

Accesibilidad cognitiva, trastorno del espectro del autismo y espacios aeroportuarios

María Verde¹, Paloma Contreras¹, Ruth Vidriales¹, Cristina Gutiérrez

En colaboración con:



En los aeropuertos,

las personas con TEA tienen dificultades para...

- Comprender qué sucede y cómo actuar en las diferentes etapas que es necesario afrontar para viajar (ej. facturación, control).
 - Utilizar la señalización y los elementos que guían la orientación en el espacio del aeropuerto que es relevante para su viaje.
 - 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.
 - Adaptarse a los horarios y calcular la anticipación necesaria para coger el avión.
 - Afrontar los imprevistos que pueden suceder en el transcurso del viaje (ej. retrasos, cancelaciones, cambio de puerta de embarque, etc.).

Objetivo:

Identificar las barreras y los facilitadores para la comprensión de los entornos, bienes y servicios aeroportuarios para las personas con TEA y consensuar propuestas de mejora que se puedan incorporar a dichos espacios y servicios.



Resultados:

Barreras

Antes del viaje	En el aeropuerto	Servicios de apoyo
Falta de información didáctica, anticipada precisa y segmentada sobre la experiencia de viaje.	Longitud de los recorridos y duración de las esperas.	Desconocimiento sobre cómo acceder a los servicios PMR.
Dificultad para localizar la información relativa a la atención a la diversidad en los canales informativos de AENA.	Falta de indicación de distancias/tiempos a los distintos destinos internos.	Falta de identificación con el servicio PMR por la asociación de la imagen a necesidades derivadas de las dificultades de movilidad.
Las webs de AENA y de las compañías aéreas son poco accesibles cognitivamente.	Sobreestimulación sensorial en los itinerarios con comercios.	Poca información sobre los servicios PMR en el caso de personas TEA
Falta de mecanismos para identificar a las personas usuarias y recoger sus demandas.	Demandas de flexibilidad para manejar situaciones de incertidumbre e imprevistos	Imposibilidad de declarar todas las necesidades de apoyo que tiene la persona en la solicitud de la asistencia

Propuestas de mejora de los espacios aeroportuarios:

- 1 Adaptación de las instalaciones, equipamientos e información a las características de las personas con TEA.
 - 2 Rediseño del servicio personas movilidad reducida (PMR): redefinir o ampliar el tipo de servicios
 - 3 Formación a la comunidad aeroportuaria sobre las necesidades cognitivas que pueden presentar los viajeros y viajeras con TEA, y sobre los apoyos que pueden requerir.
 - 4 Mejora de la información previa al viaje: materiales audiovisuales de preparación al viaje.
 - 5 Estandarización de un distintivo adhesivo opcional (e.j. código inteligente QR lectura universal) para la identificación y asistencia a usuarios/as en los momentos que lo requieran.

Este estudio: metodología

Análisis de los servicios de apoyo ofrecidos por AENA a las personas con movilidad reducida (PMR)



Facilitadores

Antes del viaje	En el aeropuerto
Mejores condiciones de accesibilidad cognitiva en la web de AENA.	Procesos homogéneos y criterios comunes de acceso a los servicios de apoyo a las personas con TEA en diferentes aeropuertos
Creación de herramientas de recopilación de datos sobre el perfil y necesidades del viajero/a	Colaboración con las aerolíneas para la recogida de información sobre los pasajeros y sus preferencias
Plan de comunicación de la información relativa al servicio de apoyo a hombres y mujeres en el espectro del autismo	Existencia de servicios PMR e instalaciones adaptadas a las necesidades de las personas con TEA

Materiales:



Disponibles en:

