

# Guía del pasajero de San Francisco Paratransit


## GUÍA 1

Esta Guía está disponible en formatos accesibles.

Comuníquese con SF Paratransit al

1-415-351-7000

TTY (teleimpresora) 1-415-351-3942

 **415.351.7000** : Free language assistance / 免費語言協助 / Ayuda gratis con el idioma /  
Бесплатная помощь переводчиков

## **Bienvenido a San Francisco Paratransit**

SF Paratransit es un programa de vehículos y taxis para personas que no pueden utilizar el transporte público por sus propios medios debido a una discapacidad o enfermedad discapacitante. Desde 1990, la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) ha requerido que todas las agencias de transporte público brinden servicios de paratransito a toda persona discapacitada que reúna los requisitos necesarios. El San Francisco Municipal Transportation Agency (SFMTA), ha brindado servicios de paratransito desde 1978, antes de que la ADA lo requiriese. SFMTA contrata a un “Agente de paratransito” para que administre el servicio, y quien, a su vez, contrata a empresas de vehículos y taxis para proporcionar servicios de transporte.

## **Proporcionamos tres tipos principales de servicios:**

### **SF Access**

SF Access es un servicio pre-programado de camioneta, en conformidad con ADA, que proporciona transporte puerta a puerta a los viajeros elegibles según ADA. SF Access es un servicio de viajes compartidos. Usted debe hacer su reservación de uno a siete días antes del día de su viaje y el servicio será programado dentro de una hora de la hora a la que pidió que le recogieran. Para más información acerca de SF Access, Vea la Guía del viajero 2.

El taxi de paratransito es un servicio de taxi para el público general, de acera a acera, proporcionado a los viajeros elegibles según ADA. No es un servicio ADA, pero muchos viajeros piensan que cubre mejor sus necesidades de transporte. Para más información acerca del servicio de taxi, por favor vea la Guía del viajero 3.

### **Servicio GroupVan**

Group Van es un servicio pre-programado de camioneta que proporciona transporte puerta a puerta a grupos de viajeros elegibles según ADA para asistir a programas participantes de la agencia, como Adult Day Health Care, centros de ancianos, o lugares protegidos de trabajo.

**También proporcionamos otros dos servicios para ancianos y personas con discapacidades**

## **Servicio Shop-a-Round**

Shop-a-Round es un servicio de ida y vuelta en camioneta muy conveniente, de bajo costo, que facilita el ir a comprar comestibles. El servicio ofrece asistencia personalizada no disponible en Muni a personas con discapacidades y ancianos de 65 años o más. También se dispone de un servicio limitado de taxi Shop-a-Round.

## **Van Gogh Shuttle**

El servicio de ida y vuelta Van Gogh proporciona transporte a salidas sociales, actividades culturales y eventos públicos. Cada viaje es organizado mediante un coordinador y hay que solicitarlo con siete (7) días de anticipación por lo menos. Cada grupo debe tener al menos siete (7) personas elegibles que viajarán juntas.

Para más información acerca del servicio Shop-a-Round o el programa Van Gogh Shuttle, llame al 1-415-351-7094.

## **Elegibilidad para Paratrásito**

Para ser elegible para los servicios ADA de paratrásito, usted tiene que ser incapaz de utilizar los autobuses, trenes o tranvías accesibles de Muni, algunas veces o siempre, sin ayuda de otra persona. Usted es elegible para utilizar servicios ADA de paratrásito si pertenece a alguna de las categorías siguientes:

### **1: Es incapaz de utilizar el sistema de rutas fijas**

Usted es incapaz de subir, viajar, o bajar independientemente de un autobús, tren, tranvía Muni o de un tren BART algunas veces o siempre.

### **2: El Sistema de ruta fija no está accesible**

Usted es funcionalmente capaz de navegar, subir, viajar y bajar de un vehículo accesible Muni o BART independientemente, pero no hay vehículos accesibles en la ruta que da servicio a un destino particular. Los viajeros en esta categoría deben utilizar rutas y vehículos Muni o BART siempre que estén disponibles.

### **3: No es capaz de llegar al sistema o regresar del mismo**

Usted tiene una condición específica relacionada con su discapacidad que le impide viajar a, o desde una parada de autobús o estación de tren, algunas veces o siempre.

## **¿Cómo presento mi solicitud para recibir los servicios de paratrásito?**

Si considera que no está en condiciones de usar Muni o BART por sus propios medios de manera permanente o transitoria, puede presentar una solicitud para el servicio de Paratrásito de la ADA.

- Llame al programa San Francisco Paratransit al 1-415-351-7050; o TTY (teleimpresora) al 1-415-351-3942.
- Obtenga una solicitud en la Oficina de SF Paratransit.
- Descargue la solicitud de [www.sfparatransit.com](http://www.sfparatransit.com).

Si necesita una solicitud en un formato accesible o en un idioma extranjero, o si necesita un especialista para que lo ayude a completar su solicitud, llame al 1-415-351-7050 y avísenos.

### **¿Qué sucede una vez que haya presentado mi solicitud?**

Para que la solicitud se considere completa, debe responder todas las preguntas. No revisaremos ninguna solicitud incompleta; la devolveremos al solicitante.

Una vez que haya presentado una solicitud completa, evaluaremos la información que haya proporcionado. En algunos casos, no se necesitará más información para realizar una evaluación.

En la mayoría de los casos, realizaremos una evaluación de segundo nivel. Ésta puede ser una entrevista telefónica con usted, una verificación médica profesional o una entrevista en persona. La entrevista en persona puede incluir una prueba funcional para determinar su capacidad para realizar un viaje en transporte público: por ejemplo, ¿puede caminar hasta una parada de autobús? ¿Puede leer los letreros? Si necesita ser transportado a una cita de certificación, nuestro personal lo ayudará a realizar los arreglos necesarios y le brindará transporte sin cargo alguno.

### **¿Cuánto tiempo lleva determinar si reúno los requisitos?**

Su solicitud completada adecuadamente se procesará dentro de un período de 21 días. Si se le solicita, debe estar preparado para una evaluación de segundo nivel, y su médico debe presentar el formulario de verificación médica dentro de los siete días de recibido.

Si determinar si reúne los requisitos lleva más de 21 días, tendrá derecho a la categoría de “reunión de requisitos presunta”. Esto le permite usar el Sistema de paratrásito hasta que tomemos una decisión final. Usted podría no tener derecho a la elegibilidad presunta si, como resultado de retrasos o inactividad por su parte o por parte de su profesional médico, no podemos completar el procesamiento de su solicitud.

### **Si se determina que reúno los requisitos, ¿podré realizar todos mis viajes en paratrásito?**

Sólo podrá realizar todos sus viajes en paratrásito si se determina que reúne totalmente los requisitos. Si se decide que reúne los requisitos condicionalmente, puede utilizar los servicios de paratrásito sólo para determinados viajes. La reunión condicional de los requisitos significa que puede utilizar Muni para algunos de sus viajes, pero que debido a su discapacidad, no puede utilizar Muni para otros. Algunos ejemplos incluyen:

- Una persona puede no estar en condiciones de llegar a un destino en particular porque debe subir una pendiente pronunciada desde la parada del autobús y su discapacidad le impide subir dicha pendiente. Esta persona reuniría los requisitos para utilizar los servicios de paratrásito para ese destino en particular.
- Algunos pacientes que reciben diálisis renal pueden utilizar Muni para concurrir a la práctica de diálisis, pero requieren del servicio de paratrásito para regresar a su domicilio debido a la debilidad que presentan después del tratamiento.

Ésta es la regla sencilla que debe recordar si se determina que reúne los requisitos condicionalmente: **Si puedo realizar el viaje en Muni, entonces debo realizarlo en Muni.**

Una vez que se determine que reúne los requisitos, le enviaremos una carta. Toda restricción al uso condicional se informará en esta carta y formará parte de su expediente. Si se determina que usted es elegible condicionalmente, el personal de paratransito de San Francisco puede ayudarlo a decidir qué viajes puede realizar con los servicios de paratransito y qué viajes debe realizar en Muni o BART.

### **Si recibo la certificación de que reúno los requisitos de paratransito de la ADA, ¿cuánto durará esta certificación?**

La certificación de reunión de requisitos por lo general es válida por tres años. En algunos casos, la certificación puede basarse en una situación transitoria, como una fractura de cadera, y por lo tanto limitarse a un período transitorio. El plazo de su elegibilidad estará indicado en la carta de inscripción que reciba. Una vez vencida, deberá volver a presentar una solicitud si considera que aún reúne los requisitos.

Es su responsabilidad informarnos acerca de todo cambio en su discapacidad o estado de salud. Si su estado de salud mejora de manera tal que afecte su condición, y no nos lo informa, podríamos suspender o revocar dicha condición hasta que vuelva a presentar una solicitud o concurra a nuestras oficinas para someterse a una nueva evaluación. Si esto ocurre, tendrá derecho al proceso de apelaciones (ver más abajo).

### **Si se decide que no reúno los requisitos de la ADA o no estoy de acuerdo con la determinación de mi elegibilidad, ¿puedo apelar?**

Si le niegan la elegibilidad, automáticamente le proporcionaremos un formulario para pedir una apelación. Usted también puede apelar si no está de acuerdo con nuestra determinación de elegibilidad condicional o temporal. Debe rellenar y devolver este formulario dentro de los 60 días siguientes a nuestra determinación de elegibilidad. Cuando recibamos su petición de apelación, le comunicaremos la hora y el lugar de su audiencia. Le alentamos con insistencia a asistir a la audiencia de apelación, pero su asistencia no es indispensable. Si asiste, puede llevar con usted a un representante para que le ayude a presentar su apelación. La audiencia de apelación es informal y no es un proceso legal.

Un panel independiente que no ha participado en la decisión de su elegibilidad escuchará su apelación. Típicamente, el panel incluye un profesional médico, un miembro de la comunidad discapacitado y un profesional de tránsito. El panel está capacitado en el proceso de audiencias de apelación. El personal de SF Paratransit asistirá a la audiencia para explicar cómo llegaron a la conclusión de negarle la elegibilidad y usted tendrá tiempo para explicar por qué cree que es elegible.

Si es necesario, se le proporcionarán intérpretes de idiomas extranjeros o de Lenguaje de signos americano con previo aviso.

Este servicio se brindará sin cargo alguno. También puede solicitar transporte a la audiencia y de vuelta, sin cargo alguno.

### **¿Necesito una tarjeta de identificación para viajar en el Programa SF Paratransit?**

No. Todas las personas que sean consideradas elegibles para paratransito recibirán una carta de certificación. Para taxis de SF Paratransit se necesita una tarjeta de débito con identificación y

fotografía. Para SF Access se puede recibir una tarjeta de identificación con fotografía opcional si la solicita. La tarjeta de identificación incluirá una fecha de expiración e indicará si su elegibilidad es completa o condicional. Usted debe llevar su tarjeta de identificación siempre que use SF Paratransit o visite la oficina de SF Paratransit. Necesitará esa tarjeta para usar servicios de taxi de paratransito (Por favor, vea la Guía del viajero 3). También podría necesitar mostrar su tarjeta o carta de elegibilidad cuando viaje a otras partes del país, para verificar que es elegible para paratransito de acuerdo con ADA.

### **¿Mi información personal se mantiene bajo confidencialidad?**

Sí. Toda la información personal se mantiene bajo confidencialidad y sólo se comparte con los proveedores de transporte la información necesaria para brindar un servicio de transporte adecuado. Si usted apela una determinación de elegibilidad, se podría compartir su información personal con el panel de apelaciones para que pueda tener una audiencia completa y justa. El panel de apelaciones también debe respetar su derecho a la confidencialidad.

### **Información general acerca de los servicios SF Paratransit**

#### **¿En qué horario y en qué área geográfica se brindan los servicios de SF Paratransit?**

Los servicios de vehículos y taxis de paratransito se brindan las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año. El servicio se brinda en todo San Francisco, inclusive en Treasure Island, hasta Marin Headlands durante las horas de servicio del Muni (SF Access solamente), y el punto más al norte de Daly City en el Condado de San Mateo. Si no está seguro de que su destino esté dentro del área de servicios de SF Paratransit, llame al personal de Paratransit al 1-415-351-7052.

#### **¿Dónde está ubicada la oficina de San Francisco Paratransit y cuáles son sus horarios de atención?**

Ubicación: 68 12th Street.

Horarios: La oficina permanecerá abierta de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:45 p.m.

Días festivos: La oficina permanecerá cerrada durante los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Aniversario del Dr. Martin Luther King Jr., Día del Presidente, Día de los Caídos en Guerra, Día de la Independencia, Día del Trabajador, Día de la Raza, Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias, Viernes siguiente al Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.

#### **¿Qué tipo de servicios se brindan en la oficina de SF Paratransit?**

En la oficina de SF Paratransit usted puede:

- Obtener información acerca de los Servicios de SF Paratransit.
- Obtener solicitudes de los servicios de paratransito de la ADA.
- Presentar una solicitud para una certificación o recertificación para recibir los servicios de paratransito de la ADA.
- Comprar boletos de viaje para servicios de SF Access.
- Añadir valor a su tarjeta de débito de taxi SF Paratransit.

- Presentar una queja o un elogio formal acerca de cualquier aspecto de nuestro servicio.
- Obtener una tarjeta de identificación con foto nueva o de reemplazo (se requiere una cita).
- Actualizar su información personal (domicilio, número telefónico, etc.).
- Informar cambios acerca de su estado de salud o discapacidad.

### **¿Cómo obtengo información acerca del uso del servicio de paratransito en condados vecinos?**

Se brinda servicio de paratransito de la ADA desde condados vecinos y hacia ellos. Se dispone de servicio directo entre San Francisco y East Bay así como Marin. En algunos casos es necesaria una transferencia al condado de San Mateo. Comuníquese con los programas individuales para obtener reservas, reglas de los programas y tarifas:

	<u>Oficina administrativa</u>	<u>Reservaciones</u>
• Condado de Alameda (East Bay Paratransit)	1-510-287-5000	1-510-287-5040
• Condado de Marin (Whistlestop Wheels)	1-415-454-0902	1-415-454-0902, ext. 4
• Condado de San Mateo (Redi-Wheels)	1-650-508-6241	1-650-871-8590
• Información sobre tránsito y paratransito para todas las agencias de Bay Area – 511 (desde cualquier código de área).		

### **¿Qué sucede si salgo de la zona de Bay Area y necesito utilizar los servicios de paratransito?**

Una vez que usted está certificado por ADA para usar paratransito, también es elegible para recibir servicio de paratransito en otras ciudades y estados; sin embargo, después de 21 días puede ser necesaria una recertificación. Antes de reservar su viaje, sugerimos que informe a nuestro departamento de elegibilidad y nos diga a dónde va a viajar y cuándo, para que podamos enviar su información a la agencia apropiada. También sugerimos que se comunique con la agencia de tránsito de la ciudad a la que va a viajar para conseguir más información. Ellos le explicarán los arreglos, tarifas, horas de operación y horarios.

### **¿Cómo debo utilizar los servicios de paratransito si estoy en San Francisco como visitante?**

A los visitantes de San Francisco se les recomienda que llamen a SF Paratransit al 1-415-351-7050 con antelación a su visita. Los visitantes pueden presentar información sobre su uso del servicio complementario de paratransito en la jurisdicción donde residen. A los visitantes que no posean dicha documentación (por ejemplo, porque no existe un programa de paratransito ADA donde residen, etc.) se les podría pedir que describan su incapacidad para acceder a un sistema regular de autobús/tren debido a su discapacidad; asimismo, tendrán que proporcionar otra información básica, incluyendo el lugar donde residen. Como visitante que no reside en el área de la Bahía, la elegibilidad será válida por un período máximo de 21 días en un período de 12 meses consecutivos. Si necesita el servicio por más de 21 días, necesitará presentar una solicitud de elegibilidad para Bay Area ADA Paratransit.

**Si usted es elegible para paratransito y llega a San Francisco, pero no ha llamado para informar a la oficina de SF Paratransit y necesita servicio al día siguiente, por favor llame a SF Access al 1-415-285-6945 directamente para hacer una reservación. Cuando llame, diga al agente de reservación que usted es un visitante de fuera de la ciudad. Entonces pueden hacer una reservación bajo un número genérico de identificación de viajero “Visitante”. Debe informar a la oficina SF Paratransit el siguiente día laborable para asegurar el uso continuado del Sistema durante su visita.**

SF Paratransit no da servicio a ningún aeropuerto de Bay Area. El servicio de paratransito de Redi Wheels llega al aeropuerto de San Francisco, el servicio de paratransito de East Bay al aeropuerto de Oakland, y Outreach da servicio al aeropuerto Mineta San Jose International Airport.

## **¿Cómo puedo dar mi opinión y hacer comentarios acerca del servicio de SF Paratransit?**

### **Quejas y Elogios**

Lo alentamos a informar a la oficina de SF Paratransit cuando reciba un servicio excepcional y cuando el servicio sea deficiente. Si desea presentar una queja o un elogio formal acerca de algún aspecto de nuestros servicios, puede hacerlo escribiéndonos a:

#### **SF Paratransit**

**Quality Service Department (Departamento de calidad del servicio)**

**68 12th Street, Suite 100**

**San Francisco, CA 94103-1297**

Las tarjetas de quejas / elogios de franqueo prepago están disponibles en la sala de entrada de la oficina de SF Paratransit y en los vehículos de SF Access. Puede llamarnos directamente para presentar su queja o su elogio marcando 1-415-351-7052. TTY (teleimpresora) 1-415-351-3942. También puede presentar una queja o elogio formal por correo electrónico a [sfparatransit@sfparatransit.com](mailto:sfparatransit@sfparatransit.com).

Cuando llame o escriba, bríndenos la mayor cantidad de detalles posible. La información acerca de su viaje, hora, nombre de la compañía de taxis o número del taxi será útil. Si tiene una queja acerca de SF Access, incluya la fecha y hora cuando le recogieron y le dejaron, número del vehículo, etc. Cuanta más información incluya, mejor podremos investigar su queja.

Haremos un seguimiento de su queja y le responderemos, por lo general dentro de los 14 días de haberla presentado. También aceptamos elogios y quejas anónimos, pero no recibirán una respuesta por escrito.

### **Comité de coordinación de paratransito**

El Comité de coordinación de paratransito (PCC por sus siglas en inglés) es un organismo asesor compuesto por clientes de paratransito, proveedores de servicio, representantes de servicio social de la agencia y otras personas que proporcionan información al programa de paratransito. El Comité ejecutivo del PCC se reúne regularmente para discutir y proporcionar información al SFMTA sobre servicios de paratransito. Para participar, llame a SFMTA Accessible Services al 1-415-701-4485, TTY 1-415-701-4730.

### **Encuestas a los pasajeros**

Además, ocasionalmente podríamos comunicarnos con usted como parte de una encuesta aleatoria para preguntarle sobre el servicio que recibe. Este contacto se producirá sólo por teléfono o por correo postal oficial. Nunca se le solicitará información personal y no deberá proporcionar información personal alguna que no desee compartir. La participación en la encuesta es completamente voluntaria. Si responde a nuestras encuestas, nunca se utilizará su nombre en ninguna información que publiquemos. La información que nos brinde acerca de nuestro servicio nos servirá para diseñar nuevos servicios o para mejorar los servicios actuales. El programa SF Paratransit nunca intentará venderle productos ni servicios.

## **Panorama general de las reglas y políticas de Paratransit**

Debajo encontrará algunas reglas generales para SF Paratransit. Para información específica y políticas relacionadas con los programas SF Access y SF Paratransit Taxi, lea la Guía 2 y la Guía 3, respectivamente.

### **Tiempo de viaje**

Un viaje en SF Access debe tomar aproximadamente la misma cantidad de tiempo que un viaje en un autobús Muni, incluyendo el tiempo que toma caminar a y desde la parada de autobús y las transferencias. Por ejemplo, si usted vive en el Distrito Outer Sunset y va a viajar al Ferry Building, el viaje tomaría aproximadamente 50 minutos en Muni. Ese mismo viaje en SF Access debe tomar también aproximadamente 50 minutos. Un viaje de SF Paratransit en un taxi debe tomar la misma cantidad de tiempo que tomaría el mismo viaje para un cliente que toma un taxi con pago regular.

### **Ventana de llegada a tiempo**

En SF Access, se considera que el vehículo llega a tiempo, si llega entre cinco minutos antes y 15 minutos después del horario aproximado. Por ejemplo, si tiene una reserva para las 10:00, se considerará que el vehículo llegó a tiempo si llega entre las 9:55 y las 10:15. Ese período de 20 minutos se conoce como la “ventana de llegada a tiempo”.

Se considera que un taxi llega a tiempo si lo pasa a buscar dentro de los 30 minutos del momento en que lo solicitó.

### **Cancelaciones**

Tan pronto como sepa que no necesita un viaje, usted debe cancelarlo. Para SF Access, debe cancelar su viaje no menos de dos horas antes de la hora prometida para recogerlo\*; una cancelación menos de dos horas antes de la hora prometida para recogerlo se considera una ‘Cancelación tarde’. Si usted desarrolla una tendencia excesiva de cancelar tarde, podrían suspender sus privilegios. Vea la política más abajo.

### **Ausencias (“No-shows”)**

Una ausencia (“no-show”) se produce si un vehículo arriba al lugar de origen designado dentro del período de tiempo de recogida (el cual es cinco minutos antes o quince minutos después del horario de recogida prometido), y el viajero certificado:

- No comienza a subir dentro de los cinco minutos de la llegada del vehículo (y el conductor ha anunciado su presencia en la puerta);



- Se niega a viajar (a menos que se deba a una llegada tardía del vehículo o a la falta de asistencia del conductor);
- Cancelación en la puerta;
- No está presente en el lugar y hora apuntados después de que el conductor anuncia su presencia en la puerta y el conductor ha esperado 5 minutos;
- No está listo para viajar en el horario de recogida prometido\* o retrasa el vehículo de manera sin motivo razonable por más del tiempo de espera típico de cinco minutos; o
- No paga la tarifa por el viaje y no puede viajar debido a antecedentes de no pagar las tarifas.

\*El horario prometido es el horario de recogida concertado con/para un viajero certificado al momento de la reserva o modificado más tarde e informado al pasajero antes del viaje.

No se considerará una ausencia si se produce una situación médica que impide al viajero a subir al vehículo o si se verifica que la ‘ausencia’ estuvo fuera del control del viajero.

Sus privilegios de viaje podrían suspenderse si usted empieza a mostrar una tendencia de ausencias o cancelaciones tardías excesivas; vea nuestra política a continuación.

### **Suspensión del servicio por ausencias o cancelaciones tardías en SF Access o vehículo grupal**

Las ausencias y las cancelaciones tardías son costosas y podrían impedir viajar a otros pasajeros. Además, complican el proceso de planificación y crean molestias innecesarias para otros viajeros. A fin de asegurar la disponibilidad de recursos adecuados, una acumulación de tres ausencias y/o cancelaciones tardías verificables de viajes en SF Access en un mes (30 días) podría resultar en la suspensión del servicio, si representa más del 10 % del servicio programado por el viajero.

Se impondrán las siguientes sanciones por Ausencias o Cancelaciones tardías que ocurran en un período de 30 días:

<b><u>Infracción</u></b>	<b><u>Sanción</u></b>
Primera	Recordatorio verbal al viajero
Segunda	Advertencia por escrito al viajero
Tercera*	Suspensión del servicio <sup>Δ</sup>

\*Por cualquier período de 30 días en que un viajero incurra en tres o más Ausencias o Cancelaciones tardías, se podría suspender al pasajero si estas Ausencias/Cancelaciones tardías de viaje representan más del 10 % de los viajes programados del viajero. Por ejemplo, si un viajero tiene 40 viajes programados durante un período de 30 días y tiene tres Ausencias/Cancelaciones tardías injustificadas, no será sujeto a una suspensión. No obstante, si un viajero tiene 30 o menos viajes programados y tiene tres Ausencias/Cancelaciones tardías injustificadas durante un período de 30 días, podría recibir una suspensión.

<sup>Δ</sup>La duración de la suspensión será progresiva:

- Suspensión de 7 días para la primera suspensión

- Suspensión de 14 días para la segunda suspensión
- Suspensión de 21 días para la tercera suspensión
- Suspensión de 30 días para la cuarta suspensión y suspensiones subsiguientes

No se impondrán sanciones si se produce una situación médica que impide al viajero a subir al vehículo o si se verifica que la ‘ausencia’ estuvo fuera del control del viajero.

Para todas las suspensiones propuestas, la oficina de SF Paratransit enviará al viajero una carta en la que se identifican el período de suspensión y los motivos de la suspensión. Los viajeros que apelen una suspensión propuesta pueden continuar viajando mientras se espera una decisión sobre la apelación. Durante este proceso, los viajeros pueden disputar la validez de sus Ausencias y Cancelaciones tardías. Si se niega la apelación, se impondrá la suspensión a partir de la fecha en que se rechaza la apelación, mientras se envía una notificación final al viajero.

Las suspensiones dispuestas por esta política se aplicarán a todos los servicios de SF Paratransit.

Al final de la suspensión, el viajero comenzará un nuevo período de 30 días consecutivos libre de infracciones (p. ej., ninguna ausencia o cancelación tardía).

### **Viajes por suscripción**

Puede solicitar viajes por suscripción si viaja desde un lugar y de regreso a él, el mismo día o los mismos días de la semana, al menos una vez por semana, y si tiene pensado hacerlo al menos durante un mes. Una vez que se programa un servicio de suscripción, sólo tiene que llamar cuando desee cancelar el viaje para un día o algunos días en particular. No se garantizan las solicitudes nuevas de servicio de suscripción. Las suscripciones pueden ser suspendidas después de darle aviso si los viajes de suscripción exceden 50% de todos los viajes durante un periodo de 1 hora. Si es suspendida, usted puede continuar haciendo reservaciones individuales.

No brindamos servicios de suscripción para viajes a ciertas agencias porque éstas ya cuentan con un servicio de suscripción de vehículos grupales. El servicio por suscripción para SF Access no está disponible en los días feriados de la oficina de paratransito, excepto para viajes a y desde centros de diálisis. Si posee un viaje por suscripción y aun así, desea realizar el viaje durante uno de esos días festivos, deberá llamar entre uno y siete días antes para hacer una reserva.

### **Uso de cinturones de seguridad y sujeción de sillas de ruedas**

Todos los pasajeros deberán usar los cinturones de falda y de hombro requeridos por las leyes de vehículos motorizados de California. Los pasajeros que utilicen sillas de ruedas pueden usar sus propios cinturones de falda y hombros si cumplen con las normas del Estado de California. Si se niega a ajustarse el cinturón como corresponde antes del viaje puede perder el servicio.

Si usted utiliza una silla de ruedas, su silla de ruedas irá sujeta en el vehículo de paratransito o en el taxi con rampa mediante un sistema de amarre de cuatro puntos o un dispositivo similar.

Podemos negarnos a llevarlo si no permite que aseguremos su silla de ruedas como corresponde antes del viaje.

### **Dispositivos de movilidad y sillas de ruedas**

Los pasajeros pueden utilizar dispositivos de movilidad – como bastones, caminadores y sillas de ruedas – en los servicios de vehículo de SF Paratransit y taxi. Si usted se transfiere a un asiento, el conductor le ayudará a guardar de manera apropiada y segura su dispositivo de movilidad, incluyendo una silla de ruedas.

Todos los vehículos en nuestros programas de camioneta son accesibles y están equipados con elevadores o rampas para pasajeros que cumplen las especificaciones de ADA. Pueden acomodar dispositivos de movilidad como sillas de ruedas y scooters de tres ruedas de hasta 48” por 30”, con un peso bruto de al menos 600 libras, incluyendo al pasajero, hasta el peso nominal máximo del fabricante. El peso combinado del pasajero y el dispositivo de movilidad no puede exceder el peso nominal máximo indicado por el fabricante para la rampa o el elevador. Los dispositivos de movilidad que no pueden ser acomodados en el vehículo debido a requisitos legítimos de seguridad podrían no ser transportables.

Si usted necesita utilizar el elevador de pasajeros para abordar un vehículo, el conductor el ayudará. También puede abordar el vehículo mientras está parado sobre el elevador o sentado en una silla para abordar, si usted lo solicitó cuando hizo su reservación.

Para su seguridad, le rogamos que se asegure de que su silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad estén bien mantenidos de acuerdo con las especificaciones del fabricante. Nosotros podemos negarnos a transportar cualquier dispositivo de movilidad que no está bien mantenido y que pueda representar un riesgo para el viajero, el conductor o nuestro equipo.

### **Transporte de equipos de auxilio vital**

Puede portar un respirador, oxígeno portátil y/o cualquier otro equipo de auxilio vital; este equipo no puede violar las leyes o reglas relativas al transporte de sustancias peligrosas. El equipo debe tener un tamaño adecuado para caber en nuestros vehículos de paratransito y debe permanecer bajo el control continuo del pasajero o del asistente.

### **Transporte de paquetes**

Todos los pasajeros deben limitar sus paquetes a una cantidad razonable. Debido a que los conductores deben respetar un horario, pueden ayudarle desde su puerta o hasta ella sólo con la cantidad de carga que puedan llevar en brazos o el equivalente a dos bolsas de comestibles, es decir que no exceda un total de 25 libras (11 kilogramos). Usted o su asistente o acompañante deberá llevar los paquetes adicionales.

Para seguridad de todos los pasajeros, no deberá transportar explosivos, ácidos, líquidos inflamables ni otros materiales peligrosos o ilegales.

### **Transporte de niños**

Los niños de cinco años de edad y mayores pueden viajar sin un acompañante adulto sólo si es posible demostrar que podrían utilizar el transporte público por sus propios medios, si no fuera por su discapacidad.

Los niños que sean pasajeros registrados deben abonar la tarifa completa, y todas las reglas que se aplican para los pasajeros adultos se aplicarán también para ellos. Los niños que viajen como acompañantes también deben abonar la tarifa completa (excepto cuando viajen en taxi).

Si usted viaja con un niño menor de 8 años que mide menos de 4 pies 9 pulgadas de altura, debe proporcionar el asiento de seguridad del niño y debe sujetar al niño con seguridad de acuerdo con la ley de California. Cualquier asiento de niños utilizado en SF Paratransit tiene que cumplir los estándares del estado de California para un niño de ese tamaño y esa edad. El conductor proporcionará asistencia si es necesario.

## **Transporte de animales**

Puede viajar con un animal de servicio como un perro guía. Cuando solicite un viaje, deberá informarle al representante de reservas que llevará consigo un animal de servicio.

Un animal de servicio es un animal entrenado individualmente para proporcionar asistencia a una persona con una discapacidad. Un animal de servicio debe permanecer bajo el control constante de su dueño o cuidador.

Las mascotas y otros animales que no sean de servicio pueden transportarse en el sistema de San Francisco Paratransit sólo en una jaula o receptáculo adecuadamente asegurado.

## **Modificaciones razonables**

El servicio SF Access cumple totalmente con los requisitos de paratransito de ADA. Estamos dedicados a asegurar acceso completo a nuestro servicio. Si usted necesita una modificación a nuestro servicio SF Access con el fin de hacerlo accesible para usted, por favor llame al equipo de Servicio al Cliente, al 1-415-351-7052 o envíenos un correo electrónico a: [sfparatransit@sfparatransit.com](mailto:sfparatransit@sfparatransit.com). Si dicha modificación puede hacerse razonablemente, nosotros intentaremos acomodar su petición. Si no podemos acomodar su petición, le proporcionaremos información sobre apelación en caso de que usted desee apelar nuestra decisión.

## **Responsabilidades**

A continuación, le presentamos las responsabilidades de “sentido común” diseñadas para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y conductores.

### **Responsabilidades del pasajero:**

- Leer atentamente todos los materiales de la Guía del viajero.
- Para servicios de camioneta, hacer reservaciones para viajes con un (1) día como mínimo y siete (7) días como máximo de anticipación. Para SF Access, proporcionar o bien la hora para pasarle a buscar o la hora de la cita.
- Estar en el lugar designado para ser recogido a tiempo y proporcionar acceso para el vehículo si vive en una urbanización cerrada o existen requisitos especiales para el acceso.
- Si la camioneta no ha llegado al terminar el periodo designado, llamar a Where's My Ride al 1-415-285-6945, extensión 3.
- Para viajes de SF Access, pagar la tarifa correcta con dinero efectivo usando el cambio exacto, o con un cupón de viaje de SF Paratransit. Recuerde que los conductores no pueden dar cambio.

- Llamar para cancelar un viaje innecesario tan pronto como sea posible para evitar un viaje inútil y cualquier trastorno del servicio para otros pasajeros. Para los taxis, hacer las reservaciones no menos de 30 minutos antes de la hora a la que necesita el viaje, permitiendo tiempo razonable para llegar a una cita.
- Si su taxi no ha llegado 20-30 minutos después de que lo pidiera, llame a la compañía de taxis para obtener una actualización de la situación.
- Si usted está viajando en un taxi, presente su tarjeta de débito SF Paratransit al comienzo del viaje para que el conductor pueda verificar que hay suficientes fondos en su tarjeta para pagar por el viaje.
- Usar cinturones de seguridad en todo momento durante el transporte.
- No distraer al conductor ni interactuar con otros pasajeros con conducta inapropiada.
- Mantener las sillas de ruedas y otras ayudas a la movilidad en condiciones de operación sin riesgos, de acuerdo con las especificaciones de fabricante.
- Esperar servicio de “viajes compartidos” en los camionetas de SF Access. Pueden recoger a otras personas antes que a usted y dejarlos antes de que usted llegue a su destino (excepto en el programa de taxi).
- Mantener estándares aceptables de higiene personal; no utilizar productos perfumados en consideración a los viajeros con sensibilidad a productos químicos.
- Seguir estas reglas comunes de cortesía:
  - No comer, beber ni fumar a bordo del vehículo.
  - No viajar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.
  - No dejar basura en el vehículo.
  - No se pueden usar radios, reproductores de música audibles, ni otro equipo que genere sonido a bordo del vehículo.
- Proporcionar información a SF Paratransit si su servicio es insatisfactorio, llamando al 1-415-351-7052, o por correo electrónico a [sfparatransit@sfparatransit.com](mailto:sfparatransit@sfparatransit.com).
- Cuando realice alguna actividad con la oficina de SF Paratransit, estar preparado teniendo toda la identificación y todos los fondos necesarios y ser considerado con los demás.

### **Responsabilidades del conductor: Lo que debe esperar del conductor.**

#### **Los conductores deben:**

- Respetar las mismas normas generales de cortesía y de higiene personal que las requeridas para los pasajeros.
- Conducir con seguridad en todo momento.
- Tratar a los pasajeros con cortesía.
- Usar el uniforme adecuado (excepto los conductores de taxis que no poseen requisitos de uniforme).

- Exhibir una credencial adecuada de manera visible.
- Realizar una inspección minuciosa del vehículo antes del viaje, incluyendo hacer funcionar el elevador. Reportar inmediatamente cualquier defecto a su supervisor o supervisora
- Por razones de seguridad, mantenerse en todo momento dentro del “campo visual” del vehículo.
- Respetar el horario de servicio asignado para comodidad de todos los pasajeros.
- Brindar la ayuda necesaria a los pasajeros que suban o bajen del vehículo.
- Ayudar a los viajeros que usan silla de ruedas a subir o bajar no más de dos escalones exteriores, excepto si el pasajero está inscrito en el programa “stair-assist”.
- Cuando se les solicite, y si es seguro hacerlo, ayudar a los pasajeros hasta la puerta principal y desde ella en los lugares de origen y destino.
- El conductor no puede usar teléfonos celulares personales, ni radios, iPod™ o dispositivos similares que producen sonido, ni escuchar música mientras esté en servicio.

**Por “ayuda” se entiende, entre otras cosas:**

- Ofrecer a los pasajeros que puedan caminar un brazo de apoyo u otra ayuda adecuada al caminar o usar escaleras.
- Ayudar a las personas que usan silla de ruedas a maniobrar en rampas estándar y a llegar hasta la puerta principal y desde ella de los lugares de origen y destino.
- Cargar no más de dos bolsas de comestibles o paquetes de tamaño similar, que no excedan un total de 25 libras (11 kilogramos).

**A los conductores no se les permite:**

- Ingresar a la residencia de un pasajero.
- Brindar ayuda de cuidado personal a ningún pasajero, como ayudarlo a vestirse.
- Levantar o cargar a un pasajero.
- Ayudar a un pasajero o silla de ruedas a subir o a bajar escalones interiores o más de dos escalones exteriores, excepto que el pasajero esté inscrito en el programa de “ayuda para subir escaleras” (stair-assist), y en cuyo caso sólo estará sujeto a las reglas de dicho programa.
- Esperar que un pasajero haga una parada para realizar un negocio, como en un cajero automático, farmacia o tienda.
- Escoltar a un pasajero más allá de la sala de entrada de un edificio público o más allá de la puerta de entrada de una residencia privada.
- Aceptar propinas u otras gratificaciones, excepto los conductores de taxis que pueden recibir propinas en efectivo o propinas permisibles usando la tarjeta de débito de paratransito.
- Realizar mandados para los pasajeros, como recoger recetas o comestibles.

- Manejar su vehículo mientras está distraído por teléfonos celulares, computadoras o dispositivos similares

## **Suspensión del servicio**

SF Paratransit tiene un programa de disciplina progresiva que restringe el uso inadecuado, el abuso y toda conducta inapropiada o ilegal mientras protege los derechos de los pasajeros. La suspensión de nuestro programa de paratransito puede ocurrir cuando un pasajero:

1. Obtiene o utiliza el servicio de paratransito de manera fraudulenta; por ejemplo, dando información falsa en la solicitud, permitiendo que otros viajen en su lugar o haciendo un uso inadecuado de la tarjeta de débito SF Paratransit para taxis.
2. Incurrir en una cantidad excesiva de “incumplimientos” confirmados o una cantidad excesiva de cancelaciones de viajes.
3. Presenta conductas abusivas o perjudiciales (por ejemplo, amenaza a los conductores, el personal u otros pasajeros con causarles daños físicos) o presenta conductas ilegales estando dentro de nuestros vehículos (por ejemplo, compra/venta de drogas ilegales, delitos de cualquier naturaleza, etc.).
4. Presenta conductas de connotación racista o sexual hacia el conductor o los demás pasajeros.
5. Vende, utiliza indebidamente o transfiere ilegalmente una tarjeta de débito de taxi de SF Paratransit a otra persona, incluyendo un conductor.

Nuestro proceso disciplinario avanzará desde advertencias hasta la suspensión, según el comportamiento. En primer lugar, se advertirá al pasajero con una llamada telefónica de parte de un miembro del personal de SF Paratransit. Si la conducta o acción continúa, el pasajero recibirá una advertencia por escrito con una explicación de la violación. Finalmente, si la conducta no varía, SF Paratransit informará al pasajero sobre una suspensión inminente. Las suspensiones pueden ser inmediatas cuando la conducta es ilegal o compromete potencialmente la seguridad de nuestro conductor, de otros pasajeros o de nuestro equipo.

Se permite a los pasajeros apelar la suspensión o suspensión propuesta. El pasajero que sea suspendido recibirá una explicación completa por escrito de este proceso. Esta descripción completa también se proporcionará a cualquier pasajero que la solicite. Las suspensiones del programa de taxi pueden ser temporales o permanentes. Los viajeros suspendidos serán colocados en el programa de camioneta de SF Access.

## **Helping Wheels**

La Fundación Helping Wheels brinda ayuda limitada para sufragar el costo de las tarifas de paratransito para viajar dentro de San Francisco en nuestros servicios SF Access o en los servicios de taxis. Para reunir los requisitos, las personas deben:

- Tener bajos ingresos, según las normas de SSI o GA.
- Ser clientes que reúnan los requisitos de la ADA para los servicios de Paratransit.

- Tener una necesidad médica repentina inesperada que requiere muchos viajes (por ejemplo, comenzar la diálisis renal), pérdida inesperada de la residencia o las posesiones (por ejemplo, debido a un incendio o un robo), una necesidad financiera documentada u otra necesidad significativa.

Debido a que Helping Wheels se financia con donaciones individuales, sólo es posible otorgar ayuda cuando hay fondos disponibles.

Para obtener más información acerca de la Fundación Helping Wheels, comuníquese con la oficina de San Francisco Paratransit al 1-415-351-7070.

### **Más información**

Ésta es la primera de un grupo de tres guías que le brindan información acerca del Programa S.F. Paratransit.

Guía 1: Información general

Guía 2: Servicio de camioneta SF Access Van

Guía 3: Servicios de taxis

Si necesita información adicional acerca de las políticas de paratransito, puede solicitar las “Reglas de operación de SF Paratransit”, comunicándose con la oficina de SF Paratransit al 1-415-351-7000, TTY (teleimpresora) 1-415-351-3942. La información que se brinda en estas Guías está sujeta a modificaciones.

### **Beneficios del uso del Sistema de ruta fija de Muni y de BART**

Debido a que muchos pasajeros de paratransito utilizan Muni y BART para muchos de sus viajes, le brindamos cierta información limitada acerca del sistema completo de servicios accesibles de ruta fija de autobuses, trenes ligeros y trenes para trabajadores.

#### **Los servicios de Muni tienen muchos beneficios, entre ellos:**

- **Más de 100 rutas de autobuses, trenes ligeros y tranvías históricos** en toda la Ciudad y el Condado de San Francisco, con paradas dentro de las dos cuadras de la mayoría de las direcciones; inclusive en el servicio a Treasure Island y Daly City. Muni ofrece conexiones con otros sistemas de tránsito de Bay Area, entre ellos BART, Caltrain, AC Transit, SamTrans y Golden Gate Transit.
- **Los autobuses accesibles a sillas de ruedas**, en servicio actualmente en todas las líneas de autobús, tienen elevadores para sillas de ruedas, tableros para arrodillarse, anuncios automáticos de las paradas y otras características para hacer el tránsito más fácil para ancianos y pasajeros discapacitados.
- **Accesibilidad de los tranvías ligeros Muni Metro** en las cuatro estaciones subterráneas en el centro de la ciudad, estaciones subterráneas compartidas con BART así como cinco estaciones subterráneas adicionales solamente para Muni y en muchas estaciones designadas como “at-grade”. La línea histórica F es totalmente accesible a lo largo de The Embarcadero y en paradas designadas en Market Street entre The Embarcadero y Castro Street. **Para más**



**información acerca de Servicios de Muni accesibles, llame al 1-415-701-4485 o al TTY (teleimpresora) 1-415-701-4730**

- **Tarifas con descuento para ancianos y personas con discapacidades.** Todos los ancianos (de 65 años de edad o más) con identificación válida son elegibles para una tarjeta Senior Clipper Card. Todas las demás personas discapacitadas de menos de 65 años pueden ser elegibles para la tarjeta de identificación de descuento Regional Transit Connection (RTC). Las personas que tienen una tarjeta Senior Clipper Card, una tarjeta de identificación de descuento RTC, u otras documentaciones que los califiquen, son elegibles para tarifas con descuento y pases/adhesivos mensuales.

A partir del 1 de marzo de 2015, los ancianos y las personas discapacitadas con ingresos bajos y moderados que viven en San Francisco y que tienen una tarjeta Senior Clipper Card o una tarjeta de identificación con descuento RTC, pueden ser elegibles para el programa Free Muni, el cual les permite viajar en el sistema de rutas fijas Muni sin costo alguno.

Para más información acerca de cómo solicitar y usar una tarjeta RTC, llame a la oficina de Muni RTC ubicada en 27A Van Ness Avenue al 1-415-252-3291; TTY (teleimpresora) 1-415-701-4730. Se aceptan peticiones de tarjetas RTC de lunes a viernes, de 10:30am a 4:00pm.

Para más información sobre cómo solicitar y utilizar una tarjeta Senior Clipper Card, llame a la oficina de Servicio al cliente de SFMTA ubicada en 11 South Van Ness Avenue al 1-415-701-3000. Sus horas de oficina son de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm. Está cerrada todas las fiestas nacionales y locales.

BART ofrece un servicio accesible de trenes para trabajadores a distintos lugares de los condados de San Francisco, Alameda, Contra Costa y San Mateo. Las comodidades incluyen un estacionamiento accesible adyacente, teléfonos de pago TDD en muchas estaciones, elevadores y escaleras mecánicas en la estación, y tarifas con descuento para ancianos y discapacitados a través del Programa de RTC.

**Para obtener más información sobre los servicios de tránsito de Bay Area, llame al 511 (número gratuito de información sobre viajes de Bay Area).**

Si marca “511” (sin código de área), podrá conocer información acerca de la ruta, los horarios y las tarifas de Muni y otras agencias de Bay Area, los cambios en el servicio y toda información relativa a la accesibilidad, como informes sobre el estado de los elevadores y las escaleras mecánicas de las estaciones de Metro de BART y Muni. También es posible acceder a información acerca de Paratransit llamando al 511.

## **Pasajero – Pautas para estar preparado en caso de emergencia**

### **SF Paratransit**

Si usted está a bordo de nuestro vehículo SF Access cuando ocurre un desastre o una emergencia, la responsabilidad principal de conductor es usted, el pasajero. Los conductores han sido capacitados para hacer lo siguiente:

- ✓ Verificar inmediatamente la condición de los pasajeros.

- ✓ Si el conductor cree que es arriesgado continuar en la ruta, se comunicará con su centro de control de despacho, proporcionará una actualización de la situación y pedirá instrucciones adicionales.
- ✓ Si no se dispone de ningún medio de comunicación, el conductor tratará de llevarle a casa y si no es posible, reportará a un área de reunión designada previamente donde se pueda proporcionar más asistencia.
- ✓ A través de la ciudad y del condado Northern San Mateo se han designado áreas de reunión para que los conductores y pasajeros se reúnan

### **La preparación para casos de emergencia requiere que todos estén preparados.**

Aunque la capacidad y las necesidades de cada persona son únicas, cada persona puede dar pasos para prepararse para todo tipo de emergencias, desde incendios hasta terremotos. Evaluando sus propias necesidades personales y haciendo un plan de emergencia apropiado a esas necesidades, usted estará mejor preparado. Esta guía esboza medidas de sentido común individuales que las personas con discapacidades, los ancianos y las personas que los cuidan pueden tomar para comenzar a prepararse para emergencias antes de que sucedan.

#### **Paso uno – Haga una lista para un paquete de suministros de emergencia**

El primer paso es considerar cómo podría afectar una emergencia a sus necesidades individuales. Los expertos recomiendan que haga un plan para mantenerse por su cuenta durante al menos tres días. Es posible que no tenga acceso a un centro médico o ni siquiera a una farmacia. Es crucial que usted y su familia piensen en qué tipos de recursos utiliza usted diariamente y qué podría hacer si esos recursos estuvieran limitados o no dispusiera de ellos.

#### **Los suministros básicos de emergencia recomendados incluyen:**

- Agua – al menos un galón por persona por día para tres días por lo menos, para beber y para la higiene.
- Alimentos – al menos un suministro para tres días de alimentos no perecederos y un abrelatas si el paquete contiene comida en lata.
- Una radio que funcione con baterías o manualmente y baterías extra
- Linterna y baterías extra
- Botiquín de primeros auxilios
- Un silbato para pedir ayuda
- Máscara contra el polvo para ayudar a filtrar el aire contaminado y sábanas de plástico y cinta adhesiva para conductos, para hacer un refugio en el lugar donde esté
- Toallitas húmedas, bolsas de basura y ataduras de plástico para la higiene personal
- Llave mecánica o tenazas para desconectar los servicios públicos
- Mapas locales

#### **Paso dos – Tenga un plan**

La realidad en una situación de desastre es que usted, probablemente, no tendrá acceso a las conveniencias de cada día. Para planificar con anticipación, piense en los detalles de su vida diaria.

- Si hay personas que le ayudan cada día, haga una lista de quienes son y cómo se comunicaría con ellos en una emergencia.
- Cree su propia red de apoyo personal identificando a otras personas que le ayudarían en una emergencia.
- Piense en qué modos de transporte utiliza y qué modos alternativos podría servir como reserva.
- Si usted tiene ayudas para la movilidad o herramientas específicas a su discapacidad, planifique cómo se manejaría sin ellas. Por ejemplo, si usted utiliza un dispositivo de comunicación, una ayuda para la movilidad o confía en un animal de servicio, ¿qué haría si no estuvieran disponibles?
- Si usted depende de equipo o tratamiento para sostener la vida, como la diálisis, averigüe la ubicación y disponibilidad de más de una instalación y si ellos esperan poder funcionar si no hay electricidad.
- Para cada aspecto de su rutina diaria, planifique un procedimiento alternativo.
  - Haga una lista y póngala por escrito.
  - Haga una lista de todos sus medicamentos.
  - Guarde una copia de su plan en su paquete de suministros de emergencia y una lista de información y contactos importantes en su cartera.
  - Comparta su plan con su familia, amigos, proveedores de cuidados y otras personas en su red personal de apoyo.

- **Cree una red personal de apoyo**

Si usted anticipa que necesitará asistencia durante un desastre, haga una lista de parientes, amigos y otras personas que serán parte de su plan.

- **Prepare un plan de comunicaciones con la familia**

Su familia podría no estar reunida cuando suceda un desastre, por eso debe planificar cómo se pondrán en contacto y revisar qué harán en situaciones diferentes. Usted podría tener dificultades para comunicarse, o el sistema de teléfonos podría dejar de funcionar. Tenga paciencia. Si es posible, envíe un mensaje de texto en lugar de tratar de llamar por teléfono. Se recomiendan los mensajes de texto porque usan cantidades de datos más pequeñas y no bloquearán las líneas de teléfono de la misma manera que lo haría una llamada regular.

- **Decida si quedarse o marcharse**

En cualquier emergencia, las autoridades locales podrían, o no, ser capaces de proporcionar información inmediatamente acerca de lo que está sucediendo y lo que usted debe hacer. Escuche la televisión o los informes de noticias de la radio para información o instrucciones oficiales, a medida que estén disponibles.

- **Considere a su animal de servicio o su mascota**

Si usted va a ir a un refugio público, es importante comprender que por ley, solamente

deben permitir en el interior animales de servicio. En algunos casos, puede haber refugios públicos de emergencia junto a refugios de emergencia para animales. Planifique con anticipación para conocer alternativas que servirán para usted y para sus animales.

- **Refugio en su lugar**

Tanto si está en su casa o en otro lugar, pueden existir situaciones donde es simplemente mejor quedarse donde está y evita la incertidumbre del exterior.

### **Paso tres – Esté preparado**

Esté preparado para adaptar esta información a sus circunstancias personales y haga todo lo posible para seguir las instrucciones recibidas de las autoridades en el lugar. Por encima de todo, mantenga la calma, sea paciente y piense antes de actuar. Con preparación, usted puede estar listo para lo inesperado.

### **Prioridad de paratransito después de un desastre o una emergencia importante**

Los viajeros pueden esperar que el servicio regular de paratransito cambie durante hasta tres días y quizás más, dependiendo de la naturaleza del desastre. Su viaje programado con paratransito podría no estar disponible. Debido a los recursos limitados después de un desastre, se asignará la prioridad en el orden siguiente:

- ✓ Citas médicas para conservar la vida, como diálisis, quimioterapia, etc.
- ✓ Recoger recetas
- ✓ Tiendas y bancos de alimentos
- ✓ Ayuda de emergencia solicitada por SFMTA debido a la emergencia o el desastre
- ✓ Otras solicitudes de clientes al centro de llamadas
- ✓ Viajes pendientes preexistentes, como ir a la escuela, al trabajo, etc.

Durante las primeras 72 horas después de un desastre, llame solamente si su transportación es requerida para una cita médica para conservar la vida u otras cosas necesarias para conservar la vida.

### **Números de referencia rápida**

#### **SF Paratransit**

Administración principal	1-415-351-7000
Fax administrativo	1-415-351-3134
TTY (teleimpresora)	1-415-351-3942
Cuentas de taxi, boletos para SF Access	1-415-351-7051
Certificación/Reunión de requisitos	1-415-351-7050
Certificación/Reunión de requisitos Fax	1-415-351-3135
Servicio al cliente y reclamos formales	1-415-351-7052
Centro de mensajes de Helping Wheels	1-415-351-7070

Información de Shop-A-Round o Van Gogh 1-415-351-7094

Dirección de la oficina:

68 12th Street, 1er. piso

San Francisco, CA 94103-1297

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

Dirección de correo electrónico: [sfparatransit@sfparatransit.com](mailto:sfparatransit@sfparatransit.com)

### **Agencia municipal de transporte de San Francisco**

Oficina de servicios accesibles 1-415-701-4485

TTY (teleimpresora) 1-415-701-4730

Número de fax 1-415-701-4728

Información sobre Muni autobuses y metro 311

Oficina Muni de identificación con descuento RTC 1-415-252-3291

Oficina Muni de servicio al cliente 1-415-701-3000

Muni/Taxi Quejas/Elogios 311

Información de tránsito regional 511

Dirección postal de servicios accesibles de Muni:

Muni Accessible Services

1 South Van Ness, 7th Floor

San Francisco, CA 94103-1267

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

### **Servicios de transporte**

#### **SF Access**

Reservas y “¿Dónde está mi viaje?” 1-415-285-6945

#### **Línea directa de información sobre taxis**

Lista actualizada de nombres y números de teléfono de las empresas de taxis que participan

1-415-351-7090

Para denunciar fraude o uso indebido de tarjetas de débito de taxi, llame gratis al 1-877-477-2747

(Se pueden hacer denuncias anónimas).

**PARA EMERGENCIAS EN LAS QUE CORRE PELIGRO LA VIDA DE UNA PERSONA, ¡¡LLAME AL 9-1-1!!**

Verano, 2019