



Atendo

Atenció a persones
amb discapacitat

) *renfe*

Un servei d'atenció
a les persones



Guia de servei **ATENDO**



ATENDO és un servei
per a les PERSONES

ATENDO et facilita
el viatge



Presentació

Renfe sap que totes les persones que viatgem som diferents:

- Uns viatgers són independents i viatgen sense dificultat.
- D'altres van en cadira de rodes, caminen amb bastó o crosses.
- Hi ha persones que tenen dificultats de visió o d'oïda.
- Algunes persones viatgen amb gos guia o d'assistència.
- Altres persones es poden desorientar a les estacions.

Per això, **Renfe** ha pensat en totes les persones, i en allò que els pot servir d'ajuda, com ara:

- Acompanyar els viatgers amb dificultats dins de les estacions.
- Ajudar a pujar i baixar del tren quan ho sol·licitin.
- Reservar un lloc dins del tren per a les persones que viatgen en cadira de rodes.

Renfe ha ideat un **servei d'atenció per als viatgers amb necessitats de suport o amb discapacitat.**

Aquest servei es diu **ATENDO**.

Què és el servei **ATENDO**?

ATENDO és el conjunt de tots els ajuts personals que ofereix **Renfe** als viatgers amb necessitats de suport.

ATENDO és un servei gratuït.



El servei **ATENDO** facilita el viatge a les persones amb discapacitat, a la gent gran i a les que tenen problemes de mobilitat.

Les persones de **ATENDO** t'informen i t'acompanyen, t'ajuden a pujar i baixar del tren, i t'indiquen el seient.



ATENDO és un servei que s'ofereix en els trens de mitjana i llarga distància.



El personal del tren està sempre a disposició per ajudar-te si ho necessites.

Quines ajudes ofereix el servei ATENDO?

Quan sol·licitis el servei ATENDO has d'informar de tot allò que necessitis, així et podem ajudar de la millor manera possible.

1

Si vas en cadira de rodes però vols utilitzar un seient:

- Has d'avisar ATENDO perquè ho tinguin en compte.
- Tingues present que la cadira de rodes s'ha de poder tancar o plegar per facilitar-ne el transport.

2

Si tens altres dificultats de mobilitat:

Pots sol·licitar una cadira de rodes a ATENDO per moure't per l'estació i rebre ajuda per pujar i baixar del tren.

3

Si tens una discapacitat auditiva:

Pots sol·licitar ajuda tècnica per facilitar-te la comunicació.

4

Si tens una discapacitat visual:

Pots sol·licitar acompanyament per desplaçar-te per l'estació, per pujar i baixar del tren, o per trobar el teu seient.

5

Si tens una discapacitat intel·lectual o dificultats de comprensió:

Pots sol·licitar que t'orientin i t'acompanyin per l'estació fins al seient del tren.

6

Si viatges amb un acompanyant o amb una persona de suport:

Ho has de comunicar a ATENDO.

7

Si vas amb gos guia o d'assistència:

Ho has de comunicar a ATENDO.



Quines són les estacions amb servei ATENDO?

La llista d'estacions que tenen el servei ATENDO es pot veure a la pàgina www.renfe.com o www.adif.es

Hi ha estacions amb **Assistència Permanent**.

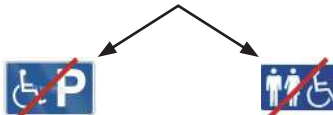
Aquestes estacions sempre tenen personal per donar el servei ATENDO.

El servei ATENDO està sempre disponible durant l'horari d'obertura de l'estació.

Hi ha estacions amb **Assistència Puntual**.


Aquestes estacions són les que només tenen el servei ATENDO quan se sol·licita.


- En la majoria d'estacions hi ha aparcament per als cotxes de les persones amb mobilitat reduïda, i lavabos adaptats.
- A la llista veuràs informació de les estacions que **NO** ofereixen aquests serveis.



Comprova que les estacions de què surts i a les que arribes tenen servei **ATENDO**.

• Estacions amb **Assistència Permanent**

- A Coruña
- Alicante
- Albacete los Llanos
- Alcázar de San Juan
- Algeciras
- Almería Estación Intermodal
- Antequera Santa Ana
- Ávila 
- Badajoz
- Barcelona Estació de França
- Barcelona Sants
- Bilbao Abando Indalecio Prieto
- Burgos Rosa de Lima
- Cáceres
- Cádiz
- Calatayud
- Camp de Tarragona
- Cartagena
- Castellón
- Ciudad Real - Central
- Córdoba
- Cuenca Fernando Zóbel
- Figueres Vilafant
- Gijón
- Girona
- Granada
- Guadalajara - Yebes
- Huelva
- Huesca
- Irún
- Jaén
- Jerez de la Frontera
- Lleida-Pirineus
- León
- Linares Baeza
- Logroño

- Lugo 
- Madrid Atocha Cercanías
- Madrid Chamartín
- Madrid Puerta de Atocha
- Málaga María Zambrano
- Mérida
- Miranda de Ebro
- Monforte de Lemos
- Murcia del Carmen
- Ourense / Orense
- Oviedo
- Palencia
- Pamplona – Iruña
- Pontevedra
- Puente Genil - Herrera
- Puertollano – Alta Velocidad
- Salamanca
- San Fernando Bahía Sur
- San Sebastián - Donostia
- Santander
- Santiago de Compostela
- Segovia Guiomar
- Sevilla Santa Justa
- Tarragona 
- Teruel
- Toledo
- Valladolid Campo Grande
- Valencia Joaquín Sorolla - Alta Velocidad
- Valencia Estació Nord
- Vigo Urzaiz
- Vitoria - Gasteiz
- Zaragoza - Delicias

• Estacions amb **Assistència Puntual**

- Almansa
- Astorga
- Balsicas - Mar Menor
- Benicarló - Peñíscola
- Benicassim 
- Bobadilla
- Briviesca
- Calahorra
- Castejón de Ebro
- Cortes de Navarra
- Cuenca 
- Cullera
- Daimiel
- Elda - Petrer
- El Puerto de Santa María
- Espeluy
- Ferrol
- Figueres
- Flaça 
- Gandía
- Játiva - Xátiva
- L'Aldea Amposta 
- La Palma del Condado 
- Lebrija
- Manzanares
- Mataporquera
- Medina del Campo
- Mieres Puente 
- Montijo
- Montilla
- Navalморal de la Mata
- O Barco de Valdeorras
- Oropesa de Toledo
- Peñaranda de Bracamonte 
- Ponferrada
- Port Aventura 

- Portbou
- Requena Utiel (Alta Velocidad)
- Reus 
- Ronda
- Sagunto
- Sahagún 
- Sarria
- Socuéllamos
- Soria
- Tafalla
- Torredembarra  
- Tortosa 
- Tudela de Navarra
- Universidad de Rabanales 
- Veguellina
- Vigo Guixar
- Villacañas
- Villagarcía de Arousa
- Villalba de Guadarrama 
- Villanueva de Córdoba -
- Los Pedroches
- Villanueva de la Serena
- Villasequilla 
- Villena
- Villena Alta Velocidad 
- Vinaróz – Vinarós
- Zamora

Pots buscar
la teva estació
en aquest mapa

Mapa d'estacions amb servei **ATENDO**



- Estacions amb **Assistència Permanent**
- Estacions amb **Assistència Puntual**

Com sol·licito el servei ATENDO?

El servei ATENDO el pots sol·licitar de diferents maneres:

- **Quan compris el bitllet.**
- Trucant al **número de telèfon** 912 140 505.
- Utilitzant l'**aplicació** de telèfon mòbil de Renfe Atendo (App).

Quan sol·licitis el servei ATENDO has de saber si l'estació té **Assistència Permanent** o **Puntual**.

Si l'estació té **Assistència Permanent** has de ser al lloc de trobada **30 minuts abans** de l'hora de sortida del tren.



Si l'estació té **Assistència Puntual** has de sol·licitar el servei ATENDO **com a mínim 12 hores** abans de la sortida del tren.

Renfe et recordarà
la sol·licitud d'assistència
2 dies abans de viatjar.

Rebràs un missatge de text
al telèfon mòbil per recordar-te
el servei d'assistència.

En el missatge de text, ATENDO
t'indicarà el **lloc de trobada**
on has d'acudir.



Hi ha diversos **llocs de trobada** on et poden citar segons l'estació de què es tracta.

- Al **Centre de Serveis al Client**
- A l'oficina del **Centre ATENDO**



- A l'oficina de **Venda de Bitllets i Atenció al Client**



Tinc algun avantatge per viatjar?

- A Renfe pots comprar una targeta de descompte que es diu **Targeta Daurada**.
- Per aconseguir aquesta targeta has de tenir una discapacitat igual o superior al 65 %, ser pensionista per invalidesa, o tenir més de 60 anys.
- Si demanes la **Targeta Daurada amb Acompanyant**, les dues persones tindreu el mateix descompte quan viatgeu juntes.
- Amb la Targeta Daurada es fa un descompte entre el 25 i el 40 per cent en el preu del bitllet de tren.
- Els descomptes depenen del tren i del dia de la setmana en què es viatja.



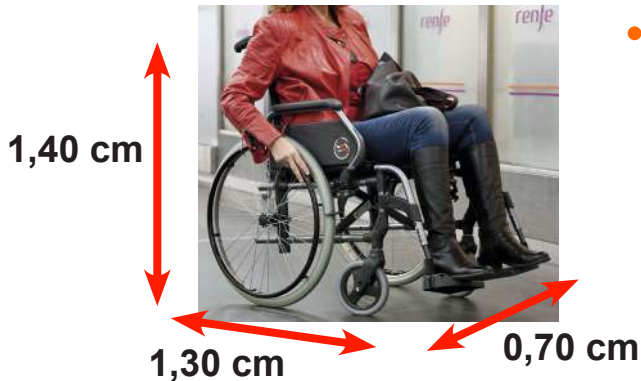
Què he de tenir en compte abans de viatjar?

- Quan hagi de viatjar, pots comprar el bitllet per **Internet**, a la pàgina www.renfe.com, **estacions de tren, agències de viatge**, o trucant al **telèfon 912 140 505**.
- L'estació de què surts i l'estació a què arribes han d'aparèixer al mapa d'estacions amb servei **ATENDO**.
- Porta una sola maleta i comprova que pesa menys de **25** quilos.



Sol·licita el servei **ATENDO** en el moment que compres el bitllet.

- Si necessites ajuda per comunicar-te, per menjar o beure, o per anar al lavabo, és millor que viatgis amb un acompanyant o amb una persona de suport.
- Si tens problemes per entendre les indicacions de seguretat del personal del tren, és necessari que viatgis acompanyat.



- Si viatges en cadira de rodes, la cadira ha de tenir una mida adequada perquè càpiga al tren.

No totes les cadires de rodes hi caben bé.

- Si viatges en cadira de rodes i tens un seient al tren, **la teva cadira s'ha de poder plegar** perquè es pugui guardar bé.



Què és la Plaça H?

La Plaça H és el lloc del tren reservat per viatjar en la cadira de rodes pròpia, sense necessitat d'ocupar un seient.



Els trens tenen habitualment Plaça H a la **classe Preferent** o a la **classe Turista**.

- La **classe Preferent** dels trens és una zona en què s'ofereixen més serveis als viatgers.
- La **classe Turista** és una zona més senzilla i econòmica.

Si un tren només té Plaça H de **classe Preferent**, pagaràs el preu de **classe Turista**.

La Plaça H es reserva en el moment de la compra del bitllet.

Altres informacions d'interès

Et pots adreçar a l'OFICINA CENTRAL ATENDO si tens algun problema, i també en aquests casos especials:

- Si necessites viatjar en una cadira de rodes de mida especial.
- Si has de viatjar fora d'Espanya.
En aquest cas has de sol·licitar l'assistència **2 dies** abans de la data del viatge.
- Si viatges en grup.

OFICINA CENTRAL ATENDO

Lloc: Estació Madrid Atocha Cercanías.

Horari de 6:00 del matí a 12 de la nit

Telèfons d'atenció: 91 774 40 40

Correu electrònic: oca.accesibilidad@renfe.es

Informació per Internet: www.renfe.com

Recorda



- Sol·licita el servei **ATENDO** en el moment de la compra del bitllet.
- En el cas d'alguna incidència **ATENDO** està pendent de tu.
- Has de ser al lloc de trobada **30 minuts abans** de l'hora de sortida del tren.
- **ATENDO** és un servei que s'ofereix en els trens de mitjana i llarga distància.
- **ATENDO** és un servei que **NO** s'ofereix en els trens de rodalies.

ATENDO et facilita el viatge.

Direcció, Adaptació a Lectura Fàcil, Edició i Maquetació:

- ACCEDES. Entornos y Servicios Accesibles S.L.



Validació:

- ASPACEN-Ayuntamiento de Tres Cantos.



- Associació Lectura Fàcil

Aquest document segueix les pautes internacionals de Lectura Fàcil de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i Inclusion Europe en quant al llenguatge, el contingut i la forma.

L'ha validat l'Associació Lectura Fàcil, que li ha atorgat el seu logo. Per a més informació www.lecturafacil.net



Impremta:

- AFANIAS. Industrias Gráficas y Manipulados S.L.U.



Fotografia:

- Renfe.



Aquesta guia ha estat realitzada amb criteris
d'**Accessibilitat Universal i Disseny per a Tothom.**



renfe
Atendo) 



CERMI
COMITÉ ESPAÑOL
DE REPRESENTANTES
DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD