

# Experiencia de los usuarios

Durante los últimos años, la accesibilidad en el entorno público ha mejorado de una manera sustancial. Sin embargo, todavía hay carencias y mucho trabajo por hacer: concretamente, las personas con movilidad reducida seguimos encontrándonos a menudo con dificultades que se podrían solucionar fácilmente.



**Anna Gilabert**  
Psicóloga  
Área de rehabilitación  
NeuroPsicoSocial  
Institut Guttmann



**Bàrbara Vidal**  
Matemática  
Departamento de Informática  
Institut Guttmann

Para garantizar el acceso y el uso normalizado de cualquier servicio, no es suficiente eliminar las barreras arquitectónicas. Igual de importante es disponer de un sistema resolutivo y eficaz que no suponga dificultades añadidas por el hecho de ir en silla de ruedas.

Por ejemplo, en el aeropuerto de Barcelona, que es el que mejor conocemos y el que utilizamos frecuentemente, hay algunos aspectos que no están bien resueltos. Por un lado, a la hora de informar de la normativa, existe una diferencia de criterios importante según la persona que te atiende, y hemos recibido explicaciones contradictorias por parte de trabajadores del personal de asistencia de un mismo aeropuerto. Más aún, hemos evidenciado que una misma compañía nos da un trato y unas explicaciones diferentes cuando nos atiende en un aeropuerto o en otro.

Os damos un ejemplo:

En un viaje para participar en una carrera en los Estados Unidos, la compañía Delta en el aeropuerto de Barcelona se negó a dejar embarcar un accesorio deportivo que se acopla a la silla de calle, un accesorio que otras veces nos han dejado llevar en la bodega para evitar el riesgo que implica el transporte interno de este tipo de equipaje tan frágil.

Así, nos obligaron a facturarlos por la cinta de material especial. Cuando llegamos a los Estados Unidos la pieza estaba completamente rota.

Delta, en los EEUU, asumió la responsabilidad porque determinaron que no habían actuado de manera adecuada. En los EEUU ponen todas las facilidades posibles para las personas que viajan en silla de ruedas, y para ellos es evidente que este tipo de material es imprescindible y debe

poder estar al alcance del usuario de manera controlada y segura.

Por otra parte, está el tema de los controles de seguridad. Hace cosa de un año, en la Terminal 1 del aeropuerto de Barcelona se instaló un escáner de grandes dimensiones, adecuado para las sillas de ruedas. Hasta entonces el procedimiento pasaba por dejar al usuario una silla de aeropuerto y facturar la suya, o bien llevarla a escanear y posteriormente custodiar al usuario hasta pasar el control.

También se adquirió un detector de trazas que sirve para determinar la presencia de residuos de explosivos en las sillas de ruedas. Con este aparato ya no es necesario escanear la silla de ruedas, y así se evita que mientras tanto el usuario tenga que hacer la transferencia a otra silla. Este sistema es prácticamente imprescindible para usuarios con grandes



discapacidades, pero también es muy ventajoso para facilitar las cosas al resto de usuarios de sillas de ruedas. Sin embargo, hemos constatado que no se utiliza sistemáticamente. Nosotros lo hemos pedido cada vez que pasamos el control, pero el personal de seguridad afirma que debemos hacer la transferencia a un banco (cercano al escáner y situado detrás de una mampara que lo esconde de la vista de los demás pasajeros) mientras escanean la silla. También dicen que no nos hace falta el detector de trazas, ya que está reservado para usuarios más discapacitados. Ellos lo determinan así y sin conocimiento de causa, ya que realmente no pueden saber si tenemos una lesión que nos haga más difícil la transferencia.

Creemos que el uso de los detectores de trazas debería ser generalizado y así lo hemos hecho saber a los altos cargos del aeropuerto de Barcelona, que han entendido perfectamente nuestra petición.

## La silla de ruedas son nuestras piernas y no podemos movernos con cualquiera, ya que si no es de las dimensiones correctas nos podríamos llegar a lesionar.

Nos explican que el aeropuerto está obligado a garantizar la seguridad de todos los pasajeros y que, por tanto, para ellos es suficiente el uso del detector de trazas. Pero que la Guardia Civil, que es quien tiene la potestad de decidir cómo se gestiona la seguridad en los aeropuertos, quiere controlar que no se pasen sustancias ilegales o dinero en metálico ocultos en los tubos de las sillas de ruedas. Y es por eso que evitan el uso del detector de trazas en favor del empleo del escáner, con el que se puede evidenciar la presencia de estos materiales.

Así pues, la Guardia Civil nos toma a todos los usuarios de silla de ruedas por posibles delincuentes y, de esta manera, nos dificulta el acceso al aeropuerto de una forma digna y ágil.

Y una última cosa, por la que siempre sufrimos en nuestros viajes en avión, son las condiciones de transporte del material que llevamos con nosotros, como, por ejemplo, las sillas deportivas o, incluso, las de uso diario.

Nos hemos encontrado el material roto en más de una y en más de dos ocasiones. Si viajas para participar en una competición y al llegar no tienes el material en condiciones, ya puedes volver a casa. Las sillas de ruedas no son un equipamiento fácilmente reparable, ni tampoco intercambiable con el de otros usuarios, ya que está hecho a medida. Y aunque el desperfecto te lo encuentres en el trayecto de vuelta, la reparación o compra de este material puede tardar entre uno y tres meses, con

Lo cual te quedas sin poder entrenar durante un período demasiado largo.

Esto, cuando se trata de material de competición, porque si es la silla propia la que te dañan, ya os podéis imaginar el trastorno que supone, y aún más cuando el daño se produce en el viaje de ida a algún destino que no es nuestra casa y no tenemos ninguna silla de repuesto. La silla de ruedas son nuestras piernas y no podemos movernos con cualquiera, ya que si no es de las dimensiones correctas nos podríamos llegar a lesionar.

Como conclusiones finales, antes de coger un avión, necesitamos saber que tendremos que solicitar la

## Creemos que el uso de los detectores de trazas debería ser generalizado y así lo hemos hecho saber a los altos cargos del aeropuerto de Barcelona, que han entendido perfectamente nuestra petición.

asistencia en el aeropuerto, tanto si necesitamos ayuda como si no, ya que es obligatorio pasar los controles de seguridad con acompañamiento del personal de asistencia. Conviene pedirlo tanto en el aeropuerto desde donde volamos como en la compañía que opera el vuelo (o la agencia donde compramos los billetes).

También es necesario que seamos conscientes de la normativa existente

en cuanto a la facturación del material que llevamos con nosotros, y que exijamos un trato digno y adecuado. Además, es necesario que insistamos en los controles de seguridad para que utilicen los detectores de trazas, y así normalizar su uso.

Y, por último, tened un poco de paciencia, sobre todo al salir del avión, pues el servicio de asistencia no siempre es tan ágil como nos gustaría.

**Ambulancias TOMÁS**  
Transporte Adaptado (Colectivo e individual)  
Teléfono: 93 232 30 30 Fax: 93 231 71 71  
[www.ambulanciastomas.cat](http://www.ambulanciastomas.cat)