

VA ACCESS

Servicios de paratransporte

A partir de abril de 2022

Transporte público compartid



Acceda a la guía del usuario de paratransporte

3331 N. First Street, San José, CA 95134

Paratransporte (408) 321-2380

Departamento de Elegibilidad de Paratransporte

(408) 321-2381





Índice

BIENVENIDO A VTA ACCESS PARATRANSIT..... 4

CÓMO CONTACTAR A VTA ACCESS PARATRANSIT..... 4

 Dirección de envío 4

 Visitenos en..... 4

 Números de teléfono y horario comercial 5

 Servicio de atención al cliente de VTA 5

 Línea principal de ACCESS Paratransit..... 5

 Reservas..... 5

 Envío y día de servicio 5

 Departamento de elegibilidad de ACCESS..... 5

 Información en línea 5

 MyACCESS Online 24 horas 5

 Sistema telefónico automatizado 6

PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE ELEGIBILIDAD 7

 Elegibilidad para niños pequeños 9

 Solicitud de elegibilidad para el paratransporte 9

 Proceso de dos pasos 10

 Determinaciones de elegibilidad 11

APELACIONES..... 12

ELEGIBILIDAD DE VISITANTE DE ADA PARATRANSIT 13

 Visitantes de 21 días..... 13

 Elegibilidad regional de ADA 14

GUÍA DE INTRODUCCIÓN 14

 Antes de reservar su primer viaje..... 14

 Mantenimiento de su cuenta 15

Solicitudes de estado de cuenta	16
Cierre de cuenta.....	16
RESERVA DE SERVICIOS DE PARATRANSPORTE.....	17
Reserve un viaje de paratransporte	17
Cómo reservar un viaje de regreso.....	18
Servicio de suscripción	19
Cancelaciones de viajes.....	20
Política de ausencia	21
Apelaciones de ausencia.....	23
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DEL PARATRANSPORTE	24
Área de servicio de paratransporte de la ADA de VTA.....	24
Servicios entre condados	24
Horas de servicio	25
Ventana para recoger de 30 minutos.....	25
Vehículos retrasados	26
Viajes excesivamente tempranos	27
Tiempos de viaje a bordo.....	27
Servicios premium.....	27
Vehículos.....	29
Rutas.....	30
Conductores.....	30
Limitaciones del servicio	31
INFORMACIÓN DE ADAPTACIÓN RAZONABLE	32
RESUMEN DE TARIFAS Y CARGOS POR SERVICIO	34
Tarifas para viajes de paratransporte (vigente a partir del 1 de enero de 2018)	34

Programa Smart Pass	34
OTROS SERVICIOS, INFORMACIÓN Y POLÍTICAS	35
Asistentes de cuidado personal.....	35
Acompañantes	36
Animales de servicio	36
Mascotas.....	37
Dispositivos de movilidad	37
Dispositivos de movilidad y seguridad del cliente.....	39
Equipo médico diverso	40
Paquetes en vehículos de paratransporte	40
Tarjetas de identificación de reemplazo	40
Objetos perdidos y encontrados	41
Políticas generales	41
Comportamiento seriamente disruptivo.....	41
SERVICIO AL CLIENTE DE VTA ACCESS PARATRANSIT	43
Servicio de calidad	43
SERVICIOS DE AUTOBÚS Y TREN LIGERO ACCESIBLES DE VTA	45
Aseguramiento de dispositivos de movilidad	46
Servicio de atención al cliente de VTA	46
Números de teléfono e información en línea	46
Información de transporte regional.....	46
Título VI.....	46
Cómo comunicarse con la Administración Federal de Tránsito.....	47

BIENVENIDO A VTA ACCESS PARATRANSIT

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), una ley de derechos civiles que se promulgó en 1990 requiere que las agencias de transporte hagan que el transporte público sea accesible para las personas con discapacidades.

De acuerdo con la ADA, la Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA) proporciona paratransporte, un servicio de puerta exterior a puerta exterior, a las personas que no pueden usar de forma independiente los servicios de autobús o tren ligero locales en parte o todo el tiempo debido a problemas físicos, discapacidades visuales o cognitivas.

El paratransporte de ADA de VTA está disponible durante las mismas horas de servicio y áreas que el servicio local de autobús y tren ligero.

El servicio de paratransporte de VTA se opera a través de contratistas. VTA proporciona la supervisión directa de los contratistas. El programa de paratransporte cuenta con un contratista para administrar el Proceso de certificación de elegibilidad y un contratista aparte para proporcionar la operación diaria, incluidas las reservas, el envío y los operadores.

CÓMO CONTACTAR A VTA ACCESS PARATRANSIT

Dirección de envío

VTA ACCESS PARATRANSIT
3331 N. First St.
San Jose, CA 95134

Visítenos en

Downtown Customer Service
2 North Market Street, San
Jose, CA 95113

Números de teléfono y horario comercial

Los departamentos de elegibilidad y servicio al cliente de VTA ACCESS Paratransit están cerrados los días festivos principales (Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad).

Servicio de atención al cliente de VTA

(408) 321-2300 lunes a viernes 6 AM a 7 PM y sábado 7:30 AM a 4 PM

Línea principal de ACCESS Paratransit

(408) 321-2380 Número gratuito (800) 894-9908 TTY (408) 238-1001

Reservas

Todos los días 8 AM - 5 PM

Envío y día de servicio

Todos los días de 5:00 AM a 8:00 PM (365 días al año)

Confirmaciones, cancelaciones, vehículos retrasados, devoluciones abiertas, segundos vehículos y solicitudes de viajes el mismo día

Departamento de elegibilidad de ACCESS

(408) 321-2381 lunes a viernes 8 AM a 7 PM y sábado 7:30 AM a 4 PM

Información en línea

Sitio web	www.vta.org/programs/access
Correo electrónico	paratransit@vta.org
MyACCESS Online	myaccess.vta.org

MyACCESS Online 24 horas

Los clientes pueden iniciar sesión en su cuenta de MyACCESS Online en myaccess.vta.org. Visite <https://www.youtube.com/watch?v=31I36kSw60k> para ver un video de descripción general de MyACCESS Online. Se pueden enviar preguntas adicionales por correo electrónico a paratransit@vta.org con el nombre del cliente, número de teléfono, identificación del cliente y sus preguntas, y un representante se comunicará.

MyACCESS Online brinda la capacidad de autogestionar viajes desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. Tenga en cuenta que solo los viajes estándar pueden reservarse en línea, con uno a tres días de anticipación. Los viajes para el día siguiente deben reservarse antes de las 17:00 horas. Cuando se reservan viajes durante las horas pico, es posible que se solicite al cliente que llame. Para evitar la superposición de viajes, se requiere una hora entre las ventanas para recoger.

Es responsabilidad del cliente reservar con precisión y autoverificar todos los viajes reservados en línea. Verifique todos los viajes un día antes y ajústelos si es necesario. Si reserva incorrectamente un viaje, el cliente puede cancelar y volver a reservarlo, pero volver a reservar el viaje para el mismo día se aplicarán cargos por servicio premium.

Solicitamos a los clientes que cancelen los viajes al menos dos (2) horas antes del inicio de su período para recoger. Una vez que su viaje se encuentre dentro de las dos (2) horas de la ventana de recogida, el cliente debe llamar para cancelar su viaje. El sitio puede no estar disponible durante el mantenimiento.

Sistema telefónico automatizado



El sistema telefónico automatizado está diseñado para brindarle un acceso de autoservicio rápido y conveniente a la información y los servicios. Le permitirá programar un nuevo viaje, confirmar y cancelar viajes existentes. Dado que el sistema está conectado a nuestra base de datos en vivo, puede usar el sistema telefónico automatizado para verificar la hora estimada de llegada de su viaje y cancelar viajes las 24 horas del día.

Para establecer sus direcciones favoritas y comenzar a utilizar nuestro sistema telefónico automatizado, llámenos al (408)321-2380. Durante su llamada, presione cero (0) para hablar con un representante de ACCESS y solicite agregar ubicaciones de viaje frecuente a su perfil de cliente. Puede guardar su trabajo, médico y otras direcciones favoritas. Las direcciones de servicio premium no son elegibles para agregar como dirección favorita.

Antes de llamar, tenga listas sus direcciones y recuerde qué direcciones está guardando para poder consultarlas cuando utilice el sistema telefónico automatizado.

Consulte nuestro folleto del sistema telefónico automatizado en línea en <https://www.vta.org/programs/access> en la sección “Documentos relacionados”.

El acceso a MyACCESS Online y nuestro sistema telefónico automatizado está sujeto a cancelación en cualquier momento, a exclusivo criterio de VTA, por los siguientes motivos, incluidos, entre otros, comportamientos de los pasajeros que pongan en peligro, amenacen o interrumpan los servicios, e incluye el no presentarse.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE ELEGIBILIDAD

Para calificar para el servicio de paratransporte de la ADA, los clientes primero deben solicitar la elegibilidad con Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA). La certificación de elegibilidad de paratransporte determina la elegibilidad para disfrutar de este servicio complementario y que opera en toda el área de servicio del condado de Santa Clara. El proceso determina qué personas son elegibles para usar el servicio de paratransporte de la ADA para algunos o todos sus viajes y a qué personas se les puede atender por sistemas accesibles de autobús y tren de ruta fija. Las personas a quienes les interese utilizar el servicio de paratransporte de la ADA deben presentar una solicitud y ser elegibles de acuerdo con las pautas de la ADA.

Para solicitar el paratransporte de ADA, visite nuestro sitio web para obtener una tarjeta de datos o puede llamar al departamento de elegibilidad al (408) 321-2381 entre las 8 AM y las 5 PM, de lunes a viernes, para solicitar un folleto y una tarjeta de datos. Si necesita ayuda para completar el formulario, notifique al departamento de elegibilidad.

Para poder garantizar un servicio de calidad, los clientes deben mantener actualizada su dirección, números de teléfono, contacto de emergencia e información de ayuda para la movilidad con el departamento de elegibilidad. Si hay un cambio en la ayuda para la movilidad, los clientes deben notificar al departamento de elegibilidad en qué punto puede reevaluarse su elegibilidad.

La elegibilidad para el paratransporte de la ADA se basa en la capacidad funcional de una persona para usar de forma independiente el autobús o el tren ligero de VTA y se determina por los siguientes criterios:

Categoría 1 Cualquier persona con una discapacidad que no le permita abordar, viajar o bajarse de un vehículo accesible sin la ayuda de otra persona (excepto el operador de un ascensor u otro dispositivo de abordaje).

Categoría 2 Cualquier persona con una discapacidad que necesite la asistencia de una rampa elevadora para abordar, viajar o bajarse de un vehículo accesible y no haya un vehículo con capacidad disponible o las estaciones clave no se han hecho accesibles.

Categoría 3 Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición relacionada con un impedimento específico que le impida viajar hacia o desde un autobús o lugar de embarque y desembarque del tren ligero.

La elegibilidad no se basa en la edad, la situación económica ni la incapacidad para conducir un automóvil. Los solicitantes deben tener en cuenta que tener una enfermedad, el uso de un dispositivo de movilidad (es decir, silla de ruedas, scooter, etc.) o una discapacidad no les calificará automáticamente para disfrutar del servicio.

Elegibilidad para niños pequeños

La elegibilidad se establece como cualquier persona con una discapacidad que no pueda acceder o moverse de forma independiente en un autobús o tren ligero de ruta fija, como resultado de un impedimento físico o mental (incluido un impedimento visual), puede ser considerado elegible para los servicios de paratransporte. Para los niños pequeños que normalmente no viajarían solos en autobús o tren ligero, se consideran las habilidades del equipo (por ejemplo, el niño y el padre/tutor) en lugar de la habilidad independiente del niño. Si se determina que no es la discapacidad del niño lo que le impide usar el autobús y el tren ligero, se considerará que no es elegible para los servicios de paratransporte.

Los niños a los que se les otorga elegibilidad deben pagar la tarifa estándar, y todas las reglas que se aplican a los pasajeros adultos también se aplican a ellos. Los niños que viajen como acompañantes también deberán pagar la tarifa estándar. Si un niño menor de ocho (8) años que mide menos de 4 pies y 9 pulgadas de estatura viaja en nuestro servicio, usted debe proporcionar el asiento de seguridad del niño y debe asegurar adecuadamente al niño en él de acuerdo con la ley de California. Cualquier asiento de seguridad para niños que se use en VTA ACCESS Paratransit debe cumplir con los estándares del estado de California para un niño de esa edad, altura y/o peso.

Solicitud de elegibilidad para el paratransporte

Puede solicitar un folleto informativo de elegibilidad de VTA ACCESS Paratransit en los siguientes:

(408) 321- 2381

TTY (408) 321-2330

www.vta.org/programs/access


FAX (408) 238-1015

El folleto informativo contiene una tarjeta de datos de una página. Los folletos y las tarjetas de datos están disponibles en inglés, español, chino y vietnamita, y VTA ACCESS Paratransit brinda asistencia con el idioma a cualquier persona que necesite servicios de traducción.

Toda la información sobre el proceso, los materiales necesarios para solicitar la elegibilidad, los avisos y las determinaciones relacionadas con la elegibilidad están disponibles en formatos accesibles previa solicitud. Los formatos incluyen, entre otros, audio, letra grande, Braille, archivos electrónicos por correo electrónico y lenguaje de señas.

Proceso de dos pasos

Envíe la tarjeta de datos de una página firmada por correo a VTA Eligibility Department a 3331 N. First St., San Jose, CA 95134, dejar en nuestro Downtown Customer Service Center at 2 North Market St, San Jose, CA 95113, o por fax al (408) 238-1015. La tarjeta de datos firmada autoriza a VTA ACCESS Paratransit a comunicarse con el médico del solicitante o un tercero profesional con licencia. Tenga en cuenta que el departamento de elegibilidad puede comunicarse con su médico para verificar su discapacidad, pero la elegibilidad no se determina únicamente por la recomendación de su médico. Se devolverán las tarjetas de datos incompletas a los solicitantes. A continuación se destacan los elementos necesarios para que se consideren completas.

Personal Data Card, Certification and Authorization for Release of Protected Health Information 

Please read, sign, date and mail to VTA Eligibility Department, 3331 N. First St, San Jose, CA 95134. This form can also be dropped off at VTA, 3331 N. First St, San Jose, CA 95134.

Applications for individuals who are under the age of 18 years, must be completed by the applicant's parent, legal guardian or custodian. If an applicant is 18 years or older, but is unable to complete the application because of a physical or vision impairment, the applicant must have given permission to the person completing the application. Applications for individuals 18 years of age or older with cognitive impairments, must be completed by the applicant's legal guardian or custodian.

Applications that do not meet the above criteria will not be processed. Thank you in advance for your cooperation. VTA ACCESS Paratransit will contact you for a phone interview.

Section 1: Personal Data Check one: New Applicant Existing Customer

(Paratransit ID # _____)

Applicant Name: _____ (Mr/Mrs/Ms - circle one)

Birthdate: _____

Application Information:

Address: _____ City: _____

State: _____ Zip: _____

Home Phone Number: _____ Cell Phone Number: _____

Best time(s) to call: _____ Email: _____

Primary Language: _____

What is your primary disability and/or most limiting condition?

Do you use any mobility aids or specialized equipment? Yes No

If you answered "Yes" please check all that apply:

Cane White Cane Walker Crutches Manual Wheelchair

Power Wheelchair Power Scooter Leg Braces Respirator Portable Oxygen Tank

Prosthesis Service Animal Speech Devices Communication Board Other _____

Do you need any future written information provided to you in an accessible format? Yes No

If "Yes", please check the format you prefer: Email Diskette Audio Tape Braille Large Print

Would you be interested in learning more about mobility options and travel training? Yes No

Continued on back

Emergency Contact Name: _____

Relationship to Applicant: _____ Phone Number (s): _____

Address: _____ City: _____ State: _____ Zip Code: _____

Section 2: Authorization for Release of Protected Health Information

I understand the protected health information provided during the application and interview process will be kept confidential and shared only with the following professionals or providers as necessary to determine eligibility and provide paratransit services, and for quality assurance/audits to comply with ADA regulations and VTA policy.

Section 3: Authorization to Release Medical Information

(Please include the contact information for your physician or licensed professional, who can verify your disability/ies, or has knowledge about your disability/ies and functional limitations.)

I hereby authorize:

Name: _____

Address: _____

Phone: _____ FAX: _____

(OPTIONAL) Medical Record/Kaiser Number: _____

to release the information requested below about my disability or disabilities to VTA ACCESS Paratransit eligibility representatives/contractors upon request. The information released will be used solely to evaluate my eligibility for VTA paratransit services as required by the Americans with Disabilities Act, 42 U.S.C. Section 12101 et seq., 104 Stats. 327.

I understand that I have a right to revoke any Section of this authorization at any time by writing to VTA ACCESS Paratransit except to the extent that action has already been taken based upon this authorization.

Applicant Signature: _____ Date: _____

Section 4: Applicant Certification (Please sign)

All applicants must sign the completed application. If this application has been completed by someone other than the person requesting certification, the person who completed the application must provide the following information:

Name of Person Assisting Applicant: _____

Relationship to Applicant: _____

Address: _____ City: _____ State: _____ Zip Code: _____

Phone Number: _____ Alternate Number: _____

Signature: _____ Date: _____

By signing this application, you are certifying under penalty of perjury under the laws of the State of California, that the foregoing is true and correct.

Applicant Legal Guardian/Conservator Signature: _____ Date: _____

- Nombre de solicitante
- Fecha de nacimiento
- Dirección y núm. de teléfono
- Discapacidad o enfermedad
- Nombre del médico o profesional tratante e información de contacto
- Firma de solicitante

Si el solicitante está bajo tutela u otra representación legal, incluya una copia de la documentación con la tarjeta de datos.

Participar en una entrevista telefónica VTA ACCESS Paratransit llamará al solicitante para revisar su tarjeta de datos y realizar una entrevista telefónica para determinar su elegibilidad para el paratransporte. Se proporciona traducción y asistencia lingüística.

Determinaciones de elegibilidad

El proceso de determinación de elegibilidad para el paratransporte de la ADA puede tardar hasta 21 días en completarse. Los solicitantes recibirán una notificación por escrito de su determinación de elegibilidad, incluida información específica que respalde la decisión. Si las decisiones tardan más de 21 días en procesarse, se les otorgará elegibilidad presunta a los solicitantes que hayan presentado una tarjeta de datos de elegibilidad y una entrevista para que reciban los servicios el día 22 y hasta que se tome una determinación.

Los solicitantes aprobados inscritos como nuevos clientes del paratransporte recibirán una tarjeta de identificación sin foto en su paquete de bienvenida para usar como prueba de elegibilidad, incluida su fecha de vencimiento. Los clientes pueden solicitar una identificación con foto; sin embargo, no se emiten automáticamente. Para solicitar una identificación con foto; envíe una foto reciente con su nombre, fecha de nacimiento y número de identificación de cliente a paratransit@vta.org o por correo a VTA ACCESS Paratransit en 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134. Si no puede enviar una foto por correo electrónico o postal, puede venir en persona a

Downtown Customer Service Center en 2 North Market Street, San Jose, CA 95113. Tenga en cuenta que su fecha de vencimiento individual está impresa en su tarjeta. Su tarjeta no puede utilizarse después de la fecha de vencimiento.

Los clientes que están en recertificación pueden seguir utilizando los servicios del paratransporte durante todo el proceso de elegibilidad hasta que se tome una determinación y durante el proceso de apelación. Los clientes pueden solicitar una tarjeta de identificación con foto actualizada una vez que hayan completado el proceso de recertificación. Consulte la Sección **SERVICIOS DE AUTOBÚS Y TREN LIGERO ACCESIBLES DE VTA** en esta Guía del pasajero para obtener más información sobre el uso de la tarjeta de identificación con foto en los servicios de autobús y tren ligero accesibles de VTA.

APELACIONES

Los solicitantes de elegibilidad de paratransporte de la ADA pueden apelar la denegación de elegibilidad, la elegibilidad temporal y/o las determinaciones de elegibilidad condicional. Las cartas de determinación de elegibilidad brindan información sobre cómo apelar si los solicitantes no están de acuerdo con su determinación. Los solicitantes deben enviar sus apelaciones a VTA ACCESS Paratransit Service por correo, correo electrónico o teléfono en un plazo de 60 días posteriores a la fecha de su carta de determinación de elegibilidad.

VTA ACCESS Paratransit sigue un proceso de apelación de determinación de elegibilidad de dos (2) niveles:

Nivel de apelación 1 Revisión administrativa por personal de VTA que no participó en la denegación original.

Nivel de apelación 2 Evaluación funcional/en persona que lleva a cabo un Comité del Panel de Apelaciones o un proveedor de apelaciones externo que no participó en la determinación original. El departamento de elegibilidad se comunicará con el apelante para programar la evaluación funcional/en persona en un plazo de dos (2) a tres (3) días hábiles una vez que se complete la apelación de primer nivel.

VTA ACCESS informará al solicitante sobre el resultado de su apelación por escrito en un plazo de 30 días posteriores a la finalización de la evaluación funcional/en persona.

Departamento de elegibilidad para solicitar una apelación

3331 N. First St.
San Jose, CA 95134

Teléfono: (408) 321- 2381
TTY: (408) 321- 2330

ELEGIBILIDAD DE VISITANTE DE ADA PARATRANSIT

Visitantes de 21 días

Los visitantes de fuera del área de la bahía de San Francisco de los nueve condados (Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Solano y Sonoma) pueden usar los servicios de paratransporte de VTA ACCESS como se describe en esta Guía del pasajero por hasta 21 días durante cualquier período de 365 días, comenzando con el primer uso del servicio por parte del visitante durante dicho periodo.

Se recomienda a los visitantes que llamen al departamento de elegibilidad de VTA ACCESS Paratransit al (408) 321-2381 antes de su visita para establecer su elegibilidad para usar el paratransporte de ADA. VTA ACCESS Paratransit verificará la elegibilidad para el paratransporte de ADA del visitante e informará al visitante sobre cómo usar el servicio. Los visitantes que necesiten utilizar los servicios de

paratransporte de ADA durante más de 21 días en un período de 365 días, a partir del primer uso del servicio del visitante durante el período de 365 días, deben solicitar la elegibilidad para VTA ACCESS Paratransit.

Los visitantes pueden presentar información sobre su uso del servicio de paratransporte complementario en la jurisdicción en la que residen. A otros visitantes que no tengan dicha documentación se les puede pedir que presenten documentación de residencia y, si la discapacidad del individuo no es evidente, de su discapacidad. No se requiere que los visitantes soliciten o reciban una certificación de elegibilidad para usar el servicio de paratransporte de VTA ACCESS antes de poder usar el servicio.

Elegibilidad regional de ADA

Los residentes elegibles para usar el paratransporte de ADA de los otros ocho (8) condados vecinos del Área de la Bahía de San Francisco no se consideran visitantes y pueden usar los servicios del paratransporte de VTA ACCESS como se describe en esta Guía del pasajero.

GUÍA DE INTRODUCCIÓN

Antes de reservar su primer viaje

Se alienta a los clientes a hacer un depósito inicial en sus cuentas de VTA ACCESS Paratransit por teléfono con su tarjeta de crédito o débito o enviando un cheque, con su número de identificación, pagadero a VTA en la siguiente dirección:

**VTA ACCESS PARATRANSIT
Client Account Department
3331 N. First St.
San Jose, CA 95134**

Los clientes interesados en usar una tarjeta de crédito o débito para hacer un depósito en su cuenta pueden llamar al departamento de cuentas de clientes de VTA ACCESS Paratransit al (408) 321-2380 o TTY (408) 321-2330. El departamento de cuentas de clientes está disponible de lunes a viernes entre las 8 AM y las 5 PM, y cierra los fines de semana y los principales feriados (Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad).

Se recomienda un depósito inicial de alrededor de \$25.00, pero no es obligatorio. Puede comenzar su período de certificación de elegibilidad con un saldo de cero (0). Tenga en cuenta que las tarifas de los viajes se cobran en el momento de la reserva. Si paga con cheque y su banco lo devuelve, usted será responsable de pagar los cargos por cheque devuelto.

Mantenimiento de su cuenta

VTA ACCESS Paratransit deducirá la tarifa correspondiente de las cuentas de los clientes en el momento de reservar el viaje. Si un viaje se cancela o no se realiza, la tarifa se devolverá a su cuenta de cliente. Consulte la sección Resumen de tarifas y cargos por servicio. Los clientes no pueden alcanzar un saldo de cuenta negativo. Se requiere que los clientes tengan fondos en su cuenta para pagar todos los viajes programados previamente y no podrán reservar viajes hasta que su cuenta tenga fondos suficientes, incluidos los viajes de suscripción; consulte Servicio de suscripción de selección para obtener más detalles. Para garantizar la disponibilidad continua de los servicios, los clientes deben mantener un saldo positivo en sus cuentas. El no cumplir con la política de pago de tarifas puede resultar en que VTA ACCESS Paratransit coloque una “retención” en la cuenta del cliente hasta que realice un pago.

Solicitudes de estado de cuenta

Los encargados de hacer reservas de VTA ACCESS Paratransit indican la información del saldo de la cuenta durante cada llamada. Los clientes pueden solicitar información de la cuenta si envían un correo electrónico a paratransit@vta.org con su nombre e identificación de cliente. Incluya “Historial de transacciones de la cuenta del cliente” o “Historial de viajes” en el asunto del correo electrónico. El cliente también puede realizar esta solicitud por teléfono al 408-321-2380 o por correo postal a 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134.

El **historial de transacciones de la cuenta del cliente** muestra depósitos, créditos y tarifas que se dedujeron de su cuenta de cliente. Recuerde que las tarifas se descuentan el día que reserva el viaje y no el día en que se realiza. Si no se realiza un viaje, se aplicará un crédito de tarifa el día del viaje.

El **Historial de viajes** muestra todos los viajes del mes por fecha.

Los clientes pueden cuestionar, impugnar o proporcionar información adicional sobre los viajes que no se hicieron si llaman al (408) 321-2380 y hablan con cuentas de clientes.

Cierre de cuenta

Cuando un cliente decide interrumpir el uso o ya no puede usar el servicio, él/ella o sus representantes designados deben comunicarse con VTA ACCESS Paratransit para cerrar la cuenta y retirar el saldo restante. Al cerrar la cuenta se terminará la elegibilidad de los servicios del cliente. Si un cliente fallece, un representante autorizado puede proporcionar una copia del certificado de defunción a paratransit@vta.org con el nombre y la identificación del cliente. Luego se emitirá un cheque en un plazo de 6-8 semanas a nombre del titular de la cuenta. Los saldos de cuenta no reclamados se informan al

Contralor del Estado de California de acuerdo con el Código de Procedimiento Civil de California §1300 et.seq.

RESERVA DE SERVICIOS DE PARATRANSPORTE

Reserve un viaje de paratransporte

ADA Paratransit es un servicio de viaje compartido, y los viajes en VTA ACCESS toman aproximadamente la misma cantidad de tiempo que un viaje similar realizado en un autobús o tren ligero de VTA, incluidos los transbordos y el tiempo para caminar hacia y desde la parada de autobús.

Llame al departamento de reservaciones con uno (1) a tres (3) días de anticipación, entre las 8 AM y las 5 PM los siete (7) días de la semana. No hay denegaciones de viajes ni listas de espera para los servicios. Los clientes pueden reservar múltiples viajes con una sola llamada. No se requerirá que los clientes comiencen un viaje más de una (1) hora antes o después de las horas de salida deseadas por el pasajero, y las horas de viaje negociadas deberán considerar las limitaciones prácticas del cliente. No se alterará la ventana de recogida sin el consentimiento del cliente.

El encargado de reservas de VTA ACCESS Paratransit puede negociar una ventana de recogida de 30 minutos con los clientes y reservar viajes durante un período de una (1) hora antes o después de la hora de recogida (o salida) deseada. Si viaja a una cita (es decir, visita al médico, diálisis, etc.) donde la hora de llegada es de importancia primordial, el cliente puede reservar el viaje en función de la entrega o “no más tarde de esa hora”. Los viajes para recoger han citado “no más tarde de la hora” y una ventana para recoger de 30 minutos antes de esa hora. Se tienen en cuenta las limitaciones de tiempo durante el proceso de reserva. Informe al encargado de reservas a qué hora necesita llegar a su destino. El encargado de reservas le dirá a qué hora se le debe

recoger para garantizar que llegue a tiempo a su destino. Recuerde que los clientes pueden programar su viaje con una “hora para recoger” o “a más tardar”, pero no ambas.

Los clientes deben tener disponible la siguiente información cuando llamen para reservar un viaje de paratransporte:

- Número de identificación de paratransporte;
- Fecha y hora solicitada para recoger y hora del viaje de regreso;
- Nombre y dirección exactos (incluido el número de oficina, si se conoce) de los lugares para recoger y entrega (incluida la información del viaje de regreso). Si es difícil encontrar la dirección particular o el destino del cliente, se deben proporcionar instrucciones especiales de manejo cuando se reserva un viaje;
- Confirmación si viaja con un dispositivo de movilidad, un asistente de cuidado personal, un acompañante o un animal de servicio.

Si reserva varios viajes para el mismo día (es decir, un viaje de ida y vuelta desde su casa hasta el banco, la oficina de correos y la farmacia) antes de regresar a casa, recuerde dejar pasar al menos una (1) hora entre las ventanas para recoger. El servicio de VTA ACCESS Paratransit es un servicio de viaje compartido, no podemos recoger y esperar a un cliente en un lugar y luego llevarle a otro lugar.

Si no tiene lista la información de su viaje cuando llame para reservar, nuestro encargado de reservas puede solicitarle que vuelva a llamar cuando tenga listos todos los detalles de su viaje.

Cómo reservar un viaje de regreso

Los clientes pueden reservar un viaje de regreso a una hora específica con una ventana de recogida de 30 minutos, o el tiempo de regreso puede dejarse “abierto”. Consulte el **RESUMEN DE TARIFAS Y CARGOS**

POR SERVICIO para obtener información sobre los regresos abiertos, que se ofrecen con una tarifa premium.

Cuando los clientes necesiten cambiar un lugar de recogida para un viaje de regreso, deben informar al departamento del día del servicio antes del inicio de su ventana de recogida reservada de 30 minutos. Dichos cambios se limitan a lugares en la misma instalación, direcciones cercanas o lugares al otro lado de la calle desde donde se programó la recogida reservada.

Servicio de suscripción

Para los clientes que solicitan viajes de rutina al mismo destino en un horario regular, los servicios de suscripción pueden serles de beneficio. Los clientes solo necesitan llamar una vez para reservar un viaje de suscripción recurrente. Durante los seis (6) días feriados principales, es responsabilidad del cliente llamar y cancelar el viaje al que se suscribió. (Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad)

VTA ACCESS Paratransit reservará el viaje de manera continua hasta que la solicitud finalice o esté pendiente de disponibilidad. Los viajes de suscripción no se reservarán automáticamente si su cuenta de cliente no tiene saldo suficiente para pagar los viajes con tres días de anticipación. Los clientes solo pueden realizar cambios en las reservas de suscripción una vez en un período de tres (3) meses. No se pueden utilizar los regresos abiertos en el servicio de suscripción.

Las regulaciones de paratransporte de la ADA permiten listas de espera para el servicio de suscripción. VTA buscará agregar viajes de suscripción cuando sean eficientes y no afecten negativamente la capacidad de proporcionar viajes sin suscripción (crean restricciones de capacidad).

Cancelaciones de viajes

Cancelaciones anticipadas/antes del día del viaje Se alienta a los clientes a que llamen a un encargado de reservas para cancelar sus viajes programados con anticipación.

El día del viaje Los clientes deben llamar al departamento de reservaciones al menos dos (2) horas antes del comienzo del período para recoger de 30 minutos para cancelar un viaje previamente reservado entre las 8 AM y las 5 PM, los siete días de la semana. Se pide a los clientes que eviten las cancelaciones tardías. Las cancelaciones tardías ocurren cuando la llamada del cliente para cancelar llega tan tarde que el vehículo ya está en ruta hacia el lugar donde se le recogerá. Una cancelación tardía puede, bajo ciertas circunstancias registrarse como “inasistencia” (consulte la sección Política de inasistencia).

Cancelaciones de temprano por la mañana Si bien se recomienda a los clientes que llamen temprano en la mañana si tienen un viaje temprano, posiblemente no siempre sea factible llamar con dos (2) horas de anticipación. Si bien estos viajes temprano por la mañana no se registrarán como “inasistencia” si no cancela al menos dos (2) horas antes de la recogida programada, los clientes deben llamar tan pronto como puedan para cancelar un viaje para que otros pasajeros no se vean afectados.

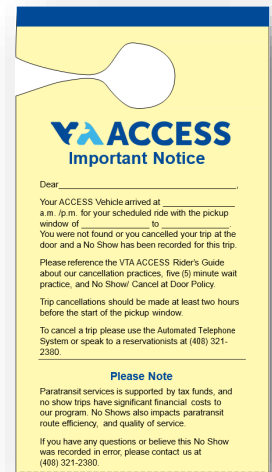
Cancelaciones en línea y sistema telefónico automatizado Los clientes tienen la flexibilidad de cancelar viajes en línea y a través de nuestro sistema telefónico automatizado las 24 horas del día. Cuando cancele viajes, asegúrese de cancelar dos (2) horas antes del inicio de la ventana de recogida para evitar una cancelación tardía o una cancelación en la puerta.

Para cancelar un viaje con una ventana de recogida con menos de dos (2) horas, los clientes deben llamar al departamento de día de servicio.

Política de ausencia

La política de ausencias de VTA ACCESS está de acuerdo con las regulaciones de la ADA que permiten que se suspenda el servicio de paratransporte para un cliente que establece un “patrón o práctica” de perder viajes programados. Una ausencia ocurre cuando un vehículo de paratransporte llega al lugar para recoger designado dentro de la ventana para recoger de treinta minutos acordada y el cliente:

- No se puede encontrar
- Decide no hacer el viaje y cancela en la puerta
- Cancela el viaje tarde y el vehículo ya está en camino al lugar de recogida (menos de dos (2) horas antes de que comience la ventana de recogida)



El personal de ACCESS intentará comunicarse con el cliente después de la ausencia; sin embargo, los viajes no se cancelan automáticamente y, si no podemos comunicarnos con el cliente, los viajes posteriores no se cancelarán y es posible que se registren ausencias adicionales.

Los servicios de paratransporte están respaldados por fondos de impuestos, y los viajes donde las personas no se presentan agregan costos financieros significativos a nuestro programa. También afecta la eficiencia de las rutas de paratransporte y la calidad de los servicios para todos los clientes.

Los clientes recibirán un mensaje de voz automatizado en su número de teléfono de contacto principal informándoles que se registró una

ausencia. No se penalizará a los clientes por los viajes perdidos que ocurran debido a errores de ACCESS, o por razones fuera del control del cliente. Si pierde un viaje por motivos que escapan a su control, comuníquese con ACCESS para explicar la situación.

Cuando sea posible, los clientes pueden recibir un aviso en la puerta en el lugar donde los recogen que confirme que el conductor estaba allí y no pudo localizar al cliente.

Se considerará un viaje como patrón o práctica si este se perdió intencionalmente, o regularmente durante el 25% de sus viajes programados más de 11 viajes por mes calendario. Para los clientes que programan menos de diez (10) viajes por mes, si usted no se presenta o cancela tarde el 60% de sus viajes, está sujeto a suspensión.

Se puede iniciar una carta de advertencia después de la tercera ausencia o cancelación tardía para recordarle al cliente la política e informarle que sus servicios de ACCESS Paratransit pueden suspenderse. Antes de que se suspenda el servicio, ACCESS tomará los siguientes pasos;

1. Notificará a la persona por escrito que ACCESS propone suspender el servicio, y citará específicamente la base de la suspensión propuesta y establecerá la sanción que se propone.
2. Proporcionará a la persona la oportunidad de escucharle y presentar información y argumentos.

Si el patrón de ausencias continúa, la duración progresiva de la suspensión será la siguiente:

Primera infracción	5 días
Segunda infracción	10 días
Tercera infracción	15 días
Cuarta infracción y más	25 días

Apelaciones de ausencia

Los clientes pueden apelar una ausencia individual o la determinación de VTA ACCESS Paratransit de que han desarrollado un patrón y práctica de perder sus viajes. Los clientes pueden solicitar una apelación de ausencia o determinación de patrón y práctica por carta, correo electrónico o teléfono en un plazo de 60 días a partir de la fecha de ausencia o determinación de patrón y práctica comunicándose con el departamento de servicio al cliente de VTA ACCESS Paratransit.

**3331 N. First St.
San Jose, CA 95134
paratransit@vta.org**

**Teléfono: (408) 321- 2380
TTY: (408) 238- 1001**

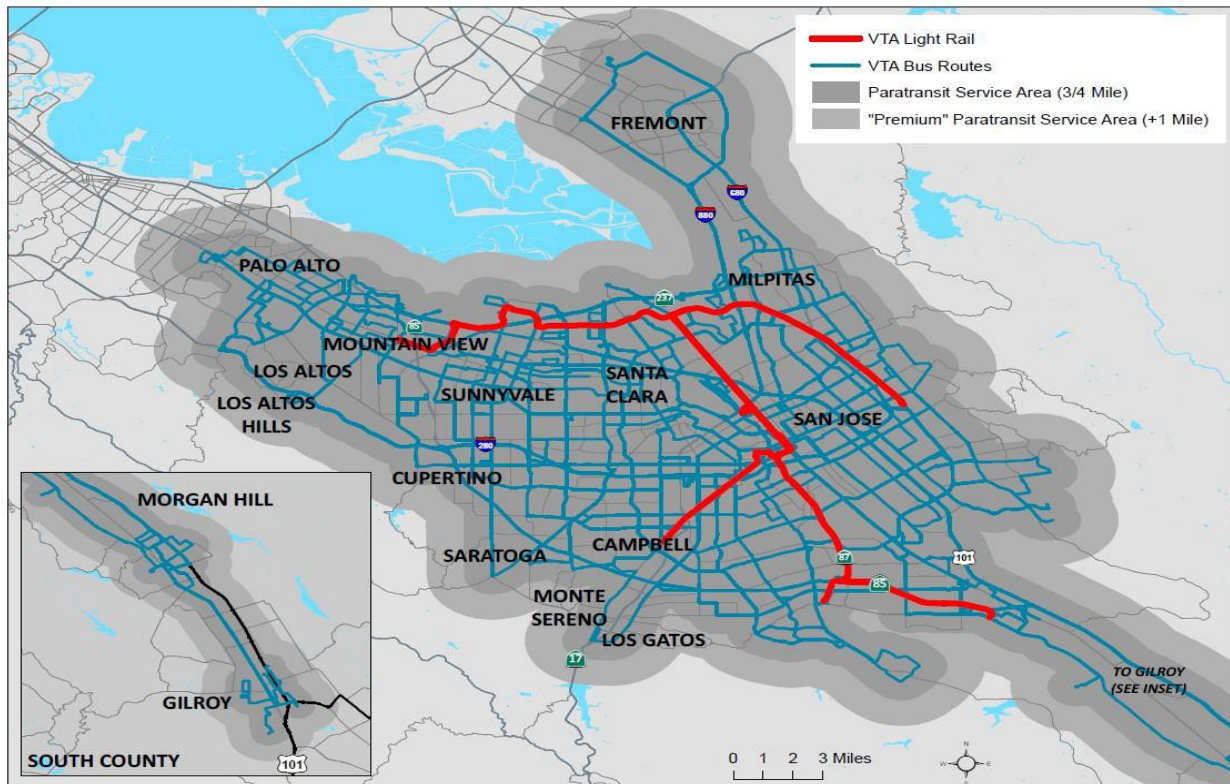
Si es necesario, el personal de VTA ACCESS Paratransit ayudará al cliente a presentar una apelación de ausencia o una determinación de patrón y práctica. También tiene derecho a que se le escuche en persona y se proporciona transporte gratuito al solicitante si desea tener esta conversación en la oficina de VTA ACCESS Paratransit.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DEL PARATRANSPORTE

Área de servicio de paratransporte de la ADA de VTA

VTA ACCESS Paratransit opera bajo la misma área de servicio y horario que el autobús y el tren ligero (incluidos los horarios de servicio reducido en días festivos y domingos). El área de servicio de paratransporte de la ADA es un área de $\frac{3}{4}$ de milla alrededor de las rutas de autobús de VTA y las estaciones de tren ligero. Un encargado de reservas de VTA ACCESS Paratransit informará a los clientes cuando sus destinos estén fuera del área de servicio del paratransporte.

VTA Paratransit Service Area (April 2015)



Servicios entre condados

Los clientes pueden programar una transferencia con el operador de paratransporte en los condados adyacentes para viajar más allá del área de servicio de paratransporte de la ADA de VTA.

Para realizar viajes al condado de San Mateo, comuníquese con Redi-Wheels al (650) 508-6241 o TTY al (650) 482-9366. El punto de transferencia recomendado es la entrada de la fuente ubicada en 500 Pasteur Drive, Stanford, CA 94305.

Para viajes al condado de Alameda o al condado de Contra Costa, comuníquese con East Bay Paratransit Consortium al (510) 287-5000 o TTY (510) 287-5065. El punto de transferencia es la estación Fremont BART. Una vez que BART extienda el servicio a San José/Milpitas, el nuevo punto de transferencia será la estación de BART de Warm Springs y la estación de BART de Fremont en función del día y la hora del día.

Horas de servicio

El servicio de paratransporte de VTA opera solo durante las mismas horas del día y los mismos días de la semana en que los trenes de autobús y tren ligero realizan sus rutas regulares, festivas y dominicales. Esto asegura la equidad entre la red de servicios de autobús/ferrocarril y el servicio de paratransporte. El encargado de reservas de VTA ACCESS Paratransit informará a los clientes sobre la disponibilidad de horas de servicio para los viajes que soliciten.

Ventana para recoger de 30 minutos

Todas las recogidas regulares de viajes de ida ocurren dentro de una ventana de 30 minutos. Un vehículo de VTA ACCESS Paratransit puede llegar en cualquier momento durante la ventana de 30 minutos. Todos los clientes deben estar listos para partir al comienzo de su ventana de recogida. Los conductores esperarán cinco (5) minutos a su llegada dentro del margen para recoger reservado del cliente y pueden partir a partir si el cliente no está listo.

Los clientes no están obligados a irse si el vehículo asignado para transportarlos llega antes del inicio del período de recogida reservado de 30 minutos. Los conductores pueden llegar temprano, pero esperarán hasta el comienzo de la ventana de recogida reservada para acercarse al cliente. Los conductores no apurarán al cliente.

Los clientes pueden solicitar una notificación de llamada de llegada del vehículo como una modificación razonable. Esta solicitud puede hacerse en el momento de la reserva con un agente de llamadas o por adelantado si se necesitan adaptaciones razonables continuas para todos los viajes comunicándose con VTA ACCESS Paratransit al (408) 321-2380 o en paratransit@vta.org.

Los clientes deben llamar al departamento del día del servicio si creen que han perdido su viaje. Los viajes perdidos ocurren cuando el vehículo llega y sale antes del comienzo de la ventana de recogida y no recoge al cliente; el vehículo llega y se va sin recoger al cliente y no espera al menos cinco (5) minutos dentro de la ventana de recogida; o el vehículo llega después del final de la ventana de recogida y se va sin recoger al cliente. Los agentes de llamadas del día del servicio o los representantes de servicio al cliente abordarán la situación para brindar una solución de viaje en tiempo real y realizarán un seguimiento del viaje perdido. Los clientes recibirán una explicación completa de la causa del viaje perdido, como un error de programación o un error del conductor, y los pasos que se tomarán y controlarán para evitar que se repita.

Vehículos retrasados

Si un vehículo no ha llegado al final de la ventana de recogida de 30 minutos reservada por un cliente, el cliente debe llamar al Departamento del Día del Servicio para informar un vehículo retrasado y obtener una hora estimada de llegada. Los clientes recibirán un

número de teléfono alternativo para llamar y verificar si un vehículo llega tarde para cualquier recogida reservada después de las 8:00 p. m. Un viaje se registra como tarde cuando el vehículo llega para recoger al cliente más de diez 10 minutos después de la ventana de recogida de 30 minutos o cuando el vehículo llega después de la entrega citada “a más tardar” para viajes reservados con énfasis en el tiempo de entrega.

Viajes excesivamente tempranos

Un cliente puede, pero no está obligado, a abordar el vehículo antes si este llega más de 30 minutos antes de la hora de recogida. El conductor esperará hasta el comienzo de la ventana de recogida de 30 minutos del cliente antes de acercarse a la puerta exterior. Si el vehículo llega más de 30 minutos antes de la hora de dejada programada y no desea partir, el conductor esperará hasta los 30 minutos antes de la hora de dejada programada antes de acompañar al cliente a la puerta exterior.

Tiempos de viaje a bordo

Las reglamentaciones de paratransporte de la ADA requieren que VTA brinde un servicio de paratransporte a un nivel comparable al servicio de autobús y tren ligero. Un viaje de paratransporte tomará una cantidad de tiempo comparable a la que tomaría un viaje de una duración similar en el sistema local de autobús y tren ligero de VTA. La comparabilidad se basa en el tiempo que se necesita para realizar un viaje similar entre los mismos dos puntos utilizando el sistema de ruta fija, incluido el tiempo que se emplea para viajar hacia y desde un punto para subir y esperar a que llegue un vehículo de ruta fija y el tiempo para realizar transbordos de un vehículo a otro.

Servicios premium

El servicio premium excede el servicio base requerido por las regulaciones de paratransporte de la ADA. Los clientes de VTA ACCESS

Paratransit pueden solicitar servicios premium y pagar una tarifa más alta que la que se paga por el servicio estándar. Los servicios premium incluyen retornos abiertos, servicio el mismo día, segundo vehículo y viajes de área de servicio extendida.

Los viajes de **retorno abierto** permiten a los clientes hacer reservas sin una hora específica para su viaje de regreso. El día del servicio, los clientes pueden llamar cuando estén listos para sus viajes de regreso. La tarifa de este servicio es de \$16.

Las siguientes condiciones se aplican al uso de los retornos abiertos:

- Solo se puede reservar uno (1) por día
- Se recogerá a la persona dentro de los 90 minutos posteriores a la solicitud al departamento del día del servicio
- Los viajes deben solicitarse antes de las 6:30 PM
- Los viajes deben realizarse antes de las 8 PM
- Los clientes no pueden reservar una recogida fija y una vuelta abierta para el mismo viaje
- Los viajes no están disponibles para recogidas en residencias o para viajes de suscripción

El **servicio el mismo día** solo se ofrece cuando hay espacio disponible. Para acceder a este servicio, llame al departamento de día de servicio entre las 8 AM y las 4 PM. La tarifa de este servicio es de \$16.00. Espere hasta tres (3) horas para que le recojan.

Solicitud de un segundo vehículo El cliente pueden solicitar el servicio de un segundo vehículo cuando se pierde un viaje de regreso que había reservado y está varado en la comunidad. Para acceder a este servicio, llame al departamento de día de servicio. La tarifa de este servicio es de \$16.00. Espere hasta dos (2) horas

para que le recojan. El servicio de segundo vehículo no está disponible cuando el viaje que se perdió estaba programado para comenzar en la residencia de un cliente. Los clientes deben comunicarse con VTA ACCESS Paratransit si pierden sus viajes de regreso programados debido a un error del operador. Si un error operativo causó que se perdiera el viaje, no se cobrará la tarifa premium de \$16 por el viaje de regreso del segundo vehículo.

Los **viajes fuera del área de servicio** permiten a los clientes viajar hasta 1 milla más allá del área de servicio de ADA de $\frac{3}{4}$ de milla alrededor de la ruta de autobús y tren ligero de VTA en todo el condado de Santa Clara, incluidas las áreas a lo largo de las rutas de autobús de VTA en Morgan Hill, Gilroy y las comunidades no incorporadas del condado. La tarifa para un viaje fuera del área de servicio es de \$16.00.

Vehículos

Operamos con una flota diversa que incluye cutaways/autobuses pequeños, minivans y sedanes. También tenemos contratos con empresas locales de taxis del condado de Santa Clara para proporcionar algunos viajes a nuestros clientes. Un cliente puede esperar que cualquiera de estos vehículos le brinde su próximo viaje de paratransporte. Los vehículos se asignan a rutas específicas en función de la disponibilidad y la demanda. Desafortunadamente, no podemos excluir o designar vehículos específicos para el viaje de un cliente.

Entendemos que los taxis pueden ser difíciles de identificar como su viaje de paratransporte, por lo que les hemos proporcionado carteles para colocar en el tablero para poder identificarlos fácilmente como un proveedor de servicios de ACCESS.

Rutas

VTA ACCESS es servicio de transporte público a demanda y compartido. Puede esperar que haya múltiples recogidas y dejadas a lo largo de su ruta, tal como lo esperaría en un autobús. Tenga en cuenta que no podemos proporcionar a los clientes de ACCESS viajes exclusivos o directos.

Los conductores deben realizar sus recogidas y dejadas en el orden asignado. En circunstancias normales, no se les permite desviarse de sus rutas programadas. Las rutas están diseñadas para satisfacer las necesidades de todos los pasajeros de la manera más eficiente posible. Es común que se recoja y se deje a otros pasajeros antes de que el primero de ellos llegue a su destino.

En algunos casos, puede ser necesario que el vehículo pase cerca de su lugar de destino para recoger o dejar a otra persona a tiempo, antes de regresar para completar su viaje. En otros casos, se pueden agregar viajes a su ruta mientras está en servicio, para ayudar a recuperarse de las interrupciones del servicio en otras partes del sistema.

Conductores

Los conductores saldrán del vehículo y le avisarán que han llegado. Pueden ayudarle entre la puerta exterior/del vestíbulo y el vehículo (si no pierden de vista su vehículo por más de unos segundos), ofrecerle un brazo para estabilizarle, desplegar la rampa o el elevador del vehículo, y es responsable de usar los dispositivos de seguridad adecuados para asegurarse de que todos los pasajeros estén seguros y protegidos. Si necesita asistencia adicional, planee y viaje con un asistente de atención personal.

Los conductores no pueden ingresar a una residencia (incluido el garaje), ingresar a un edificio para buscar un pasajero, acceder a las entradas de vehículos o perder de vista sus vehículos. Los conductores

no pueden hacer paradas que no se encuentren dentro del plan, asegurar asientos de seguridad para niños, ayudar con el cuidado personal ni aceptar ningún tipo de propina. Si tuvo una gran experiencia, lo alentamos a enviar un cumplido al departamento de servicio al cliente de VTA.

Los clientes deben estar esperando antes de la llegada programada del vehículo. El conductor solo esperará cinco (5) minutos (desde el momento en que llegue el vehículo o desde la hora de recogida negociada, lo que ocurra más tarde) para que usted se presente antes de partir. Debe estar esperando donde pueda saber si el vehículo ha llegado.

Limitaciones del servicio

La elegibilidad para el servicio no siempre significa que el servicio podrá servirle en cada situación. Las siguientes son algunas limitaciones que puede encontrar.

- Si su el lugar donde se le recogerá o dejará está fuera del área de servicio, es posible que deba establecer una ubicación alternativa dentro de nuestra área de servicio.
- Si se determina que un lugar para recogerle o dejarle no es seguro para maniobrar en cualquiera de nuestros vehículos, no podremos prestar servicio a ese lugar (es decir, estacionamiento en doble fila peligroso, reversa requerida de vehículos, ramas colgantes bajas, sin zona segura para cargar clientes, caminos empinados o angostos, etc.). En estos casos, se pueden hacer arreglos para encontrar un lugar de alternativo donde se le pueda recoger y que sea seguro.

INFORMACIÓN DE ADAPTACIÓN RAZONABLE

Se recomienda a los clientes que necesiten adaptaciones razonables para acceder a los servicios de paratransporte que se comuniquen con VTA ACCESS Paratransit, ya que ellos pueden modificar las políticas y los procedimientos para ayudar a los clientes. Las adaptaciones no se consideran razonables si ponen en peligro al conductor del paratransporte o a otras personas, imponen una carga financiera indebida o cambian la naturaleza del servicio de paratransporte de la ADA como se describe en esta Guía del pasajero. Los clientes pueden solicitar adaptaciones razonables en cualquier momento si llaman a servicio al cliente, durante el proceso de elegibilidad o cuando programen viajes, o el día del viaje si surge la necesidad. La adaptación razonable puede solicitarse por teléfono, correo electrónico, carta, en persona, por fax o en línea. Las adaptaciones razonables se otorgan por la duración del período de certificación de elegibilidad actual y pueden volver a evaluarse en el momento de la recertificación.

Ejemplos de modificaciones razonables incluyen, pero no se limitan a:

- Solicitar que lo recojan o lo dejen en una entrada específica, en lugar de en el lugar de entrada designado previamente por la agencia de tránsito.
- Si un pasajero con diabetes u otra condición médica solicita comer o beber a bordo de un vehículo para evitar consecuencias adversas para la salud, la solicitud debe ser concedida.
- Se debe conceder la solicitud de un pasajero para tomar medicamentos mientras se encuentra a bordo de un vehículo.

Los ejemplos de solicitudes de modificación que no se consideran razonables incluyen, entre otros:

- La solicitud de un pasajero para un viaje de paratransporte exclusivo puede rechazarse como una alteración fundamental del

servicio. El paratransporte es por naturaleza un servicio de viaje compartido.

- Puede denegarse un conductor o vehículo (es decir, sedán en lugar de un autobús pequeño o cutaway, para tener un viaje más cómodo).
- La solicitud de un pasajero de que el conductor se haga cargo de un animal de servicio puede ser denegada.
- La solicitud de un pasajero de un conductor específico puede ser denegada.
- Los conductores no pueden manejar cambios o maniobrar el dispositivo de movilidad de un cliente.

Para obtener más información sobre la modificación razonable, consulte DOT 49 CFR Partes 27 y 37 “Transporte para personas con discapacidades: Modificación razonable de políticas y prácticas” en <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

RESUMEN DE TARIFAS Y CARGOS POR SERVICIO

Tarifas para viajes de paratransporte (vigente a partir del 1 de enero de 2018)

La tarifa regular de viaje de ida del paratransporte es de \$4.00. Las tarifas están sujetas a cambios en espera de la Junta de VTA. Se incluyen las tarifas de viaje estándar y premium en la siguiente tabla:

Paratransit Fare Table

Trip Type	Cost
One-Way Standard Paratransit Trip	\$4.00
Companion	\$4.00
Open Return Trip	\$16.00
Second Vehicle Sent	\$16.00
Same-Day Trip	\$16.00
Same-Day Trip Companion	\$16.00
Extended Service Area Trip	\$16.00

Un (1) asistente de cuidado personal y/o un animal de servicio pueden acompañar a un cliente elegible sin cargo adicional.

Programa Smart Pass

Los empleados elegibles para el paratransporte que trabajan en empresas que participan en el programa Employer Smart Pass de VTA pagan la mitad de la tarifa de un viaje estándar de paratransporte de ida. Las tarifas reducidas de Paratransit Smart Pass NO se ofrecen para los servicios de paratransporte de tarifa premium. Es responsabilidad del participante elegible informar a VTA que su empleador participa en el programa VTA Smart Pass. Los participantes elegibles pueden enviar un correo electrónico a VTA a paratransit@vta.org con su nombre, ID de cliente, nombre del empleador y número de tarjeta Clipper o llamar al departamento de elegibilidad. Una vez que VTA reciba esta información, tomará de dos (2) a cinco (5) días hábiles verificar la elegibilidad y aplicar la tarifa Smart Pass a su cuenta. Las tarifas de

Smart Pass no pueden ser retroactivas y comenzarán en la fecha verificada.

OTROS SERVICIOS, INFORMACIÓN Y POLÍTICAS

Asistentes de cuidado personal

Un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) es alguien cuyos servicios o presencia son necesarios por el/la cliente para satisfacer sus necesidades personales o para ayudarlo a viajar.

Aunque la necesidad de un PCA normalmente se documenta durante el proceso de certificación de elegibilidad, los clientes pueden informar a VTA ACCESS Paratransit en cualquier momento sobre cambios en sus capacidades que requieran la asistencia de un PCA. Si se solicita un PCA durante el proceso de elegibilidad, la tarjeta de identificación de paratransporte del cliente se marcará con un logotipo de PCA. Este logotipo permite que el PCA acompañe al cliente en el servicio de autobús y tren ligero de VTA sin costo. Consulte la Sección **SERVICIOS DE AUTOBÚS Y TREN LIGERO ACCESIBLES DE VTA** para obtener información sobre la tarjeta de identificación de paratransporte en el autobús y el tren ligero de VTA.

Los clientes de paratransporte son responsables de proporcionar sus propios PCA. Los clientes deben informar al encargado de reservas cuándo viajarán con un PCA para garantizar que se reserve un asiento adicional en el vehículo de paratransporte. Un (1) PCA puede viajar gratis con un cliente elegible. El PCA y el cliente elegible deben tener las mismas ubicaciones de para recogerles y dejarles.

Acompañantes

Un acompañante es un amigo, pariente u otra persona que acompaña a un/a cliente de paratransporte en un viaje que no es un asistente de atención personal.

Los/las clientes deberán informar al encargado de reservas de la programación del viaje cuando viajarán con un acompañante para garantizar que se reserve un asiento adicional en el vehículo de paratransporte. Los acompañantes deben compartir los mismos lugares donde se recoge y se deja al/a la cliente. Las tarifas de los viajes de acompañante se muestran en la Tabla de tarifas de viajes de paratransporte en la sección **RESUMEN DE TARIFAS Y CARGOS POR SERVICIO**.

VTA ACCESS acomodará a un (1) acompañante previa solicitud. Pueden solicitarse acompañantes adicionales en el viaje si el espacio lo permite.

Animales de servicio

Los animales de servicio pueden viajar en vehículos de paratransporte para ayudar a personas con discapacidades, sujeto a las siguientes condiciones:

- Los animales de servicio deben permanecer con correa y bajo el control total del cliente en todo momento.
- Los animales de servicio no deben comportarse mal (por ejemplo, ensuciar el vehículo o gruñir o acosar a los clientes, al conductor u otros animales de servicio).
- Los animales de servicio generalmente deben permanecer tumbados o sentados. Los animales de servicio no pueden bloquear el pasillo del vehículo.
- Los animales de servicio no deben ocupar los asientos del vehículo a menos que las limitaciones de espacio impidan que el animal de servicio permanezca fuera del asiento.

- Los animales de servicio deberán estar limpios en interés de los demás pasajeros y del conductor del paratransporte.

Los clientes deberán informar al encargado de la reserva cuando viajarán con un animal de servicio para garantizar que espacio suficiente en el vehículo de paratransporte. Según el Título II y el Título III de las reglamentaciones de la ADA, un animal de servicio se define como un animal que ha sido entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad que incluye discapacidades físicas, sensoriales, psiquiátricas, intelectuales u otras discapacidades mentales. Las tareas realizadas por el animal de servicio deben estar directamente relacionadas con la discapacidad de la persona.

Si su animal de servicio está fuera de control (lo que incluye cualquier comportamiento que infrinja los derechos de otros clientes, pasajeros, conductores o individuos, incluidos olfatear, rogar, gruñir, lloriquear, ladrar, deambular, saltar o cualquier otro comportamiento), está enfermo o defeca en público; VTA puede solicitar que el animal de servicio no acompañe al pasajero en nuestro servicio debido a comportamientos “fuera de control”. El animal de servicio solo puede ser excluido por “comportamiento fuera de control” y no su dueño.

Mascotas

Los clientes también pueden viajar con una mascota si está en una jaula aprobada y bajo su control en todo momento.

Dispositivos de movilidad

Los clientes pueden usar sillas de ruedas, bastones, andaderas y otros dispositivos de movilidad que puedan caber en los vehículos de paratransporte. Una silla de ruedas es un dispositivo de movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas,

utilizable en interiores, diseñado, modificado y utilizado por personas con problemas de movilidad, y pueden funcionar de manera manual o tener motor.

De acuerdo con la sección 37.165 de 49 CFR, transportaremos a las personas que usan sillas de ruedas si sus dispositivos cumplen con la definición de una silla de ruedas y pueden acomodarse en nuestros vehículos accesibles (por ejemplo, caben en el elevador o la rampa y en el área de seguridad). Podemos negarnos a transportar una silla de ruedas/ocupante si hacerlo no es coherente con los “requisitos de seguridad legítimos”, como se explica a continuación. Como mínimo, todas las sillas de ruedas ocupadas que pesen hasta 600 libras y midan 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo.

VTA hace todo lo posible para acomodar a nuestros pasajeros; sin embargo, si su dispositivo de movilidad excede las dimensiones anteriores, se considera demasiado grande, es posible que no podamos transportarlo, ya que puede dañar el dispositivo de movilidad, el vehículo, el elevador o la rampa, y puede imponer un peligro irrazonable para la seguridad.

Una solicitud de viaje que involucre una silla de gran tamaño se pondrá en espera hasta que VTA pueda determinar si nuestra flota y rutas están disponibles para acomodarla. VTA acomodará sillas de ruedas y scooters de gran tamaño siempre que sea posible.

A los clientes a quienes les preocupe el tamaño de sus dispositivos de movilidad y si el dispositivo cabe a bordo de los vehículos de paratransporte deben llamar a VTA ACCESS Paratransit para programar la medición del dispositivo.

Dispositivos de movilidad y seguridad del cliente

- Los clientes transferibles pueden moverse de su dispositivo de movilidad al asiento del vehículo y viceversa con un mínimo de asistencia. Una asistencia mínima se define como un conductor que extiende un brazo o estabiliza el dispositivo de movilidad mientras el cliente entra y sale del dispositivo. Los conductores tienen prohibido levantar o transportar clientes.
- Los clientes pueden abordar por separado de sus dispositivos de movilidad, pero deben poder controlar el movimiento del dispositivo hacia el vehículo. Los conductores no pueden controlar el movimiento de un dispositivo de movilidad.
- Por razones de seguridad, se recomienda encarecidamente a los clientes que utilicen scooters de tres ruedas que se trasladen de su scooter al asiento del vehículo de paratransporte siempre que sea posible.
- Los conductores tienen la discreción de transportar dispositivos de movilidad que representen una amenaza inmediata para la seguridad de otras personas a bordo de un vehículo de paratransporte. VTA ACCESS Paratransit trabajará con los clientes para abordar la seguridad de sus dispositivos de movilidad.
- Las sillas de ruedas y los scooters, incluidos los accesorios, no pueden bloquear un pasillo ni interferir con la evacuación segura de los pasajeros en caso de emergencia, y el operador podría denegar el transporte de esa silla de ruedas según los requisitos de seguridad.
- Los conductores no pueden ayudar a los clientes que usan dispositivos de movilidad para subir o bajar escalones u otras obstrucciones de más de cinco octavos (5/8) de pulgada de altura. Debe haber una rampa disponible, o el cliente debe tener a alguien disponible en el lugar donde se le recoge o se deja para ayudar a superar los obstáculos.

- No se pueden transportar sillas de ruedas que deban inclinarse más de 45 grados ya que no podemos asegurar al cliente de manera segura.

Equipo médico diverso

Los clientes pueden viajar con tanques de oxígeno y respiradores cuando utilicen el servicio de paratransporte. Por razones de seguridad, los tanques de oxígeno y los respiradores deben estar asegurados para evitar que se caigan o se desprendan y golpeen otros objetos, clientes o pasajeros en el vehículo.

Paquetes en vehículos de paratransporte

Los clientes pueden llevar hasta tres (3) bolsas de comestibles o el equivalente a bordo de un vehículo de paratransporte. Los artículos equivalentes pueden ser bolsos, paquetes o maletas. Los clientes deben poder controlar los paquetes que traen consigo a bordo de un vehículo de paratransporte. Los paquetes no pueden obstruir los pasillos ni impedir el uso de los asientos. VTA no transportará paquetes desocupados y no está obligado a ayudar a los clientes con ellos. Para su seguridad y la de los demás a bordo del vehículo, es posible que no se le permita viajar si está tratando de traer artículos que excedan esta política.

Tarjetas de identificación de reemplazo

Hay un cargo por tarjeta de reemplazo de \$5 y la cantidad de tarjetas emitidas puede ser limitada. Para obtener más información, comuníquese con el departamento de elegibilidad al (408) 321-2381 durante el horario comercial.

Objetos perdidos y encontrados

Los conductores no pueden devolver ningún artículo que se haya dejado dentro de un vehículo. Si dejó un artículo dentro de un vehículo, comuníquese con VTA ACCESS de inmediato y proporcione los detalles. Si se encuentra, puede recogerlo en VTA. Tenga en cuenta que VTA ACCESS no es responsable de la pérdida de artículos dañados. Los artículos perdidos y encontrados se guardan durante 30 días y luego se desechan.

Políticas generales

- Los clientes deben llevar consigo sus tarjetas de identificación de paratransporte cuando utilicen el servicio de paratransporte de la ADA. Los conductores pueden verificar las tarjetas de identificación de paratransporte de los clientes.
- Los clientes deben usar cinturones de seguridad mientras se encuentran en vehículos de paratransporte
- Los conductores pueden ayudar con los cinturones de seguridad.
- NO se permite fumar a bordo
- NO se permite comer o beber a bordo a menos que el cliente deba comer/beber para tratar una enfermedad.
- Está prohibido el uso de alcohol o drogas ilegales a bordo.
- No se permite reproducir a volumen alto radios, casetes o reproductores de discos a bordo.
- Los clientes NO deberán llevar a bordo explosivos, líquidos inflamables, ácidos u otros materiales peligrosos.
- Los clientes son responsables de asegurar y retirar el asiento de seguridad de su hijo.

Comportamiento seriamente disruptivo

El comportamiento seriamente disruptivo se define como; conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal; personas que representan un riesgo significativo para la salud y la seguridad de los demás.

Comportamiento de un individuo que de alguna manera sea verdaderamente perjudicial para la prestación del servicio y el evento fue intencional y bajo el control del cliente según lo verificado por el cliente o su representante.

Los ejemplos de comportamiento seriamente disruptivo incluyen, pero no se limitan a:

- Levantarse de un asiento mientras un vehículo de paratransporte está en movimiento.
- Dejar un vehículo de paratransporte mientras está estacionado para recoger o dejar a otro cliente.
- Molestar al operador de un vehículo de paratransporte mientras está conduciendo.
- Molestar a otros clientes.
- Negarse a usar el cinturón de seguridad o negarse a salir del vehículo.
- Comportamiento violento.
- Amenazas físicas o verbales al conductor del vehículo o a otros clientes.
- Participar en una conducta o actividad que sea peligrosa para el cliente, otros clientes o el conductor.
- Fumar a bordo de un vehículo de paratransporte.
- Dañar o destruir el equipo del vehículo.

Se envían cartas de notificación a los clientes con detalles completos sobre incidentes de conducta gravemente disruptiva, información sobre cómo apelar un incidente específico de conducta gravemente disruptiva, el proceso de apelación y sus derechos, incluido el derecho a ser escuchado en persona y la provisión de transporte gratuito hacia y desde la apelación. El proceso de apelación lo realizarán administradores que no estuvieron involucrados en la determinación

original de la conducta gravemente disruptiva para que puedan ser objetivos. Los clientes pueden solicitar una apelación de una suspensión del servicio por comportamiento gravemente disruptivo por carta, correo electrónico o teléfono en un plazo de 30 días posteriores a la fecha de notificación de la suspensión si se comunican con VTA ACCESS Paratransit.

VTA ACCESS Paratransit puede recomendar que un/a cliente viaje con un PCA para ayudarle a controlar sus comportamientos disruptivos.

Para apelar una suspensión de comportamiento seriamente disruptivo comuníquese con nosotros

3331 N. First St.
San Jose, CA 95134
paratransit@vta.org
(408) 321- 2380

Si es necesario, el supervisor de paratransporte de VTA ACCESS ayudará a un cliente a presentar una apelación de una suspensión del servicio por comportamiento gravemente disruptivo.

SERVICIO AL CLIENTE DE VTA ACCESS PARATRANSIT

Servicio de calidad

VTA ACCESS Paratransit se compromete a brindar a todos los pasajeros un servicio de transporte seguro y confiable. Cada cliente es importante, y alentamos a los clientes a que nos brinden sus comentarios para que podamos brindarle un servicio de calidad.

Para presentar una queja, un cumplido o una sugerencia con respecto al servicio de VTA ACCESS Paratransit, comuníquese con servicio al cliente de VTA al (408) 321-2300, (408) 321-2330 (TTY). O visítenos en línea en <http://www.vta.org/feedback> para completar un formulario de

comentarios, y se le proporcionará un número de referencia por correo electrónico para ayudarle a dar seguimiento a su solicitud.

Nuestro proceso de cumplimiento formal incluye una investigación y, para ayudar en el proceso, recomendamos enviar la siguiente información lo antes posible:

- Número de identificación de paratransporte del cliente;
- Fecha y hora exactas del viaje;
- Descripción del incidente; y,
- Dirección del lugar de recogida o destino.

Todas las quejas se toman en serio y se hace todo lo posible para resolver las quejas de manera oportuna. Los números de seguimiento se asignan a cada cumplimiento recibido por VTA ACCESS Paratransit y se proporcionan a los clientes para su futura referencia. Una descripción completa del proceso de quejas y cómo apelar cualquier resolución si no es satisfactoria está disponible en www.vta.org.

Si un cliente cree que VTA ACCESS Paratransit no ha respondido adecuadamente a una queja, los clientes pueden llamar al departamento de servicio al cliente de VTA al (408) 321-2300 o TTY (408) 321-2330 para obtener ayuda.

Nuestros conductores y personal se esfuerzan por brindarles a los clientes un excelente servicio, por lo que cuando tenga una experiencia excepcional, le agradecemos que se tome el tiempo de enviar esos elogios para que podamos reconocer a esos miembros del personal.

SERVICIOS DE AUTOBÚS Y TREN LIGERO ACCESIBLES DE VTA

Alentamos a nuestros clientes de paratransporte a realizar viajes en autobús y tren ligero cuando sea posible. Los clientes con elegibilidad válida para usar el paratransporte pueden solicitar una tarjeta de identificación con foto que los exima de las tarifas de los servicios de autobús y tren ligero de VTA. La tarjeta no se acepta en los servicios Highway 17 Express, Dumbarton Express, ACE o Caltrain.



La tarjeta de identificación con foto del paratransporte está disponible a pedido. Si la tarjeta tiene un ícono de asistente de atención personal en la esquina superior derecha, un PCA puede acompañar al cliente en el autobús y tren ligero de VTA sin costo. Los clientes pueden obtener una tarjeta de identificación con foto de paratransporte si envían por correo electrónico una foto de la cara con su nombre y fecha de nacimiento a paratransit@vta.org, o si envían esta información por correo a VTA ACCESS Paratransit Services en 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134 . Las tarjetas de identificación con foto son solo para residentes del condado de Santa Clara y puede solicitarse una verificación de residencia.

Solo presente la tarjeta de identificación con foto de paratransporte a los operadores de autocares de VTA al abordar los autobuses de VTA o preséntela a cualquier inspector de tarifas de tren ligero de VTA si lo solicita. (No es válido en los servicios Highway 17 Express, Dumbarton Express, ACE, Caltrain o Sports). **No puede permitir que nadie más use su tarjeta de identificación con foto de VTA ACCESS Paratransit. Tenga en cuenta que el uso fraudulento de la tarjeta de identificación con foto puede dar lugar a la suspensión de los servicios de VTA ACCESS Paratransit y un posible enjuiciamiento.**

Aseguramiento de dispositivos de movilidad

Todos los dispositivos de movilidad deben estar debidamente asegurados en los vehículos VTA. VTA también recomienda, pero no exige, el uso de cinturones de regazo y arneses para hombros.

Servicio de atención al cliente de VTA

El servicio de atención al cliente de VTA está disponible de lunes a viernes de 6:00 AM a 7:00 PM y los sábados y feriados de 7:30 AM a 4:00 PM. (Cerrado los domingos, Acción de Gracias, Navidad y Año Nuevo). El sistema telefónico automatizado de VTA proporciona información sobre reservas las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana en inglés, español y vietnamita.

Números de teléfono e información en línea

Información sobre rutas y horarios de autobuses y trenes ligeros

(408) 321-2300

Información de áreas de peaje

(800) 894-9908

TTY

(408) 321-2330

Sitio web

www.vta.org

Correo electrónico

customer.service@vta.org

Información de transporte regional

Está disponible llamando al 511. Los usuarios de TTY pueden acceder a la información del teléfono 511 si marcan el número nacional 711 para acceder a los Servicios de retransmisión de telecomunicaciones (TRS).

Título VI

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que “Ninguna persona en Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de la participación, se le negarán los beneficios o estará sujeta a discriminación bajo cualquier programa o actividad que

reciba asistencia financiera federal”. VTA ACCESS ha adoptado políticas que promueven un acceso equitativo y un servicio de calidad para todos nuestros clientes.

Se alienta a cualquier persona con una discapacidad que crea que ha sido discriminada en cualquiera de los servicios de transporte de VTA a comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles de VTA al (408) 952-8901 o (408) 321-2330 (TTY) para obtener ayuda o archivar una queja. La información sobre el Procedimiento de quejas y reclamos de derechos civiles de VTA está disponible en: www.vta.org/about-us/title-vi/title-vi-complaint-process

La información y el formulario del Procedimiento de quejas y reclamos de paratransporte de la ADA de VTA están disponibles en:

- Aviso público
www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-notice-to-the-public
- Proceso de quejas y formulario de quejas de la ADA
www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-grievance

Cómo comunicarse con la Administración Federal de Tránsito

VTA y sus clientes o los solicitantes de elegibilidad de paratransporte de ADA son responsables de abordar las inquietudes sobre el servicio y los derechos civiles primero a nivel local. Si un cliente o solicitante de elegibilidad siente que VTA ACCESS Paratransit o VTA no ha cumplido con las reglamentaciones federales de paratransporte de la ADA con respecto a cualquier aspecto de su programa de servicio de paratransporte, el cliente o solicitante puede comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito de la siguiente manera:

Dirección: Federal Transit Administration Office of Civil Rights

Atención:

Complaint Team East Building, 5th Floor – TCR

1200 New Jersey Ave., SE

Washington, DC 20590

Teléfono: 1(888) 446-4511

Sitio web: www.fta.dot.gov

La información de la guía del pasajero del paratransporte ACCESS de VTA está sujeta a cambios.

Preguntas, comentarios o inquietudes
www.vta.org/feedback

Servicio al cliente de VTA
(408) 321-2300

Reserve, cancele y controle sus
viajes de paratransito:
myaccess.vta.org

Acceda a la guía del usuario de paratransporte

3331 N. First Street, San José, CA 95134
Paratransporte (408) 321-2380
Departamento de Elegibilidad de Paratransporte
(408) 321-2381

