Guía del usuario de servicios de paratransporte

Una guía de consulta acerca de los servicios de paratransporte proporcionados por

OUTREACH
&
Dirección de Transporte del Valle de Santa Clara (*Santa Clara Valley Transportation Authority* ó VTA)

En vigencia: 1 de octubre de 2009

1. INTRODUCCIÓN

El propósito del paratransporte ADA
Valley Transportation Authority pone el servicio de paratransporte a disposición de las personas que no pueden usar de manera independiente sus servicios de autobús o de tren ligero debido a discapacidades físicas, visuales o cognitivas, de conformidad con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (*Americans with Disabilities Acts* ó ADA).

El servicio de paratransporte ADA de VTA es administrado por medio de un contrato de agente intermediario con Outreach and Escort Inc. (OUTREACH). El personal de OUTREACH reserva los viajes solicitados por clientes aptos y administra el servicio de transporte para estos viajes por medio de contratos con empresas que operan sedanes, furgonetas accesibles y taxis.

2. ÍNDICE

Sección	Página
1. Requisitos para poder usar el servicio de paratransporte ADA	4
2. Cómo comunicarse con OUTREACH	5
3. Cómo empezar	6
4. Cómo reservar servicios de paratransporte	7
5. Panorama de los servicios de paratransporte	9
6. Resumen de las tarifas y cargos por servicio	12
7. Otros servicios, información y normas	13
8. Garantía de calidad	17
9. Servicios de autobuses y trenes ligeros accesibles de VTA	18

La información en la Guía del usuario de los servicios de paratransporte puede cambiar.

1. REQUISITOS PARA PODER USAR EL SERVICIO DE PARATRANSPORTE ADA

La capacidad funcional de una persona para usar de manera independiente el servicio de autobús o tren ligero de VTA determina si una persona reúne los requisitos para usar el servicio de paratransporte ADA y se basa en los siguientes criterios:

Categoría 1 -Toda persona discapacitada que no pueda abordar, viajar o bajarse de un vehículo accesible sin la ayuda de otra persona (excepto el operador de un elevador u otro aparato para abordar).

Categoría 2 -Toda persona discapacitada que necesite la ayuda de una rampa elevadora para subir, viajar o bajarse de un vehículo accesible y no esté disponible un vehículo adecuado o no se hayan hecho accesibles las estaciones clave.

Categoría 3 - Toda persona discapacitada que tenga un problema que le cause un impedimento específico que impida que esa persona viaje de un lugar de abordaje a un lugar de desabordaje.

La edad, condición económica o no poder manejar un vehículo no son factores que determinen si uno es apto para usar el servicio. Los solicitantes interesados deben saber que tener un problema de salud o una discapacidad no los hace automáticamente aptos para usar el servicio de paratransporte ADA.

Solicitudes para ser considerados aptos para el uso del servicio de paratransporte:
El proceso de solicitud para ser considerados aptos para el uso del servicio de paratransporte empieza al pedir a OUTREACH un folleto con información llamando al (408) 436-2865 / (408) 436-0155 (teléfono para sordomudos o TTY) / www.outreach1.org o de VTA al (408) 321-2300 / (408) 321-2330 (TTY) / www.vta.org Los folletos con información acerca del servicio de paratransporte tienen una hoja de solicitud para que las personas interesadas llenen y firmen. Una vez hecho esto, el proceso de solicitud requiere dos pasos más:

1. Entregue la hoja de solicitud firmada por correo, por fax o llevándola a OUTREACH. El formulario de solicitud permite a los solicitantes autorizar a OUTREACH a comunicarse con su médico o su proveedor de servicios de

salud con licencia profesional. OUTREACH entonces se comunicará con el solicitante o su representante para fijar una fecha y hora para una entrevista por teléfono.

2. Participe en una entrevista por teléfono: OUTREACH llamará al solicitante para repasar su solicitud y hacerle una breve entrevista por teléfono para ayudar a determinar si es apto para usar el servicio de paratransporte.

2. CÓMO COMUNICARSE CON OUTREACH

A. Dirección y números de teléfono
OUTREACH
926 Rock Ave, Suite 10
San José, CA 95131

Números de teléfono para Información, Administración general, Servicio al cliente y para determinar si es apto.

Número de la oficina principal	(408) 436-2865
Fax	(408) 382-0470
TTY para todos los números telefónicos listados	(408) 436-0155

Departamento de reservaciones

San José, Santa Clara, Sunnyvale, Cupertino, Campbell, Milpitas, Los Gatos, Saratoga y Monte Sereno	(408) 436-4860
Palo Alto, Mountain View, Los Altos y Los Altos Hills	(650) 988-9860
Gilroy, Morgan Hill y San Martín	(800) 400-6222

Departamento de servicio del mismo día
Confirmaciones, cancelaciones, vehículos retrasados, retornos abiertos, segundo vehículo y pedidos para viajar ese mismo día.

San José, Santa Clara, Sunnyvale, Cupertino, Campbell, Milpitas, Los Gatos, Saratoga y Monte Sereno	(408) 436-6030
Palo Alto, Mountain View, Los Altos y Los Altos Hills	(650) 988-9852
Gilroy, Morgan Hill y San Martín *Llamada gratis desde todas las ciudades del Condado de Santa Clara*	(800) 400-3440

Acceso por internet

Sitio Web	**www.outreach1.org**
Correo electrónico	**admin@outreach1.org**

B. Horario de atención

El departamento de Reservaciones de OUTREACH está abierto de 8:00 AM a 5:00 PM, 7 días por semana, 365 días al año. El Departamento de servicio del mismo día de OUTREACH está abierto de 5:00 AM a 8:00 PM, 7 días por semana, 365 días al año.

Los departamentos Administrativo y de Servicio al cliente de OUTREACH están abiertos de 8:00 AM a 5:00 PM, de lunes a viernes. Estos departamentos están cerrados los fines de semana y los principales feriados.

3. CÓMO EMPEZAR

A. Antes de reservar su primer viaje

Se invita a los clientes a que hagan un depósito inicial a sus cuentas de OUTREACH enviando un cheque o giro con su número de identificación, pagadero a OUTREACH, a la siguiente dirección:

OUTREACH
Departamento de cuentas de clientes
926 Rock Ave, Suite 10
San José, CA 95131

Los clientes que estén interesados en usar una tarjeta VISA o MasterCard para hacer un depósito a su cuenta pueden llamar al Departamento de cuentas de clientes de OUTREACH al (408) 436-2865 ó TTY al (408) 436-0155.

Se recomienda un depósito inicial de $25.00.

B. Cómo mantener su cuenta

Cada vez que un cliente hace un viaje, se descuenta ese costo de su cuenta de OUTREACH. (Vea el Resumen de tarifas y cargos por servicio en la página 12). Si la cuenta de un cliente alcanza un saldo negativo equivalente a la tarifa por 5 viajes estándar de ida o de vuelta en paratransporte, el cliente no podrá reservar ningún viaje o modificar ningún viaje que ya esté

reservado. Esta norma se aplica a todos los viajes de clientes sin importar el propósito del viaje. Por lo tanto, los clientes deberán mantener un saldo positivo en sus cuentas para asegurar la disponibilidad continua del servicio.

Los agentes de reservaciones de OUTREACH proporcionarán el saldo de la cuenta cada vez que se llame para hacer una reservación.

4. CÓMO RESERVAR SERVICIOS DE PARATRANSPORTE

A. Para reservar un viaje de paratransporte
Para reservar servicio, los clientes deben llamar al Departamento de reservaciones para su ciudad durante las horas de atención del Departamento de reservaciones. (Vea Cómo comunicarse con OUTREACH en la página 5).

A partir del 1 de octubre de 2009, los viajes en paratransporte se pueden reservar con una antelación de 1 a 7 días. A partir del 1 de julio de 2010, los viajes en paratransporte se podrán reservar con una antelación de 1 a 3 días. Se puede reservar viajes en paratransporte de 8:00 AM a 5:00 PM para servicio al día siguiente.

Los clientes pueden reservar varios viajes con una llamada. Los agentes de reservaciones de OUTREACH pueden negociar la hora de recogida con los clientes y reservar viajes durante un periodo de una hora antes o después de la hora de recogida deseada por el cliente.

Durante periodos de mucha actividad telefónica se podría limitar a 4 el número de viajes que se puede reservar por llamada. Sin embargo, no hay un límite del número de viajes para el día siguiente que se pueden reservar.

Los clientes deben estar preparados con la siguiente información al llamar para reservar un viaje en paratransporte:

- El número de identificación de OUTREACH
- La fecha y hora de recogida y la hora del viaje de regreso
- El nombre y dirección exacta (incluya el número de oficina o *suite*, si lo sabe) del lugar de recogida y del destino (incluya la información del viaje de retorno). Si el domicilio o la dirección del destino del cliente son difíciles de encontrar, se deberá proporcionar instrucciones de manejo al reservar un viaje.
- Los clientes también deberán informar al agente de reservaciones si estarán viajando con un aparato para la movilidad, un asistente para el cuidado personal, un acompañante o un animal de servicio.

Si la hora de llegada del viaje de un cliente es de suma importancia, como por ejemplo para ir a trabajar o a una cita, se recomienda al cliente que reserve el viaje de modo que llegue temprano a su destino.

Debe haber por lo menos 30 minutos entre la hora de llegada a su destino y la hora reservada para su retorno. Los proveedores de servicio de OUTREACH no pueden dejar al cliente y luego esperarlo en un lugar.

B. Cómo reservar un viaje de retorno

Se puede reservar un viaje de retorno para una hora específica con un periodo de 30 minutos para la recogida o puede mantener “abierta” la hora de retorno. Por favor vea la página 11 para obtener información acerca de Retornos abiertos.

Si es necesario cambiar el lugar de recogida de un viaje de retorno reservado, los clientes deben informar al personal del Departamento de servicio del mismo día de OUTREACH antes de que empiece el periodo de 30 minutos para la recogida que han reservado. Los cambios de lugar de recogida se limitan a ubicaciones dentro de las instalaciones, a direcciones cercanas o a lugares al otro lado de la calle de donde se acordó hacer la recogida.

C. Cómo cancelar un viaje

Los clientes deben llamar al Departamento de reservaciones de OUTREACH por lo menos 2 horas antes del inicio del periodo de 30 minutos para la recogida para cancelar un viaje previamente reservado, entre las 8:00 AM y las 5:00 PM, siete días por semana.

Los viajes que se cancelen con menos de 2 horas de aviso harán que se reporte un “No Se Presentó” en el informe del cliente.

Si se cancela un viaje a la hora de recogida o si no se puede ubicar al cliente, el costo del viaje será descontado de la cuenta del cliente y se reportará un “No Se Presentó” en el informe del cliente (Vea el Cargo por “No Presentarse” en la Tabla de tarifas de paratransporte en la página 12).

Para cancelar un viaje cuyo periodo de recogida reservada comience en menos de 2 horas, los clientes deberán llamar al Departamento de servicio del mismo día de OUTREACH (abierto de 5:00 AM a 8:00 PM). Se proporcionará otro número de teléfono a los clientes para cancelar un viaje con la recogida reservada para después de las 8:00 PM.

D. Opción de programar, confirmar y cancelar viajes automáticamente

Las llamadas de los clientes de OUTREACH son conectadas a un Sistema telefónico automático que permite seleccionar el departamento apropiado para sus llamadas.

Sistema interactivo de respuesta por voz (IVR)
Los clientes pueden confirmar y cancelar sus viajes las 24 horas del día usando el Sistema interactivo de respuesta por voz (IVR) de OUTREACH. El IVR también permite a los clientes reservar viajes a sus lugares “favoritos” pre-seleccionados (por ejemplo, trabajo, casa, doctor, iglesia, de compras, etc.).

5. PANORAMA DE LOS SERVICIOS DE PARATRANSPORTE

A. Área de servicio de paratransporte ADA de VTA
El área de servicio de paratransporte ADA es un corredor de ¾ de milla alrededor de las rutas de autobuses y las estaciones de tren ligero. Un agente de reservaciones de OUTREACH notificará a los clientes cuando sus destinos están fuera del área de servicio de paratransporte.

B. Servicio entre condados
Para viajar a destinos en otros condados, más allá del área de servicio de paratransporte ADA, los clientes pueden hacer arreglos para ser transferidos a un operador de paratransporte en un condado colindante.

Para viajes al condado de San Mateo, comuníquese con Redi-Wheels al (650) 508-6241 ó TTY al (650) 482-9366. El lugar de transferencia recomendado es el Centro Médico Stanford.

Para viajes al condado de Alameda o Contra Costa, comuníquese con East Bay Paratransit Consortium al (510) 287-5000 ó TTY al (510) 287-5065. El punto de transferencia recomendado es la estación Fremont de BART.

C. Horas de servicio
El servicio de paratransporte VTA sólo opera durante las mismas horas del día y los mismos días de la semana que el autobús y el tren ligero opera sus rutas normales. Esto asegura la equidad entre la red de servicio de autobuses/trenes y el servicio de paratransporte. El agente de reservaciones de OUTREACH notificará al cliente acerca de la disponibilidad del servicio a la hora para la cual solicita su viaje.

D. Periodo de recogida de 30 minutos
Todos las recogidas de viajes sencillos normales ocurren dentro de un periodo de recogida de 30 minutos. Un vehículo de OUTREACH puede llegar en cualquier momento dentro del periodo de 30 minutos. Los clientes no tienen que partir si el vehículo asignado para transportarlos llega antes del inicio del periodo de recogida de 30 minutos reservado. Sin embargo, todos los clientes deben estar listos para partir al inicio de su periodo de recogida. Los chóferes esperarán 5 minutos una vez que lleguen dentro del periodo de recogida reservado por el cliente y después de eso pueden irse si el cliente no está listo.

Se considera que el vehículo de OUTREACH está retrasado si no llega dentro de los 10 minutos que siguen al periodo de recogida reservado.

E. Tiempos de viaje a bordo
Para los clientes que reserven viajes con tiempos de viaje directos de hasta 45 minutos, el tiempo programado a bordo puede ser de hasta una hora. Para los clientes que reserven viajes con tiempos de viaje directos de más de 45 minutos, el tiempo programado a bordo puede ser de 90 minutos o más.

Debido a circunstancias imprevistas, el tiempo de viaje del cliente puede exceder la reservación programada.

F. Vehículos retrasados
Si un vehículo no ha llegado para el final del periodo de recogida reservado, el cliente deberá llamar al Departamento de servicio del mismo día de OUTREACH (abierto de 5:00 AM a 8:00 PM) para reportar un vehículo retrasado y para obtener una hora de llegada aproximada. A los clientes que reserven recogidas después de las 8:00 PM se les dará otro número de teléfono para llamar acerca de un vehículo retrasado.

OUTREACH monitorea muy de cerca el desempeño de la puntualidad y hará todo lo que pueda para brindar un servicio puntual. No se registra que los vehículos estén retrasados hasta pasados 10 minutos después del periodo de recogida de 30 minutos. Para reportar un vehículo retrasado y obtener una hora de llegada aproximada, llame al Departamento de servicio del mismo día de OUTREACH.

G. Casos de “No se Presentó” y suspensiones de servicio
Si no se cancela un viaje con la debida anticipación o si el vehículo llega al lugar de recogida y luego el viaje es cancelado, se considerará que los

clientes "No se Presentaron" (no haber cancelado un viaje reservado). Se registrará un “No se Presentó” en el informe del cliente si:

- Se cancela el viaje con menos de dos horas de aviso.
- El chofer llega a recoger al cliente y el cliente luego cancela el viaje.
- El cliente no está listo para partir cuando el vehículo llega a recogerlo.
- No se puede ubicar al cliente en el lugar de recogida reservado a la hora reservada.

Si se acumulan tres “No se Presentó” en un trimestre calendario, se puede suspender el servicio de paratransporte. Los trimestres calendarios son los siguientes:
1 de enero – 31 de marzo; 1 de abril – 30 de junio; 1 de julio – 30 de septiembre y 1 de octubre – 31 de diciembre.

H. Servicios especiales
El servicio especial excede los requisitos de servicio básico de la ADA. Los clientes de OUTREACH pueden solicitar servicios especiales y pagar una tarifa más alta que lo que se paga por el servicio estándar. Los servicios especiales incluyen Retornos abiertos, Servicio el mismo día, Segundo vehículo, Viajes en un área de servicio más extenso y Servicio de suscripción.

H1. Retornos abiertos
Los Viajes con retorno abierto permiten a los clientes hacer reservaciones sin una hora específica para su viaje de retorno. En el día de servicio, los clientes pueden llamar cuando estén listos para su viaje de regreso. Las siguientes condiciones aplican al uso de este servicio especial:

- Los viajes con Retorno abierto son proporcionados sólo si hay espacio disponible
- Se puede reservar 1 Retorno abierto por día
- La recogida ocurrirá dentro de los 90 minutos a partir de cuando se hace el pedido de un viaje con Retorno abierto al Departamento de servicio del mismo día de OUTREACH.
- Se deben solicitar los viajes con Retorno abierto antes de las 6:30 PM.
- Se deben hacer los Viajes con Retorno abierto antes de las 8:00 PM.
- Los clientes no pueden reservar una recogida fija y un Retorno abierto para el mismo viaje.
- Los Viajes con retornos abiertos no están disponibles para recogidas desde residencias o para viajes de suscripción.

H2. Servicio el mismo día
El servicio de paratransporte del mismo día está disponible sólo si hay espacio disponible. Para tener acceso a este servicio llame al Departamento de servicio del mismo día de OUTREACH entre las 8:00 AM y las 4:00 PM. Por favor programe hasta tres horas para la recogida.

H3. Cómo solicitar un segundo vehículo
El servicio de Segundo vehículo de paratransporte está disponible sólo cuando se pierde un viaje reservado y el cliente está varado en la comunidad. Se puede solicitar el servicio de Segundo vehículo llamando al Departamento de servicio del mismo día de OUTREACH. La tarifa para este servicio es de $16.00

No se enviará un Segundo vehículo a recoger a un cliente si se pierde un viaje si el lugar de recogida reservada es la residencia del cliente. Por favor programe hasta 2 horas para la recogida.

H4. Viajes fuera del área de servicio
Los Viajes fuera del área de servicio permiten a los clientes viajar hasta 1 milla más allá del área de servicio ADA alrededor de las rutas de autobuses y tren ligero de VTA en todo el condado de Santa Clara, incluyendo áreas a lo largo de las rutas de autobús 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.

H5. Servicio de suscripción
El servicio de Suscripción se proporciona a los clientes que solicitan viajes rutinarios al mismo destino en un horario regular (por ejemplo, al trabajo o citas médicas). Los clientes sólo necesitan llamar una vez para solicitar un viaje que sea recurrente. OUTREACH reservará el viaje de manera continua hasta que se ponga fin al pedido. A veces hay una lista de espera y no se proporciona el servicio de suscripción inmediatamente. Este servicio no es requerido por la ADA y por lo tanto, es un servicio especial. Sin embargo, no se agrega ningún recargo a la tarifa normal por este servicio.

Los clientes sólo pueden hacer cambios a las reservaciones de suscripción una vez cada 3 meses. No se puede usar Retornos abiertos en el servicio de Suscripción.

6. RESUMEN DE TARIFAS Y CARGOS POR SERVICIOS

A. Tarifas para viajes de paratransporte (vigentes el 1 de octubre de 2009)
La tarifa normal para un viaje sencillo es de $4.00, o el doble de la Tarifa base para adultos de los servicios de autobús y tren ligero de VTA. Las tarifas por viajes especiales se muestran a continuación:

Tabla de tarifas de viajes en paratransporte

Servicio de paratransporte	Fórmula	Tarifa
Viaje sencillo estándar en paratransporte	2x la Tarifa base para adultos	$4.00
Acompañante	Igual que un Viaje sencillo	$4.00
Viaje con Retorno abierto	4x un Viaje sencillo	$16.00
Envío de un Segundo vehículo	4x un Viaje sencillo	$16.00
"No se Presentó” a un viaje estándar	Igual que un Viaje sencillo	$4.00
Viaje del mismo día	4x un Viaje sencillo	$16.00

Servicio de paratransporte	Fórmula	Tarifa
“No se Presentó” a un Viaje del mismo día	Igual a Viaje del mismo día	$16.00
Acompañante en Viaje del mismo día	4x un Viaje sencillo	$16.00
Viaje a un área de servicio más extensa	4x un Viaje sencillo	$16.00

Los asistentes de cuidado personal y los animales de servicio pueden acompañar a un cliente apto sin cargo adicional.

B. Programa ‘Eco Pass”

Los empleados que trabajan en empresas que participan en el Programa Eco Pass de VTA y que cumplen con los requisitos de paratransporte, pagan ½ de la tarifa normal por un viaje sencillo en paratransporte. No hay descuentos bajo este programa en las tarifas por servicios especiales de OUTREACH. Los participantes que reúnan los requisitos deben primero informar al departamento de Servicio al cliente de OUTREACH, que su empleador participa en Eco Pass.

7. OTROS SERVICIOS, INFORMACIÓN Y NORMAS

A. Asistentes de cuidado personal

A. Un Asistente de Cuidado Personal (*Personal Care Attendant* ó PCA) es alguien cuyos servicios o presencia son requeridos por el cliente para sus necesidades de cuidado personal o para ayudarle a viajar.

La necesidad de tener un PCA deberá ser documentada durante el proceso de certificación de ser apto para paratransporte. Los clientes deben informar al agente de reservaciones cuando van a viajar con un PCA para asegurar que reserven un asiento adicional en el vehículo de OUTREACH. Los PCA deberán tener el mismo lugar de recogida y destino que el cliente.

Los clientes de paratransporte que cumplan con los requisitos para asistencia de un PCA se hacen responsables de sus propios PCA. OUTREACH no proporciona los PCA.

No hay cargo adicional para un PCA.

B. Acompañantes

Un acompañante es un amigo, familiar u otra persona que acompaña a un cliente de OUTREACH en un viaje, pero que no es un asistente de cuidado personal.

Los clientes deben informar al agente de reservaciones cuando van a viajar con un acompañante para asegurar que reserven un asiento adicional en el vehículo de OUTREACH. Los acompañantes deberán tener el mismo lugar de recogida y destino que el cliente.

Se muestra las tarifas de viajes para acompañantes en la Tabla de tarifas de viajes en paratransporte en la página 12.

C. Animales de servicio

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

- Los animales de servicio deberán en todo momento permanecer con correa y bajo el completo control del cliente.
- Los animales de servicio no pueden portarse mal (por ejemplo, ensuciar el vehículo o molestar a los clientes, al operador u otros animales de servicio).
- Los animales de servicio deberán generalmente permanecer sentados o echados. Los animales de servicio no pueden bloquear el pasillo del vehículo.
- Los animales de servicio no ocuparán los asientos del vehículo, a menos que las limitaciones de espacio hagan necesario que el animal de servicio ocupe el asiento.

Los clientes deben informar al agente de reservaciones cuando van a viajar con un animal de servicio para asegurar que haya suficiente espacio en el vehículo de OUTREACH.

D. Mascotas

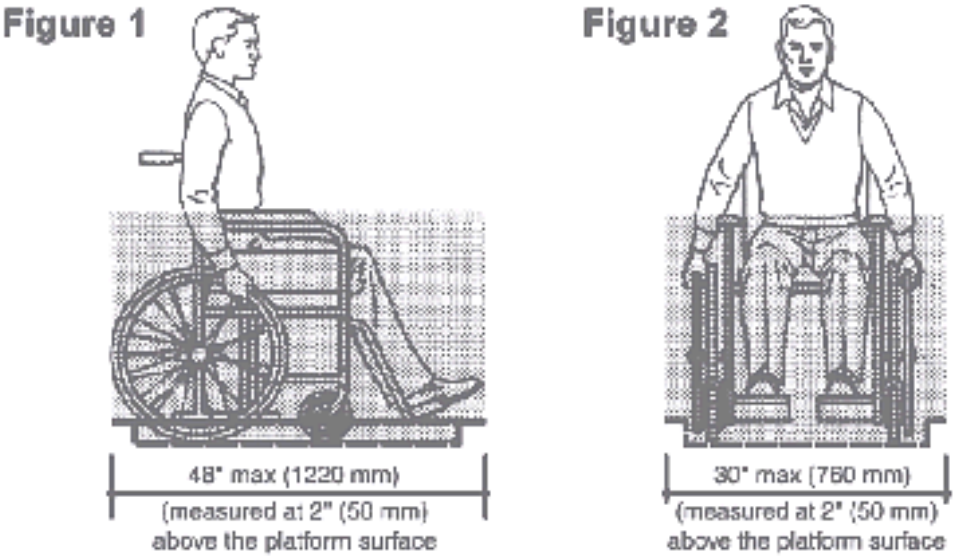
Los clientes también pueden viajar con una mascota, en una jaula aprobada y bajo el control del cliente en todo momento.

E. Aparatos para la movilidad

Los clientes pueden usar sillas de ruedas, bastones, andadores y otros aparatos comunes para la movilidad en los vehículos de paratransporte.

Las sillas de ruedas deben cumplir con la definición de la ADA de una silla de ruedas o aparato para la movilidad “común”. Una silla de ruedas común es un aparato para la movilidad que pertenece a cualquier categoría de aparatos de tres o cuatro ruedas, que se puedan usar en interiores, diseñados para y usados por personas con impedimentos de movilidad, ya sea operados manualmente o por otro tipo de energía.

Las sillas de ruedas y otros aparatos para la movilidad deberán acatar las dimensiones indicadas en la Figura 1 y la Figura 2.



- Una longitud máxima de 48 pulgadas, medida a 2 pulgadas por encima de la superficie de la plataforma.
- Un ancho máximo de 30 pulgadas, medido a 2 pulgadas por encima de la superficie de la plataforma.
- Un máximo de 600 libras al estar ocupada.

Nota: Los clientes que estén preocupados por el tamaño de sus aparatos de movilidad o quieren saber si cabrán a bordo de los vehículos de OUTREACH pueden llamar al personal de Servicio al Cliente de OUTREACH para que un empleado de OUTREACH mida el aparato.

F. Aparatos para la movilidad y la seguridad de los clientes

- Los clientes que son transferibles pueden moverse de su aparato de movilidad al asiento del vehículo y viceversa, con un mínimo de asistencia. Un mínimo de asistencia significa que el chofer extienda un brazo o estabilice el aparato para la movilidad mientras que el cliente se coloque en el aparato o se salga del aparato. Está prohibido que los chóferes alcen o carguen a los clientes.
- Por razones de seguridad, se recomienda mucho a los clientes que usan *scooters* para movilidad con tres ruedas que de ser posible se pasen de su *scooter* al asiento del vehículo de paratransporte
- Los chóferes no pueden transportar aparatos para la movilidad que estén rotos o dañados a tal punto que presenten un peligro inmediato a la seguridad.

- Los chóferes no pueden asistir a los clientes que usan aparatos de movilidad a subir o bajar escaleras u otras obstrucciones que tengan una altura de más de cinco octavos (5/8) de pulgada. Debe haber una rampa disponible o el cliente debe tener a alguien disponible en el lugar de recogida y de destino para asistirlo en sobrepasar los obstáculos.

G. Equipos médicos varios

Los clientes pueden viajar con tanques de oxígeno y respiradores al usar el servicio de paratransporte. Por razones de seguridad, los tanques de oxígeno y los respiradores deberán asegurarse para impedir que se caigan los tanques de oxígeno o que se suelten y golpeen otros objetos o clientes en el vehículo.

H. Paquetes en los vehículos de paratransporte

Los clientes pueden traer hasta tres bolsas de mercado o el equivalente a bordo de un vehículo de paratransporte. Los artículos equivalentes pueden ser bolsas, paquetes o maletas.

I. Reemplazo de tarjetas de identificación

Para recibir más información acerca de cómo reemplazar una tarjeta de identificación, comuníquese con el Departamento de servicio al cliente de OUTREACH. Hay una cuota de $8 por tarjetas de reemplazo y el número de tarjetas de reemplazo es limitado.

J. Normas generales

- Los chóferes tienen que transportar a los clientes a su destino reservado de antemano indicado en el programa de viaje del chofer. No se permite a los chóferes cambiar ningún destino.
- Los chóferes sólo dan servicio de vestíbulo/puerta a puerta. No se permite a los chóferes perder de vista a su vehículo en ningún momento.
- Está prohibido que los chóferes entren a la residencia del cliente por ningún motivo.
- Los chóferes no pueden pedir que los clientes le den una propina por el servicio que ellos brindan.
- Los clientes deben llevar sus tarjetas de identificación de OUTREACH consigo al usar el servicio de paratransporte de OUTREACH. Los chóferes pueden revisar las tarjetas de identificación de OUTREACH del cliente.
- Se requiere que los clientes usen cinturones de seguridad mientras estén en los vehículos de paratransporte. Los chóferes ayudarán con los cinturones de seguridad.

- No se permite fumar, comer o beber mientras uno esté a bordo del vehículo de paratransporte ADA.
- Está prohibido viajar en vehículos de paratransporte bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales.
- No se permite usar radios y tocacintas o tocadiscos de manera audible al estar a bordo de un vehículo de paratransporte ADA.
- Los clientes NO deberán traer explosivos, líquidos inflamables, ácidos u otros materiales peligrosos a bordo de un vehículo de paratransporte ADA.
- Los clientes que viajen con un niño que necesite un asiento para niño deberán proporcionar el asiento para niño. Los clientes son los responsables de asegurar el asiento de niño en el vehículo y de retirarlo.

K. Comportamiento muy perturbador
Los reglamentos de la ADA permiten negar el servicio de paratransporte a los clientes que exhiben comportamiento violento, ilegal o muy perturbador. El comportamiento muy perturbador puede incluir lo siguiente:

- Salirse de un asiento cuando el vehículo de paratransporte esté en movimiento.
- Salir del vehículo de paratransporte mientras esté estacionado para recoger o dejar a otro cliente.
- Molestar a un operador de vehículo de paratransporte mientras el operador esté manejando.
- Molestar a otros clientes.
- Rehusarse a usar un cinturón de seguridad o rehusarse a salir del vehículo.
- Comportamiento violento.
- Amenazar física o verbalmente al operador del vehículo o a otros clientes.
- Exhibir un comportamiento o actividad que presente un peligro para el cliente, otros clientes o el chofer.
- Fumar estando a bordo de un vehículo de paratransporte.
- Dañar o destruir equipo del vehículo.

8. GARANTÍA DE CALIDAD

A. Satisfacción con el servicio
La meta de OUTREACH es la satisfacción del cliente. Si un cliente tiene un halago, sugerencia o desea presentar una queja relacionada con cualquier aspecto del servicio de paratransporte, el cliente deberá llamar al

Departamento de Servicio al cliente de OUTREACH al (408) 436-2865 o al (408) 436-0155 (TTY)

B. Halagos
Si algún empleado del servicio de paratransporte ha sido particularmente servicial, o se ha esmerado para ofrecer asistencia, comuníquese con OUTREACH para poder emitir un aviso de reconocimiento.

C. Quejas
Los clientes deben presentar una queja cada vez que el servicio no sea satisfactorio y seguro. Las quejas deben ser presentadas al Departamento de Servicio al cliente de OUTREACH, no al Proveedor de servicio. Se puede presentar las quejas por escrito o por teléfono llamando a la oficina de Servicio al cliente de OUTREACH.

Si usted deja un mensaje usando el sistema de correo de voz, por favor deje su nombre completo y su número de identificación de OUTREACH.

Presente la queja lo antes posible para ayudar con la investigación. Al presentar una queja, se les pedirá la siguiente información a los clientes:

- Su número de identificación de OUTREACH.
- La fecha y hora exacta del viaje.
- La descripción del incidente.
- La dirección del lugar de recogida o destino.

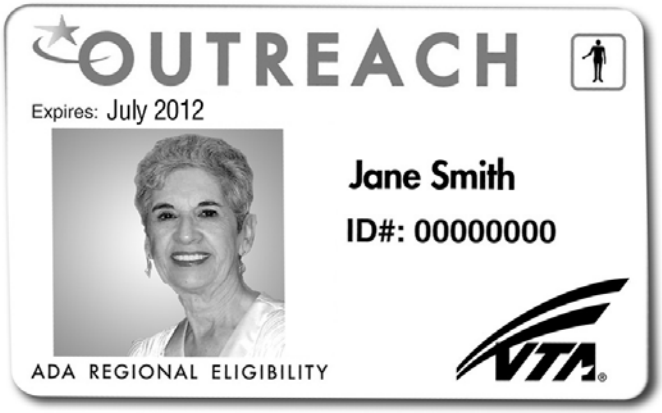
Se toman en serio todas las quejas y se hace todo lo posible por resolver las quejas con prontitud. Se asigna un número de rastreo a cada queja que OUTREACH recibe. Se dan los números de rastreo de las quejas a los clientes que reportan inquietudes, para que puedan usarlos como referencia en el futuro.

Si un cliente cree que OUTREACH no ha respondido debidamente a una queja, los clientes pueden llamar a Departamento de servicio al cliente de VTA al (408) 321-2300, o TTY (408) 321-2330 para recibir asistencia.

Se anima a toda persona discapacitada que crea que ha sido discriminada en cualquiera de los servicios de transporte de VTA a que se comunique con el Gerente de Recursos Humanos de la Oficina de derechos civiles y relaciones de personal al (408) 321-5571 o (408) 321-2330 (TTY) para recibir asistencia o para presentar una queja.

9. SERVICIOS ACCESIBLES DE AUTOBUS Y TREN LIGERO DE VTA

Se anima a los clientes de OUTREACH que viajen en autobús o tren ligero cada vez que puedan hacerlo. La tarjeta de identificación con fotografía de OUTREACH otorga servicio gratuito a los clientes en la mayoría de los servicios de autobús y tren ligero de VTA. La tarjeta de identificación con fotografía para paratransporte está a disposición de cualquier cliente que la desee tener. Si la tarjeta tiene un símbolo de Asistente en la esquina superior derecha, un PCA puede acompañar gratis al cliente en el autobús o tren ligero. Si una tarjeta de identificación de OUTREACH no tiene foto, se anima al cliente a que llame a OUTREACH para hacer arreglos para que le tomen una foto si desea usar el autobús o tren ligero de VTA gratuitamente.



Simplemente presente la tarjeta de identificación con fotografía para paratransporte a los chóferes de VTA al abordar los autobuses de VTA o muéstrelo a cualquier Inspector de tarifas de tren ligero de VTA si se los solicita. (No es válido en Highway 17 Express, Dumbarton Express, Caltrain o en el servicio Sports).

Entrenamiento para viajar: Llame al Departamento de Servicio al cliente de VTA al 408-321-2300 o TTY (408) 321-2330 para recibir asistencia personalizada relacionada con entrenamiento para viajar.

Se debe asegurar los aparatos para movilidad: Todos los aparatos para movilidad deben ser asegurados en los autobuses de VTA. VTA también recomienda, más no requiere, el uso de cinturones de seguridad de regazo y arneses para los hombros.

Servicio al cliente de VTA

El Servicio al cliente de VTA está disponible los días de semana de 6:00 AM a 7:00 PM y los sábados y días feriados de 7:30 AM a 4:00 PM. (cerrado los domingos, el Día de acción de Gracias, Navidad y el Día de Año Nuevo.) El sistema telefónico automático de VTA da información de reservaciones 24 horas al día, siete días por semana en inglés, español y vietnamita.

Asistencia de servicio al cliente	Números telefónicos
Información de ruta y horarios de VTA	(408) 321-2300
Información de VTA para todas las zonas con tarifas telefónicas	(800) 894-9909
Número TTY de VTA	(408) 321-2330

Acceso vía internet
Sitio web: www.vta.org
Correo electrónico: customer.service@vta.org

Puede llamar al 511 para obtener **Información de Transporte Regional**. Los usuarios de TTY pueden tener acceso a la información telefónica de 511, marcando el número nacional 711 para tener acceso a los Servicios de Transmisión de Telecomunicaciones (Telecommunication Relay Services ó TRS).