



MÓDULO DE ACCESIBILIDAD

ASPECTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TAXI A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Este módulo está orientado a los aspirantes que se van a presentar al examen para la obtención del certificado de municipal de conductor de taxi de conformidad con el art. 54.6 del Reglamento del Taxi de Andalucía

Conceptos básicos

Usuarios de taxi con diversidad funcional.

Son personas que presentan funciones físicas o psíquicas que varían o se diferencian por tener alguna limitación o restricción de forma permanente o forma temporal.

La diversidad funcional puede ser física, visual, auditiva, intelectual u orgánica.

Personas con diversidad funcional física.

Son las personas que tienen reducida su movilidad bien de forma permanente, bien de forma temporal. En este grupo se incluyen aquellas personas que utilizan bastones o muletas, las embarazadas, las personas ancianas, las que tienen problemas en las extremidades superiores o que van en silla de ruedas.

Personas con diversidad funcional visual.

Son aquellas personas que tienen alguna disminución en la vista. Puede ser por ceguera o deficiencia visual (pérdida parcial de la vista).

Personas con diversidad funcional auditiva.

Las personas con discapacidad auditiva pueden tener pérdida parcial de audición (hipoacusia) o ser sorda (pérdida total de la audición), y como afecta fundamentalmente a la comunicación hay que hablarle siempre vocalizando y mirándole a la cara.

Personas con diversidad funcional intelectual.

Son las personas que tienen capacidades cognitivas restringidas o limitaciones en sus habilidades adaptativas (autismo, síndrome de Down, alzhéimer, síndrome X frágil, etc...) Cuando se trata de una discapacidad intelectual hay que procurar hablarle de forma natural y sencilla.

Personas con diversidad funcional orgánica

Son las personas que presentan problemas respiratorios, alérgicas o dieta específica.



Trato a los clientes con diversidad funcional

Reglas para todos.

- 1º. No hay que subestimarles, hay que dejarles que hagan por sí mismos todo lo que puedan.
 - Evitar poner en evidencia sus necesidades especiales.
- 2º. No ayudarles nunca sin proponérselo antes, es decir, preguntar con normalidad si desean ayuda y de qué tipo de ayuda.
 - Si se tienen dudas de cómo actuar, se le pregunta al cliente qué desea y como ha de ser tratado.
- 3º. Hay que demostrarle comprensión y tolerancia ante su posible susceptibilidad.
- 4º. No dirigirse a sus acompañantes, salvo que no puedan comunicarse por sí mismos.
- 5º. Comportarse con naturalidad, por lo que:
 - No pronunciar frases compasivas.
 - No tratarles como a “niños”
 - No aconsejarles a menos que lo pidan.
 - No sentirse cortado o con timidez al hablar con ellos, no mostrar preocupación o excesivo celo.
 - No caer en un silencio tenso ni hablar sin parar.

Trato con clientes con diversidad funcional física:

- a) Si caminan despacio y/o con muletas o bastones.
 - Adaptar nuestro paso al el cliente.
 - Evitar posibles empujones.
 - No separarlo de sus muletas o bastones
 - Ayudarle con los paquetes y objetos que lleve.
- b) Con silla de ruedas.
 - Para hablar con ellos hay que situarse a su altura y en frente.
 - Si queremos ayudarle con la silla, preguntar siempre cómo se utiliza.
 - Siempre se debe ir detrás de la silla de ruedas
 - La silla se debe manipular desde las asas y no desde los reposapiés o reposa manos.
 - Se deben realizar los traslados a ritmo tranquilo, teniendo cuidado con los huecos del suelo.
 - Para bajar escaleras, se debe mantener las ruedas delanteras en alto e ir bajando los escalones de uno en uno con las ruedas traseras.
 - Cuando solo hay un peldaño, se coloca en el peldaño las ruedas pequeñas y se empuja la silla.



- Para subir escaleras, se coloca la silla de espalda y se suben los peldaños de uno en uno.
- Para trasladar a una persona fuera de la silla, esta debe estar frenada y los reposapiés recogidos.
- Para el acceso al vehículo taxi:
 - Comprobar que la rampa está colocada de forma segura y estable.
 - Los conductores o conductoras de taxi han de ayudar a subir y bajar del vehículo a las personas con discapacidad y a cargar y descargar del mismo los elementos que, como sillas de ruedas, puedan necesitar para desplazarse.
 - Podrán ir en compañía, en caso necesario, de perros guía o de asistencia sin incremento del precio del servicio.
 - Los conductores serán los responsables de la colocación de los anclajes y cinturones de seguridad y de la manipulación de los equipos instalados en los vehículos adaptados para facilitar el acceso y la salida de las personas que usan silla de ruedas o tenga otro tipo de discapacidad.
 - Se recomienda el uso de cabrestante con mando a distancia (winch)

Trato con clientes con diversidad funcional visual:

- Prescindir de gestos y ademanes. Las explicaciones deber ser claras y descriptivas sobre todo cuando nos preguntan por una dirección.
- No elevar el tono de voz
- Indicar sólo los obstáculos más inmediatos y de forma breve.
- No distraer al perro guía.
- Si los tenemos que acompañar:
 - Ofrecerle el brazo, el hombro o la muñeca (según la diferencia de altura).
 - El brazo debe ir doblado y la persona se agarra al codo
 - Caminar ligeramente delante de la persona
 - Informar de cuando empieza una escalera, de cuando acaba y, si existe, mostrarle el pasamanos.
 - Cuando le acompañemos a un asiento, no situaremos detrás del mismo y le pondremos la mano en el respaldo para que la lpersona se siente por sí misma.

Trato con clientes con diversidad funcional auditiva:

- No gritar ni moverse mientras se habla
- Hablar con ritmo medio
- Vocalizar correctamente y no tener obstáculos en la boca
- Mirar a los ojos del interlocutor
- Ayudarse de mímica o de escritura
- Buscar siempre una zona iluminada



- Como no controlan la voz, a veces pueden gritar mucho y otras veces hablar muy bajo.
- Si es usuaria de taxi y va acompañada de un intérprete de lengua de signos (ILSE), uno se dirige a la persona sorda y espera a que el ILSE interprete.

Trato con clientes con diversidad funcional intelectual:

- Ser naturales y sencillos a la hora de hablarles
- Asegurarse siempre de que nos han entendido
- Tratarles siempre de acuerdo a su edad, salvo para cuestiones intelectuales
- A veces conviene hablar con ellos en sitios discretos

Trato con clientes con diversidad funcional orgánica:

- Hay que tener los espacios limpios
- Si se puede, evitar productos de limpieza con olores fuertes (ej. lejías)
- En periodos de polinización procurar ventilar los espacios lo menos posible (taxis con ventanillas abiertas).

Derechos y deberes de los clientes con diversidad funcional

Derechos de las personas con diversidad funcional usuarias de taxi.

- a) Recibir el servicio por el conductor o conductora del vehículo solicitado, en las condiciones básicas de igualdad, no discriminación, seguridad, calidad, higiene y conservación.
- b) Conocer el número de licencia de taxi, la identificación del conductor o conductora y las tarifas aplicables al servicio.
- c) Transportar en el vehículo maletas u otros bultos de equipaje normal, siempre que quepan en el portamaletas, o en el interior del habitáculo.
- d) Acceder a los vehículos en condiciones de comodidad y seguridad. El conductor o conductora ayudará a subir y bajar del vehículo a la clientela y a cargar y descargar los aparatos necesarios para el desplazamiento de los usuarios, tales como silla de ruedas, coches infantiles o muletas.
- e) Subir y bajar del vehículo en lugares donde resulta garantizada la seguridad vial.
- f) Elegir el itinerario del servicio.
- g) Concertar previamente el servicio con o sin mediación de sistemas telemáticos.
- h) Transportar gratuitamente perros lazarillo u otros perros de asistencia.
- i) Requerir que no se fume en el interior del vehículo.
- j) Solicitar que se encienda la luz interior del vehículo cuando oscurezca tanto para acceder y bajar del vehículo, como para pagar el servicio.
- k) Recibir un justificante del servicio realizado.



- l) Requerir la presencia de agente de la autoridad, cuando el conductor o conductora se niegue a la prestación del servicio.
- m) Disponer sobre el funcionamiento del aire acondicionado, climatización o calefacción del vehículo, pudiendo incluso abandonar el servicio, sin coste para el usuario, si al requerir la puesta en marcha de dichos sistemas, éstos no funcionan.
- n) Formular las denuncias, reclamaciones y quejas que estime convenientes en relación con la prestación del servicio.
- o) Someter a arbitraje de la Junta Arbitral de Transporte u órgano municipal arbitral, en su caso, las controversias relacionadas con la prestación del servicio, en los términos que determine la legislación aplicable.
- p) Efectuar el pago del importe del servicio en moneda de curso legal, con tarjeta de crédito o con tarjeta de débito.

Deberes de las personas con discapacidad usuarias del servicio de taxi

- a) Tener un comportamiento correcto durante el servicio, absteniéndose de realizar actos que interfieran en la conducción del vehículo o que puedan implicar peligro tanto para el mismo, como para sus ocupantes y para el resto de vehículos o usuarios y usuarias de la vía pública.
- b) Abstenerse de mantener actitudes que puedan resultar molestas u ofensivas para quien conduzca.
- c) Utilizar correctamente los elementos del vehículo y no manipularlos, ni producir ningún deterioro en los mismos, incluyendo la prohibición de comer o beber en el interior del mismo.
- d) Respetar la prohibición de fumar.
- e) Velar por el comportamiento correcto de los y las menores que utilicen el servicio.
- f) No introducir en el vehículo objetos o materiales que puedan afectar a la seguridad o el correcto estado del vehículo.
- g) Abonar el precio del servicio, según resulte de la aplicación de las tarifas.

El vehículo taxi accesible

- Los vehículos taxi accesibles deben cumplir en su integridad con la Norma UNE 26494 y Anexo VII del REAL DECRETO 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Los vehículos accesibles darán servicio preferente a las personas con discapacidad, pero no tendrán ese uso exclusivo, es decir, sólo cuando estén libres de estos servicios, podrán atender a cualquier persona sin discapacidad, en igualdad con los demás taxis.



- Los conductores o conductoras de taxi han de ayudar a subir y bajar del vehículo a las personas con discapacidad y a cargar y descargar del mismo los elementos que, como sillas de ruedas, puedan necesitar para desplazarse.
- Podrán ir en compañía, en caso necesario, de perros guía o de asistencia sin incremento del precio del servicio.
- Los conductores serán los responsables de la colocación de los anclajes y cinturones de seguridad y de la manipulación de los equipos instalados en los vehículos adaptados para facilitar el acceso y la salida de las personas que usan silla de ruedas o tenga otro tipo de discapacidad.
- Para la obtención del certificado municipal de aptitud, el Ayuntamiento podrá exigir, en las pruebas correspondientes, los conocimientos que se consideren oportunos para atender debidamente a las personas usuarias con discapacidad.
- Cuando se produzca el abandono transitorio del vehículo por el conductor o conductora para ayudar a la clientela, deberá exponer en el vehículo la indicación de ocupado.
- El conductor/a deberá prestar el servicio de acuerdo con el itinerario elegido por la clientela con discapacidad y, en su defecto, el que siendo practicable, suponga una menor distancia entre origen y destino o menor tiempo de recorrido. En aquellos casos en los que por circunstancias de tráfico o similares no sea posible o conveniente seguir el itinerario que implique menor distancia o tiempo o el elegido por el pasaje, el conductor/a podrá proponer al cliente con discapacidad otro alternativo, quién deberá manifestar su conformidad.
- Cuando el itinerario elegido implique utilizar una vía de peaje, se deberá poner previamente en conocimiento del pasaje para que manifieste si desea seguir dicho itinerario u otro distinto. El coste del peaje será a cargo de la persona usuaria.
- Si el conductor o conductora desconociera el destino solicitado, averiguará el itinerario a seguir antes de poner en funcionamiento el taxímetro, salvo que el pasaje le solicite que inicie el servicio y le vaya indicando el itinerario.
- Todas las licencias de taxi con vehículos adaptados a personas con discapacidad podrán prestar servicio en día de descanso, siempre que dicho vehículo esté autorizado como accesible, lleve el distintivo de accesibilidad en el exterior en sitio visible.
- Solo los vehículos accesibles pueden cobrar el suplemento por ocupación de la quinta plaza por una sola vez.