

Ciudad de Hayward
Programa de Paratránsito



Guía de Viajero
(Revisado el 03 de enero 2013)

Ciudad de Hayward
Programa de Paratránsito
Hayward City Hall
777 B. Street
Hayward, CA 94541-5007
Teléfono: (510) 583-4230
Fax: (510) 583-3650

Coordinador(a) del Programa

(510) 583-4230

Si lo solicita, este documento puede ser disponible en formatos alternativos accesibles (es decir, impresión grande, cinta de audio, disquete de computadora, etc.) Por favor, póngase en contacto con la oficina del(a) Coordinador(a) del Programa de Paratránsito al (510) 583-4230 para solicitar Guía de los viajeros en formato accesible alternativo.

Tabla de contenido

I. Números de teléfono importantes	5
II. Información General	5
A. Descripción del Servicio	6
B. Requisitos de Elegibilidad	6
C. Solicitud de Servicios	7
D. Asignación de Cupones	7
E. Tarifas	8
F. Área de Servicio	9
G. Horario de servicio	9
III. Programando un Viaje	9
A. ¿Con cuanta anticipación puede usted llamar?	10
B. Solicitando un viaje de mismo día	10
C. ¿Cómo programar un viaje?	10
D. Reservación para viaje de regreso	11
E. Múltiples Paradas	12
F. Cancelación o cambio de un viaje	12
G. Pólizas de Cancelación Tardía o si no se presenta	12
IV. Usando el Servicio Paratransito de Hayward	13
A. Procedimientos de Recoger y Dejar	13
B. ¿Qué hacer si su transporte se retrasa?	14
C. ¿Cuánto durará cada viaje?	14
D. Asistentes y Acompañantes	14
E. Embarque con un Dispositivo de Movilidad	15

F. Transporte de paquetes	15
G. Transporte de Animales	15
V. Responsabilidades	16
A. Responsabilidades del Participante del Programa	16
B. Responsabilidades del Conductor	17
C. ¿Qué (asistencias) puede proveer el conductor?	17
VI. Suspensión de Servicio	18
A. Suspensión por no presentarse	18
B. Suspensión por Conducta Disruptiva o Abuso	19
C. Suspensión por uso indebido de Cupones	19
D. Pasos del Proceso de Suspensión	20
E. Apelación de Suspensión de Servicio	20
VII. Servicio al Cliente	20
A. Expectativas de Servicio	20
B. Halagos	21
C. Quejas	21
VIII. Viajes en Grupo: Información General	21
IX. Otros recursos de transporte	22
X. Uso de Servicios de Transporte Público Regular	23
XI. Comité Asesor de Paratransito	23

I. Números de teléfono importantes

Mantenga estos números de teléfono a mano para ayudarle con sus necesidades de transporte:

Programa de Paratransito de la Ciudad de Hayward

(510) 583-4230: Para más información, aplicaciones, peticiones de cupones, quejas de servicios y halagos.

Paratransito del Este de la Bahía {East Bay Paratransit (EBP)}

1-800-555-8085: EBP de Alameda ofrece transporte a lo ancho del Condado de Alameda para los participantes del programa que han sido certificados como elegibles para utilizar EBP a través de un proceso de entrevistas. Por favor llame a EBP para aplicaciones o más información.

MV Transportation, proveedor de Paratransito para Hayward (510) 895-9911, presione "4":

Servicio de viajes compartidos, pre-programados de puerta a puerta en vehículos accesibles. Servicio de la Ciudad de Hayward está disponible para Hayward, Castro Valley, San Lorenzo o las áreas no incorporadas de San Leandro.

Taxi de Centro del Condado

1-866-377-1535: El taxi es un servicio de primera calidad y su costo puede exceder los costos de MV o EBP. El servicio de taxi es de banqueta a banqueta, accesible y disponible las 24 horas / 7 días a la semana para hacer viajes no planeados que ocurren fuera de las horas normales de servicio de MV o EBP.

Para las emergencias que amenazan la vida o médico, siempre llame al 911.

II. Información General

Servicios de Paratransito son disponibles para los residentes elegibles de Hayward a través de uno o ambos de los siguientes programas:

- Programa de Paratransito de la Ciudad de Hayward
- Paratransito del Este de la Bahía (East Bay Paratransit)

Se le anima a inscribirse en ambos programas con el fin de maximizar sus opciones de transporte.

A. Descripción del Servicio

El Programa de Paratransito de La Ciudad de Hayward ofrece dos tipos de transporte para las personas elegibles. La ciudad tiene contrato con MV Transportation, una compañía privada,

para proveer viajes compartidos, en vans equipadas con ascensor, para viajes pre-programados de puerta en puerta. La ciudad también ofrece servicio de Taxi del Centro del Condado (Central County Taxi) a través de St. Mini Cab, una compañía privada. El taxi es de banqueta a banqueta en vehículos accesibles para los viajes no planeados o viajes fuera de las horas normales de servicio.

Cupones de viaje se utilizan para subsidiar el costo de los viajes. Cupones de viaje se puede utilizar para una variedad de necesidades de transporte y se pueden planear como el espacio y el tiempo lo permitan. El monto de la tarifa que usted paga dependerá del tipo y la duración del viaje tomado. Para obtener una estimación de lo que la tarifa de pasajero será para un viaje en particular, llame a MV Transportation al 510-895-9911 extensión 4 o St. Mini Cabal 1-866-377-1535.

El Programa de Paratrásito de Hayward está diseñado para suplementar y complementar los servicios proveídos por Paratrásito del Este de la Bahía (East Bay Paratransit) (consulte la página 1 para obtener más información sobre Paratrásito del Este de la Bahía). El programa de la Ciudad ofrece servicios de respaldo cuando Paratrásito del Este de la Bahía no le puede servir.

Por ejemplo, podría utilizar el programa de Paratrásito de la Ciudad lugar de Paratrásito del Este de la Bahía cuando:

- No es capaz de pre-programar un viaje con Paratrásito del Este de la Bahía cuando sea necesario.
- Vive fuera de la zona de servicio de Paratrásito del Este de la Bahía.
- Quiere viajar fuera de las horas de servicio de Paratrásito del Este de la Bahía.
- Necesitas transporte antes de que su aplicación de Paratrásito del Este de la Bahía se pueda procesar.
- Necesita un servicio de respaldo cuando se presenten viajes del mismo día.
- Necesita un servicio de respaldo cuando se pierde un viaje con Paratrásito del Este de la Bahía (EBP), y hay que esperar mucho tiempo para que lo recoja otro vehículo de EBP.
- No es elegible para los servicios de Paratrásito del Este de la Bahía, pero aún así cumple con los requisitos de elegibilidad del Programa de Paratrásito de la Ciudad de Hayward (vea página 4).

II. Información General

B. Requisitos de elegibilidad del Programa de Paratrásito de la Ciudad de Hayward

Para ser elegible para los servicios de transporte a través del Programa de Paratrásito de Hayward, el solicitante debe:

1. Ser un residente de la ciudad de Hayward, Castro Valley, San Lorenzo o de las áreas no incorporadas de San Leandro, y
2. Tener al menos dieciocho (18) años de edad y,
3. Ser incapaz de conducir y no poder utilizar transporte público (autobuses AC Transit o trenes BART) de forma *independiente* debido a una condición médica o discapacidad.

C. Aplicando Para Servicios de Paratrásito de Hayward

Los paquetes de solicitud están disponibles en el Departamento de Servicios Comunitarios de la ciudad de Hayward (Community Services Department) y en línea en el sitio web de la Ciudad (<http://www.hayward-ca.gov/CITYGOVERNMENT/DEPARTMENTS/LIBRARY-&-COMMUNITY-SERVICES/>). Para solicitar un paquete llame al 510-583-4230, de lunes a viernes, 9:00 am - 5:00 pm. Las personas interesadas deberán presentar una Solicitud de Paratrásito de la Ciudad de Hayward para obtener el servicio. Además, los solicitantes menores de 70 años deben tener el Formulario de Declaración Médica (Hayward Paratransit Medical Statement Form) completada por un médico, trabajador social o profesional de la salud.

Las solicitudes presentadas serán revisadas por el personal del programa, los solicitantes que cumplan los criterios de elegibilidad serán inscritos en el programa.

D. Asignaciones de Cupones

El número de cupones que pueda recibir se determinará en el momento de su registración en el programa. Cupones adicionales pueden ser asignados en situaciones especiales.

Los cupones no son transferibles; cupones no pueden ser utilizados por personas que no sean la persona a la que se le hayan distribuido. El incumplimiento de esta regla puede ser motivo para suspensión del programa.

Para obtener cupones para MV Transportation: Cuando cupones adicionales sean necesarios, por favor desprenda la portada de su libro de cupones. Después, añada su dirección y una estampilla a la parte posterior de la portada y envíela por correo a la Ciudad, a la dirección indicada.

Cupones nuevos deben llegar a los de 10 días de trabajo del día que se reciba su solicitud de pedido. Se le anima solicitar vales nuevos antes de que realmente los necesite.

Para cupones de taxi: Clientes reciben una asignación inicial de 24 cupones. El programa de cupones de taxi gratuitos es disponible mientras lo permitan los fondos - cuando los fondos se agoten, los cupones de taxi se pueden comprar en asignaciones de diez (10) a \$3.50 cada uno.

II. Información General

E. Tarifas de MV Transportation

Usted tiene que pagar por cada viaje con dinero en efectivo y además de usar por lo menos un cupón por cada viaje de ida tomado. La tarifa en efectivo y el número de cupones necesarios depende de la duración de cada viaje:

Distancia de Viaje	Participante Inscrito	Compañero Adulto Adicional	Asistente de Cuidado Personal
0 - 12 millas	1 Cupón y \$4.00	\$4.00/por persona	Sin cargo
13 - 20 millas	2 Cupón y \$6.00	\$6.00/por persona	Sin cargo

Tarifas de taxi

Cada cupón subsidia hasta \$14 de la tarifa de taxi. Las tarifas de taxi son calculadas en la siguiente manera: \$ 3.00 por la caída de bandera (al entrar al vehículo) y \$ 2.60 por milla recorrida. **Retrasos de tiempo y espera en tráfico se calculan a \$ 26.00 por hora o \$ 0.20 cada 28 segundos.** Cualquier tarifa de más de \$14 es la responsabilidad del pasajero. Por favor, consulte con su Guía del Programa de Transporte del Mismo día de Condado Central (Central County Same Day Transportation Program Guide) para obtener información adicional. El servicio no está garantizado en las áreas fuera de Hayward, Castro Valley, San Lorenzo o San Leandro no incorporado. Usted puede viajar fuera de la zona del centro del condado, pero tenga en cuenta que los viajes de distancias más largas pueden ser bastante caros, y requieren dinero adicional o varios cupones. Tenga en cuenta que la compañía de taxis tal vez no permita que lo recojan en la ciudad a la que está viajando, haciéndolos incapaz de llevarlo a su casa. Si va a viajar fuera del área del Condado Central, usted debe verificar con la compañía de taxis para ver si son capaces de recoger lo/a de otras ciudades.

Información adicional de tarifas:

Usted debe proveer al conductor con un cupón de viaje completado y el resto de la tarifa exacta en efectivo (si es necesario) por cada viaje.

Sólo un acompañante puede viajar con usted sin costo alguno. Acompañantes adultos pagan la misma tarifa que el participante del programa de paratransito.

Niños menores de 18 años de edad que viajen como acompañantes deben pagar la mitad de la tarifa de adulto acompañante mencionado anteriormente.

Si va a viajar con nuestro servicio con un niño menor de 6 años de edad o que pese menos de 60 libras, usted debe proveer un asiento de seguridad para el niño que cumpla con las normas establecidas por la ley estatal. Usted debe estar preparado para asegurar el asiento de seguridad en el vehículo, aunque el conductor le ayudará si es necesario.

F. Área de Servicio

El Programa de Paratrásito de la Ciudad de Hayward transportará a los participantes del programa hacia y desde destinos en Hayward, Castro Valley, San Lorenzo y áreas no incorporadas de San Leandro.

Los viajes fuera del área de servicio Hayward son disponibles a través del Paratrásito del Este de la Bahía (East Bay Paratransit {EBP}). Viajes fuera del condado de Alameda con Paratrásito de Hayward se pueden acomodar en una base de caso por caso.

II. Información General

G. Horas de servicio

¿Cuándo puede usted hacer un viaje?

Viajes pre-programados a través Paratrásito del Este de la Bahía (EBP) y Transporte MV se proporcionan durante las siguientes horas:

Lunes a Sábado, 9:00 am - 6:00 pm.

Viajes no programados a través de Taxi del Centro del Condado (Central County Taxi) están disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana.

¿Cuándo se puede llamar para solicitar un viaje?

Usted puede llamar para programar un viaje durante las siguientes horas de reserva:

Lunes a Viernes, 9:00 am - 5:00 pm

III. Programación de un paseo

Llame a East Bay Paratransit: 510-287-5000

Llame a MV Transportation: 510-895-9911 x 4

Llame al Central County Taxi: 1-866-377-1535

A. ¿Con cuanta anticipación puedo llamar?

Reservaciones deben hacerse por lo menos 24 horas antes del viaje. Las reservaciones se aceptan con hasta 7 días de anticipación. Las posibilidades de conseguir el viaje que desea aumentan si maximiza su tiempo de aviso.

Si su viaje no se puede programar en el tiempo que ha solicitado, el agente de reservas le ofrecerá tiempos alternativos para viajar. Es a su ventaja ser flexible en la programación de sus viajes siempre que pueda.

B. Solicitudes para viajes de mismo día:

¿Se puede siempre conseguir el viaje que usted quiera? El Programa de Paratrásito de Hayward ofrece el Servicio de Taxi del Central del Condado (Central County Taxi Service) para viajes que no son planeados o viajes que ocurren fuera de las horas normales de servicio. Por favor llame al 1-866-377-1535 para programar.

C. ¿Qué le digo a la compañía de transporte?

1. Dígale al agente de reservaciones que usted va a utilizar vales de viaje de la ciudad de Hayward.

2. Dale al agente de reservas la siguiente información:

- Su nombre y número de teléfono;
- La fecha en que desea viajar;
- Dirección para recogerlo/a: número, calle, número de la suite, ciudad, código postal y el código de entradas de seguridad (si es aplicable);
- La hora que desea ser recogido/a y la hora de su cita, (si es aplicable);
- El número de teléfono de su destino y dirección: número, calle, número de suite, ciudad, código postal y el código de entrada de seguridad (si es aplicable);
- La hora que usted desea regresar, si usted quiere un ida y vuelta;
- Si usted está utilizando un bastón, andador, silla de ruedas eléctrica u otro aparato de asistencia.
- Si usted tendrá un asistente personal, compañero (s) o un animal de servicio que va a viajar con usted,
- Si usted necesita alguna ayuda especial por parte del conductor (por ejemplo: asistencia cargando sus bolsas, ayuda a empujar su silla de ruedas hacia y desde el vehículo, etc.)
- Cualquier otra información que el conductor paratrásito debe saber para ayudarlo a viajar.

Por favor, sea específico acerca de la dirección en la que van a ser recogidos. Edificios de apartamentos, complejos de oficinas, centros médicos y centros comerciales suelen tener múltiples edificios, suites de oficina, y / o entradas.

Asegúrese de proveer al agente de reservaciones con instrucciones relativas a los códigos de entrada para ubicaciones que se encuentran dentro de una comunidad cerrada o en otros lugares que requieren de acceso especial.

Si va a viajar a una cita, asegúrese de decirle al agente de reservaciones a qué hora debe llegar a su destino (Esto es especialmente importante para las citas médicas!)

Recuerde, MV Transportation es un servicio de viaje compartido, por lo cual su tiempo de viaje total puede incluir tiempo para que otros borden y viajen en el mismo vehículo.

Al programar un viaje, se le dará un horario aproximado cuando se puede esperar que llegue el vehículo. Debido a una serie de situaciones que pueden afectar el servicio, los programas de paratransito dan una ventana para la recogida, en vez de una hora determinada. Esto se llama la "ventana de recogida" {pick-up window}. Si el vehículo llega en cualquier momento durante la ventana, el viaje es considerado como "a tiempo" **Por favor, asegúrese de que esté listo para salir al comienzo de su ventana de 20 minutos.**

D. Reservaciones de Regreso

La mayoría de las personas que reservan viajes suelen pedir una reservación de ida y vuelta. Tal vez le resulte difícil programar su viaje de regreso en ciertas situaciones (ej. citas médicas), porque no está seguro de cuánto tiempo va a tomar.

Si la cita va más allá de la hora de regreso programada, el/la participante del programa puede tener que esperar un largo tiempo para que otro vehículo esté disponible. En estos casos, el servicio de taxi está disponible, pero siempre es una buena idea programar su viaje de vuelta lo suficientemente tarde como para asegurar que usted estará listo cuando llegue el vehículo.

Éstos son algunos consejos útiles para programar sus viajes de regreso en casos de las citas médicas:

- Llame a la oficina del doctor - informe al personal que está utilizando servicios de paratransito y que es necesario tener una estimación realista del tiempo que la cita se llevará con el fin de programar su viaje de regreso.
- Planee el viaje de retorno basado en sus experiencias pasadas de cuánto tiempo ha tenido que esperar a que el médico lo atienda o ciertos procedimientos médicos.
- Cuando usted llegue a su cita médica, usted tendrá que volver a informar al personal que usted está utilizando los servicios de paratransito y hacerles saber a qué hora está

programado para ser recogido/a después de la cita. Cuando se les informa de las circunstancias de transporte de un paciente, muchos servicios médicos tratan de acomodarlo/a a fin de que no se pierda el viaje de vuelta y lo/a dejen después de una cita.

E. Múltiples Escalas

Tenga en cuenta que si usted desea hacer varias paradas, usted tendrá que programar y pagar por cada segmento (parada) de su viaje. Viajes están programados en base de punto a punto. El conductor no puede programar viajes o hacer paradas no programadas. Es su responsabilidad programar todos los paseos con anticipación llamando a Transporte MV al 510-895-9911 extensión 4 o a Central County Taxi al 1-866-377-1535.

F. Cancelación o cambio de viaje

Usted debe llamar al proveedor de transporte tan pronto como usted sepa de una cancelación o un cambio a su reservación. Por favor, recuerde de cancelar viajes que no puede utilizar **por lo menos dos horas** antes de la hora que está programado su viaje. Esto ayudará a liberar espacio para que otros puedan viajar y mantenga los costos del programa bajos (la Ciudad tiene que pagar por todas cancelaciones de último minuto o si no se presenta).

Si usted desea hacer un cambio a una reservación pre-programada existente, usted debe solicitar el cambio al menos 24 horas antes de su viaje.

Los cambios solicitados a reservaciones pre-programadas con un aviso de menos de 24 horas se acomodaran solo en base al espacio disponible.

G. Cancelaciones Tardías y Póliza Si No Se Presenta ("no-show" Policies)

Los conductores no pueden esperar más de 5 minutos por usted. Si el conductor llega al punto de recogida al tiempo acordado y no lo/a ve, él o ella tratará de localizarlo/a (por ejemplo: tocar la puerta, buscar en el lobby, hacer que el/la despachador(a) le llame por teléfono, etc.) Si el/la conductor no lo/a puede localizar o si usted no está listo/a para subir al vehículo *dentro de los 5 minutos de la llegada del vehículo*, el conductor se irá y se le cobrará una multa por no presentarse (no-show).

Usted puede ser considerado un "No-Show" si:

- Llama a cancelar un viaje menos de 2 horas antes de la hora programada;
- Reserva un viaje, pero no se encuentra con el vehículo a su llegada;
- No están listos para abordar el vehículo dentro de 5 minutos de la llegada.

Si usted no se encuentra con su vehículo dentro de la ventana de recogida pre-programada y la compañía de transporte no puede comunicarse con usted, todos los viajes de regreso posteriormente programados para ese mismo día se cancelarán automáticamente a menos que se ponga en contacto MV Transportation.

Nota importante:

Retrasos a vehículos y servicios por "No-Shows" a otros participantes del programa, son costosos a la ciudad, y utilizan el espacio que otros participantes del programa podrían utilizar. Si tiene exceso de "No-Shows" pueden ser sujetos a suspensión (ver página 25).

IV Viajando con el Servicio de Paratrásito de Hayward

A. Procedimientos de Recogida y Descarga

Usted debe estar esperando afuera del punto de recogida designado o en un lugar protegido (dentro de la casa, el lobby de enfrente de un edificio, etc.) donde se pueda ver el vehículo de paratrásito cuando llegue.

A veces, el vehículo puede llegar temprano o tarde debido al tráfico, u otras circunstancias imprevistas. No es necesario que usted aborde el vehículo si llega antes del inicio de la ventana de recogida de 20 minutos.

Si tiene dificultades subiendo los escalones para escalar la camioneta de paratrásito, usted puede solicitar bordar el vehículo con el elevador de pasajeros.

Los taxistas solo ofrecen servicio de banqueta a banqueta y no levantan/cargan pasajeros, pero pueden proporcionar asistencia "razonable" (es decir, cargar y transporte paquetes al vehículo).

Recuerde completar la información requerida (nombre, hora programada de recogida, dirección de recogida y dirección de destino) en su cupón de viaje antes de subir al vehículo.

Para MV Transportation: Por favor presente un comprobante completado y pago en efectivo como se requiere al conductor al comienzo de su viaje. (Se recomienda que primero consulte al agente de reservaciones para la cantidad que usted debe pagar al hacer sus arreglos). Tenga en cuenta que los conductores frecuentemente tienen otros participantes del programa para recoger inmediatamente después de su viaje programado, y por lo tanto, no pueden esperar para usted mientras que usted asiste a una cita, va de compras, hace un mandado, etc. Si usted ha reservado un viaje de ida y vuelta, el conductor volverá a recogerle a la hora programada.

Para Central County Taxi: Por favor, presente un comprobante completo al conductor al comienzo de su viaje. Cualquier tarifa arriba de los \$14 subsidiados por viaje es *responsabilidad*

del pasajero y es requerido que sea pagado al final del viaje. Las propinas son a discreción del pasajero y no son incluidas en el precio de la tarifa.

B. ¿Qué hacer si su viaje está retrasado?

Si el vehículo para su viaje pre-programado no ha llegado al final de su ventana de recoger, por favor llame a MV Transportation al (510) 895-9911, extensión 4, para reportar el retraso y pedir ayuda adicional.

No se le considera un "No-Show" si rechaza un paseo que llegó más tarde que la ventana establecida de 20 minutos. Si MV Transportation llega más de 10 minutos tarde a su viaje, los participantes del programa son elegibles para recibir un Pase Oops (Oops Pass), el cual es bueno para un futuro servicio gratuito de viaje (hasta 10 millas). Puede solicitar un Pase Oops poniéndose en contacto con la oficina de Paratrásito de la Ciudad de Hayward.

C. ¿Cuánto durará cada viaje?

Con la excepción de viajes aprobados fuera del condado, su viaje individual de paratrásito no debe tomar más de 60 minutos. La duración del viaje depende de la distancia del viaje y si otros pasajeros son agrupados a su vehículo. Recuerde, el Programa de Paratrásito de la Ciudad de Hayward es un servicio de viaje compartido, otros participantes del programa pueden viajar en su vehículo. El servicio de taxi no es de viaje compartido, pero está sujeto a tráfico y otros retrasos imprevistos - recuerde, *el tiempo de espera y las demoras de tráfico se calculan a \$ 26.00 por hora o \$ 0.20 cada 28 segundos.*

D. Asistentes y Acompañantes

Un *Asistente de Cuidado Personal* es alguien cuya presencia o servicio es requerido por el participante en el programa de paratrásito para cumplir con sus necesidades personales o para ayudarlo con el viaje. Los participantes del programa pueden traer consigo **UN/A (1)** Asistente de Cuidado Personal sin cargo extra. Asistentes de Cuidado Personal deben abordar y ser dejados con el participante.

Pasajeros adicionales (compañeros) también pueden viajar si hay espacio disponible, pasajeros adultos adicionales deben pagar la misma tarifa que el participante del programa, pero no están obligados a tener un cupón de su propia cuenta.

Los niños menores de 18 años de edad que viajen como acompañantes deben pagar la mitad de la tarifa de adulto acompañante (vea página 6 para las tasas de tarifa).

Si va a viajar en nuestro servicio con un niño menor de 6 años de edad o que pese menos de 60 libras, *usted debe proveer un asiento de seguridad para el niño que cumpla con los estándares*

establecidos por la ley estatal. Usted debe estar preparado para asegurar el asiento de seguridad en el vehículo, aunque el conductor le ayudará, si es necesario.

Asistentes de Cuidado Personal y los compañeros deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar que el participante del programa de paratransito. Al planear su viaje, usted debe informar a MV Transportation si usted planea tener un asistente o compañero(s) viajando con usted.

E. Abordando con un aparato de movilidad

Todos los vehículos de minusválidos empleados en este servicio están equipados con ascensores de pasajeros que cumplan con los requisitos del Acto de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act). Los conductores están entrenados en operación de la grúa y en asegurando los dispositivos de movilidad a los vehículos. En los vehículos caben aparatos de movilidad como sillas de ruedas y moto-sillas eléctricas de tres ruedas de hasta 48" por 30" y con un peso total de hasta 600 libras. Los aparatos de movilidad, que exceden estas restricciones, no serán transportable. Consulte con su agente de reservaciones cuando llame para programar su viaje si tiene alguna pregunta en cuanto a si su aparato de movilidad es transportable.

Si usa un andador o un bastón y tienen dificultad subiéndose al vehículo, usted puede solicitar usar el ascensor de pasajeros. El conductor le ayudará a usar el ascensor de pasajeros para bordar el vehículo en una manera segura.

En algunos casos, el conductor sugerirá que un pasajero viajando en un scooter se traslade a un asiento fijo para mejorar la seguridad.

F. Transporte de paquetes

Mantenga paquetes a un número razonable. Si viaja con más de 3 bolsas de compras (o paquetes de un tamaño similar) arreglos deben ser aprobados en el momento de efectuar la reserva. Para la seguridad de todos los participantes del programa, no podrá transportar líquidos inflamables, explosivos o ácidos u otros materiales peligrosos.

Puede llevar un respirador, oxígeno portátil, y / o otros equipos de mantenimiento de vida, siempre y cuando no violan las leyes o reglas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en vehículos de transporte.

G. Transportando Animales

Usted puede viajar con un animal de servicio como un perro guía o compañero canino. Si usted está planeando viajar con un animal de servicio, deberá informar al agente de reservas en el

momento de reservar su viaje. Por razones de seguridad, las mascotas y otros animales que no son de servicio deben estar debidamente transportados en una jaula o un contenedor seguro.

V. Responsabilidades del Jinete

La Ciudad de Hayward tiene una lista de responsabilidades de sentido común diseñadas para garantizar la seguridad y comodidad de todos los participantes en el programa, así como el conductor.

A. Los participantes del programa tienen la responsabilidad de:

Lea todas las secciones del Guía de Viajero cuidadosamente, y pida aclaraciones cuando sea necesario.

Haga sus reservaciones para viajes con 7 días y hasta 24 horas de anticipación cuando sea posible.

- Estar en el sitio de recoger a tiempo.
- Proveer la entrada si el lugar de entrega se encuentra dentro de una comunidad cerrada o en otro lugar con acceso especial. Si el vehículo no puede entrar al área de recoger y usted no se encuentra con el vehículo, será considerado un "No-Show" para el viaje.
- Llamar para preguntar si el vehículo no ha llegado al final de su ventana de recoger
- Llamar por lo menos 2 horas antes de su viaje para cancelar paseos innecesarios, evitando "no-shows".
- Presentar al conductor con un cupón completado y estar dispuesto a pagar el precio requerido.
- Usar el cinturón de seguridad.
- Tratar a los conductores con cortesía.
- Evitar distraer al conductor o molestar a los pasajeros con comportamiento inapropiado.
- Asegurarse de que los asistentes y acompañantes están en tiempo para paseos y son recogidos o dejados en el mismo sitio que el participante del programa.
- Mantener las sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad en condiciones de seguridad en acuerdo con las especificaciones del fabricante.
- Espere servicio de "viaje compartido" (shared ride) con MV Transportation y East Bay Transportation; otros pueden ser recogidos después de, o dejado antes de llegar a su destino.
- Mantener los estándares aceptables de higiene personal.
- Siga estas reglas comunes de cortesía:
 - No se permite comer, beber o fumar a bordo del vehículo.

- No tirar basura a bordo del vehículo.
- No viajar bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales.
- No puede jugar radios, reproductores de casetes de cinta, reproductores de discos compactos u otros equipos de generación de sonido a bordo del vehículo, a menos que se utilizan audífonos.

Los conductores reservan el derecho de negar el transporte a cualquier participante del programa que no sigue las políticas escritas en el Guía de Viajeros.

V. Responsabilidades del Conductor

B. Responsabilidades del Conductor

Los conductores tienen la responsabilidad de:

- Adherirse a los mismos estándares de cortesía y de higiene personal que se exigen de los participantes del programa
- Tratar a los participantes del programa con cortesía.
- Presentar una credencial de identificación visible.
- Mantenerse dentro de la "línea de visión" de su vehículo.
- Mantener el programa de servicio asignado para la comodidad de todos los participantes del programa.
- Si se solicita, ayudar a los participantes del programa a entrar y salir del vehículo. Los conductores de MV Transportation ofrecen servicio de puerta a puerta y **pueden ayudar** a los pasajeros hacia y desde la puerta principal de su origen o destinación. Los taxistas ofrecen servicio de banqueta a banqueta solamente y **no se les requiere** asistir a los pasajeros hasta y desde la puerta de su origen o destinación.
- Asegurar que todos los aparatos de movilidad sean sujetados firmemente.

Los pasajeros tienen el derecho a denunciar a los conductores que no cumplan con las responsabilidades del conductor descritas anteriormente, sin temor a consecuencias negativas. Para reportar quejas o halagos llame a la oficina del Programa de Paratransito de la Ciudad al 510-583-4230.

C. ¿Qué ayuda puede proveer el conductor de MV Transportation? "Ayuda al Viajero" incluye, pero no se limita a:

- Ofrecer a los pasajeros que pueden caminar un brazo firme, u otro tipo de orientación apropiada o asistencia al caminar o usar los escalones.
- Ayudar a las personas en sillas de ruedas a maniobrar hacia y desde la puerta principal de su origen o destinación hacia y desde el vehículo.

- Ayudar con paquetes. Sin embargo, si viaja con más de 3 bolsas de compra (o paquetes similar en tamaño) arreglos deberán ser aprobados en el momento que se haga la reservación.

A los conductores no se les permite:

- Programar viajes o hacer paradas no programadas.
- Ingresar a las residencias de participantes del programa.
- Realizar cualquier tipo de asistencia para el cuidado personal a los participantes del programa, esto incluye pero no es limitado a ayudar a los participantes del programa a vestirse.
- Levantar a los participantes del programa o cargar a los participantes del programa o sillas de ruedas y subir o bajar escalones, a no ser pre-aprobado por la Ciudad de Hayward.
- Escoltar participantes del programa más allá del vestíbulo de la planta baja de un edificio público o la puerta principal de la residencia.
- Aceptar propinas.

D. ¿Puede la Asistencia Taxi Driver Proporcionar?

- Los taxistas solamente ofrecen servicio de banqueta a banqueta y **no se les requiere** asistir a los pasajeros hacia y desde las puertas principales de su origen o de destinación. Es posible que, como cortesía, ayude a entrar o salir del vehículo en la banqueta o con la carga limitada de paquetes.

VI. Suspensión de servicio

El mal uso del sistema puede resultar en una suspensión de su servicio de Paratrásito de Hayward. Los siguientes son usos abusivos del servicio de paratrásito, los cuales podrían llevar a la suspensión:

A. Suspensión por no presentarse (No-Show)

Si usted tiene tres (3) "no-shows" en un trimestre su servicio puede ser suspendido por 30 días. Los trimestres del calendario son los siguientes:

Enero - Marzo,

Abril - Junio,

Julio - Septiembre,

Octubre-Diciembre

Un total de cuatro (4) suspensiones en un año calendario puede resultar en su expulsión del programa. Se le notificará cuando usted esté en riesgo de ser suspendido/a debido a “no-shows”.

B. Suspensión por comportamiento abusivo o disruptivo

El comportamiento disruptivo o abusivo puede molestar o poner en peligro a los pasajeros, conductores y otro personal del servicio de paratransito. El comportamiento disruptivo y abusivo incluye pero no se limita a:

- Intimidación o amenazas de daño físico a los conductores o a otros participantes en el programa
- El abuso verbal hacia los conductores, otros participantes del programa o el personal de Paratransito,
- El acoso ilegal, incluyendo comportamiento desagradable verbal, no verbal o físico con connotaciones sexuales o raciales,
- El uso no autorizado del equipo del vehículo;
- Voluntariamente y reiteradamente violando las reglas de viajar, incluyendo:
 - fumando en los vehículos
 - negarse a permanecer sentados y con cinturón de seguridad,
 - comer o beber en el vehículo sin indicación médica,
 - desfiguración del equipo, o
 - negarse a cumplir con otros requisitos especificados en las otras pólizas establecidas en esta guía.

Si una investigación revela su mal comportamiento se debe a una incapacidad y está fuera de su control, su servicio podrá no ser suspendido. Sin embargo, Hayward Paratransit puede requerir que usted viaje con un Asistente de Cuidado Personal para ayudar a controlar su conducta y prevenir daño a usted, a otros pasajeros o el conductor.

Si el Asistente de Cuidado Personal no puede ayudarle a controlar su comportamiento, y un problema de seguridad sigue existiendo, su servicio puede ser descontinuado.

C. Suspensión por mal uso de cupones

El mal uso de cupones de viaje puede resultar en la suspensión de su servicio de paratransito. Su servicio puede ser suspendido si:

- Usted ha hecho declaraciones falsas o engañosas sobre su solicitud de elegibilidad, o
- Permite que otras personas no admisibles, tales como amigos o familiares a viajar usando su nombre

- Usted vender o intercambiar sus cupones a cualquier persona.

D. Pasos del Proceso de Suspensión

Si lo/a reportan u observan abusando del servicio de cualquier manera, incluyendo pero no limitado a las maneras mencionadas anteriormente, Hayward Paratransit se comunicará con usted para investigar. Si su comportamiento o uso del servicio se determina ser inapropiado, usted recibirá una notificación por escrito de la suspensión del servicio, cual explicara las razones de la suspensión. También recibirá instrucciones por escrito para apelar su suspensión, en caso de que desee apelar la decisión de su suspensión.

E. Apelando su suspensión de servicio

Si usted desea apelar una suspensión llame al Manager del Programa de Paratransito de la Ciudad de Hayward al 510-583-4250.

Nota: Si usted está apelando una suspensión basada en conducta gravemente perjudicial o violenta, **no podrá** viajar hasta que la suspensión sea revocada.

Suspensiones no serán propuestas por circunstancias que están fuera de su control.

Ejemplos de situaciones que no están dentro del control del pasajero incluyen:

- Una emergencia personal repentina;
- Enfermedad repentina o que empeora;
- Llegada tarde del vehículo de paratransporte;
- Un conductor que no proporciona la debida asistencia; o
- Conducta disruptiva causada por una discapacidad

VII. Servicio al Cliente

El Programa de Paratransito de la Ciudad de Hayward da la bienvenida a sus elogios, quejas y sugerencias. Estamos comprometidos a utilizar comentarios de los clientes como una herramienta para mejorar la calidad del servicio.

A. Expectativas de Servicio

Los clientes deben esperar los siguientes servicios del programa Paratransito de Hayward:

- Todo el personal y los conductores son profesionales y corteses.
- Los vehículos llegarán en la ventana designada de recojo.
- Los conductores ayudaran a los pasajeros, cuando sea necesario, con la seguridad de los cinturones de seguridad y dispositivos de movilidad, operando los ascensores,

escortando los participantes del programa hacia y desde el vehículo, y cargando paquetes.

- Ascensores serán operativos.
- Vehículos de Paratrásito serán limpios.
- Los conductores estarán en uniforme y usaran identificación con foto.

B. Halagos

Si cualquier miembro del personal asociado a la prestación de servicio de paratransporte ha sido particularmente útil, o a hecho todo lo posible para prestar asistencia, por favor póngase en contacto con la oficina del Programa Paratrásito de Hayward para que un aviso de recomendación pueda ser emitida.

C. Quejas

Los pasajeros deben presentar una queja en cualquier momento que el servicio no es satisfactorio o seguro.

Para ayudarnos en la investigación de los problemas de servicio, favor de presentar la queja tan pronto como sea posible.

Cuando presente una queja, por favor proporcione la siguiente información:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- Fecha y hora del incidente
- Detalles del incidente

Todas las quejas son tomadas en serio y se hace todo lo posible para resolver las quejas de manera oportuna.

Por favor, dirija sus elogios o quejas de servicio a:

City of Hayward Paratransit Program
Hayward City Hall
777 B Street
Hayward, CA 94541-5007
(510) 583-4230

VIII. Viajes en Grupo: Información General

Además de servicio de puerta a puerta y de transporte en taxi, el Programa de Paratrásito de la ciudad de Hayward también ofrece un número limitado de servicios de transporte en grupo para actividades comerciales y sociales / recreativas cuando el tiempo y el espacio lo permitan.

Destinos de viaje en grupo han incluido:

- Supermercados
- Restaurantes locales
- Centros para Mayores / Comunitarios
- Bibliotecas
- Centros Comerciales
- Parques
- Eventos de Rendimiento
- Centros locales de interés

IX. Otros recursos de transporte

Información de Paratrásito para la Ciudad de Oakland

Los residentes de Oakland pueden llamar al (510) 238-3036 para obtener información sobre el programa de paratrásito de Oakland.

Información de Paratrásito para Union City

Los residentes de Union City pueden llamar al (510) 675-5373 para obtener información sobre el programa de paratrásito de Union City.

Información de Paratrásito para la Ciudad de Fremont

Residentes de Fremont pueden llamar al (510) 574-2053 para obtener información sobre el programa de paratrásito de Fremont.

Programa de Emergencia para el Transporte de sillas de ruedas

El Condado de Alameda ofrece un servicio de emergencia para el transporte de los usuarios de sillas de ruedas que sufren un desglose de silla de ruedas u otro tipo de emergencia que requiere transporte de la persona y / o silla de ruedas. Para acceder a este servicio, llame al 1-877-509-4335.

Red de Atención del Condado de Alameda

La Red de Atención del Condado de Alameda es una solución basada en línea amplia de recursos para las personas mayores y las personas con discapacidades, así como a sus cuidadores y proveedores de servicios. El sitio web ofrece información sobre los programas de servicios sociales, incluyendo el transporte. La dirección del sitio es:
www.alameda.networkofcare.org

X. Uso del Servicio de Transporte Público Regular

Usar los servicios regulares de transporte público tiene muchos beneficios. Los servicios de AC Transit y BART ofrecen:

- Más de 100 líneas regulares que operan en todo el Este de la Bahía y que conectan con los sistemas de tránsito de por lo menos seis condados del Área de la Bahía.
- Autobuses accesibles a silla de ruedas y estaciones y trenes de BART accesibles, que operan en horarios fijos y que no requieren reservación por adelantado.
- Las tarifas son significativamente menores a las que son cobradas por el servicio de paratransito. Además, las personas mayores y las personas con discapacidad también pueden ser elegibles para tarifas reducidas con AC Transit y BART a través del Programa de Tarjeta de Descuento de Tránsito Regional (Regional Transit Discount Card Program).

Para obtener información sobre los servicios regulares de transporte público (autobús / tren rutas y horarios), o programas de reducción de tarifas, llame al:

AC Transit: 511

TTY: 1-800-448-9790

BART: (510) 441-2278

TTY: 1-800-448-9790

XI. Comité Asesor de Paratransito de la Ciudad de Hayward

El Programa de Paratransito de la Ciudad de Hayward lleva a cabo reuniones trimestrales con los consumidores de paratransito y representantes de las organizaciones de servicio a la comunidad para discutir los servicios de paratransito para personas mayores y personas con discapacidad en Hayward. Estas reuniones están abiertas al público. La información sobre estas reuniones se puede obtener llamando a el Programa de Paratransito de la Ciudad de Hayward al (510) 583-4230.

Notas:

El Programa de Paratransito de la Ciudad de Hayward se apoya en su totalidad por fondos de la Medida B, una medida electoral aprobada por los votantes que ponen a lado una porción de los ingresos de venta fiscales del Condado de Alameda para financiar proyectos de transporte.