



Atención de personas con discapacidad física y psicosocial en las estaciones
Metro de Medellín martes enero 17, 2023, 10:23:52

Estimadas/os

Los saludamos desde el Metro de Medellín y les compartimos que nos encontramos realizando una revisión de los procedimientos para la atención de personas con discapacidad física y psicosocial dentro de las estaciones del sistema, para lo cual requerimos de su apoyo respondiéndonos las siguientes preguntas:

¿Cómo es el protocolo o procedimiento que tienen establecido para la atención de personas con discapacidad?

¿Cómo garantizan el desplazamiento de las personas con discapacidad física cuando los equipos electromecánicos se encuentran fuera de servicio en estaciones o instalaciones que presentan desniveles o barreras arquitectónicas (escaleras)?

¿Qué estrategias de comunicación tienen implementadas para informar a las personas con discapacidad que algún equipo electromecánico que ayuda con la accesibilidad al sistema se encuentra fuera de servicio y a través de qué medios realizan la divulgación de esta situación?

¿Cómo es el protocolo o procedimiento que tienen establecido para la prestación del servicio de transporte a personas con discapacidad psicosocial?

Muchas gracias por su ayuda

Saudamos você do Metrô de Medellín e informamos que estamos revisando os procedimentos para o atendimento de pessoas com deficiência física e psicossocial dentro das estações do sistema, para o qual solicitamos seu apoio respondendo às seguintes perguntas:

Quais são os protocolos ou procedimentos que você estabeleceu para o atendimento de pessoas com deficiência?

Como garantir a circulação de pessoas com deficiência física quando os equipamentos eletromecânicos estão fora de serviço em estações ou instalações que apresentam desníveis ou barreiras arquitetônicas (escadas)?

Que estratégias de comunicação implementou para informar as pessoas com deficiência de que alguns equipamentos eletromecânicos que ajudam na



acessibilidade do sistema estão fora de serviço e através de que meios divulga esta situação?

Qual é o protocolo ou procedimento que estabeleceu para a prestação do serviço de transporte a pessoas com deficiência psicossocial?

Muito obrigado pela vossa ajuda

Respuesta Metro Barcelona – Resposta do Metrô de Barcelona

ES:

¿Cómo es el protocolos o procedimiento que tienen establecido para la atención de personas con discapacidad?

Mediante Formación en atención al cliente con discapacidad; Manuales específicos para atender personas con discapacidad intelectual; desarrollando proyectos que fomenten la "autonomía personal"; con Catálogo de elementos de accesibilidad disponibles en la red para el personal; Talleres de formación al personal de conducción/atención al cliente y Guía de uso del metro/bus para el usuario con discapacidad intelectual

¿Cómo garantizan el desplazamiento de las personas con discapacidad física cuando los equipos electromecánicos se encuentran fuera de servicio en estaciones o instalaciones que presentan desniveles o barreras arquitectónicas (escaleras)?

Con Silla de evacuación con la colaboración del Servicio de seguridad. En los canales digitales (web y App) se informa del estado actual de los ascensores, así el cliente puede planificar una ruta alternativa, si es el caso. y en puertas de acceso en vestíbulo con línea de peaje no adaptada, botón de apertura telemática.

¿Qué estrategias de comunicación tienen implementadas para informar a las personas con discapacidad que algún equipo electromecánico que ayuda con la accesibilidad al sistema se encuentra fuera de servicio y a través de qué medios realizan la divulgación de esta situación?

A través de Aviso por web y app del estado de ascensores en la Red. Señalización en el equipo según su temporalidad, estática y a través de etiquetas Ddtags (NaviLens) y Avisos remitidos por telemandos para rearmar posibles incidencias menores en ascensores y escaleras mecánicas.



¿Cómo es el protocolo o procedimiento que tienen establecido para la prestación del servicio de transporte a personas con discapacidad psicosocial? ¿Nos podríais ayudar a dar respuesta?

Mediante Bonificaciones y tarifas sociales y Implementación de señalética con uso del Wayfinding en el mapa de la red de metro.

PT:

Quais são os protocolos ou procedimentos que você estabeleceu para o atendimento de pessoas com deficiência?

Por meio de treinamento em atendimento ao cliente com deficiência; Manuais específicos para atendimento de pessoas com deficiência intelectual; desenvolver projetos que promovam a "autonomia pessoal"; com um Catálogo de elementos de acessibilidade disponíveis na rede para o staff; Oficinas de formação para motoristas/atendimento e guia de usuário de Metrô/ônibus para usuários com deficiência intelectual

Como garantir a circulação de pessoas com deficiência física quando os equipamentos eletromecânicos estão fora de serviço em estações ou instalações que apresentam desníveis ou barreiras arquitetônicas (escadas)?

Com cadeira de evacuação em colaboração com o Serviço de Segurança. Nos canais digitais (web e App) é reportado o estado atual dos elevadores, para que o cliente possa planejar um percurso alternativo, se aplicável. e portas de acesso ao vestíbulo com linha de portagem não adaptada, botão telemático de abertura.

Que estratégias de comunicação implementou para informar as pessoas com deficiência de que alguns equipamentos eletromecânicos que ajudam na acessibilidade do sistema estão fora de serviço e através de que meios divulga esta situação?

Notificação via web e app da situação dos elevadores na rede Sinalização nos equipamentos de acordo com sua temporalidade, estática e através de Ddtags (NaviLens) e Avisos enviados por controles remotos para rearmar possíveis pequenas ocorrências em elevadores e escadas rolantes.



Qual é o protocolo ou procedimento que estabeleceu para a prestação do serviço de transporte a pessoas com deficiência psicossocial, poderia ajudar-nos a responder?

Através de descontos e tarifas sociais e implementação de sinalética com recurso a Wayfinding no mapa da rede de metro.

Respuesta Ferrocarriles Suburbanos México – Resposta do Ferrocarriles Suburbanos México

ES:

1 ¿Cómo es el protocolo o procedimiento que tienen establecido para la atención de personas con discapacidad?

En Ferrocarriles Suburbanos México, contamos con instalaciones especiales para personas con discapacidad, como rampas, rampas electrónicas, elevadores, torniquetes para accesos de usuarios con sillas de ruedas, así como con andén especial para su acceso al tren antes que los demás usuarios, de igual manera al interior de los trenes, se cuenta con asientos asignados para Personas con Movilidad Reducida o discapacidad.

En caso de que algún usuario tenga una discapacidad no aparente o no notoria, se pueden presentar personalmente en el área de Atención a Usuarios con una identificación oficial y su diagnóstico médico con vigencia no mayor a tres meses emitido por institución pública de salud en hoja membretada (que contenga nombre del paciente, diagnóstico, nombre, firma autógrafa y número de cédula del médico), para que se les pueda otorgar una credencial que les permite hacer uso de las facilidades antes mencionadas.

2. ¿Cómo garantizan el desplazamiento de las personas con discapacidad física cuando los equipos electromecánicos se encuentran fuera de servicio en estaciones o instalaciones que presentan desniveles o barreras arquitectónicas (escaleras)?

Se garantiza el desplazamiento de las personas con discapacidad física a través del apoyo del mismo personal que se encuentra en estaciones, jefes de estación o personal de seguridad, paramédicos.



Al momento no se ha detectado algún desnivel o barrera arquitectónica dentro de las instalaciones.

3. ¿Qué estrategias de comunicación tienen implementadas para informar a las personas con discapacidad que algún equipo electromecánico que ayuda con la accesibilidad al sistema se encuentra fuera de servicio y a través de qué medios realizan la divulgación de esta situación?

Diariamente los jefes de estación y el personal de mantenimiento, verifican y supervisan que los equipos electromecánicos que ayudan a la accesibilidad de las personas con discapacidad, funcionen correctamente, en caso de que se detecte alguna incidencia, se solicita la reparación o mantenimiento a la brevedad a través de una plataforma interna para el control de incidencias de mantenimiento hasta que esta sea resuelta.

A los usuarios se les informa a través de banners indicando que el equipo está en mantenimiento.

4. ¿Cómo es el protocolo o procedimiento que tienen establecido para la prestación del servicio de transporte a personas con discapacidad psicosocial?

En caso de que un usuario presente alguna discapacidad psicosocial, se recomienda al usuario con esta situación que siempre viaje acompañado de una persona, asimismo, se le puede proporcionar en el área de Atención de Usuarios la credencia para Usuarios con Movilidad Reducida, con el fin de poder acceder al tren antes que los demás usuarios, uso de elevadores, etc.

PT:

1 Qual é o protocolo ou procedimento que você estabeleceu para o atendimento de pessoas com deficiência?

Na Ferrocarriles Suburbanos México, contamos com instalações especiais para pessoas com deficiência, como rampas, rampas eletrônicas, elevadores, catracas para cadeirantes, além de uma plataforma especial para acesso ao trem antes dos demais usuários, igualmente dentro dos trens, há são atribuídos lugares para Pessoas com Mobilidade Reduzida ou deficiência.



Caso o usuário possua alguma deficiência não aparente ou notória, ele poderá se apresentar pessoalmente na área de Atendimento ao Usuário munido de documento de identificação oficial e do diagnóstico médico válido por até três meses emitido por instituição pública de saúde em papel timbrado (contendo o nome do paciente, diagnóstico, nome, assinatura de autógrafa e número do RG do médico), para que seja concedida uma credencial que permita o uso das facilidades acima mencionadas.

2. Como garantir a circulação de pessoas com deficiência física quando os equipamentos eletromecânicos estão fora de serviço em estações ou instalações que apresentam desníveis ou barreiras arquitetônicas (escadas)?

A circulação de pessoas com deficiência física é garantida através do apoio do mesmo pessoal que se encontra nas estações, chefes de estação ou pessoal de segurança, paramédicos.

Até o momento, não foi detectado nenhum desnível ou barreira arquitetônica dentro das instalações.

3. Que estratégias de comunicação tem implementado para informar as pessoas com deficiência de que alguns equipamentos eletromecânicos que facilitam a acessibilidade ao sistema estão fora de serviço e através de que meios divulga esta situação?

Diariamente, os gerentes de estação e o pessoal de manutenção verificam e supervisionam o bom funcionamento dos equipamentos eletromecânicos que facilitam a acessibilidade de pessoas com deficiência. Caso seja detectado algum incidente, o reparo ou manutenção é solicitado o mais rápido possível, através uma plataforma interna para o controlo dos incidentes de manutenção até à sua resolução.

Os usuários são informados por meio de banners indicando que os equipamentos estão em manutenção.

4. Qual é o protocolo ou procedimento que estabeleceu para a prestação do serviço de transporte a pessoas com deficiência psicossocial?



No caso de um utente apresentar alguma deficiência psicossocial, recomenda-se que o utente com esta situação se desloque sempre acompanhado por uma pessoa, podendo igualmente ser-lhe disponibilizada na área de Atendimento ao Utente a credencial para Utentes com Mobilidade Reduzida, de forma a ser poder acessar o trem antes de outros usuários, uso de elevadores, etc.

Respuesta Metro Madrid – Resposta do Metrô de Madrid

ES:

1 ¿Cómo es el protocolos o procedimiento que tienen establecido para la atención de personas con discapacidad?

Metro de Madrid en sus canales de comunicación (personal de estaciones, señalética, atención al cliente, web, etc), informa de las medidas de accesibilidad con las que cuenta la red, tanto en estaciones como en material móvil.

En este sentido, un usuario puede planificar su trayecto con la app de Metro de Madrid, la cual le transmite la información on-line del estado de las instalaciones electromecánicas (ascensores y escaleras mecánicas, entre otras), pudiendo prever cualquier incidencia que exista en este sentido.

2 ¿Cómo garantizan el desplazamiento de las personas con discapacidad física cuando los equipos electromecánicos se encuentran fuera de servicio en estaciones o instalaciones que presentan desniveles o barreras arquitectónicas (escaleras)?

Cuando una estación accesible para personas con movilidad reducida sufre alguna incidencia, estando ya el viajero en itinere (por ejemplo un usuario en silla de ruedas llega a un ascensor que ha dejado de funcionar cuando el usuario ya se encuentra en la estación), se despliega un protocolo para darle varias alternativas (desplazarse a la siguiente estación accesible para PMR, cambiarse de andén con el tren o en su caso, la posibilidad de llegada de un equipo mecánico (plataforma de orugas), que permite salvar el desnivel de los tiros de escaleras a la persona PMR y salir a calle.

3 ¿Qué estrategias de comunicación tienen implementadas para informar a las personas con discapacidad que algún equipo electromecánico que ayuda con la accesibilidad al sistema se

encuentra fuera de servicio y a través de qué medios realizan la divulgación de esta situación?

El principal medio de comunicación es la app de Metro de Madrid que facilita la información en tiempo real del estado de las instalaciones electromecánicas, tiempo de llegada de los trenes, etc, permitiendo al usuario poder planificar su viaje. Además, también existe el teléfono de atención al cliente y redes sociales.

4 ¿Cómo es el protocolo o procedimiento que tienen establecido para la prestación del servicio de transporte a personas con discapacidad psicosocial?

Aparte de los ya citados canales de comunicación para informar sobre las medidas de accesibilidad, medios humanos y técnicos de atención directa, canales digitales y aplicaciones para ayudar al viajero en la planificación de sus viajes por la red, Metro de Madrid cuenta con un Programa especial para prestar un servicio adaptado a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo: el Programa L.A.R.A. (Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía).

L.A.R.A. pone a disposición de estos usuarios de Metro diferentes recursos para facilitar su autonomía personal en el transporte, a los que se puede acceder principalmente a través de la web de Metro y del Servicio de Atención al Cliente. Entre estos recursos se encuentran el programa de entrenamiento individual para enseñar a utilizar de manera autónoma y segura la red de Metro, la formación de nuestros empleados en materia de atención a personas con discapacidad intelectual, así como sesiones grupales para Centros y Colegios de Educación Especial, visitas adaptadas a instalaciones de Metro, edición de la Guía de Uso de Metro en Lectura Fácil (en formato pdf descargable, web y video tutorial), etc.

PT:

1 Quais são os protocolos ou procedimentos que você estabeleceu para o atendimento de pessoas com deficiência?

Nos seus canais de comunicação (pessoal da estação, sinalética, serviço ao cliente, web, etc.), o Metro de Madrid informa sobre as medidas de acessibilidade que a rede tem, tanto nas estações como no material circulante.

Neste sentido, um utilizador pode planear a sua viagem com a app Metro de Madrid, que transmite informação online sobre o estado das instalações eletromecânicas (elevadores e escadas rolantes, entre outras), podendo antecipar qualquer incidente que ocorra neste sentido.



2 Como garantir a circulação de pessoas com deficiência física quando os equipamentos eletromecânicos estão fora de serviço em estações ou instalações que apresentam desníveis ou barreiras arquitetônicas (escadas)?

Quando uma estação acessível a pessoas com mobilidade reduzida sofre um incidente, enquanto o viajante já está em viagem (por exemplo, um cadeirante chega a um elevador que parou de funcionar quando o utilizador já se encontra na estação), é apresentado um protocolo para dar-lhe várias alternativas (ir à próxima estação acessível à PRM, mudar a plataforma com o comboio ou, se for caso disso, a possibilidade da chegada de uma equipa mecânica (plataforma da via), que permite colmatar os desníveis das linhas do comboio escadas para a pessoa PMR e saia para a rua.

3 Que estratégias de comunicação implementou para informar as pessoas com deficiência de que algum equipamento eletromecânico que ajuda na acessibilidade ao sistema está fora de serviço e através de que meios divulga esta situação?

O principal meio de comunicação é a app Metro de Madrid que fornece informações em tempo real sobre o estado das instalações eletromecânicas, horários de chegada dos comboios, etc., permitindo ao utilizador planear a sua viagem. Além disso, há também o telefone de atendimento ao cliente e as redes sociais.

4 Qual o protocolo ou procedimento que estabeleceu para a prestação do serviço de transporte a pessoas com deficiência psicossocial?

Além dos canais de comunicação mencionados para informar sobre medidas de acessibilidade, recursos humanos e técnicos para atendimento direto, canais digitais e aplicativos para ajudar os viajantes a planejar suas viagens na rede, o Metro de Madrid conta com um Programa especial para oferecer um serviço adaptado a pessoas com deficiência intelectual ou deficiências de desenvolvimento: o L.A.R.A. (Linha de Apoio ao Reforço da Autonomia).

L.A.R.A disponibiliza diversos recursos a esses usuários do Metrô para facilitar sua autonomia pessoal no transporte, que podem ser acessados principalmente pelo site do Metrô e pelo Serviço de Atendimento ao Cliente. Estes recursos incluem o programa de formação individual para ensinar a utilizar a rede Metro de forma autónoma e segura, a formação dos nossos colaboradores no atendimento a pessoas com deficiência intelectual, bem como sessões de grupo para Centros de Educação Especial e Escolas. , visitas adaptadas às instalações



do Metro , edição do Guia do Usuário Easy Reading Metro (em formato pdf para download, web e tutorial em vídeo), etc.

Respuesta Metro de São Paulo - Resposta do Metrô de São Paulo:

PT:

1. Quais são os protocolos ou procedimentos que você estabeleceu para o atendimento de pessoas com deficiência?

MSP: A estação que vai realizar o embarque liga para uma central que insere as informações em um sistema, informando o tipo de deficiência, o numero do trem em que a pessoa com deficiência será embarcada, as estações de origem e destino. O sistema, 4 estações antes do desembarque, emite um alarme para que o pessoal da central contate a estação destino para realização do desembarque.

2. Como garantir o deslocamento das pessoas com deficiência física quando os equipamentos eletromecânicos se encontram fora de serviço em estações ou instalações que apresentem desníveis ou barreiras arquitetônicas (escadas)?

MSP. Os empregados possuem treinamento para conduzirem as pessoas com deficiência física por escadas rolantes e escadas fixas. Quanto às barreiras arquitetônicas, temos apenas o vão entre o trem e a plataforma, para o qual utiliza-se uma rampa móvel no embarque e desembarque.

3. Que estratégias de comunicação foram implementadas para informar as pessoas com deficiência de que alguns equipamentos eletromecânicos que ajudam na acessibilidade do sistema estão fora de serviço e através de que meios divulga esta situação?

MSP: Não temos estratégia de comunicação padronizada, cada caso é tratado individualmente.

4. Qual é o protocolo ou procedimento estabelecido para a prestação do serviço de transporte a pessoas com deficiência psicossocial?

MSP: Os procedimentos são iguais aos voltados para a pessoa com deficiência física. A pessoa com deficiência psicossocial pode solicitar ajuda ao empregado da estação para o embarque/desembarque. Além disso, incluímos, na testeira



dentro do trem, o símbolo do Autismo, o que garante o direito desse grupo de pessoas viajar nos assentos preferenciais. Fazemos um trabalho com grupos de pessoas com deficiência física e psicossocial no intuito de os deixarmos familiarizados com os trens e estações.

ES:

1. ¿Qué protocolos o procedimientos ha establecido para la atención de personas con discapacidad?

MSP: La estación que realizará el abordaje llama a una central que ingresa la información en un sistema, informando el tipo de discapacidad, el número de tren en el que será abordado el discapacitado, las estaciones de origen y destino. El sistema, 4 estaciones antes del desembarque, envía una alarma para que el personal de la central se comunique con la estación de destino para el desembarque.

2. ¿Cómo asegurar el desplazamiento de personas con discapacidad física cuando equipos electromecánicos están fuera de servicio en estaciones o instalaciones que presentan desniveles o barreras arquitectónicas (escaleras)?

MSP. Los empleados están capacitados para guiar a personas con discapacidades físicas a través de escaleras mecánicas y escaleras fijas. En cuanto a las barreras arquitectónicas, sólo tenemos el desnivel entre el tren y el andén, para lo cual se utiliza una rampa móvil al subir y bajar.

3. ¿Qué estrategias de comunicación se han implementado para informar a las personas con discapacidad que algunos equipos electromecánicos que ayudan a la accesibilidad del sistema están fuera de servicio y a través de qué medios dan a conocer esta situación?

MSP: No tenemos una estrategia de comunicación estandarizada, cada caso es tratado individualmente.

4. ¿Cuál es el protocolo o procedimiento establecido para la prestación del servicio de transporte a personas con discapacidad psicossocial?

MSP: Los trámites son los mismos que para las personas con discapacidad física. Las personas con discapacidad psicossocial pueden solicitar ayuda al empleado de la estación para el embarque/desembarque. Además, hemos



incluido el símbolo de Autismo en el panel frontal del interior del tren, que garantiza el derecho de este grupo de personas a viajar en asientos preferentes. Trabajamos con colectivos de personas con discapacidad física y psicosocial para familiarizarlos con los trenes y las estaciones.