



Atendo

atención a personas
con discapacidad

) *renfe*

Un servicio
para las personas



Guía del servicio **ATENDO**



ATENDO es un servicio
para las PERSONAS

ATENDO te facilita tu viaje



Presentación

En **Renfe** saben que todas las personas que viajamos somos diferentes:

- Unos viajeros son independientes y viajan sin dificultad.
- Otros van en silla de ruedas, caminan con bastón o muletas.
- Hay personas que no ven o no oyen bien.
- Algunas personas viajan con perro guía o de asistencia.
- Otras personas se pueden desorientar en las estaciones.

Por eso, en **Renfe** han pensado en todas las personas y en lo que les puede servir de ayuda en su viaje, como por ejemplo:

- Acompañar a los viajeros con dificultades dentro de las estaciones.
- Ayudar a subir y bajar del tren cuando lo soliciten.
- Reservar un lugar dentro del tren para las personas que viajan en su silla de ruedas.

Renfe ha ideado un **servicio de atención para sus viajeros con necesidades de apoyo o con alguna discapacidad.**

Este servicio se llama **ATENDO**.

¿Qué es el servicio ATENDO?

ATENDO es el conjunto de todas las ayudas personales que ofrece **Renfe** a sus viajeros con más necesidades de apoyo.

ATENDO es un servicio gratuito.



Con el servicio **ATENDO** se facilita el viaje a las personas con discapacidad, a los mayores y a los que tienen problemas para moverse.

Las personas de **ATENDO** te informan y acompañan, te ayudan a subir y bajar del tren y te indican tu asiento.



ATENDO es un servicio que se ofrece en los trenes de media y larga distancia.



El personal del tren está siempre a tu disposición para ayudarte si lo necesitas.

¿Qué ayudas ofrece el servicio ATENDO?

Al solicitar el servicio ATENDO debes informar sobre lo que necesitas, así podremos ayudarte de la mejor manera posible.

1

Si vas con tu silla de ruedas y quieres viajar en un asiento:

- Debes avisarlo para que lo tengan en cuenta.
- Ten en cuenta que tu silla de ruedas debe poder cerrarse o plegarse para facilitar su transporte.

2

Si tienes otras dificultades de movilidad:

Puedes solicitar una silla de ruedas de ATENDO para ser trasladado por la estación y recibir ayuda para subir y bajar del tren.

3

Si tienes una discapacidad auditiva:

Puedes solicitar ayudas técnicas para una mejor comunicación.

4

Si tienes una discapacidad visual:

Puedes solicitar acompañamiento para desplazarte mejor por la estación, subir y bajar del tren, y encontrar tu asiento.

5

Si tienes una discapacidad intelectual o dificultades de comprensión:

Puedes solicitar que te orienten y acompañen por la estación hasta el asiento del tren.

6

Si vas con acompañante o persona de apoyo para hacer el viaje:

Debes informarlo.

7

Si vas con perro guía o de asistencia:

Debes informarlo.



¿Cuáles son las estaciones con servicio ATENDO?

La lista con las estaciones que tienen el servicio ATENDO se puede ver en la página web www.renfe.com o www.adif.es

Hay estaciones con **Asistencia Permanente**.

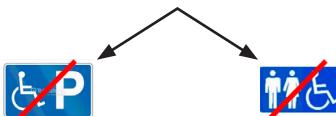
Estas estaciones siempre tienen personal para dar el servicio ATENDO.

El servicio ATENDO está disponible durante el horario de apertura de la estación.

Hay estaciones con **Asistencia Puntual**.

Estas estaciones son las que sólo tienen el servicio ATENDO cuando se solicita.

- En la mayoría de las estaciones hay aparcamiento para los coches de las personas con movilidad reducida y aseos adaptados.
- En la lista te informan de las que **NO** tengan estos servicios.



Comprueba que la estación de la que sales y a la que llegas tiene servicio **ATENDO**.

• Estaciones con **Asistencia Permanente**

- 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

• Estaciones con **Asistencia 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
- Oropesa de Toledo
- Peñaranda de Bracamonte 
- Plasencia
- Ponferrada
- Port Aventura  

- Portbou
- Redondela (Alta Velocidad)
- Requena Utiel (Alta Velocidad)
- Reus 
- Ronda
- Sagunto
- Sahagún 
- Sarria
- Socuéllamos
- Soria
- Tafalla
- Talavera de la Reina
- 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
- Villarrobledo
- Villasequilla 
- Villena
- Villena Alta Velocidad 
- Vinaróz – Vinarós
- Zamora

Puedes buscar
tu estación
en este mapa

¿Cómo solicito el servicio ATENDO?

El servicio ATENDO lo puedes solicitar de varias maneras:

- **Cuando compres el billete.**
- Llamando al número de **teléfono** 902 24 05 05.
- Usando la **aplicación** de teléfono móvil de Renfe Atendo (App).

Al solicitar el servicio ATENDO debes saber si la estación tiene **Asistencia Permanente** o **Puntual**.

Si la estación tiene **Asistencia Permanente** debes estar en el lugar de encuentro **30 minutos antes** de la hora de salida del tren.



Si la estación tiene **Asistencia Puntual** debes solicitar el servicio ATENDO **como mínimo 12 horas** antes de la salida del tren.

Renfe te recordará
tu solicitud de asistencia
2 días antes de viajar.

Recibirás un mensaje de texto
en tu teléfono móvil para recordarte
el servicio de asistencia.

En el mensaje de texto, ATENDO
te indicará el **lugar de encuentro**
donde debes acudir.



Hay varios **lugares de encuentro** donde te pueden citar según de la estación que se trate.

- En el **Centro de Servicios al Cliente**



- En la oficina del **Centro ATENDO**



- En la oficina de **Venta de Billetes y Atención al Cliente**



¿Tengo alguna ventaja a la hora de viajar?

- En Renfe puedes comprar una tarjeta de descuento que se llama **Tarjeta Dorada**.
- Para conseguir esta tarjeta tienes que tener una discapacidad igual o superior al 65 por ciento, ser pensionista por invalidez, o también tener más de 60 años.
- Si pides la **Tarjeta Dorada con Acompañante**, los dos tendréis el mismo descuento al viajar juntos.
- Con la Tarjeta Dorada se hace un descuento entre el 25 y el 40 por ciento en el billete de tren.
- Los descuentos dependen del tren y el día de la semana en el que se viaje.



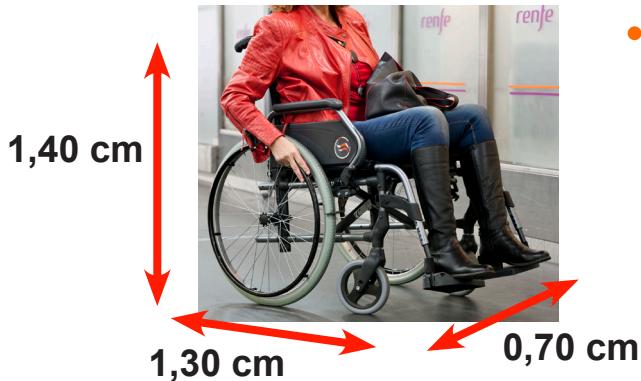
¿Qué tengo que tener en cuenta antes de viajar?

- Cuando vayas a viajar puedes comprar tu billete por **internet** en la página web www.renfe.com, **estaciones de tren, agencias de viaje**, o llamando al **teléfono 902 24 05 05**.
- La estación desde la que sales y a la que llegas tienen que aparecer en el mapa de estaciones con servicio **ATENDO**.
- Lleva una sola maleta y comprueba que pesa menos de **25** kilos.



Solicita el servicio **ATENDO** en el momento de la compra de tu billete.

- Si necesitas ayuda para comunicarte, para comer, para beber, o para ir al aseo es mejor que lleves un acompañante o persona de apoyo.
- Si tienes problemas para entender las indicaciones de seguridad del personal del tren es necesario que viajes acompañado.



- Si llevas silla de ruedas, ésta tiene que tener un tamaño adecuado para que quepa en el tren.

No todas las sillas de ruedas caben bien.

- Si llevas silla de ruedas y viajas sentado en un asiento del tren, **tu silla tiene que poder cerrarse** para que se pueda guardar bien.



¿Qué es la Plaza H?

La Plaza H es el lugar reservado dentro del tren para viajar en la propia silla de ruedas sin ocupar un asiento.



En los trenes, lo habitual, es que tengan Plaza H en la **clase Preferente** o en la **clase Turista**.

- La **clase Preferente** de los trenes es una zona en la que se ofrecen más servicios a sus viajeros.
- La **clase Turista** es una zona más sencilla y económica.

Si un tren sólo tiene plaza H en la **clase Preferente** pagarás el precio de **clase Turista**.

La Plaza H se reserva en el momento de la compra del billete.

Otras informaciones de interés

Te puedes dirigir a la OFICINA CENTRAL ATENDO si tienes algún problema y también en estos casos especiales:

- Cuando necesites viajar en una silla de ruedas de tamaño especial.
- Cuando vayas a realizar un viaje fuera de España.
En este caso debes solicitar la asistencia **2 días** antes de la fecha del viaje.
- Cuando realices un viaje en grupo.

OFICINA CENTRAL ATENDO

Lugar: Estación Madrid Atocha Cercanías.

Horario de 6:00 de la mañana a las 12 de la noche

Teléfonos de atención: 91 774 40 40

Correo electrónico: oca.accesibilidad@renfe.es

Información por internet: www.renfe.com

Recuerda



- Solicita el servicio **ATENDO** en el momento de la compra de tu billete.
- En caso de alguna incidencia **ATENDO** está pendiente de ti.
- Debes estar en el lugar de encuentro **30 minutos antes** de la hora de salida del tren.
- **ATENDO** es un servicio que se ofrece en los trenes de media y larga distancia.
- **ATENDO** es un servicio que **NO** se ofrece en los trenes de cercanías.

ATENDO te facilita tu viaje.

Dirección, Adaptación a Lectura Fácil, Edición y Maquetación:

ACCEDES. Entornos y Servicios Accesibles S.L.



Validación:

Plena Inclusión Madrid.

Fundación Aprocor.

ASPACEN-Ayuntamiento de Tres Cantos.



Imprenta:

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



Fotografía:

Renfe.



Esta guía ha sido realizada con criterios
de **Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.**

