



Charla 62: Accesibilidad en el aeropuerto y la Ley ADA

Fecha original del evento en inglés: 7 de noviembre de 2018

Presentador: Steve Mayers, Director de IAP Aeropuerto, Director de Servicio a Clientes y Coordinador de Título VI y ADA- Aeropuerto Internacional de Hartsfield Jackson

Anfitriona: Beth Harrison, Directora de Diseminación de Conocimiento para el Centro de la ADA del Sureste

¡Buenos tardes! Bienvenidos a ADA en Vivo. Brindado por el Centro del Sureste para la ley sobre estadounidenses con discapacidades de ADA en Vivo del Instituto de Burton Blatt de la Universidad de Syracuse. Este es una traducción de la charla original en inglés. En la charla original, Dra. Beth Harrison la directora de diseminación de conocimiento y Steve Mayers hablaron sobre servicio a clientes en el aeropuerto y la Ley ADA. Hoy vamos hablar sobre servicio a los clientes y la ADA. Siempre puedes entregar deudas y preguntas sobre accesibilidad al aeropuerto y servicio a los clientes en ADALive.org.

Como la estación de viaje para fiestas está llegando, pensamos que es un buen tiempo hablar sobre la accesibilidad en el aeropuerto. ¿Quién es mejor tan el director de servicio a los clientes y el coordinador de la Ley ADA para el aeropuerto más transitado en el mundo hablar con nosotros? Steve Mayers es el coordinador de la ADA para el aeropuerto de Hartsfield Jackson y es un recipiente de FAA Civil Rights Advocate Award por realizando accesibilidad en el aeropuerto.

Una de las miembros del consejo quien trabaja para el Centro de la ADA del Sureste había preguntándome a estrenarme en la charla de radio. Steve fue muy feliz orar en la charla de inglés.

Muchas felicidades a Steve para recibiendo la FAA Civil Rights Advocate Award.

Es una sorpresa grande para Steve porque lleva tres años tan director del programa y él siente que es un defensor para la comunidad de discapacidad e individuos con discapacidades. Tiene que decir la razón es la dedicación del Aeropuerto Internacional

de Hartsfield Jackson y el liderazgo mayor que apoyan él que hagan el aeropuerto de Atlanta lo más accesible del mundo.

¿Qué hace la oficina de la ADA y Título VI del aeropuerto de Atlanta?

La FAA o la división del Departamento de Transportación carga el mandato que la ADA y Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 son aplicados en aeropuertos. La FAA hace circular informes del público que interpreten las leyes y hacen recomendaciones y reglas cuales son aplicables a aeropuertos. Se llama el programa de los derechos civiles de FAA. Lo hicieron porque aeropuertos reciben subvenciones federales de la FAA y si toma un penique de la FAA, tiene que realizar un análisis de cumplimiento. Cada dos años hay una examinación de compromiso por la FAA en los aeropuertos. Cuando la FAA visita el aeropuerto atrás del programa y analizan todos los requisitos que podrían ser más de los requisitos de la ADA. Un ejemplo es las estaciones de alivio para animales de servicio en los aeropuertos y en los años 2020 y 2021 vengán las estaciones de cambio para adultos. El programa entero tiene una base tan un programa de derechos civiles a la FAA que fluye a los aeropuertos.

Porque el aeropuerto es muy grande, ¿cuáles son los problemas más grandes y más comunes de accesibilidad en los aeropuertos y que hace a dirigirlos? ¿Hay cosas específicas que se repiten o cómo?

En términos de tamaño el aeropuerto de Atlanta es pequeño en comparación a otros aeropuertos en los EEUU y el mundo. Eso es porque somos el aeropuerto más eficiente en el mundo. Estamos muy ocupados con el número de pasajeros porque servimos 105 millón pasajeros en el año 2018. Muchos de los problemas que vemos o nos desafían en el aeropuerto es porque hay individuos que no son sensibilizados a la ADA porque no tienen una discapacidad y no entienden los requisitos que necesitan cumplir.

Por ejemplo, cada 100 pies hay una corta del encintado. Hay individuos que no son educados sobre la Ley sobre estadounidenses con discapacidades porque no tienen una discapacidad. No entienden porque tiene que reparte una sección del encintado pues no puedes estacionar aquí ni esperas aquí porque lo damos a alguien con discapacidad merezca para que tiene tiempo extra a bajar y salir.

El desafío más grande para Steve es educar los sin discapacidades porque tenemos poner arquitectura accesible para ellos con discapacidad y es un desafío continuo. Nuestro enfoque para el aeropuerto es tener una campaña de educación para ellos que no sepan para que se sensibilizan y no responden <<es un gasto de tiempo porque solamente una persona lo usa.>> Nuestra opinión es si una persona lo necesita entonces ellos lo necesitan porque tenemos que servir todos igualmente. Piensa que desafío más grande es la educación de ellos sin discapacidades.

Steve mencionó lo que es una campaña continua de educación. ¿Puedes contar más sobre cómo trata a enseñar al público sobre que hagas en términos de cumplimiento de la ADA en el aeropuerto?

Hay una comunidad de la ADA y reúnen cada dos meses al aeropuerto. En el comité tenemos otros miembros que no son individuos con discapacidades o defensores. Invitan personas que le gustaría tener una voz y quiere entender la accesibilidad en el aeropuerto o los problemas de accesibilidad. Es una avenida que usan.

La otra avenida es hay anuncios públicos de servicio sobre la ADA en el radio y en el aeropuerto. Van producir más para el público en radio y en el sitio de web con el centro AMAC de Georgia Tech. Tratan a promocionar nuestro programa, si vas al ADA.com/ADA, hay mucha información sobre los servicios en el aeropuerto. Tienen anuncios públicos de servicio adentro del aeropuerto. Si vas a una ventanilla de información hay una pantalla que muestra información sobre los servicios proveídos. El equipo de Steve es responsable capacitar los socios sobre accesibilidad. A cada oportunidad lo tiene, Steve habla sobre discapacidad para que el equipo, los socios como concesionarios y aerolíneas entienden que servimos una comunidad que incluye personas con discapacidad.

También los eventos como hablando en el radio sobre esos problemas y nos sensibiliza sobre lo que ofrece el aeropuerto actualmente es un servicio público. Cada oportunidad que Steve tiene, todas las cosas que su equipo realiza, y desarrollo de planeación es importante. Incluyen individuos, la ADA y siempre pensamos primero sobre todo el mundo.

Es excelente que ellos trabajan a cumplir un nivel alto de sensibilización. Estoy impresionado con el paragua grande arriba de la campaña de educación. Están trabajando con socios adentro y afuera del aeropuerto y es maravilloso. Es asegurando que hay una grande sensibilización. El uso de diseño accesible es muy interesante. ¿Puedes contar un poquito más?

Tiene y trabaja con un profesor maravilloso. Esperamos que escucha a esa grabación porque le agradezca. Se llama Dr. John Sanford y es el director de la escuela de diseño accesible de Tecnológico de Georgia y AMAC.

Hay muchos ingenieros y arquitectos egresados de Georgia Tech que trabajan para el aeropuerto. Hace alianzas con organizaciones que darnos opiniones inmediatamente que aseguran el aeropuerto cumple las necesidades de todo el mundo en lo que es diseño universal. Hay un centro de mini-innovación en el aeropuerto para hacer señales y hacer experimentos fundados con los estudiantes pos grados de Tecnológico de Georgia. Los estudiantes buscan a los procesos en el aeropuerto y presentan métodos mejorar la eficacia del aeropuerto. Realizan un experimento fundado y completo para

que dan cuenta que cumplen necesidades de todos los clientes concisamente. Una de las razones que somos eficiente es porque siempre estamos buscando para maneras mejorar el aeropuerto para todos. Siempre incluyen diferentes partes de la comunidad para hacer un diseño. Eso es la aplicación y el orden que seguimos con la división de planeación y desarrollo asegurar que todos están realizando en el aeropuerto en los compromisos de renta, en los contratos y todo lo que hacemos es usado asegurar que es eficiente tan posible y tener facilidad de acceso en todas las tareas realizamos.

¿Es el centro de mini-innovación un formato pensar y planear bien sobre el diseño universal?

Para ser el aeropuerto más accesible en el mundo, no puede cumplir el mínimo. A facilitar una comunidad de ADA o cualquier herramienta construir un edificio nuevo, facilidades nuevas, siempre incluye partes diferentes de la comunidad en el diseño o preguntando cuestiones. Las investigaciones del centro de mini-innovación, la alianza con AMAC y Dr. John Sanford de Georgia Tech dan la mano buscar el diseño universal que sirve la comunidad entera. La innovación continua asegura que puede cumplir las necesidades comunitarias. AMAC es una organización de Tecnológico de Georgia que provee soluciones a accesibilidad. Si hay una organización que quiere tener un sitio de web accesible, los estudiantes o miembros del departamento que ofrecen servicios de accesibilidad al web. Hagan consultas, videos, capciones a distancia, libros de texto accesibles y Braille. Tiene un enfoque de diseño accesible para individuos con discapacidad en Georgia Tech.

¿Podemos hablar más sobre la Ley de Acceso al Transporte Aéreo (ACAA)? ¿Es la oficina de Steve responsable para el cumplimiento de la ACAA?

Anteriormente, Steve habló sobre la FAA y el Departamento de Transportación y como ellos interpretan las reglas. La ACAA fue pasado por Congreso específicamente a dar individuos con discapacidades acceso a los aeropuertos que reciben subvenciones federales de FAA y son organizaciones fundados por subvenciones debajo de Título II. Un ejemplo que vino de la ACAA, sin detalle, es permitiendo animales de servicio en el transporte aéreo y cuales especies de animales de servicio pueden abordar el avión de servicio.

En un aeropuerto que el Título II lo aplica, hay una entidad pública que recibe subvenciones de la FAA. La cuestión es sobre las entidades privadas que alquilan el espacio de concesionario. Las aerolíneas de Delta y otros pueden tener una sala de espera y son considerados tan una entidad privada. O hay un Burger King tan una entidad privada en el aeropuerto que se pueda caer en Título II o III. En acuerdo con la FAA, sus reglas e interpretaciones dicen que caen con Título II porque tienen un compromiso de renta con el aeropuerto. Si un animal de servicio llega al aeropuerto y tiene que usar el aeropuerto ir al avión. Un animal de apoyo emocional tiene que seguir

las mismas reglas, pero la entidad privada no tiene que permitir un animal de apoyo emocional en el aeropuerto porque no hay reglas que dicen que tiene que permitirlo en la entidad privada. Aunque, con las reglas de FAA tienen que dar acceso al transporte aéreo por permitiendo los animales de apoyo emocional en las áreas públicas del aeropuerto para llegar bien al avión. Ellos no han clarificado las reglas, pero con la ACAA es solamente individuos con discapacidad que tienen permiso entrar el avión y las facilidades del aeropuerto. Fue una ley hecho por Congreso e interpretó por la FAA y lo tiene sus reglas que aplican al aeropuerto por los mandatos que quiere son realizados porque reciben subvenciones.

¿Por qué recibes las subvenciones, tiene que cumplirlo?

Absolutamente.

¿Hay servicios como un animal de servicio en lugares públicos en el aeropuerto?

Absolutamente, sí.

Una de las cosas que se toma desde una vista de experiencia de puerta a puerta es llegando al aeropuerto y yendo a la puerta. ¿Cómo un pasajero con discapacidad recibe asistencia especial en el aeropuerto?

En los EEUU, hay compromisos entre el aeropuerto y las aerolíneas. Hay responsabilidades que las aerolíneas quieren tomar control y porque del costo y las otras categorías y hay cosas que el aeropuerto realiza en los Estados Unidos. Las aerolíneas proveen sillas de ruedas. Para obtener asistencia especial, si estás en una silla de ruedas, es la responsabilidad de la aerolínea. Pero no si estás en una silla de ruedas, pero tienes un hijo con discapacidad o usted propio le gustaría ayuda, puedes organizar por la aerolínea. Debes tener la oportunidad trasladar el aeropuerto sin problema con ayuda de cualquier trabajador agrupado en el aeropuerto.

Si ya sabía que vengo al aeropuerto en Atlanta y sabía que necesitaba asistencia, ¿debo llamar la oficina de Steve primero?

Ser honesto es mejor que usas el sitio de web de aerolínea si tienes una computadora para obtener asistencia especial en el aeropuerto o también puedes llamar la aerolínea. En cada sitio de web de las aerolíneas, hay una sección para accesibilidad o ayudando individuos con discapacidades.

Si tienes preguntas sobre accesibilidad en el aeropuerto u otros sujetos, puedes contarnos en la sección a ADAlive.org. Y ahora presentamos una noticia desde la oficina de la ADA y Título VI del Aeropuerto Internacional de Hartsfield Jackson.

Hacen servicio ordinario extraordinariamente accesible es el eslogan de desde la oficina de la ADA y Título VI del Aeropuerto Internacional de Hartsfield Jackson. Su

misión es proveer una experiencia de viaje segura y amable y acceso igual a huéspedes y pasajeros con discapacidades. La oficina trabaja junta con de los partes involucrados aeropuerto asegurar la mejor realización de servicios a pasajeros con discapacidades. También la oficina ayuda huéspedes a resolver conflictos sobre la Ley ADA. Para más información, favor visita el sitio de web www.ATL.com/ADA. Steve encanta mucho a enseñar el público y cualquier persona que tiene una queja sobre cualquier cosa no importa si es un problema de accesibilidad y les informan como ellos pueden completarlo. Steve le gusta educar mucho y observa el aeropuerto. Él sale su oficina y camina sobre el aeropuerto para observar como los pasajeros trasladar el aeropuerto. Él camina el aeropuerto porque examina que lo anticipa y para que no está en un capullo y no se parece defensiva sobre lo que vean los individuos y cuando llaman él a decir que se necesita un mejoramiento.

El tema subliminal en la discusión entera es la educación y como lo hace en las avenidas diferentes. Beth le gusta mucho como Steve reparte tiempo para salir y observar el aeropuerto y su dicho <<examino que lo anticipo.>>

Le encanta mucho preguntar los clientes con discapacidad en el aeropuerto ¿Cómo es su experiencia? 99% del tiempo le cuentan que es súper y el equipo es bueno. Steve le gusta oír eso.

Es bueno. Estamos interesados en la seguridad del aeropuerto como la TSA- la Administración de Seguridad en el Transporte y el balanceo delicado entre asegurando seguridad en el aeropuerto mientras mantiene respecto de personas con discapacidad que usan una silla de ruedas u otras cosas. ¿Puedes contarnos un poco más?

La TSA es un socio excelente para aeropuertos estadounidenses y por supuesto lo provee aeropuertos con seguridad y la confianza que llegan al avión sin accidentes. La recomendación es que cualquier persona que necesite asistencia para TSA y dar cuenta que el público sabe. La TSA es un miembro del comité de la ADA del aeropuerto y un socio excelente para nuestro aeropuerto. TSA Cares es una organización que ayuda familias con un niño que necesita asistencia especial o personas con discapacidades o usan sillas de rueda que necesitan ayuda en seguridad. Pueden llamar TSA Cares a 855-787-2227 para obtener asistencia con la TSA. Si alguien está viajando con un animal de servicio o un animal de apoyo emocional, la TSA no va a pararte desde entrando seguridad. Van a examinarte y no es su requisito decirte que no puedes entrar con el animal de servicio o el animal de apoyo emocional si la aerolínea lo da permiso al avión y el aeropuerto ya lo pasó con acceso. Hacen un trabajo excelente cuando su ayuda es pedido y permitido por la TSA. Hay equipos de apoyo en el aeropuerto que son entrenados específicamente ayudar individuos con discapacidades especialmente ellos con autismo. Tienen un mes de

sensibilización de autismo en el aeropuerto y la TSA participa en eso pues es un buen socio aquí y en los Estados Unidos.

Para los pasajeros con autismo hay un Alas para autismo programa.

Sí. Siempre en Alas para autismo estamos activos en pidiendo individuos a volar. Steve mencionó que él motiva individuos con discapacidad viajar y explorar el mundo. Uno de los desafíos para las familias con niños o adultos con autismo es la sensibilidad a ruido, luz y personas. Eso es un problema si estás viajando en un aeropuerto con 104 millón pasajeros. Lo que hicieron es trabaja con una aerolínea- por ejemplo, este año trabaja con Delta Airlines. Cada mes, Delta invita padres de niños con autismo a traer su niño al aeropuerto, dar una vuelta del aeropuerto y ver el avión para que pueden acostumbrarse al ruido, sonidos y luces. Entonces ellos saben cómo prepararse para las preocupaciones si planean un viaje largo o van a un lugar a otro lugar. Pues cada año traen más o menos 50 familias con autismo. Van al aeropuerto, hablan sobre autismo y lo que significa. Patrocinamos ellos estar aquí, estar en un avión y un piloto que tiene un hijo con autismo hablar sobre sus experiencias. Cuando Steve estaba hablando sobre las piezas de dinero, estaba pensando que es bueno tener más individuos que vuelen con discapacidades, pero quieren asegurar que todo el mundo tiene la habilidad volar y ganar dinero para el aeropuerto, pero no es la meta final. La meta final es asegurar que el público que viaja- incluyendo ellos con discapacidad tienen la oportunidad vivir una vida normal como el resto del mundo.

Hacen lo mismo para los individuos ciegos. Hay una agencia para ciegos en Atlanta. Es un grupo de voluntarios que traen sus estudiantes al aeropuerto. Les enseñan como trasladar el aeropuerto. Hay una asociación de perros lazarillos que hacen la misma cosa con la oficina de alianzas con organizaciones sin fines de lucro. Tienen individuos con discapacidades que son voluntarios para el aeropuerto. Actualmente Steve ha contratado individuos con discapacidades servir el público porque quiere asegurar que individuos con discapacidades que caminan en el aeropuerto pueden decir que si se pueden. Es como las alianzas funcionan.

Ahorita vamos hablar sobre animales de apoyo emocional y animales de servicio. ¿Hay una regla general que el aeropuerto sigue? Se parece que sería un cambio en esa situación.

Es una posición desafortunada estar en. Especialmente para los individuos que tienen una necesidad cierta para los animales de servicio, pero devolvemos a la llave educativa. La mayoría de personas que dicen que tienen un animal de servicio en la experiencia de Steve, en realidad no lo tienen. Puede ir en línea y compra un boleto para un animal de apoyo emocional porque hay requisitos de las aerolíneas para documentación de animales de apoyo emocional. Hay dos cuestiones que se puede preguntar sobre animales de servicio. ¿Es su mascota? ¿Cuáles servicios o beneficios

proveen el animal a usted? Se puede preguntar sobre el animal, pero nada sobre la discapacidad del individuo.

Cuando preguntan las mencionados, van a saber si o no es un animal de servicio. También hacen entrenamiento sobre la conducta de animales porque animales de servicio- perros y caballos miniaturas- son entrenados. Son certificados y sabemos cómo les portan bien porque los vemos en el aeropuerto. No van a correr y no les portan mal. Si un animal de servicio está corriendo, el equipo guarda el derecho pedir el animal de servicio salir el aeropuerto.

Hay problemas que encontramos hoy en día sobre individuos que trajeron sus mascotas al aeropuerto dijeron que son animales de servicio y después hubo pasajeros o trabajadores que fueron mordidos o dañados cuando actualmente hay una queja porque hay gente que piensa que sepa la ley, pero en realidad no lo sabe. El aeropuerto descubre que están usando la ley y pagan una tarifa de \$150 a las aerolíneas para transportar su animal o mascota desde un lugar a otro sin siguiendo el proceso legal. Hoy en día el Departamento de Justicia y la FAA está finalizando lo que significa porque sería un periodo entregar comentarios y las aerolíneas han establecido regulaciones nuevas. Es un detrimento a los individuos con animales de servicios ciertos y tienen que cargar el choque de las preguntas sobre animales de servicio y es muy desafortunado pero los aeropuertos están trabajando asegurar que hay maneras resolver el problema que tenemos.

Es importante saber que el Departamento de Justicia y la FAA están trabajando juntos crear un juego de reglas definidas porque hoy en día hay mucha confusión. ¿Cuáles desafíos futuros se ve para accesibilidad en el aeropuerto y como se parece para Hartsfield Jackson?

Steve no ve ningún desafío. En realidad, lo que ve es oportunidades buenas para individuos con discapacidades que por lo menos en los Estados Unidos tienen acceso a los aeropuertos. Con las nuevas tecnologías inventados que tenemos hoy en día, estamos construyendo edificios y aeropuertos nuevos en los Estados Unidos. Cuando los jefes grandes pueden ganar premios y pueden decir que ya lo hicieron pues los otros aeropuertos en los Estados Unidos van a seguir. Como son líderes en la industria, están analizando cada oportunidad hacerlos mas accesibles. Cuando construyen un garaje de estacionamiento, hay más espacios accesibles que lo mínimo requiere porque les dan cuenta que la población está envejeciendo. Reconocen que hay más personas que identifican que tienen una discapacidad. El futuro se parece muy brilla en el aeropuerto de Steve. Ya lo sabe porque el liderazgo de la Ciudad de Atlanta y el Aeropuerto Internacional de Hartsfield Jackson es importante que ellos sirven todos igualmente y los incluyen ellos con discapacidades. Steve dice que siempre hay el

desafío de educación pública pero el futuro se parece muy positiva porque ponen la accesibilidad arriba en lugar primero.

Es fantástico que el Aeropuerto Internacional de Hartsfield Jackson ve el requisito tan el mínimo y que ellos van más allá de las necesidades comunitarias. También mencionaron que la nueva tecnología es una oportunidad nueva. Es muy emocionada y el aeropuerto de Atlanta es un gran ejemplo y líder en accesibilidad al aeropuerto para los otros aeropuertos.