

# Guía de Paratransporte para Pasajeros

Vigente a partir del 4 de noviembre de 2016



Una Guía de los Servicios de Paratransporte proporcionados por VTA ACCESS Paratransit  
y Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA)

## Tabla de contenido

<b>BIENVENIDO A VTA ACCESS PARATRANSIT</b>	<b>3</b>
<b>INFORMACIÓN DE MODIFICACIÓN RAZONABLE</b>	<b>3</b>
<b>ELEGIBILIDAD DE PARATRÁNSITO DE ADA</b>	<b>5</b>
Solicitudes para la elegibilidad de paratrásito:	5
Determinaciones de elegibilidad y apelaciones:	6
Elegibilidad de visitante de paratrásito de ADA:	7
<b>PONERSE EN CONTACTO CON VTA ACCESS PARATRANSIT</b>	<b>7</b>
Dirección y números de teléfono	8
Acceso en línea	9
Horario de atención	9
<b>PARA EMPEZAR</b>	<b>9</b>
Antes de reservar su primer viaje	9
Mantenimiento de su cuenta	9
<b>RESERVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PARATRÁNSITO</b>	<b>10</b>
Para reservar un viaje de paratrásito	10
Reservar un viaje de regreso	11
Servicio de suscripción	11
Cancelación de un viaje	12
Si el cliente no se presenta	12
Apelaciones por no haberse presentado	15
<b>RESUMEN DE LOS SERVICIOS DE PARATRÁNSITO</b>	<b>16</b>
Área de servicios de paratrásito de ADA de VTA	16
Servicios entre condados	16
Horas de servicio	17
Período de recogida en 30 minutos	17
Vehículos que llegan tarde	17
Tiempos de viaje a bordo	18
Servicios Premium	18
B. Servicio el mismo día	19
<b>RESUMEN DE TARIFAS Y CARGOS POR SERVICIO</b>	<b>20</b>
Tarifas para viajes de paratrásito (a partir del 1 de octubre de 2009)	20
Programa Eco Pass	20
<b>OTROS SERVICIOS, INFORMACIÓN Y POLÍTICAS</b>	<b>20</b>
Asistentes personales	20
Compañeros	21
Animales de servicio	21
Mascotas	21
Dispositivos de movilidad	21
Dispositivos de movilidad y seguridad del cliente	22
Equipo médico misceláneo	22
Paquetes en los vehículos de paratrásito	22
Tarjetas de identificación de reemplazo	22
Políticas generales	23
Comportamiento perturbador	23

<b>SERVICIO AL CLIENTE DE VTA ACCESS PARATRANSIT</b>	<b>24</b>
Satisfacción del servicio	24
Felicitaciones sobre el servicio de paratransito	24
Quejas sobre el servicio de paratransito	25
<b>SERVICIOS ACCESIBLES DE AUTOBÚS Y TRANVÍA DE VTA</b>	<b>25</b>
Sujeción del dispositivo de movilidad	26
Servicio al Cliente de VTA	26

**La información en la *Guía del viajero de paratransito*  
está sujeta a cambios**

## **BIENVENIDO A VTA ACCESS PARATRANSIT**

La Ley de estadounidenses con discapacidades (ADA), una ley derechos civiles promulgada en 1990, requiere que las agencias de transporte hagan accesible el transporte público a las personas con discapacidades.

De conformidad con ADA, Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA) proporciona servicio de paratransito, un servicio de puerta exterior a puerta exterior, a las personas que no pueden utilizar independientemente sus servicios de autobuses o de tranvía/tranvía, parte del tiempo o todo el tiempo, debido a sus discapacidades físicas, visuales o cognitivas.

El servicio de paratransito de VTA en conformidad con ADA estará disponible siempre y cuando haya servicios de autobús local de VTA y de tranvía disponibles e incluye servicios que superan los requisitos de las regulaciones de ADA a una tarifa premium.

El servicio de paratransito de VTA ofrece dichos servicios a través de contratistas. VTA ACCESS PARATRANSIT determina si los clientes son elegibles para recibir servicios de paratransito. Los clientes llaman directamente al personal de horarios de VTA ACCESS PARATRANSIT para programar viajes asignados a compañías contratadas con vehículos tipo sedán, van accesible y compañías de taxi.

## **INFORMACIÓN DE MODIFICACIÓN RAZONABLE**

Se invita a los clientes que necesiten adaptaciones razonables para acceder a los servicios de paratransito a que se pongan en contacto con VTA ACCESS Paratransit, ya que VTA ACCESS Paratransit puede modificar las políticas y procedimientos para ayudar a los clientes. Las adaptaciones no se consideran razonables si ponen en peligro al conductor de paratransito u otros, o si cambian la naturaleza de los servicios de paratransito de ADA tal y como se describen en esta Guía del Pasajero. Los clientes pueden solicitar modificaciones razonables en cualquier momento llamando al Servicio al Pasajero , durante el proceso de elegibilidad o al programar viajes o el día del viaje si es necesario. La modificación razonable puede solicitarse por teléfono, por carta, por correo electrónico, en persona, por fax o en línea.

**Los ejemplos de modificaciones razonables incluyen pero no se limitan a:**

1. Solicitar que se le recoja o se le deje en una entrada específica, en lugar de la ubicación de la entrada designada con anticipación por la agencia de transporte.
2. Si un pasajero con diabetes u otra condición médica pide comer o beber a bordo de un vehículo con el fin de evitar consecuencias perjudiciales para su salud, deberá concederse su solicitud.
3. La solicitud de un pasajero para tomar medicamento mientras esté en un vehículo debe concederse.

**Los ejemplos de peticiones de modificaciones que no se consideran razonables incluyen pero no se limitan a:**

1. La petición de un pasajero para un viaje de paratransito exclusivo se puede negar como una alteración fundamental del servicio, ya que el servicio de paratransito es por naturaleza un servicio de viaje compartido.
2. La petición de un pasajero de que el conductor se haga cargo de un animal de servicio se puede negar
3. La petición de un pasajero de tener un conductor específico se puede negar.

*Para obtener más información sobre la modificación razonable, por favor vea DOT 49 CFR partes 27 y 37 "Transporte para personas con discapacidad: Modificación razonable de políticas y prácticas", en <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>*

## ELEGIBILIDAD DE PARATRÁNSITO DE ADA

La elegibilidad de paratrásito de ADA se basa en la capacidad funcional de un individuo para hacer un uso independiente del autobús o tranvía/tranvía de VTA y se determina por este criterio:

**Categoría 1** Cualquier persona con una discapacidad que no pueda subir, viajar o bajar de un vehículo accesible sin la ayuda de otra persona (excepto el operador de un ascensor u otro dispositivo de embarque).

**Categoría 2** Cualquier persona con una discapacidad que necesite la ayuda de una rampa de elevación para subir, viajar o bajar de un vehículo accesible y un vehículo con modificaciones no está disponible o las estaciones claves no se han hecho accesibles.

**Categoría 3** Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición específica relacionada con la incapacidad, que impida que la persona viaje al lugar para subir y bajar del autobús o tranvía.

La elegibilidad no se basa en la edad, condición económica o incapacidad para conducir un automóvil. Los solicitantes deben tener en cuenta que tener una condición médica o una incapacidad no los califica automáticamente para la elegibilidad de paratrásito de ADA.

### **Solicitudes para la elegibilidad de paratrásito:**

El proceso de solicitud de elegibilidad de paratrásito comienza con un folleto informativo de VTA ACCESS PARATRANSIT:

(408) 321-2300 / (408) 321-2330 (TTY) / [www.vta.org](http://www.vta.org)

El folleto de información de paratrásito contiene una forma de solicitud de una página para completar y firmar. Los folletos están disponibles en inglés, español, chino y vietnamita, y VTA ACCESS PARATRANSIT proporciona ayuda con el idioma a cualquier persona que necesite los servicios de traducción.

**Toda la información sobre el proceso, los materiales necesarios para solicitar la elegibilidad y los avisos y las determinaciones relativas a la elegibilidad están disponibles en formatos accesibles si se solicitan. Los formatos incluyen, pero no se limitan a: audio, letra grande, Braille, archivos electrónicos por correo electrónico y lenguaje de señas.**

El proceso de la solicitud requiere dos pasos:

**Presentar la solicitud de una página firmada** por correo al Departamento de Elegibilidad de VTA o entregarla en 3331 N. First St., San Jose, CA 95134. La solicitud firmada autoriza a VTA ACCESS Paratransit a ponerse en contacto con el médico o profesional alterno autorizado por el solicitante.

**Participar en una entrevista telefónica:** VTA ACCESS PARATRANSIT llamará al solicitante para revisar su solicitud y llevará a cabo una entrevista telefónica breve para ayudar a determinar la elegibilidad de paratransito del solicitante. Se le proporcionará traducción y asistencia con el idioma.

### **Determinaciones de elegibilidad y apelaciones:**

El proceso de solicitud de elegibilidad de paratransito de ADA puede tomar hasta 21 días en completarse. Los solicitantes que se determine que son elegibles recibirán notificación por escrito, incluyendo información específica de apoyo a la decisión. Si las decisiones se tramitan en más de 21 días, los solicitantes que hayan presentado una solicitud de elegibilidad completa recibirán una elegibilidad provisional para recibir servicios para el día 22 hasta que se les informe que se ha llegado a una determinación.

Los solicitantes aprobados inscritos como nuevos clientes de paratransito recibirán una tarjeta de identificación para usarla como prueba de elegibilidad. VTA ACCESS PARATRANSIT coordinará con los clientes para concertar una hora, fecha y lugar para tomarse una fotografía para la tarjeta de identificación. Consulte la sección 10 de esta Guía del viajero para obtener más información sobre el uso de la tarjeta de identificación con foto para acceder a los servicios gratuitos de autobuses y tranvías.

Los clientes que están renovando su elegibilidad pueden continuar viajando durante todo el proceso de la solicitud hasta que se haya realizado una determinación y durante todo el proceso de apelaciones. Si se aprueba, se emitirá una tarjeta de identificación actualizada para permitir el acceso continuo a los servicios gratuitos de autobuses y tranvías.

**APELACIONES:** Los solicitantes de la elegibilidad de paratransito de ADA pueden apelar la negación de la elegibilidad, y las determinaciones de elegibilidad temporales o condicionales. Las cartas de determinación de elegibilidad proporcionan información sobre cómo apelar si los aspirantes no están de acuerdo con sus determinaciones de elegibilidad. Los solicitantes de la elegibilidad de paratransito de ADA pueden apelar la negación de la elegibilidad, y las determinaciones de elegibilidad temporales o condicionales. Los solicitantes deben presentar sus apelaciones al Departamento de Elegibilidad de VTA ACCESS Paratransit por carta, correo electrónico o teléfono dentro de 60 días a partir de la fecha que aparece en sus cartas de determinación de elegibilidad.

VTA ACCESS PARATRANSIT sigue un simple proceso de apelación de determinación de elegibilidad de dos niveles:

- Nivel 1 de apelación: una revisión administrativa por parte del personal de VTA ACCESS Paratransit que no estuvieron involucrados en la negación original; y,

- Nivel 2 de apelación: una evaluación funcional que la lleva a cabo un agente independiente de apelación que no estuvo involucrado en la negociación original. El agente de apelación se comunicará con el solicitante que esté apelando para programar la evaluación funcional dentro de 2 a 5 días después de recibirse la petición de apelación y el archivo de la solicitud de VTA ACCESS Paratransit.

VTA ACCESS Paratransit informará al solicitante sobre el resultado de su apelación dentro de 30 días después de la terminación de la evaluación funcional.

### **Departamento de Elegibilidad para solicitar una apelación**

3331 N. First St.  
San Jose, CA 95134

Teléfono: (408) 321-2300  
TTY: (408) 321-2330

### **Elegibilidad de visitante de paratransito de ADA:**

Los visitantes de fuera de los nueve condados del área de la bahía de San Francisco (Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Solano y Sonoma) pueden utilizar los servicios de paratransito de VTA ACCESS PARATRANSIT tal y como se describe en esta Guía del viajero hasta un máximo de 21 días durante cualquier período de 365 días, a partir del primer uso de servicio de parte del visitante, durante el período de 365 días.

Se sugiere a los visitantes que llamen al Departamento de Elegibilidad de paratransito de VTA ACCESS Paratransit, al (408) 321-2300, antes de su visita para establecer su elegibilidad de paratransito de ADA. VTA ACCESS PARATRANSIT verificará la elegibilidad de paratransito de ADA de los visitantes e informará al visitante sobre cómo utilizar el servicio. Los visitantes que necesiten utilizar los servicios de paratransito de ADA durante más de 21 días en un período de 365 días, comenzando con el primer uso del servicio por parte del visitante durante el período de 365 días, deberán solicitar la elegibilidad de VTA ACCESS Paratransit.

Los visitantes pueden presentar información sobre su uso del servicio complementario de paratransito en la jurisdicción en la que residen. A otros visitantes que no tienen dicha documentación se les pedirá que presenten la documentación de residencia, y en caso de que la discapacidad de un individuo no sea obvia, la documentación de su discapacidad. Los visitantes no están obligados a solicitar, o recibir la certificación de elegibilidad para utilizar los servicios de VTA ACCESS Paratransit antes de poder utilizar el servicio.

Los residentes elegibles de paratransito de ADA de los ocho condados vecinos del área de la bahía de San Francisco no son considerados visitantes y pueden utilizar los servicios de paratransito de VTA ACCESS PARATRANSIT como se describe en esta Guía del viajero.

## **PONERSE EN CONTACTO CON VTA ACCESS PARATRANSIT**



## **Dirección y números de teléfono**

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

### **Administración General, servicio al cliente, cuentas de clientes y elegibilidad Lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde (cerrado los principales días festivos)**

Número de la oficina principal (408) 321-2300  
TTY: (408) 321-2330

### **Departamento de reservaciones, de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde (los 365 días del año)**

San José, Santa Clara, Sunnyvale, Cupertino,  
Campbell, Milpitas, Los Gatos, Saratoga,  
Monte Sereno, Gilroy, Morgan Hill, y San Martin (408) 321-2300

Palo Alto, Mountain View, Los Altos, y Los Altos Hills (800) 894-9908

### **Departamento de Día del Servicio: de 5:00 de la mañana a las 8:00 de la noche (los 365 días del año)**

Confirmaciones, cancelaciones, vehículos tardíos, regresos abiertos, segundos vehículos y solicitudes de viaje para el mismo día

San José, Santa Clara, Sunnyvale, Cupertino,  
Campbell, Milpitas, Los Gatos, Saratoga,  
Monte Sereno, Gilroy, Morgan Hill, y San Martin (408) 321-2300

Palo Alto, Mountain View, Los Altos, y Los Altos Hills (800) 894-9908

## **Acceso en línea**

Sitio Web: [www.vta.org](http://www.vta.org)

Correo electrónico: [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org)

## **Horario de atención**

Los departamentos administrativos, de elegibilidad y de servicio al cliente de VTA ACCESS Paratransit están abiertos de lunes a viernes, de 8 de la mañana a 5 de la tarde, y están cerrados los fines de semana y los principales días festivos.

## **PARA EMPEZAR**

### **Antes de reservar su primer viaje**

Se sugiere que los clientes realicen un depósito inicial en sus cuentas de VTA ACCESS PARATRANSIT por teléfono, utilizando su tarjeta Visa o MasterCard o enviando un cheque, con su número de identificación, pagadero a VTA, a la siguiente dirección:

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

Los clientes que están interesados en usar una tarjeta VISA o MasterCard para realizar un depósito en su cuenta pueden llamar el Departamento de cuentas de cliente de VTA ACCESS Paratransit, al (408) 321-2300, o TTY al (408) 321-2330.

Se recomienda un depósito inicial de unos \$25.00 pero no es obligatorio. Puede iniciar el servicio con un saldo de cero.

### **Mantenimiento de su cuenta**

VTA ACCESS PARATRANSIT deducirá la tarifa correspondiente de las cuentas del cliente en cada viaje. Vea la sección 7 para obtener un resumen de las tarifas y cargos por servicio. Los clientes pueden llegar a un saldo negativo de \$20 (igual que el pago de tarifa por 5 viajes normales de paratransito, de sólo ida). Para garantizar la disponibilidad permanente de los servicios, los clientes deben mantener un saldo o balance positivo en sus cuentas. El incumplimiento de la política de pago de la tarifa puede dar lugar a que VTA ACCESS Paratransit imponga una restricción en la cuenta del cliente hasta que este realice el pago.

El personal de reservación de VTA ACCESS PARATRANSIT dará información del saldo de la cuenta durante cada llamada de reservación. Los clientes también pueden obtener información de actividad de la cuenta, solicitando un reporte mensual de la cuenta del cliente.

Los clientes pueden cuestionar o impugnar cualquier cargo de viaje o proporcionar información adicional sobre viajes que no hicieron, llamando al departamento de servicio al cliente o cuentas de clientes.

Cuando un cliente decide dejar de usar o no es capaz ya de usar el servicio, ellos o sus representantes designados deben ponerse en contacto con VTA ACCESS Paratransit para retirar cualquier saldo o pagar cualquier saldo no pagado. Los saldos de las cuentas no reclamadas se informan al controlador del estado de California según el código de Procedimiento Civil de California §1300 y subsiguientes.

## **RESERVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PARATRÁNSITO**

### **Para reservar un viaje de paratransito**

Llame al Departamento de reservaciones (ver sección 3) con una antelación de 1 a 3 días, entre las 8:00 de la mañana y las 5:00 de la tarde, los siete días de la semana. Los viajes del día siguiente están garantizados si los clientes llaman hoy solicitando un viaje para mañana. No hay ninguna negación de viaje o listas de espera para los servicios. Los clientes pueden reservar viajes múltiples con una sola llamada. No se obligará a los clientes a comenzar un viaje más de una hora antes o después de las horas de salida deseadas, y las horas negociadas del viaje tendrán en cuenta las restricciones prácticas del cliente. No se modificará el período de recogida negociada sin el consentimiento del cliente.

El personal de reservaciones de VTA ACCESS PARATRANSIT puede negociar el período de recogida de 30 minutos con los clientes y reservar viajes durante un período de una hora antes o después de la hora deseada (salida). Si el tiempo de llegada es de vital importancia como es en el caso de citas, el cliente puede reservar el viaje para que llegue a su destino "no más tarde de cierta hora". Los viajes de ida tienen las anotaciones de "no más tarde de cierta hora" y un período de dejar al cliente en su destino 30 minutos antes de ese tiempo. Las limitaciones de tiempo del cliente se tendrán en cuenta durante el proceso de reserva.

Los clientes deben poner a disposición la siguiente información cuando llamen para reservar un viaje de paratransito:

- Su número de identificación de paratransito;
- La fecha y el tiempo solicitado para recogerlos y la hora del viaje de vuelta;
- El nombre exacto y dirección (incluyendo el número de suite, si lo conocen) de los lugares donde los recogerán y dejarán (incluyendo la información sobre el viaje de vuelta). Si el domicilio del cliente o el destino son difíciles de encontrar, deberían proporcionarse instrucciones especiales de manejo cuando se reserva un viaje;
- Si va a viajar con un dispositivo de movilidad, un asistente personal, acompañante o animal de servicio.

Los servicios de VTA ACCESS PARATRANSIT no van a dejar a un cliente en su destino, luego esperarlo en un lugar para llevar al cliente a otra ubicación.

## **Reservar un viaje de regreso**

Los clientes pueden reservar un viaje de regreso a una hora determinada con un período de 30 minutos de recogida o si no, la hora de regreso pudiera quedar abierta. Vea la sección 6 para obtener información sobre regresos abiertos, que requieren tarifas más altas.

Cuando los clientes necesitan cambiar un lugar de recogida para un viaje de regreso, informarán al Departamento del Día de Servicio antes del comienzo de su período de recogida de 30 minutos que hayan reservado. Tales cambios se limitan a lugares en las mismas instalaciones, direcciones cercanas o lugares enfrente de donde estaba programada la recogida reservada.

## **Servicio de suscripción**

Para los clientes que soliciten viajes rutinarios para el mismo destino en horarios regulares, un viaje de suscripción tal vez les beneficie. Los clientes sólo necesitan llamar una vez para reservar un viaje de suscripción recurrente.

VTA ACCESS PARATRANSIT reservará el viaje de manera continua hasta que se termine la solicitud, o en función del espacio que haya disponible. Los clientes sólo pueden hacer cambios a las reservaciones de suscripción una vez en un período de 3 meses. Los regresos abiertos no se pueden utilizar en el servicio de suscripción.

Las normas de paratransito de ADA permiten las listas de espera para el servicio de suscripción. VTA ACCESS Paratransit intentará añadir viajes de suscripción cuando los mismos sean eficientes y no afecten la capacidad de proporcionar viajes sin suscripción (crear restricciones de capacidad).

## **Cancelación de un viaje**

Cancelaciones por anticipado/antes del día del viaje: Se sugiere a los clientes cancelar sus viajes programados de antemano llamando a un agente de programación.

En el día del viaje: Los clientes deben llamar al Departamento de reservaciones al menos 2 horas antes del inicio de el período de recogida de 30 minutos para cancelar un viaje que haya sido previamente reservado entre las 8:00 de la mañana y las 5:00 de la tarde, los siete días de la semana. Se pide a los clientes que eviten una **cancelación de última hora**. Las cancelaciones tardías o de última hora ocurren cuando la llamada del cliente para cancelar es tan tarde que el vehículo ya está en la ruta hacia la ubicación de recogida. Una cancelación de última hora puede, bajo ciertas circunstancias, registrarse como que el cliente no se presentó (ver la siguiente sección, Si el cliente no se presenta).

Cancelar temprano en la mañana: Aunque se sugiere a los clientes llamar en la madrugada si tienen un viaje temprano, puede que no siempre sea factible llamar con 2 horas de antelación. Aunque tales viajes de madrugada no serán registrados como si el cliente no se presenta, si no cancela al menos 2 horas antes de la recogida programada, los clientes deben llamar tan pronto como puedan para cancelar un viaje para que eso no afecte negativamente a los demás viajeros.

Para cancelar un viaje con un período de recogida que se haya reservado para comenzar en menos de 2 horas, los clientes deben llamar al Departamento del Día de Servicio. Vea la sección 2 para información de contacto. El personal de programación de VTA ACCESS PARATRANSIT proporcionará a los clientes un número de teléfono alternativo para llamar y cancelar un viaje reservado, después de las 8:00 de la noche.

## **Si el cliente no se presenta**

Se considera que el cliente no se presenta si se trata de un viaje previsto y acordado mutuamente por el cliente y el proveedor de transporte para el período de recogida y la ubicación y:

- a) el cliente no puede ser ubicado en el lugar correcto dentro del período de recogida programada, el conductor esperó 5 minutos e hizo esfuerzos razonables para ponerse en contacto con el viajero. El conductor se pondrá en contacto con la oficina y pedirá permiso para salir y el personal del día de servicio intentará ponerse en contacto con el cliente;
- b) el conductor llega a la ubicación correcta, dentro del período de recogida programada y espera 5 minutos, pero el cliente informa al conductor que ya no desea el viaje y no sube al vehículo sin previa cancelación del viaje. El conductor se pondrá en contacto con la oficina antes de pedir permiso para salir. El personal del día del servicio se comunicará con el cliente para confirmar que no se presentó;
- c) la llamada del cliente para cancelar es tan tarde que el vehículo ya está en ruta hacia la ubicación de recogida y la cancelación tardía tiene el mismo efecto operativo en el sistema que cuando un cliente no se presenta;

**d) las circunstancias en a), b) y c) están documentadas en tiempo real o a través del contacto de seguimiento. dentro de control del viajero, según lo determinado por el viajero.**

**NOTA:** VTA ACCESS PARATRANSIT no tiene permitido cancelar los viajes programados para el cliente después de no presentarse, sin una petición específica por parte del cliente para cancelarlos. Los clientes deben cancelar los viajes que han programado para el mismo día después de no presentarse. VTA ACCESS Paratransit intentará ponerse en contacto con un cliente después de no presentarse con el fin de preguntarle si los viajes adicionales programados para ese día deben cancelarse. El cliente será culpable si no se presenta en tales ocasiones adicionales, si no toma los viajes programados adicionales después de no presentarse la primera vez.

Cuando un viaje se cancela con menos de 2 horas antes del período de recogida programada, quedará en los registros del cliente que realizó una cancelación a última hora o que se no presentó a la cita.

Los clientes deben llamar si tienen cualquier duda debido al no presentarse o a una cancelación de última hora. VTA ACCESS Paratransit llamará al cliente para confirmar si la cancelación tardía o el no presentarse estaban dentro del control del cliente, según determinado por el cliente o para verificar que no se presentó.

**Pautas y prácticas si no se presenta:** Un patrón y práctica de no presentarse a los viajes cuando está bajo el control del cliente, es decir, que pudiera haberlo evitado, se determina en función del porcentaje de casos de viajes que se programan y el número de ausencias que excedan substancialmente el número promedio mensual de casos por cliente.

Exceder sustancialmente está definido como tres ocasiones en las que no se presenta además de una ocasión adicional. Si el número promedio de ocasiones en las que no se presenta es de 2 casos verificados por mes, el número de casos necesarios para ser considerados una suspensión sería de 7. Siete sería el resultado de la multiplicación del promedio de 2 ocasiones de no presentarse al mes, multiplicado por el factor de 3 ocasiones en las que no se presente, más una ocasión adicional de no presentarse. Este número de ocasiones en las que no se presente tendría que ser al menos el 60% de los viajes que el cliente hubiera programado para que el cliente sea suspendido.

Antes de ejecutar una suspensión (de máximo un día) o se hace un pago único opcional de un máximo de \$4.00 independientemente del número de ocasiones documentadas en las que no se presentó (en lugar de una suspensión), VTA ACCESS Paratransit seguirá un proceso de 3 pasos para trabajar con el cliente para revisar los casos que estaban dentro de su control y que pudo evitar:

1. Llamará a los clientes en el día en el que no se presentaron, o al día siguiente, para preguntar acerca de por qué no se presentaron;

2. Llamará a los clientes que tengan dos veces más que el número promedio de faltas por mes y por cliente;
3. Enviará a los clientes una carta, notificándoles acerca de las ocasiones en las que no se presentaron y su número y porcentaje de faltas en un mes. Esta información proporciona una documentación de un patrón y práctica de no cancelación de los viajes que pudo haber cancelado. La carta proporciona información sobre la política en cuanto a no presentarse e informa al cliente sobre la posibilidad de una suspensión de 1 día o de la opción de hacer un pago debido a no haberse presentado.

Las cancelaciones a última hora y las ocasiones en las que no se presentó no están bajo control de un cliente si:

- Se produce una emergencia familiar
- Un asistente personal u otra persona no llegó a tiempo para ayudar al cliente
- Otra persona cancela la cita del cliente
- El cliente se puso enfermo o tuvo una complicación con una condición médica crónica o discapacidad y le fue imposible llamar
- El cliente experimentó una situación imprevista urgente, como una emergencia médica familiar o de su cuidador
- El cliente pensó en tener acceso telefónico pero lo extravió o perdió su teléfono o sus pertenencias en la comunidad y no pudo llamar, o su teléfono dejó de funcionar
- El cliente tenía previsto un tiempo adecuado pero la cita o el procedimiento se extendió más de lo que había planeado y no podía ser interrumpido para llamar, como cuando se hacen radiografías, etc...
- Hubo un error cometido por el programador, el operador o el conductor con la reserva del viaje o el día del servicio, como la hora incorrecta, ubicación/entrada del edificio incorrecta, algunos retos o problemas con el vehículo o el equipo
- El conductor llega antes del período de recogida y usted no sube al vehículo y el conductor se va
- El vehículo llega después del cierre del período de recogida y usted decide no tomar el viaje debido a que era ya tarde
- El vehículo llega dentro del período pero el conductor no proporciona el tiempo requerido de 5 minutos para que usted pueda recoger sus pertenencias para subir al vehículo
- El cliente intentó ponerse en contacto con VTA ACCESS Paratransit por teléfono pero no pudo comunicarse con un agente a tiempo, debido a largos tiempos de espera
- El cliente cancela a tiempo, pero la cancelación no se registró correctamente o no le fue transmitida a tiempo al conductor
- El cliente tenía programado un viaje muy temprano en la mañana y no sería razonable llamar con 2 horas de antelación
- Otras situaciones imprevistas y razonables prohíben al cliente llamar para cancelar un viaje programado

## **Apelaciones por no haberse presentado**

Los clientes pueden apelar una falta o la determinación por parte de VTA ACCESS Paratransit que han desarrollado un patrón y práctica de faltar a sus viajes. Los clientes pueden solicitar una apelación de una falta o una determinación de patrón y práctica por carta, por correo electrónico o teléfono dentro de 60 días desde la fecha de no haberse presentado o una determinación de patrón y práctica poniéndose en contacto con el Departamento de Servicio al cliente de VTA ACCESS Paratransit.

### **Departamento de Servicio al cliente para apelar las ocasiones cuando no se han presentado**

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

Teléfono: (408) 321-2300  
TTY: (408) 321-2330

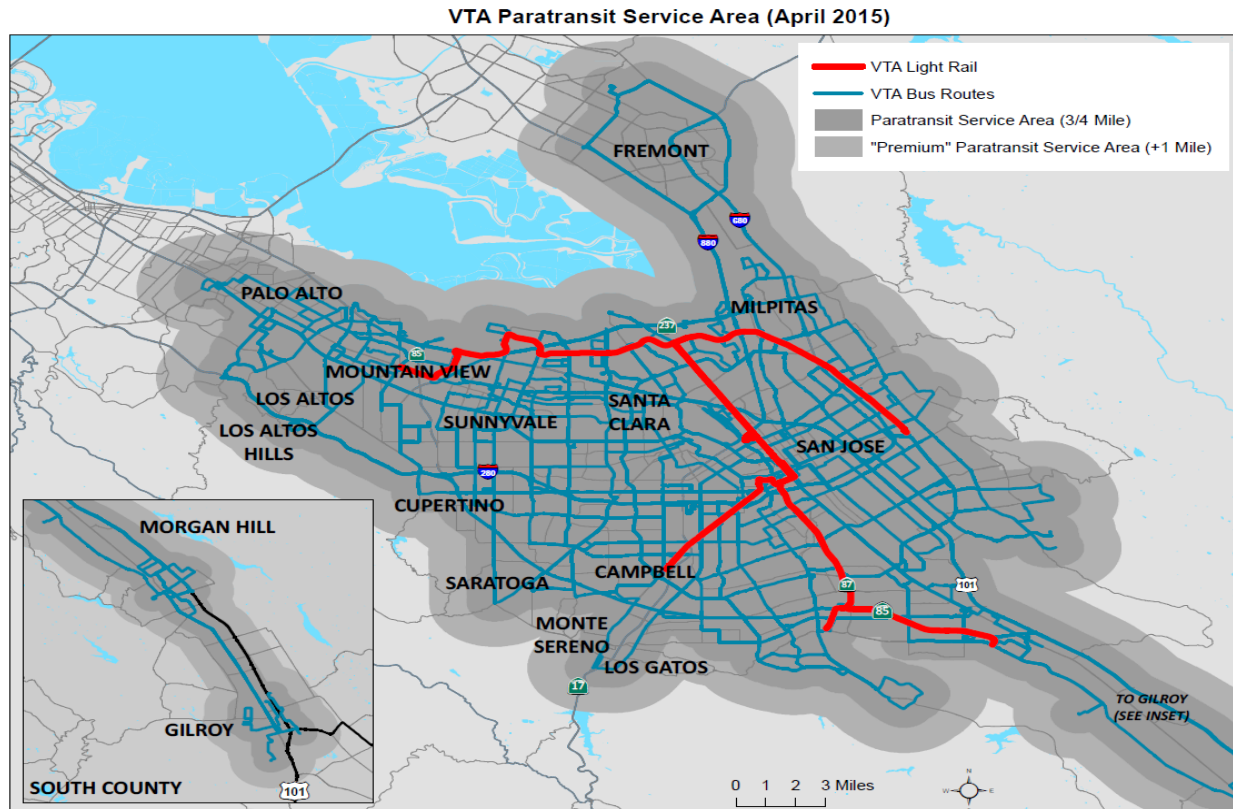
Si es necesario, el personal de VTA ACCESS Paratransit ayudará al cliente a presentar una apelación por no haberse presentado o una determinación de patrón y práctica. También tiene derecho a ser oído en persona y a que se le dé transporte gratuito al solicitante si él o ella desea tener esta conversación en la oficina de VTA ACCESS Paratransit.



## RESUMEN DE LOS SERVICIOS DE PARATRÁNSITO

### Área de servicios de paratrásito de ADA de VTA

El área de servicio de paratrásito de ADA es un área de  $\frac{3}{4}$  millas alrededor de las rutas de autobús de VTA y las estaciones de tranvía. El personal de reservaciones de VTA ACCESS Paratransit avisará a los clientes cuando sus destinos estén fuera del área de servicio de paratrásito.



### Servicios entre condados

Los clientes pueden solicitar una transferencia al operador de paratrásito en los condados adyacentes para viajar más allá del área de servicios de paratrásito de ADA de VTA.

Para viajes al Condado de San Mateo, póngase en contacto con Redi-Wheels, al (650) 508-6241, o TTY al (650) 482-9366. El punto de transferencia recomendado es Stanford Medical Center.

Para viajes al Condado de Alameda o al Condado de Contra Costa, póngase en contacto con el East Bay Paratransit Consortium, al (510) 287-5000, o TTY al (510) 287-5065. El punto de transferencia es la estación de BART de Fremont.

## Horas de servicio

El servicio de paratransito de VTA funciona solamente durante las mismas horas del día y los días de la semana de autobuses y tranvías en sus rutas regulares. Esto garantiza la equidad entre la red de servicios de autobús o de tranvía y el servicio de paratransito. El personal de reservaciones de VTA ACCESS PARATRANSIT avisará a los clientes sobre la disponibilidad de horas de servicio para los viajes solicitados.

## Período de recogida en 30 minutos

Las recogidas de viaje normal de ida ocurren dentro de un período de recogida de 30 minutos. Un vehículo de VTA ACCESS PARATRANSIT puede llegar en cualquier momento durante el período de 30 minutos. Todos los clientes deben estar preparados para salir al comienzo de su período de recogida. Los conductores esperarán 5 minutos cuando lleguen dentro del período de recogida reservada del cliente y pueden salir después de eso si el cliente no está listo.

Los clientes no tienen que irse si el vehículo asignado para el transporte llega antes del inicio del período reservada de recogida de 30 minutos. Los conductores pueden llegar temprano pero esperarán hasta el inicio del período de recogida reservada para dirigirse al cliente. Los conductores no apresurarán 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 reservación con el agente de llamada o por adelantado si necesita una modificación razonable continua para todos los viajes, poniéndose en contacto con VTA ACCESS Paratransit en el (408) 321-2300 o en [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org).

Los clientes deben llamar al Departamento del Día de Servicio si piensan que se ha perdido su viaje. **Los viajes perdidos** se producen cuando el vehículo llega y sale antes del inicio del período de recogida sin recoger al cliente; el vehículo llega y se va sin recoger al cliente y no espera al menos cinco minutos dentro del período de recogida; o el vehículo llega después del final del período de recogida y se va sin recoger al cliente. Los agentes de llamada del día de servicio o los representantes de servicios al cliente abordarán la situación para proporcionar una solución de viaje en tiempo real y realizarán un seguimiento del viaje perdido. Se dará a los clientes una explicación completa de la causa del viaje perdido, como por ejemplo un error de programación o del conductor, y las medidas que serán tomadas y supervisadas para evitar una repetición de tal problema.

## Vehículos que llegan tarde

Si un vehículo no ha llegado al final del período de recogida de 30 minutos reservada por el cliente, entonces el cliente debe llamar al Departamento del Día de Servicio (vea la sección 3 para obtener información de contacto) para reportar que el vehículo llegó tarde y para que le den una hora estimada de llegada. Los clientes recibirán un número de teléfono alternativo para llamar y así verificar el estado de un vehículo que llega tarde para recogidas reservadas después de las 8:00 de la noche. Un viaje se registra como tardío cuando el vehículo llega a recoger al cliente más de 10 minutos después del período de recogida de 30 minutos o cuando el vehículo llega después de la hora de dejarle en los

viajes catalogados como "no más tarde de cierta hora" para viajes reservados con énfasis en el tiempo de dejar al cliente.

### **Viajes excesivamente tempranos**

Un cliente puede, pero no está obligado a subir al el vehículo temprano si un vehículo llega más de 30 minutos antes de la hora de recogida. El conductor esperará hasta el inicio de ventana de recogida del cliente de 30 minutos antes de acercarse a la puerta externa del cliente. Si el vehículo llega más de 30 minutos antes de la hora de dejar al cliente que esté programada y no desea salir, el conductor esperará hasta 30 minutos antes de la hora de dejar al cliente programada antes de escoltar al cliente a la puerta externa.

### **Tiempos de viaje a bordo**

Las normas de paratransito de ADA exigen que VTA proporcione un servicio de paratransito a un nivel comparable al autobús y al tranvía. Un viaje de paratransito tomará una cantidad de tiempo comparable a un viaje de similar duración a un sistema local de autobús local y tranvía de VTA. La comparación se basa en la duración de tiempo requerido para hacer un viaje similar entre los mismos dos puntos usando el sistema de rutas fijas, incluyendo el tiempo de viaje hacia y desde un punto de subida y la espera de llegada de vehículos de ruta fija y el tiempo para hacer cualquier transferencia de un vehículo a otro.

### **Servicios Premium**

El servicio Premium supera el servicio base requerido por las regulaciones de paratransito de ADA. Los clientes de VTA ACCESS PARATRANSIT pueden solicitar servicios Premium y pagar una tarifa superior a la tarifa pagada por los servicios estándar. Los servicios Premium incluyen retornos abiertos, servicios el mismo día, un segundo vehículo y viajes de área extendida de servicio.

#### **A. Retornos abiertos**

Los viajes de retorno abierto permiten a los clientes hacer reservaciones sin un tiempo específico para su viaje de regreso. En el día de servicio, los clientes pueden llamar cuando estén listos para sus viajes de regreso. La tarifa para este servicio es de \$16. Las siguientes condiciones aplican al uso de los retornos abiertos:

- sólo podrá reservarse uno por día
- la recogida se producirá dentro de los 90 minutos después de realizar una solicitud al Departamento del Día de Servicio
- los viajes deben solicitarse a más tardar a las 6:30 de la tarde
- los viajes deben realizarse a más tardar a las 8:00 de la noche
- los clientes no pueden reservar una recogida fija y un retorno abierto para el mismo viaje
- los viajes no están disponibles para recogidas en residencias o para viajes de suscripción

## **B. Servicio el mismo día**

El servicio el mismo día sólo se ofrece cuando el espacio está disponible. Para acceder a este servicio, llame al Departamento del Día de Servicio, de 8 de la mañana a 4 de la tarde. La tarifa para este servicio es de \$16. Por favor espere hasta 3 horas para la recogida.

## **C. Solicitar un segundo vehículo**

Los clientes pueden solicitar un servicio de segundo vehículo cuando se pierde un viaje de vuelta reservado y el cliente está varado en la comunidad. Para acceder a este servicio, llame al Departamento del Día de Servicio. La tarifa para este servicio es de \$16. Por favor espere hasta 2 horas para la recogida. No está disponible el servicio de segundo vehículo cuando el viaje perdido estaba programado para partir de la residencia del cliente.

Los clientes deben ponerse en contacto con VTA ACCESS Paratransit si pierden sus viajes de regreso programados debido a un error del operador. Si un error de operaciones provoca la pérdida de un viaje, entonces no se cobrará la tarifa premium de \$16 para el viaje de vuelta del segundo vehículo.

## **D. Viajes fuera de la zona de servicio**

Permite a los clientes viajar hasta 1 milla más allá del área de servicio de  $\frac{3}{4}$  millas de ADA en los alrededores de las rutas de autobús y tranvía de VTA en el Condado de Santa Clara, incluyendo las áreas a lo largo de las rutas de autobús de VTA en las comunidades de Morgan Hill, de Gilroy y las áreas no incorporadas del Condado. La tarifa para un viaje fuera del área de servicio es de \$16.

## RESUMEN DE TARIFAS Y CARGOS POR SERVICIO

### Tarifas para viajes de paratransito (a partir del 1 de octubre de 2009)

La tarifa normal de viaje de ida de paratransito es de \$4, o el doble de la tarifa básica para adultos de los servicios de autobuses y tranvía de VTA. Las tarifas de viaje estándar y tarifas de viaje Premium y están incluidas en la tabla siguiente:

Tabla de tarifas de viaje de paratransito

Servicio de paratransito	Fórmula de la tarifa	Cantidad
Viaje de paratransito estándar de ida	2 x VTA la tarifa básica para adultos	\$4
Compañero	Igual que un viaje solo de ida	\$4
Viaje de retorno abierto	4 x viaje solo de ida	\$16
Segundo vehículo enviado	4 x viaje solo de ida	\$16
Viaje el mismo día	4 x viaje solo de ida	\$16
Compañero de viaje del mismo día	4 x viaje solo de ida	\$16
Viaje del área de servicio extendida	4 x viaje solo de ida	\$16

Un (1) asistente personal y un animal de servicio pueden acompañar a un cliente elegible sin costo adicional.

### Programa Eco Pass

Los empleados elegibles de paratransito que trabajan en compañías que participan en el programa de Eco Pass de empleador de VTA pagan la mitad de la tarifa para un viaje de paratransito solo de ida. No se ofrecen descuentos de Eco Pass para los servicios de paratransito de tarifa premium. Los participantes elegibles deben informar a VTA ACCESS Paratransit que su empleador participa en el programa Eco Pass de VTA.

## OTROS SERVICIOS, INFORMACIÓN Y POLÍTICAS

### Asistentes personales

Un asistente personal (PCA en inglés) es una persona cuyos servicios o presencia es requerida por el cliente para satisfacer sus necesidades personales o para ayudarlo en el viaje.

Aunque normalmente se documenta la necesidad de un PCA durante el proceso de certificación de elegibilidad, los clientes podrán informar a VTA ACCESS Paratransit en cualquier momento con respecto a los cambios en sus habilidades que requieran la asistencia de un PCA. Si se solicita un PCA durante el proceso de elegibilidad, la tarjeta de identificación de paratransito del cliente se marcará con un logotipo de PCA. Este logotipo permite al PCA acompañar al cliente en el servicio de autobús y de tranvía de VTA gratis. (Consulte la sección 10 para obtener información sobre la tarjeta de identificación de autobús y tranvía de VTA)

Los clientes de paratransito son responsables de proveer sus propios asistentes personales. Los clientes deben informar al personal de reservaciones cuando van a viajar

con un PCA para asegurarse que tendrán un asiento adicional y que esté reservado en el vehículo de paratransito. Un (1) PCA puede viajar gratis con un cliente elegible. El PCA y el cliente elegible deben tener las mismas ubicaciones de recogida y entrega.

## **Compañeros**

Un compañero es un amigo, pariente, u otra persona que acompaña a un cliente de paratransito en un viaje que no es asistente personal.

Los clientes deben informar al personal de reservaciones cuando van a viajar con un compañero para asegurarse que tendrán un asiento adicional y que esté reservado en el vehículo de paratransito. Los compañeros deben compartir los mismos lugares de recogida y entrega que el cliente. Las tarifas de viajes para el acompañante se muestran en la tabla de tarifa de viaje de paratransito en la sección 7.

VTA ACCESS Paratransit acomodará a un (1) acompañante en todo momento. Podrán viajar acompañantes adicionales si el espacio lo permite.

## **Animales de servicio**

Los animales de servicio pueden viajar en los vehículos de paratransito para ayudar a las personas con discapacidad, conforme a las siguientes condiciones:

- Los animales de servicio deberán estar sujetos con correa y bajo control completo del cliente en todo momento.
- Los animales de servicio no deben portarse mal (por ejemplo, ensuciar el vehículo o estar gruñendo o acosando a los clientes, al operador, o a otros animales de servicio).
- Los animales de servicio generalmente deben estar sentados o acostados. Los animales de servicio no pueden bloquear el pasillo del vehículo.
- Los animales de servicio no deberán ocupar asientos a menos que las limitaciones de espacio determinen que el animal de servicio tiene que ocupar el asiento.
- Los animales de servicio deberán ir limpios por el bienestar de los otros pasajeros de paratransito y el conductor de paratransito.

Los clientes deben informar al personal de reservaciones cuando van a viajar con un animal de servicio para asegurarse que tendrán suficiente espacio en el vehículo de paratransito.

## **Mascotas**

Los clientes también pueden viajar con una mascota, en una jaula aprobada y mientras estén bajo el control del cliente en todo momento.

## **Dispositivos de movilidad**

Los clientes pueden utilizar sillas de ruedas, bastones, andadores y otros dispositivos de movilidad que quepan bien en los vehículos de paratransito. Una silla de ruedas es un dispositivo de movilidad perteneciente a cualquier clase de dispositivo de tres o más ruedas, utilizables en el interior, diseñado o modificado para el uso de personas que tienen impedimentos de movilidad, ya sea de operación manual o automática. A los clientes no se les negarán los servicios si el vehículo de paratransito y el equipo pueden acomodar con seguridad su dispositivo de movilidad.

**Los clientes que están preocupados por el tamaño de sus dispositivos de movilidad y por si el dispositivo cabrá a bordo de los vehículos de paratransito, deben llamar a VTA ACCESS Paratransit para tomar las medidas del dispositivo.**

### **Dispositivos de movilidad y seguridad del cliente**

- Los clientes que son transferibles son aquellos que son capaces de moverse desde su dispositivo de movilidad al asiento del vehículo y de vuelta a su dispositivo con un mínimo de ayuda. Definimos un mínimo de ayudacuando el conductor extiende un brazo o estabiliza el dispositivo de movilidad mientras el cliente entra y sale del dispositivo. Se prohíbe a los conductores levantar o cargar a los clientes.
- Los clientes pueden subir al vehículo por separado de sus dispositivos de movilidad pero deben ser capaces de controlar el movimiento del dispositivo de movilidad dentro del vehículo. A los conductores no se les permite controlar el movimiento de un dispositivo de movilidad.
- Por razones de seguridad, a los clientes que utilizan scooters de tres ruedas se les recomienda salir de su scooter al asiento del vehículo de paratransito siempre que sea posible.
- Los conductores tienen la discreción en cuanto al transporte de dispositivos de movilidad que representen una amenaza de seguridad inmediata a los demás pasajeros a bordo de un vehículo de paratransito. VTA ACCESS Paratransit trabajará con los clientes para atender temas de seguridad de sus dispositivos de movilidad.
- Los conductores no pueden ayudar a los clientes que utilicen dispositivos de movilidad a subir o bajar los escalones u otros obstáculos que tengan una altura de más cinco octavos (5/8) de pulgada. Debe disponerse de una rampa o el cliente debe tener una persona disponible en el lugar de recogida y entrega para que le ayude y así evite los obstáculos.

### **Equipo médico misceláneo**

Los clientes pueden viajar con respiradores y tanques de oxígeno cuando utilicen el servicio de paratransito. Por razones de seguridad, los respiradores y tanques de oxígeno deben sujetarse para evitar que los tanques de oxígeno se caigan o se desconecten y golpeen otros objetos o a los clientes que van en el vehículo.

### **Paquetes en los vehículos de paratransito**

Los clientes pueden traer hasta un máximo de tres bolsas de supermercado o el equivalente a bordo de un vehículo de paratransito. Los elementos equivalentes pueden ser bolsas, paquetes o maletas. Los clientes deben ser capaces de controlar los paquetes que traen consigo a bordo de un vehículo de paratransito.

### **Tarjetas de identificación de reemplazo**

Hay una cuota de \$5 para las tarjetas de reemplazo, y puede que esté limitado el número de tarjetas de reemplazo que se emitan. Para obtener más información acerca de cómo obtener una tarjeta de identificación de reemplazo, vea la sección 3 para obtener información acerca de cómo ponerse en contacto con VTA ACCESS Paratransit.

## Políticas generales

- Los conductores están obligados a transportar a los clientes al destino reservado previamente e indicado en el horario de viaje del conductor. A los conductores no se les permite hacer cambios en el destino.
- Los conductores proporcionan un servicio de vestíbulo exterior/puerta a puerta.
- Los conductores no deben perder de vista su vehículo de paratransito durante un largo periodo de tiempo al ayudar a un pasajero de paratransito al entrar o salir de una puerta externa de un lugar de recogida o entrega.
- Los conductores tienen prohibido entrar en la residencia del cliente, sin importar la razón.
- Los conductores no pueden solicitar que los clientes les paguen una propina por el servicio que proporcionan.
- Los clientes deben llevar sus tarjetas de identificación de paratransito consigo al utilizar el servicio de paratransito de ADA. Los conductores pueden verificar las tarjetas de identificación de paratransito de los clientes.
- Los clientes están obligados a llevar cinturones de seguridad en los vehículos de paratransito. Los conductores les prestarán su asistencia con el cinturón de seguridad.
- NO está permitido fumar mientras esté a bordo de un vehículo de paratransito de ADA
- NO se permite comer o beber, mientras esté a bordo de un vehículo de paratransito de ADA, a menos que el cliente deba comer/beber para hacer frente a una condición de salud.
- El uso de alcohol o drogas ilegales mientras viaja en paratransito está prohibido.
- No se autoriza el uso en voz alta de reproductores de radios, casetes o discos mientras esté a bordo de un vehículo de paratransito de ADA.
- Los clientes NO deberán traer explosivos, líquidos inflamables, ácidos u otros materiales peligrosos a bordo de un vehículo de paratransito de ADA.
- Los clientes son responsables de asegurar y retirar su silla para niños.

## Comportamiento perturbador

**Se define comportamiento perturbador como:** Conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal; a individuos que constituyen un gran riesgo para la salud y la seguridad de los demás. Comportamiento por parte de un individuo que de alguna manera es realmente perjudicial para la prestación de servicios si el evento fue intencional y **bajo el control del cliente** según lo verificado por el cliente o su representante.

Algunos ejemplos de comportamiento perturbador incluyen, pero no están limitados a:

- Levantarse de un asiento mientras un vehículo de paratransito está en movimiento.
- Abandonar un vehículo de paratransito mientras está estacionado para la recogida o entrega de otro cliente.
- Molestar a un operador de vehículo de paratransito mientras el operador está conduciendo.
- Molestar o perturbar a otros clientes.
- Negarse a usar cinturón de seguridad o negarse a salir del vehículo.
- Comportamiento violento.
- Amenazar física o verbalmente al operador del vehículo o a los demás clientes.



- Participar en conducta o actividad que constituya un peligro para el cliente, para otros clientes o para el conductor.
- Fumar a bordo de un vehículo de paratransito.
- Dañar o destruir el equipo del vehículo.

Se envían cartas de notificación a los clientes con los detalles completos sobre los incidentes de comportamiento perturbador, e información sobre cómo apelar un incidente específico de comportamiento perturbador, el proceso de apelación y sus derechos, incluyendo el derecho a ser escuchado en persona y la prestación de servicio de transporte gratuito para ir y regresar de la apelación. El proceso de apelación se realizará por los administradores que no estuvieron involucrados en la determinación original del comportamiento perturbador, de modo que ellos puedan ser objetivos. Los clientes pueden solicitar una apelación de una suspensión del servicio por comportamiento perturbador, por medio de una carta, correo electrónico o teléfono dentro de 60 días a partir de la fecha de la notificación de la suspensión (un día máximo) poniéndose en contacto con VTA ACCESS Paratransit.

VTA ACCESS Paratransit puede recomendar que un cliente viaje con un PCA para ayudar a tal cliente a controlar su comportamiento perturbador.

#### **Para apelar una suspensión por comportamiento perturbador**

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

Teléfono: (408) 321-2300

Si es necesario, el personal de VTA ACCESS Paratransit ayudará a un cliente a presentar una apelación de una suspensión del servicio por comportamiento perturbador.

## **SERVICIO AL CLIENTE DE VTA ACCESS PARATRANSIT**

### **Satisfacción del servicio**

La meta de VTA ACCESS Paratransit es la completa satisfacción del cliente. Existe un proceso de queja formal que los clientes pueden utilizar si no están satisfechos con algún servicio que reciben o solicitan. El cliente puede enviar una queja, elogios o sugerencias sobre cualquier aspecto de los servicios de VTA ACCESS Paratransit poniéndose en contacto con VTA ACCESS Paratransit en el **(408) 321-2300, (408) 321-2330 (TTY)**, o [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org).

### **Felicitaciones sobre el servicio de paratransito**

Si cualquier personal del servicio de paratransito ha sido de especial ayuda para usted, o si hizo más de lo esperado para ofrecerle asistencia, póngase en contacto con VTA ACCESS Paratransit para poder emitir una nota de felicitación.

También podrá felicitar o elogiar por correo electrónico en [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org).

## **Quejas sobre el servicio de paratransito**

Los clientes deben presentar una queja siempre que el servicio no sea satisfactorio o seguro. Las quejas se deben presentar a VTA ACCESS Paratransit. Las quejas pueden ser presentadas por escrito o por teléfono, llamando a VTA ACCESS Paratransit.

Las quejas pueden también enviarse por correo electrónico a [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org).

Para ayudar con la investigación, las quejas deben hacerse tan pronto como sea posible. Al presentar una queja, se pedirá a los clientes la siguiente información:

- El número de identificación de paratransito del cliente;
- Fecha exacta y hora del viaje;
- Descripción de los hechos; y,
- Dirección del lugar de recogida o de destino.

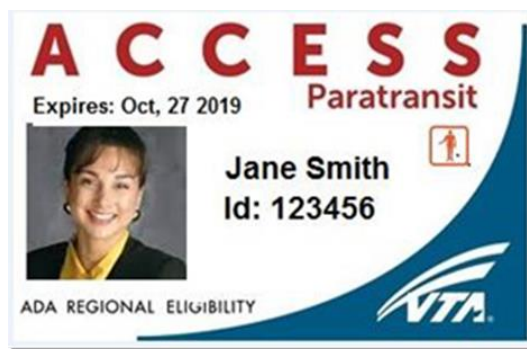
Todas las quejas se toman en serio y se hace todo lo posible para resolver las quejas de forma oportuna. Se asignan números de seguimiento a cada una de las quejas recibidas por VTA ACCESS Paratransit y se les proporcionan a los clientes para su referencia futura. Una descripción completa del proceso de queja y cómo apelar cualquier resolución, si no está satisfecho, está disponible en [www.vta.org](http://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 Servicios al Cliente de VTA en el (408) 321-2300, o (408) 321-2330 TTY para que se le dé asistencia.

## **SERVICIOS ACCESIBLES DE AUTOBÚS Y TRANVÍA DE VTA**

Animamos a los clientes de VTA ACCESS PARATRANSIT a viajar en autobús y tranvía siempre que puedan. La identificación con foto de paratransito califica a los clientes para recibir el servicio de autobuses y tranvía de VTA de forma gratuita. La tarjeta no es válida en Highway 17 Express, Dumbarton Express o en los servicios de Caltrain.

La identificación con foto de paratransito está disponible, si así lo solicita, para cualquier cliente de paratransito. Si la tarjeta tiene un icono de Asistente en su esquina superior derecha, un PCA puede acompañar al cliente en autobús y tranvía de VTA gratis. Si una tarjeta de identificación de paratransito no tiene foto, se sugiere que el cliente llame a VTA ACCESS Paratransit para programar un día y hora para tomar una foto, si desea utilizar el autobús y tranvía de VTA de forma gratuita. VTA ACCESS Paratransit se encargará de tomar la foto a conveniencia del cliente. Los clientes también pueden obtener una identificación con foto de paratransito por correo electrónico, enviando una imagen o foto de su cara con su nombre y fecha de nacimiento a [paratransit@vta.org](mailto:paratransit@vta.org).



Simplemente presente la identificación con foto de paratransito a los operadores de autobuses de VTA al entrar en los autobuses de VTA, o presentarlo a cualquier inspector de tarifas de tranvía de VTA si así lo solicita. (No es válido en Highway 17 Express, Dumbarton Express, servicios de Caltrain o Sports).

### **Sujeción del dispositivo de movilidad**

Todos los dispositivos de movilidad deben ir bien sujetos en los autobuses de VTA. VTA también recomienda, aunque no es obligatorio, el uso de cinturones de regazo y arneses de hombro.

### **Servicio al Cliente de VTA**

Servicio al cliente de VTA, disponible de lunes a viernes de 6:00 de la mañana a las 7:00 de la noche y los sábados/días festivos, de 7:30 de la mañana a las 4:00 de la tarde. (Cerrado los domingos, el día de Acción de Gracias, Navidad y el día de Año Nuevo.) El sistema de teléfono automatizado de VTA ofrece información sobre reservaciones, las 24 horas al día, siete días a la semana, en inglés, español y vietnamita.

<b>Asistencia de servicio al cliente de VTA</b>	<b>Números de teléfono</b>
Información de rutas y horarios	(408) 321-2300
Información para todas las áreas de peaje	(800) 894-9908
Número TTY	(408) 321-2330

### **Acceso en línea**

Sitio web: [www.vta.org](http://www.vta.org)

Correo electrónico: [customer.service@vta.org](mailto:customer.service@vta.org)

**La información de transporte regional** está disponible llamando al 511. Los usuarios de TTY pueden acceder a la información del teléfono 511 marcando el número 711 a nivel nacional para el acceso a servicios de retransmisión de telecomunicaciones (TRS).

### **Título VI**

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 requiere que "ninguna persona en Estados Unidos, por motivo de raza, color u origen nacional, sea excluida de participación,

le sean negados beneficios o sea sujeta a discriminación bajo ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal".

VTA ACCESS Paratransit ha adoptado políticas que promueven la igualdad de acceso y de servicio de calidad a todos nuestros clientes.

Se invita a cualquier persona con una discapacidad que crea que él o ella ha sido discriminado(a) en cualquiera de los servicios de transporte de VTA a ponerse en contacto con la Oficina de Derechos Civiles y Relaciones con los Empleados de VTA en el (408) 321-5571 o (408) 321-2330 (TTY) para que se le dé asistencia o para presentar una queja.

La información del procedimiento de quejas y denuncias de los derechos civiles de VTA está disponible en:

[www.vta.org/about-us/title-vi/title-vi-complaint-process](http://www.vta.org/about-us/title-vi/title-vi-complaint-process)

La información y el formulario sobre el procedimiento de quejas y denuncias de paratransito de ADA de VTA están disponibles en:

- Aviso público  
[www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-notice-to-the-public](http://www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-notice-to-the-public)
- Proceso de quejas y formulario de queja de ADA:  
[www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-grievance](http://www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-grievance)

### **Cómo ponerse en contacto con la Administración Federal del Transporte**

VTA y sus clientes o los solicitantes de elegibilidad de paratransito de ADA son responsables de dirigir sus preocupaciones de los derechos civiles y los servicios, primero a nivel local. Si un cliente o un solicitante de elegibilidad cree que VTA ACCESS Paratransit o VTA no ha cumplido con las normas federales de paratransito de ADA en cualquier aspecto de su programa de servicios de paratransito, el cliente o el solicitante puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal del Transporte, en la siguiente dirección, número de teléfono o sitio web:

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attention: Complaint Team  
East Building, 5th Floor – TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590  
1-888-446-4511  
[www.fta.dot.gov](http://www.fta.dot.gov)