

## GUÍA 2

### Servicios de SF Access

Reservas de SF Access y Where's My Ride

1-415-285-6945

Administración Principal SF Paratransit

1-415-351-7000

TTY 1-415-351-3942

[www.sfparatransit.com](http://www.sfparatransit.com)

## Índice

Introducción .....	2
Programación de un viaje.....	2
Número de teléfono para llamar .....	3
Tiempo de viaje .....	3
Tarifas .....	4
Asistentes .....	4
Acompañantes.....	4
Transporte de niños.....	5
Cancelaciones de viajes .....	5
Cancelaciones de viajes excesivas .....	5
Solicitudes y cambios de viajes en el mismo día .....	5
Procedimientos de recogida y bajada.....	6
SF Access TripInfo Line .....	7
Contáctenos.....	8
Información adicional .....	8

## Introducción

Esta Guía del Pasajero de SF Access proporciona información para usuarios inscritos en el programa de SF Access. Sírvase leer esta guía junto con la Guía del Pasajero 1 de Paratransito. La guía 1 contiene más información sobre normas de paratransito y el programa en general.

El programa SF Access ofrece de servicios de transporte en camioneta compartida puerta a puerta para personas que no pueden usar de manera independiente los autobuses, trenes tranvías accesibles de Muni, a veces o todo el tiempo debido a su discapacidad.

Estos servicios están diseñados para satisfacer los requisitos de paratransito de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990.

## Programación de un viaje

Usted debe llamar y hacer una reserva para servicios de SF Access al menos el día anterior al que necesita un viaje, o hasta siete días por adelantado. Las reservas se aceptan los siete días de la semana, entre las 7 am y las 6 pm. Recuerde: usted debe llamar a más tardar a las 6 pm de la noche anterior al día en que necesita el servicio. Una vez que su reserva ha sido confirmada, el agente de reservas le dará un número de reserva.

Al llamar para hacer una reserva de viaje, por favor tenga lista la siguiente información:

- Su número de ID de paratransito o su nombre completo
- La dirección de su casa
- La dirección del lugar donde lo pasarán a buscar, incluyendo número de calle, nombre de la calle, nombre del edificio (como “Western Medical Clinic” o “Bay Bank”), número de suite (si lo conoce), código postal, código de entrada para cualquier entrada de seguridad y número de teléfono
- El horario en que desea que lo pasen a buscar u hora de la cita (si necesita llegar antes de una hora determinada)
- Su horario de retorno requerido, si programa un viaje de ida y vuelta
- La dirección de bajada, incluyendo número de calle, nombre de la calle, número de suite, código postal y número de teléfono de su lugar de destino (por ejemplo, el número de teléfono del consultorio de su médico)

Alerte al agente de reservas si:

- Necesita llegar a su lugar de destino a un cierto horario (horario de cita)

- Planea hacer un viaje con múltiples tramos
- Va a usar una silla de ruedas u otro dispositivo para movilizarse
- Va a llevar un animal de servicio
- Va a estar acompañado por un asistente y/o algún acompañante
- Desea recibir una llamada de SF Access TripInfo (vea la sección SF Access TripInfo en la página 7 por más información)
- Hay alguna otra información que cree que el conductor de paratransito debería tener para ayudarlo a viajar de manera segura y oportuna.

Cuando llame para programar su viaje, el agente de reservas puede tener que pedirle que cambie el horario en que desea que lo pasen a buscar para poder acomodar su solicitud de viaje. La ADA nos permite negociar un horario de recogida revisado con usted que podría ser hasta una hora antes o después del horario en que pidió que lo pasen a buscar. No obstante, si nos da un hora de cita fija, solo negociaremos hasta una hora antes del tiempo de recogida necesario. Usted debe hacer todos los cambios de horarios con el agente de reservas. Por favor, no le pida al conductor que cambie su viaje de retorno, lugar u horario.

### **Número de teléfono para llamar**

Para reservas de SF Access y consultas de Where's My Ride, por favor llame a:

**1-415-285-6945**

Si experimenta una emergencia potencialmente mortal, siempre llame al 9-1-1. SF Paratransit no brinda servicio para emergencias potencialmente mortales.

### **Tiempo de viaje**

Si va a una cita, dígame al agente de reservas a qué hora debe llegar al lugar de destino, con un margen de al menos quince minutos antes de la hora de la cita en caso de demoras no previstas. Esto le permite al agente determinar un horario adecuado para que lo pasen a buscar. Por favor, recuerde que todos los servicios son de 'recorrido compartido', lo que significa que otros pueden estar viajando en el vehículo con usted. Tenga a bien anticipar paradas para que otros pasajeros suban y bajen. Un viaje en paratransito lleva aproximadamente el mismo tiempo que un viaje en un autobús común de Muni, incluyendo subirse y bajarse del autobús y el tiempo para trasbordo. Los servicios de SF Access no están diseñados para seguir una ruta directa entre el lugar donde lo pasan a buscar y el lugar de bajada.

Si usa medicación, le sugerimos que la lleve consigo en caso de que se demore su viaje.

### **Tarifas**

El servicio de SF Access cuesta \$2.50 por un viaje de ida para un pasajero certificado. Todos los pasajeros deben pagarle al conductor al contado (cambio exacto solamente) o con un boleto de un viaje. El boleto de papel de un viaje cuesta \$2.50 cada uno y puede adquirirse en la oficina de SF Paratransit por una cantidad ilimitada. Estos boletos de un viaje no caducan. Al comprar boletos de viaje de SF Access por correo, disponga de tiempo suficiente para el correo postal para que distribuya los boletos. SF Paratransit no se responsabiliza por la pérdida o la demora de materiales enviados por correo. Las personas que deseen adquirir boletos de un viaje con sus teléfonos con acceso a internet pueden hacerlo usando la aplicación de MuniMobile. Para descargar la aplicación, busque MuniMobile en iTunes o GooglePlay y opte por la categoría SF Access al comprar boletos. Solo se aceptarán boletos de SF Access en Paratransito. Todas las tarifas de SF Access deben pagarse al abordar y están sujetas a cambios.

### **Asistentes**

Un asistente es alguien que proporciona asistencia que usted necesita para completar el viaje solicitado o en su lugar de destino. Generalmente, un asistente proporciona asistencia especializada que el conductor no puede brindar o asiste al pasajero con actividades de la vida diaria en el lugar de destino. Si usted cuenta con certificación de que necesita un asistente, el asistente puede viajar con usted sin cargo adicional. Cuando usted haga la reserva, por favor especifique si su asistente estará viajando con usted. El asistente puede viajar además de cualquier acompañante que pueda ir con usted. Tanto los asistentes como los acompañantes deben comenzar y finalizar su recorrido en la misma dirección que el pasajero certificado.

### **Acompañantes**

Como pasajero certificado, usted puede programar cuando hacer su reserva de viaje de llevar (1) acompañante o invitado con usted en cada viaje por \$2.50 por viaje, por acompañante. Los pasajes para acompañantes también pueden pagarse usando boletos de viaje que se pueden adquirir en la oficina de SF Paratransit o a través de la aplicación de MuniMobile. Más de un acompañante que paga un pasaje puede agregarse a su viaje solamente el mismo día, si hay espacio disponible. Tenga a bien consultar con un agente de reserva el día del servicio para determinar si se pueden hacer estos arreglos.

## **Transporte de niños**

Los niños de cinco años de edad y mayores pueden viajar sin un adulto acompañante solamente si puede demostrarse que podrían usar transporte público de manera independiente si no estuvieran impedidos por su discapacidad. Los niños que son pasajeros registrados deben pagar tarifa completa, y todas las reglas que se aplican a los pasajeros adultos también se aplican a los niños. Los niños que viajan como acompañantes también deben pagar la tarifa completa en SF Access.

Si usted va a viajar con un niño menor de 8 años que mide menos de 4 pies y 9 pulgadas de estatura, debe proporcionar el asiento de seguridad para niños y debe colocarlo correctamente al niño en el mismo en conformidad con las leyes de California. Todo asiento para niños que se use en SF Paratransit debe reunir los criterios de seguridad del estado de California para un niño de esa talla y edad. El conductor proporcionará asistencia si es necesario.

## **Cancelaciones de viajes**

Cancele siempre un viaje programado en cuanto sepa que no necesitará ese viaje. Si no cancela, o si cancela el viaje con menos de dos horas antes del viaje programado, se lo podría considerar como 'inasistencia'. Si incurre en una cantidad excesiva de inasistencias o cancelaciones de viajes confirmadas, se le podría suspender el servicio.

Vea la Guía del Pasajero 1 por más información sobre inasistencias y suspensiones.

## **Cancelaciones de viajes excesivas**

Por favor no programe un viaje simplemente para reservar un lugar en un vehículo por un posible uso y luego cancelar el viaje. Se determina que se ha incurrido en 'cancelaciones excesivas' cuando un pasajero establece un hábito de cancelaciones recurrentes o frecuentes a lo largo de un período de tiempo. Las cancelaciones excesivas resultarán en una advertencia y, si se continúan, podrían resultar en la suspensión de servicios. Se advertirá a los pasajeros antes de cualquier suspensión del servicio.

## **Solicitudes y cambios de viajes en el mismo día**

Se requiere que solicite un viaje al menos con un día de anticipación del día en que desea viajar. No obstante, una cantidad limitada de viajes en el "mismo día" pueden acomodarse cada día para ayudar a satisfacer necesidades imprevistas, como un viaje médicamente necesario no anticipado, incluyendo viajes para reparar dispositivos de movilidad. Tales pedidos no están garantizados. Se les dará prioridad según el propósito del viaje y de la capacidad del proveedor de hacer

lugar al pedido. Si llama el día del servicio para cambiar su horario de recogida o de bajada o de dirección, ese cambio será considerado un pedido del "mismo día" y estará sujeto a estas reglas. Además, hay disponibles servicios de taxi para las necesidades de viaje del mismo día para aquellos que tienen una tarjeta de débito de taxi válida de SF Paratransit.

### **Procedimientos de recogida y bajada**

- Cuando llame para reservar un viaje, el agente de reservas le dará un horario de recogida 'prometido' o lo llamará de vuelta con un horario de recogida prometido. Usted debe estar listo para abordar el vehículo dentro de la 'ventana de recogida' de 20 minutos: desde cinco (5) minutos antes del horario de recogida prometido a quince (15) minutos después del horario de recogida prometido.
- El conductor siempre tratará de llegar dentro de la ventana de recogida de 20 minutos. Un viaje se considera a horario cuando llega para transportarlo dentro de esta ventana. Un viaje se considera demorado si llega fuera de esa ventana.
- Para evitar una inasistencia, usted debe reconocer la llegada del conductor y comenzar a subir al vehículo dentro de cinco (5) minutos de la llegada del conductor. Un conductor no se irá una vez que usted reconozca la llegada y comience a subir al vehículo aun si le lleva más de cinco (5) minutos, siempre y cuando el proceso de subir al vehículo haya comenzado dentro de estos cinco (5) minutos. En el caso de que el conductor llegue más temprano, usted no tiene que comenzar a subir al vehículo hasta cinco (5) minutos antes del horario de recogida prometido.
- Si el conductor no lo ve al llegar en el punto designado de recogida, el conductor intentará ubicarlo golpeando en su puerta, llamándolo por un intercomunicador o haciendo que el operador lo llame o lo contacto con un localizador.
- Si el conductor ha llegado dentro de la ventana de recogida y no puede encontrarlo dentro de los cinco (5) minutos de haber llegado, el conductor podría recibir instrucciones para continuar con su próxima parada programada.
- No hay garantía de que el conductor pueda regresar a recogerlo después de una inasistencia. Se le dará prioridad a los pasajeros en el horario, aunque el agente de reservas hará un esfuerzo para hacer que un conductor regrese por usted.

- Nuestra intención es nunca dejar abandonado a un pasajero que hemos transportado desde su hogar.
- Cuando suba al vehículo, esté preparado para presentar su identificación, pagar el pasaje y firmar la lista de pasajeros del conductor, si puede hacerlo. Si no puede firmar, el conductor indicará esto en la planilla del conductor.
- Los conductores no pueden perder la vista de sus vehículos. Un conductor no puede acompañarlo más allá del hall de entrada en la planta baja de ningún edificio. Los conductores no tienen autorización a ingresar a residencias privadas.

**Recuerde:**

- Usted no tiene que subir al vehículo antes del comienzo de su ventana de 20 minutos.
- El conductor que llega dentro de la ventana de recogida o más tarde siempre esperará cinco (5) minutos completos. Si el conductor llega antes de la ventana de recogida, el conductor esperará hasta el horario de recogida prometido antes de asignarle una inasistencia y continuar a su próximo destino.
- No se le asignará una inasistencia si usted rehúsa un viaje que llegó después de la ventana de 20 minutos.
- Si el vehículo de paratransito no ha llegado para el término de la ventana, llame al número de teléfono de ‘Where’s My Ride’ (1-415-285-6945) para informar un horario de llegada atrasado y obtener asistencia adicional.
- Si su viaje se ha atrasado por más de 30 minutos, lo alentamos a que también llame a la oficina de SF Paratransit al 1-415-351-7052 para presentar una queja.

**SF Access TripInfo Line**

SF Paratransit ha introducido SF Access TripInfo Line para proporcionar Recordatorios de Viaje automatizados por teléfono el día anterior a su viaje programado y Actualizaciones de Llegada Inminente el día del servicio.

**Recordatorios de Viaje el día anterior**

*¿Le gustaría que le recordáramos del viaje que tiene programado?*

La SF Access TripInfo Line puede llamarlo la noche anterior antes de su viaje para recordarle del viaje que tiene programado.

**Actualizaciones de Llegada Inminente el día del servicio**

*¿Se pregunta si su camioneta será puntual?*

La SF Access TripInfo Line puede llamarlo 10 minutos antes de su horario de recogida prometido para informarle si la camioneta será puntual o si está atrasada. En el caso de un atraso, deseamos que estamos al tanto de ello y le daremos un nuevo horario estimado de llegada de la camioneta.

### **Cómo funciona**

Usted puede elegir qué tipos de llamadas le gustaría recibir para todos sus viajes de SF Access, tanto si está haciendo un viaje de una única vez o si tiene un viaje de suscripción.

Cuando llame para hacer su reserva de viaje con SF Access, le preguntaremos si le gustaría recibir una llamada de Recordatorio de Viaje la noche anterior a su viaje y una llamada de Actualización de Llegada Inminente el día de su viaje.

- Si usted solicita una llamada de "Recordatorio de Viaje", espere la llamada recordatoria el día anterior a su viaje programado entre las 6:00 pm y las 9:00 pm. La llamada se hará al teléfono de la casa que nos proporcionó cuando se inscribió en nuestro programa a menos que usted indique que llamemos a un número diferente.
- Las llamadas de "Actualización de Llegada Inminente" se hacen 10 minutos antes del horario de recogida prometido el día de su viaje. Esta llamada se hace al número telefónico que usted indique. Si no indica un número, lo llamaremos al número de la casa que haya proporcionado.

Si usted no está disponible para contestar el teléfono la SF Access TripInfo Line dejará un mensaje en su sistema de correo de voz o contestador telefónico.

Todas las SF Access TripInfo se reproducirán dos veces, de modo que si se perdió algo de información en el primer mensaje, quédese en línea y el mensaje se repetirá.

Para hacer cambios a la información de TripInfo para viajes de suscripción actuales o nuevos, sírvase llamar a Reservas al 1-415-285-6945.

### **Contáctenos**

Para programar un viaje nuevo de SF Access y solicitar llamadas de TripInfo, sírvase llamar a Reservas al 1-415-285-6945. Si tiene preguntas generales acerca de SF Access TripInfo Line, sírvase llamar a SF Paratransit al 1-415-351-7052.

### **Información adicional**

La Guía 1, *Guía del Pasajero para San Francisco Paratransit*, brinda información importante sobre el servicio de suscripción, paquetes de transporte, equipamiento de movilidad, equipamiento de soporte vital y responsabilidades del Pasajero/Conductor. Por favor lea las Guías 1 y 2 con cuidado antes de usar los servicios de SF Access.

## Gracias y disfrute su viaje.

This Guide is available in accessible formats.

Esta información esta disponible en español.

此信息以中文提供.

Эту информацию вы можете получить на русском языке.

1-415-351-7000

 311 Free language assistance

免費語言協助 / Ayuda gratuita con el idioma /

Бесплатнаяпомощьпереводчиков /

TrợgiúpThôngdịchMiễnphí / Assistenza linguistica gratuita

/ Assistance linguistique gratuite / 無料の言語支援 /

무료 언어 지원 / مجانية لغوية مساعدة /

ความช่วยเหลือทางภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

Julio de 2017