

MGO MANUAL OPERATIVO Tripulantes de Cabina QRH	<i>Peruvian Air Line</i>	Capítulo 21	Página 26
		Fecha 15-11-2008	Revisión ORIGINAL

12- PASAJEROS CIEGOS Y SORDOS (BLIND AND DEAF)

- Pueden ser aceptados como máximo 4 pasajeros sin acompañante por vuelo. Se requerirá un acompañante por cada 5 pasajeros en estas condiciones, con un máximo de 20 pasajeros por avión. El acompañante debe ser un adulto legalmente responsable y psicofísica-mente apto para asistir a los pasajeros y capaz de comunicarse con los pasajeros y la tripulación.
- Son pasajeros que necesitan máxima atención.
- Generalmente estos pasajeros suelen ser independientes pero necesitan ayuda para desplazarse en el Aeropuerto.
- Deben ser ubicados en lugares que les facilite su desempeño. Nunca en salidas de emergencia.
- Deberán de abordar el avión antes que el resto de pasajeros. Pueden si es que lo requieren ser acompañados hasta el avión.

Este tipo de pasajeros son los únicos que pueden viajar acompañados de un perro lazarillo abordo (sin jaula) y sin costo adicional, asignándoseles un asiento en la primera fila frente al mamparo al lado de la ventana donde se acomodará al perro lazarillo.

Se deberá elaborar un informe a cabina indicándole a la tripulación tipo de pasajero y número de asiento.

PASAJEROS CIEGOS: Son buenos viajeros, extremadamente alertas y pacientes. Siempre tratar de sentarlos al lado de una persona de su mismo sexo.

- El pasajero no vidente podrá viajar sin acompañante siempre y cuando esté en condiciones de desplazarse por sus propios medios.
- Será embarcado en las Estaciones por Personal de Tráfico.
- El Jefe de Cabina deberá informarse de su destino, nombre y si requiere alguna atención especial.
- Si va acompañado por un perro lazarillo, en ningún momento se hará además de acariciar al perro.
- El perro deberá tener arnés y bozal.
- El perro se acomodará a los pies del Pasajero, nunca en el pasillo. Será ubicado preferentemente en la última fila de asientos, o en otro asiento lejos de las ventanillas de Emergencia, debiendo informársele el lugar exacto donde está ubicado (pasillo, número de fila).
- Si no va acompañado por perro lazarillo podrá ubicarse en la primera fila y siempre en los asientos del pasillo.
- Se deberá guiar al Pasajero hasta su asiento, le pedirá que apoye su mano contra el respaldo del mismo y luego le indicará que tome asiento.
- Se le informará dónde están ubicados los baños.
- Se le informará dónde está el timbre y se le explicará el modo de usarlo.
- Se le dará información sobre la máscara de oxígeno, enseñándole a usarla.
- Se le ayudará para abrocharse el cinturón.

MGO MANUAL OPERATIVO Tripulantes de Cabina QRH	<i>Peruvian Air Line</i>	Capítulo 21	Página 27
		Fecha 15-11-2008	Revisión ORIGINAL

- Cuando se le entregue el Servicio, se le deberá informar lo que contiene, la ubicación de los elementos y brindarle ayuda si la necesita.
- Se le avisará el encendido de los carteles.

PASAJERO SORDOMUDO: Son difíciles de identificar. Si llevan un aparato de sordo no son diferentes de otra clase de pasajeros. Mirarlos siempre de frente antes de empezarles a hablar

Deberá brindársele la siguiente atención:

- Se le avisará el encendido de los carteles, para que pueda cumplir con las normas de seguridad.
- Se le hablará con buena dicción para que pueda leer el movimiento de los labios.

13- PERROS LAZARILLOS / PERROS DE AYUDA AUDITIVA.

Se aceptan perros lazarillos siempre y cuando viajen en el mismo vuelo que su dueño (pasajeros ciegos o sordos) y cumplan con los siguientes requisitos:

1. Debe presentarse los mismos documentos que se indican para la aceptación de animales domésticos vivos, así como permisos de importación o exportación requeridos por las autoridades de los países a donde viaje o transite.
2. Debe atarse una etiqueta de identificación al cuello del animal y anotar en la lista de pasajeros, junto al nombre del dueño, la leyenda «perro lazarillo» o «seeing eye dog».

El pasajero debe ser considerado discapacitado, cuando su condición física o mental requiera «atención individual», ya sea para abordar o descender del avión, durante el vuelo o en una emergencia; es decir, una atención que normalmente no se extiende a los demás pasajeros.

Esta definición abarca por igual a pasajeros enfermos (temporalmente discapacitados), cuya condición variable pueda requerir autorización médica previa al viaje y aquellas personas discapacitadas permanentemente, a quienes su condición física y mental estable, les obliga a obtener un permiso médico temporal o permanente.

14- BRIEFING PASAJEROS DISCAPACITADO

Se hará en forma individual. La Jefa de Cabina ó tripulante de Cabina le dará la siguiente información:

Yo soy..... (nombre) uno de los Tripulantes de Cabina del vuelo de hoy.

Ud. está sentado en la fila N°..... (Cerca de la puerta delantera / trasera).

En caso de una Emergencia, la salida más apropiada para Ud. será la puerta..... por donde Ud. entró o bien podrá utilizar la salida opuesta a ésta.