitarios de una camilla para personas adultas, de manera que se pueda utilizar para cambios (ropa, etc.) o para acostarse, si una persona lo necesita (por ejemplo, porque presente una crisis epiléptica).



EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE APOYO

- Servicios de asistencia flexible e individualizada por parte del personal del aeropuerto, que tenga en cuenta:
 - La tipología e intensidad de las necesidades de la persona.
 - Sus preferencias individuales respecto al apoyo que necesita (puntual o continuado durante la estancia en el aeropuerto).
- Acceso prioritario en determinados momentos (check-in, control de seguridad, espera, embarque y recogida de equipajes).
- Permiso para entrar en zonas del aeropuerto con una persona cercana que le acompañe (incluidos estados de emergencia sanitaria. Ejemplo, COVID-19) aunque ésta no disponga de billete para viajar.
- Permiso para la utilización de itinerarios alternativos para evitar el paso por los comercios.
- Disposición de un acompañante del servicio PMR en todas o algunas fases del proceso (dependiendo de las necesidades y preferencias individuales) desde la llegada al aeropuerto hasta el embarque, y desde el desembarque hasta la salida del aeropuerto al llegar al destino.
- Acceder a una sala silenciosa (si estuviera disponible) o a algún espacio de acceso limitado, con estimulación reducida.
- Coordinación con las compañías aéreas para mantener el apoyo, si es preciso, una vez que la persona accede al avión. Por ejemplo, se plantea la posibilidad de ofrecer un cambio de asiento durante el vuelo (si es viable) a las primeras filas para hacer el viaje en condiciones que permitan embarcar en último lugar y desembarcar en los primeros momentos tras el aterrizaje, o tener una menor estimulación sensorial durante el vuelo.
- Disponer de un sistema de identificación para personas beneficiarias de los servicios de apoyo de AENA para personas con autismo u otras necesidades cognitivas. Se considera importante que:
 - La persona disponga de un distintivo que permita el acceso a las medidas de apoyo anteriormente descritas.
 - El distintivo permita la identificación, pero también preserve la intimidad y el derecho a no revelar públicamente la condición que da acceso a los apoyos.
 - El distintivo debe ser visualmente discreto y no suponer una carga adicional para la persona.
 - El distintivo disminuya el riesgo de extravío, pérdida o sustracción, por lo que se considera preferible que pueda incorporarse a alguno de los elementos imprescindibles para el viaje (por ejemplo, con un identificador en la tarjeta de embarque).



2.4. PROPUESTAS DE MEJORA

En base a la información recogida, se identificaron las siguientes propuestas de mejora en los servicios aeroportuarios:

2.4.1. Mejora de las instalaciones, equipamientos e información

- Lavabos familiares: con lavamanos y W.C. a distintas alturas, camilla plegable, mayor espacio interior, etc.
- Sala privada para lactancia y alimentación con sillón, microondas, agua, etc.
- Sala silenciosa. Con elementos relajantes y de descanso.
- Espacios lúdicos y de entretenimiento. Juegos, maquetas, fuentes, etc.
- Itinerarios alternativos a recorridos y espacios de sobreestimulación (evitar tiendas, zonas ruidosas y aglomeraciones).
- Mejora de la información sobre tiempo de espera antes de iniciar el embarque.
- Mejora de la información en las cintas de recogida de equipaje para informar del tiempo estimado de espera, de cuándo una cinta ha entregado todas las maletas desembarcadas y qué hacer si la propia maleta no aparece.
- Mejora de la información relativa a distancias/tiempos a los destinos internos.

2.4.2. Sistema de identificación de usuarios/as: asistencias y privilegios

Se propone estandarizar un distintivo adhesivo (e.j. código inteligente QR lectura universal) para la identificación y asistencia a usuarios/as en los momentos que lo requieran. Previo al vuelo, el usuario/a dispondría de un formulario dónde aportar la documentación e indicaciones sobre sus necesidades y condiciones. Los pasajeros o sus acompañantes podrían imprimir en casa o recoger su etiqueta de código en los mostradores de los aeropuertos.

En el caso de que se produjera una urgencia o situación de especial dificultad (crisis de conducta, urgencia médica, etc.), el personal de AENA y de las compañías podrían escanear la etiqueta mediante teléfonos móviles y acceder a la información del perfil de necesidades de la persona. De este modo podrían seguir las instrucciones para atender mejor al cliente o darle preferencia de acceso a servicios. Un distintivo neutro preservaría el derecho a la intimidad del cliente, el viajero/a podría elegir llevarlo visiblemente en la solapa o de manera discreta, adherido en la tarjeta de embarque.



2.4.3. Rediseño del servicio personas movilidad reducida (PMR)

Las buenas prácticas desarrolladas por el personal PMR y las asociaciones especializadas en trastorno del espectro del autismo deberían generalizarse a otros aeropuertos, y deberían contemplar un abanico amplio de necesidades cognitivas.

Debería estudiarse la posibilidad de redefinir o ampliar el tipo de servicios, la iconografía y el nombre PMR (Personas Movilidad Reducida) para que se ajustara mejor a la diversidad de este tipo de necesidades y para que se identificara con las mismas.

Este cambio permitiría replantear el servicio PMR como un servicio de ayuda personalizada, capaz de dar respuesta a cualquier viajero o viajera con una necesidad específica de apoyo cognitivo, mejorando así la calidad de la experiencia en el aeropuerto tanto para los viajeros/as como para el personal que les asiste en estas situaciones.

Uno de los aspectos más importantes de la redefinición del servicio sería garantizar la preparación de los equipos profesionales para que pudieran responder ante las necesidades o conductas de un viajero/a con TEA u otra necesidad de apoyo cognitivo. Esta capacitación permitiría también que el personal del servicio PMR pudiera apoyar al resto del personal del aeropuerto (seguridad, información, handling de viajeros, cafeterías y tiendas, etc.) para ofrecer entre todos una atención más adecuada a las necesidades individuales.





2.4.4. Formación a la comunidad aeroportuaria

Debería estandarizarse y generalizarse la formación en todos los aeropuertos de AENA sobre las necesidades cognitivas que pueden presentar los viajeros y viajeras, incluyendo a aquellas que presentan un trastorno del espectro del autismo, y sobre los apoyos que pueden requerir en este contexto.

La formación debería facilitarse a todos los sectores profesionales que intervienen en las distintas fases del viaje, y en los diferentes, espacios y servicios del aeropuerto, con especial atención al personal de apoyo (servicio PMR en la actualidad), y de seguridad (controles, etc.).



2.4.5. Mejora de la información previa al viaje

Sería adecuado que la web de AENA contuviera de manera categorizada y detallada la información referente a la accesibilidad física, sensorial y cognitiva de cada aeropuerto, así como consejos concretos para acceder a los servicios disponibles.

Sería aconsejable reforzar la colaboración con las aerolíneas con el fin de que fueran ellas las que también recojan la demanda del usuario y la transmitan a cada aeropuerto de manera eficaz y veraz.

El diseño de la web de AENA debería mejorarse para que sea más amigable y de fácil lectura para cualquier perfil de usuario (más idiomas, lectura fácil, maximizar el uso de iconos, etc.).

También sería recomendable incorporar herramientas de recopilación de datos sobre el perfil y necesidades del viajero/a, de manera que se cuente con una mayor información sobre este tipo de cuestiones que facilite la orientación posterior de los servicios de apoyo.



2.4.6. Visitas de simulación (preparación para el vuelo)

Las personas con trastorno del espectro del autismo se benefician enormemente del acercamiento o conocimiento previo a los entornos, bienes y servicios que en un momento dado pueden requerir o utilizar.

En este sentido, se consideran de especial utilidad dos tipos de iniciativas:

1. Programación y realización de visitas guiadas al aeropuerto, de manera que pueda haber una familiarización con el entorno y con las demandas que éste implica. Estas visitas podrían ofrecerse de manera regular (jornada de “puertas abiertas” o similar) o bajo demanda. Las visitas se podrían realizar de manera presencial con la asistencia de un operador para resolver las dudas, facilitar estrategias de resolución de imprevistos, etc.

El público potencial para este tipo de visitas sería:

- Escuelas de educación básica
 - Centros de trabajo y educación especial
 - Personas individuales teniendo en cuenta la diversidad de necesidades específicas de apoyo.
2. Diseño de productos tecnológicos y audiovisuales que faciliten una aproximación no presencial al contexto aeroportuario (vídeos pregrabados, herramientas de realidad virtual, aplicaciones, etc.), y una familiarización con los requerimientos que éste implica.



www.autismo.org.es



Calle de Garibay, 7, 3º Izquierda, 28007 Madrid
Teléfono: 915 91 34 09 Email: confederacion@autismo.org.es

Con la colaboración de:

