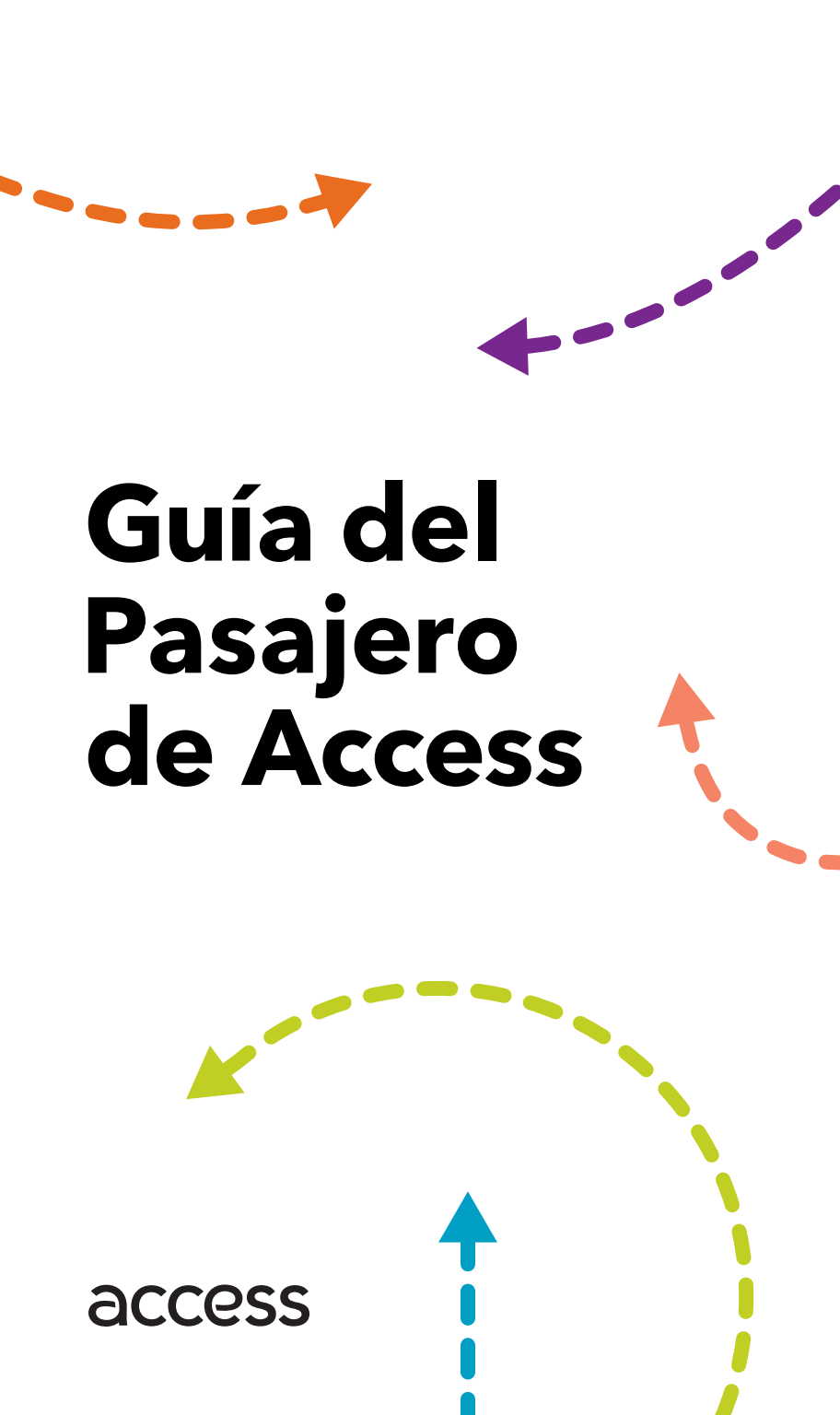
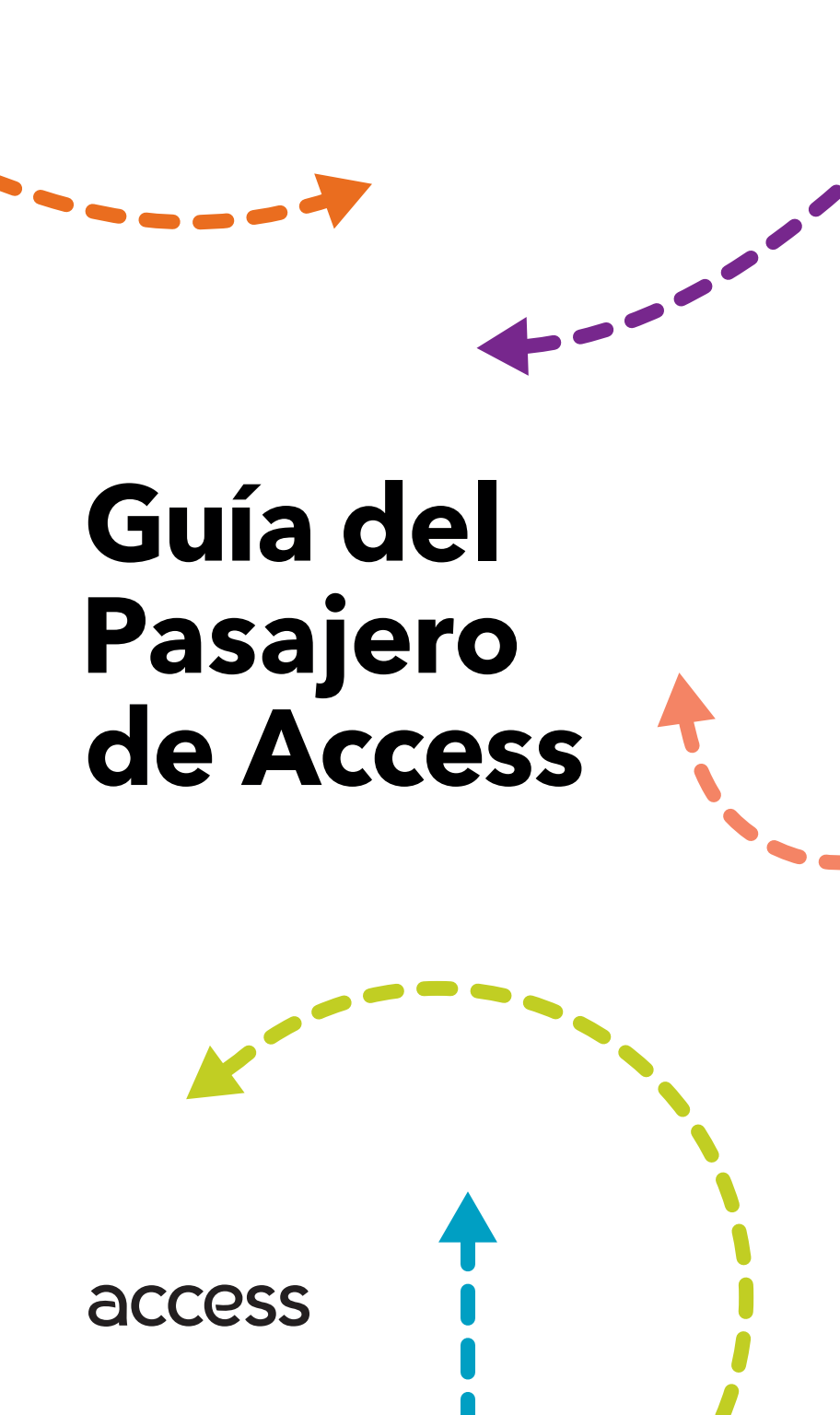




Guía del Pasajero de Access

access





Pólizas a partir del 1 de enero de 2019.
Nuestras pólizas y procedimientos
pueden cambiar.

Si deseas este documento en un
formato accesible alternativo, por favor
comunícate con el Servicio de Atención
al Cliente de Access:



1.800.827.0829

TDD 1.800.827.1359

accessla.org

Access Services es una entidad
pública local que facilita el servicio de
paratransporte de Access.

Contenido

Números de Teléfono Importantes	11
Tarifas	12
Guía de Inicio Rápido.....	14

Bienvenido a Access

Qué Somos.....	18
Transporte Público.....	18
Nuestra Área de servicio	19
Dándote Independencia.....	20
Por Encima y Más Allá de los Requisitos del ADA.....	20-21
Centro de Llamadas de Access.....	21-22
Access Difiere a.....	22
Servicio Dial-A-Ride.....	22
Taxi Privado, Uber o Lyft	23
Servicio de Autobús o Tren	23
Transporte Médico	23-24

Cómo Comenzar

Qué Tipo de Elegibilidad Tienes.....	30
Tu Tarjeta de Identificación de Access.....	30-31
Clientes Que Utilizan Dispositivos de Movilidad	32
Cambiando Tu Dispositivo de Movilidad	32-33

Solicitando información en un Formato Diferente	33
Cambiando Tu Nombre, Dirección o Número de Teléfono	33

Haciendo Una Reservación de Viaje

Entendiendo el Servicio del Día Siguiente	36
Programando Tu Viaje	36-39
Entendiendo la Ventana de Reservación de una Hora.....	39-40
Tiempos de Viaje	40-41
Nuestras Horas Más Ocupadas.....	41
Siendo Puesto en Espera Cuando Llamas	41
Cambiando Tu Viaje	42
Cancelando Tu Viaje.....	42
Viajes para Dejar o Recoger Algo.....	42
Solicitud de Ciertos Tipos de Vehículos	43
Solicitud para Modificación Razonable.....	43-44
Viajando con un Asistente de Cuidado Personal	45

Antes de Tu Viaje

Aplicación Móvil “Where’s My Ride” (Dónde Está Mi Viaje).....	48
Entendiendo los Tiempos de Recojo y las Ventanas de Tiempo.....	48
Entendiendo los Recojos en la Acera...	49
Servicio de Origen a Destino/Beyond- The-Curb (Más Allá de la Acera)	50
Evaluaciones de Ubicación y Puestos de Paradas	51-52
Entendiendo los Tiempos de Espera...	52
Entendiendo las “Llamadas de Aviso” o Notificaciones de Texto	52-53
Entendiendo las Faltas de Presentación (Rider No-Shows)	54
Entendiendo las Cancelaciones de Viaje	55-56
Asistente de Cuidado Personal e Invitados	56
Viajando con Niños.....	58
Clientes Deben Usar Sus Propias Tarjetas de Identificación Access Para Viajar	59
Pagando Tu Viaje	59
Tarifas de Viaje de Ida	59-60
Cómo Pagar Tu Viaje	60
Dinero en Efectivo	60

Tarjeta de Crédito/Débito	60
Cupones.....	60
Ordenando Cupones de Access por Correo.....	61
Ordenando Cupones de Access En Línea.....	61
Comprando Cupones de Access En Persona	62-63
Quién y Qué Puedes Llevar en el Vehículo	63-65
Que No Puedes Llevar en el Vehículo ...	65
Orden de Viajes Fijos	65
Reservando Tu Orden de Viajes Fijos ..	66
Cambiando Tu Orden de Viajes Fijos ..	66
Cancelando Tu Orden de Viajes Fijos..	66
Otras Reglas para las Órdenes de Viajes Fijos	68
Servicio a Santa Clarita	69
Horas de Reservación por Teléfono de Santa Clarita	69
Horas de Servicio de Santa Clarita	69
Horas de Servicio para Días Festivos de Santa Clarita	69
Viajes de Traslado	70
Servicio a Antelope Valley.....	71
Horas de Reservación por Teléfono de Antelope Valley	71

Horas de Servicio de Antelope Valley ...	72
Horas de Servicio para Días Festivos de Antelope Valley	72
Viajes de Traslado	73

Durante Tu Viaje

Esperando al Vehículo	78
Si Necesitas Un Tiempo Estimado de Llegada.....	78
Llamando por Tu Tiempo Estimado de Llegada	79
Si Pierdes Tu Viaje, o Tu Vehículo No Llegó Antes de la Hora Estimada de Llegada Revisada	79-80
Cómo Saber Si Un Vehículo es de Access.....	80
Abordando El Vehículo.....	81
Tu Tarjeta de Identificación de Access.....	81
Tarifas	81
Ayuda del Conductor.....	81
Rampas y Ascensores.....	82
Cinturones de Posicionamiento	82
Cinturones de Seguridad.....	82
Tu Asistente de Cuidado Personal e Invitados	83

Niños de Cinco Años y Menores	83
Código de Conducta Del Pasajero	84
Cinturones de Seguridad.....	84
Comer, Beber y Fumar	84
Medicamentos y Otras	
Necesidades Médicas	84-85
Higiene Personal	85
Equipo de Audio Personal.....	85
Prohibido Conducta Disruptiva	85-87
Otras Reglas	87
Cambiando Tu Ubicación de	
Entrega o Solicitando Desvíos	87
Entendiendo las Rutas de	
Viaje Compartido.....	87
Propinas al Conductor	88
Objetos Perdidos	88

Mejorando Access

Quejas	92
Presentando Una Queja.....	93
Modos de Presentar Una Queja o	
Complemento	94
Qué Sucede Después de Presentar	
una Queja	95
Viendo Tu Historial de Quejas	
en el Web.....	95-96
Para Ayuda Adicional	96

Complemento	97
Reuniones Públicas.....	97
Información y Anuncios Importantes de Access.....	98
Notificaciones al Pasajero.....	98
InfoLine de Access.....	98

Otras Opciones de Transporte

Servicios ADA Fuera del Condado de Los Ángeles	102
Recursos de Paratransito ADA del Sur de California.....	102-103
Pólizas de Visitantes	104
Usando Tu Tarjeta de Identificación de Access para Viajar en Autobuses y Trenes Locales.....	105
Entrenamiento de Viaje.....	105-106
Para Más Información.....	106
Usando Tarifa Gratuita en Metrolink	106-108

Título VI	110-111
------------------------	---------

Mapa de Región de Servicio	116-117
---	---------

Regiones de Access	118-122
---------------------------------	---------



418843

access



Números de Teléfono Importantes

Servicio de Atención al Cliente
de Access

800.827.0829

TDD 800.827.1359

Fax: 213.270.6057

Línea de Reservaciones de Access

800.883.1295

TDD 800.826.7280

Fuera del Sur de California

213.488.1748

Tarifas

Pagando Tu Viaje

La tarifa exacta debe pagarse en el momento de abordar el vehículo. La tarifa de ida se basa en la distancia recorrida. El agente de reservas te informará sobre la tarifa al momento de programar tu viaje.

Tarifas de viaje de ida:

Las siguientes son tarifas para viajes de Access:

- > \$2.75 para viajes de hasta 19.9 millas
- > \$3.50 para viajes de 20 o más millas
- > \$2.00 para viajes en Santa Clarita o Antelope Valley

Traslado de viajes después del 1 de julio de 2019 (recogida inicial hasta el destino final):

- > \$2.75 para viajes de hasta 19.9 millas
- > \$3.50 para viajes de 20 o más millas

Cupones

Cupones de Tarifa Base	\$2.75
Libro de 10 cupones	\$27.50
Cupones de Plus Zone	\$0.75
Libro de 10 cupones	\$7.50

Para obtener información sobre cómo usar y comprar cupones, consulta la página 60. Los cupones se pueden comprar en línea en *accessla.org*.



Recordatorio: Los conductores de Access Services no aceptan propinas, por favor no ofrezcas. Adicionalmente, los conductores no pueden dar cambio.

Guía de Inicio Rápido

Cómo Programar Tus Viajes

1 Llama a la línea de reserva el día antes:



1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280

- > Llama entre de las 6am-10pm
 - > Horario de Santa Clarita: 6am-8pm (lunes a sábado), de 8am a 8pm (dom.)
 - > Horario de Antelope Valley: 8am-5pm
 - > Busca lista de ciudades (para área de viaje) en el mapa de la región de servicio (páginas 118-122)
 - > Selecciona Región en la solicitud de reserva
- 2** El agente te preguntará por:
- > Tu número de identificación de Access (páginas 30-32)
 - > Dirección de recojo
 - > Dirección de entrega
 - > Información de dispositivo de movilidad (¿viajarás con una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad? (página 32) y/o animal de servicio (páginas 63-64), si aplicable)

- > Número de personas que viajan (incluido PCA, invitado o niño), si aplicable
 - > Hora de recojo deseada
 - > Cruzar de calles o puntos de referencia en la dirección de recojo
 - > Número de teléfono, si el pasajero solicita una "Llamada de Aviso" (páginas 52-53)
- 3** El viaje de regreso debe solicitarse en el momento de reservar tu viaje, si es necesario.
- 4** Recibirás:
- > Horarios de recojo disponibles (páginas 39-40)
 - > Número de confirmación de viaje

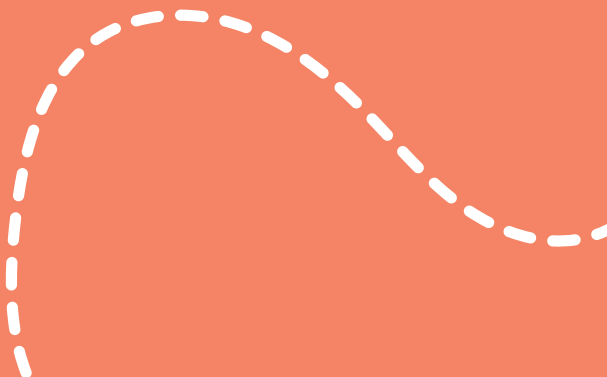
Esperando Tu Viaje

- 1** Debes estar preparado para mostrar tu tarjeta de identificación de Access y pagar la tarifa exacta al abordar el vehículo (páginas 12-13).
- 2** Debes estar en la acera. El conductor esperará solo 5 minutos (páginas 49-50).
- 3** Si deseas una ETA (páginas 78-80).



Bienvenido a Access

- > Qué Somos
- > Access Difiere a



Gracias por ser un cliente de Access Services. Es importante aprender a usar nuestro sistema, ya que Access puede ser diferente de otros servicios de transporte que has usado en el pasado. Esta guía te explicará cómo:

- > Reservar tu viaje de Access
- > Prepararte para tu viaje de Access, y
- > Asegurar que tu viaje sea agradable

Primero, nos gustaría explicarte qué es Access.

Qué Somos

Transporte Público: Access es una forma de transporte público. Ofrecemos un servicio de viaje compartido para personas con discapacidades que, debido a su discapacidad, no pueden utilizar los servicios regulares de autobús y tren.

Tu tiempo de viaje será similar al tiempo de viaje en una línea de autobús o tren. Es posible que no vayas directamente a tu destino porque primero se deben recoger o dejar a otros pasajeros.

Nuestra Área de Servicio: Access opera en la misma área general que las rutas locales de autobús y ferrocarril del Condado de Los Ángeles. Si tus ubicaciones de recojo y entrega están a $\frac{3}{4}$ de una milla o menos de estas rutas, Access puede llevarte a donde desees ir. Las áreas que no están cerca del autobús o las líneas de ferrocarril locales del Condado de Los Ángeles están probablemente fuera de las áreas donde Access brinda servicio.

El mapa en las páginas 116-117 muestra el área de servicio de Access. Se extiende desde Lancaster en el norte hasta Long Beach en el sur, y desde Malibu en el oeste hasta Montclair en el este.



Access hace 4.5 millones de viajes al año.

Dándote Independencia: Access te ayuda a ir independientemente a donde necesites ir:



Y a donde quieras ir.

Por favor, toma en cuenta que según la ley federal (Ley de Estadounidenses con Discapacidades), todos los destinos deben ser tratados iguales. Por ejemplo, una persona que necesita visitar al médico no puede obtener un recojo más rápido o un viaje más rápido que una persona que quiere ver una película.

Por Encima y Más Allá de los Requisitos del ADA: Nuestro servicio en el Condado de Los Ángeles es requerido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), la ley de derechos civiles promulgada por el Congreso de los Estados Unidos en 1990. Access cumple con los estándares “mínimos”

establecidos por la ley. También vamos más allá de los requisitos de ADA en dos formas importantes:

- > Primero, coordinamos el servicio en todo el condado, para que puedas cruzar los límites de la ciudad con facilidad. Puedes programar todo tu viaje con solo una llamada. Con la excepción de los viajes hacia y desde Santa Clarita o Antelope Valley, puedes permanecer en el mismo vehículo, sin necesidad de traslado.
- > Dos, Access opera un centro de llamadas para ayudarte a usar y mejorar el servicio. (Ve a continuación para obtener más información).

Centro de Llamadas de Access: Access opera un centro de llamadas que tiene dos funciones principales:

- > El Servicio de Atención al Cliente de Access puede ayudarte a responder preguntas sobre el servicio, reemplazar las tarjetas de identificación de Access, presentar quejas y brindar información sobre otras opciones de tránsito y otras necesidades de servicio al cliente.

El Servicio de Atención al Cliente de Access está disponible de lunes a viernes de 8am-5pm. Consulta la página 92.

> El Centro de Monitoreo de Operaciones de Access (OMC, por sus siglas en inglés) puede ayudarte con problemas inmediatos y urgentes de servicio. Puedes acceder al centro con el mismo número gratuito y luego presionar 2. El OMC está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Consulta las páginas 79-80.



Llama al 1.800.827.0829

TDD 1.800.827.1359 y selecciona la opción apropiada.

Access Difiere a



Servicio Dial-A-Ride: Somos diferentes de los programas de Dial-A-Ride, que a veces pueden ser menos costosos que nuestro servicio y que normalmente viajan dentro de los límites de la ciudad.



Taxi Privado, Uber o Lyft:

Somos diferentes de un taxi privado, Uber o Lyft, porque los viajes de Access deben reservarse con un día de anticipación, y los viajes pueden ser compartidos con otros pasajeros de Access.



Servicio de Autobús o Tren:

No somos lo mismo que el autobús, ya que el autobús tiene rutas y horarios fijos. Viajar en el autobús permite una mayor flexibilidad porque no tienes que hacer una reservación con un día de anticipación.



Transporte Médico:

Somos diferentes del servicio de transporte médico, que proporciona transporte especializado con profesionales con formación médica. Si la condición médica de un cliente le impide navegar de forma independiente en los sistemas de transporte público, como los servicios de Access, recomendamos que un asistente de cuidado personal (PCA) acompañe al

cliente. El asistente de cuidado personal (PCA) viaja gratis en Access.

Si necesitas transporte de emergencia, llama al 911 para obtener ayuda.



**Para otras opciones de transporte,
consulta las páginas 106-108 o
llama al Servicio al Cliente de
Access: 1.800.827.0829
TDD 1.800.827.1359**



213081

access

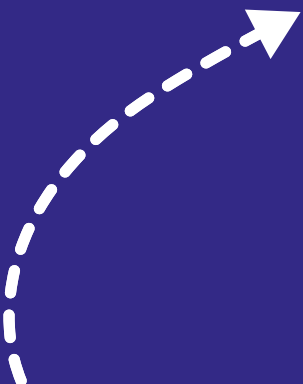








Cómo Comenzar

- > Qué Tipo de Elegibilidad Tienes
 - > Tu Tarjeta de Identificación de Access
 - > Dispositivos de Movilidad
- 

Qué Tipo de Elegibilidad Tienes

Por favor, lee tu carta de bienvenida para averiguar si tienes elegibilidad sin restricciones o restringida. Si estás restringido, puedes programar solo el tipo de viajes descritos en la carta. Si tienes elegibilidad temporal, toma en cuenta la fecha de vencimiento.

Tu Tarjeta de Identificación de Access

Tu número de identificación de Access se encuentra en frente de la tarjeta, inmediatamente debajo de tu nombre. Tendrás que mostrar tu tarjeta de identificación de Access cada vez que tomes un viaje con Access. Si pierdes tu tarjeta, llama de inmediato al Servicio de Atención al Cliente de Access. Hay un costo de procesamiento para una tarjeta de reemplazo, y puede tomar hasta tres semanas para recibir una tarjeta de reemplazo.

No permitas que nadie más use tu tarjeta de identificación de Access por ningún motivo. Permitir que otra persona use tu identificación constituye un fraude y



está estrictamente prohibido. Permitir que otra persona use tu identificación puede resultar en un proceso penal y/o la pérdida de tu elegibilidad.

Cientes Que Utilizan Dispositivos de Movilidad

Los vehículos accesibles en nuestra flota están diseñados para acomodar un dispositivo de movilidad que no mida más de 30 pulgadas de ancho por 48 pulgadas de largo y que pese, con su pasajero, hasta 600 libras. Si bien hacemos todos los esfuerzos razonables para acomodar a nuestros pasajeros, si tu dispositivo de movilidad es más grande que ésto, es posible que no podamos transportarte.

Cambiando Tu Dispositivo de Movilidad:

Access mantendrá un registro del dispositivo de movilidad que utilizaste en tu entrevista de certificación. Si cambias tu dispositivo, debes llamar al Servicio de Atención al Cliente de Access y avisarnos. Esto es importante, porque el vehículo que enviamos para tu viaje debe poder acomodar tu dispositivo. Por favor, toma

en cuenta que es posible que se te solicite regresar al Centro de Elegibilidad de Access para ser reevaluado.

Solicitando información en un

Formato Diferente: Por favor, llama al Servicio de Atención al Cliente de Access si necesitas que te proporcionemos la información de Access en letra grande, en braille o en formato electrónico.

Cambiando Tu Nombre, Dirección o

Número de Teléfono: Por favor, llama al Servicio de Atención al Cliente de Access **1.800.827.0829 TDD 1.800.827.1359** si cambias tu nombre, domicilio, dirección postal, número de teléfono u otra información, como tu contacto de emergencia.





Haciendo Una Reservación de Viaje

- > Servicio del Día Siguiente
- > Programando Tu Viaje
- > Tiempos de Viaje



Entendiendo el Servicio del Día Siguiente

Debes programar tu viaje con un día de anticipación. Por lo tanto, si deseas viajar a algún lugar mañana, debes llamar hoy para hacer una reservación. Puedes programar solo un viaje o hasta seis viajes de ida por llamada.

Programando Tu Viaje

Recuerda llamar al número de reserva el día antes de que necesites que te lleven. Las líneas telefónicas de reservación sin cargo están abiertas de 6am-10pm todos los días. Santa Clarita y Antelope Valley tienen diferentes horarios. Consulta las páginas 69-72.



1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280

**Para personas que llaman fuera
del condado de Los Ángeles,
por favor llama al 213.488.1748.**

Primero, escucharás una lista de nuestras regiones de servicio (Una lista de las ciudades en cada región se encuentra en las páginas 118-122). Selecciona el número de región correcto para tu recojo:

1 - Este

4 - Norte

2 - Oeste/Centro

5 - Santa Clarita

3 - Sur

6 - Antelope Valley

Luego, necesitas darle al reservacionista la siguiente información:

- 1 Tu número de identificación de Access.
- 2 La dirección exacta del lugar de recojo.
- 3 La dirección exacta del lugar de entrega.
- 4 Si viajarás con un niño y usarás un asiento de seguridad para niños o un asiento elevado para el niño.
- 5 Si viajarás con un dispositivo de movilidad o un animal de servicio.
- 6 Cuántas personas viajarán, incluido un asistente de cuidado personal o invitados, y si alguna de las otras personas utilizará un dispositivo de movilidad o un animal de servicio.

Si el pasajero es un niño de cinco años o menos, un adulto debe viajar con el niño.

- 7 El día y la hora en que te gustaría ser recogido. Operamos las 24 horas del día con un área de servicio más pequeña entre las 12am-4am. Santa Clarita y Antelope Valley tienen diferentes horarios. Consulta las páginas 69-71.
- 8 Si deseas, puedes darnos los puntos de referencia de la calle o lugares cercanos de la dirección de recojo. Por ejemplo, podrías decir, "al otro lado de la calle del supermercado".
- 9 Tu número de teléfono, si deseas una Llamada de Aviso o una notificación de texto. Consulta las páginas 52-53.
- 10 La hora para un viaje de regreso si es que lo requires. Debes programar tu viaje de regreso para la hora más tarde que estes listo para viajar. Siempre tienes que pedir un viaje de regreso, ya que los viajes de regreso no son automatizados.

Antes de completar la llamada, anota tu número de confirmación y confirma los detalles de tu viaje.



**Llama al número de reservación
el día antes que necesites
que te lleven. 1.800.883.1295
TDD 1.800.826.7280**

Entendiendo la Ventana de Reservación de Una Hora:

Access tiene una ventana de reservación de una hora. Esto significa que el reservacionista puede ofrecerte una hora de recojo hasta una hora antes o después de la hora solicitada. Por ejemplo, si solicitas que te recojan a las 6am, se te puede ofrecer un tiempo de viaje entre las 5am-7am. La ventana de una hora está permitida por la ley federal.

En un día laborable promedio, hay más de 1,000 vehículos en servicio. Hacemos más de 12,000 viajes diarios entre semana en un área que abarca 1,503 millas cuadradas en una de las áreas más congestionadas de los Estados Unidos. Por lo tanto, sería imposible recoger a todas las personas

que necesitan un viaje exactamente a la hora que deseen. Es por eso que tenemos una “ventana de reserva de una hora”.

Access debe proporcionar reservaciones de viaje que se ajusten a las necesidades prácticas de un pasajero. Si el reservacionista no puede proporcionar una hora de recojo a la hora exacta solicitada por el cliente, el reservacionista proporcionará hasta dos horarios de recojo alternativos.

Tiempos de Viaje

Tu viaje en Access será similar al tiempo de viaje en una línea de autobús o tren local. Es posible que no vayas directamente a tu destino porque primero se deben recoger o dejar a otros pasajeros. Además, factores como el cierre de carreteras, la construcción y el tráfico pueden influir en el tiempo de viaje.

Las siguientes son estimaciones sobre cuánto tiempo puede durar un viaje al viajar con Access:

Millas	Tiempo Estimado de Viaje
1 - 10	0:30 - 1:30
11 - 20	1:00 - 2:30
21 - 30	1:30 - 3:00
30+	2:00 - 3:30+

Nuestras Horas Más Ocupadas:

Debes tomar en cuenta que nuestros horarios más ocupados entre semana son:

- > Las mañanas de 7am-10am
- > Las tardes de 12pm-4pm.

Siendo Puesto en Espera Cuando Llamas:

Intentamos no mantenerte en espera.

Pero si estás en espera, por favor no cuelgues. Nos pondremos en contacto contigo a la mayor brevedad.

Cambiando Tu Viaje: Si deseas cambiar un viaje programado, llama al número de reservaciones. Es posible que Access no pueda hacer cambios el día de tu viaje. Por favor llama tan pronto como te des cuenta que debes hacer un cambio.

Cancelando Tu Viaje: Si deseas cancelar un viaje programado, llama al número de reservaciones al menos dos horas antes de la hora de recojo. Por favor, llama tan pronto como te des cuenta de que debes cancelar tu viaje. Si cancelas tu viaje menos de dos horas antes de la hora programada para recogerte, se registrará como una cancelación tardía, que tiene el mismo efecto que una Falta de Presentación "No Show." Consulta las páginas 54-55.

Viajes para Dejar o Recoger Algo:

Incluso si todo lo que necesitas hacer es dejar o recoger algo, el conductor no puede esperarte. Necesitas programar dos viajes separados.

Solicitud de Ciertos Tipos de Vehículos:

Los clientes que utilicen sillas de ruedas, scooters o dispositivos de movilidad similares solo recibirán vehículos accesibles para sus viajes de Access. Los clientes que no necesitan camionetas accesibles para sillas de ruedas pueden ser transportados en vehículos accesibles o no accesibles. Los clientes no pueden solicitar específicos vehículos para viajes.

Solicitud para Modificación Razonable:

Una modificación razonable es una modificación a las pólizas, prácticas o procedimientos de Access solicitada por un cliente elegible para garantizar que puedan utilizar el sistema de paratransporte.

Para solicitar una modificación razonable, como el servicio Beyond the Curb (Más Allá de la Acera), consulta las páginas 50-51. un cliente debe completar un formulario de solicitud de modificación razonable. Por favor, llama al Servicio de Atención al Cliente al **1.800.827.0829** y selecciona la

opción 6 para solicitar un formulario de solicitud de modificación razonable.

Access puede negar solicitudes de modificaciones cuando:

- 1 Concediendo la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de Access;
- 2 Concediendo la solicitud crearía una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás;
- 3 Fue determinado que el cliente puede utilizar completamente los servicios, programas o actividades de la entidad para los fines previstos sin la modificación solicitada;
- 4 Concediendo la solicitud causaría una carga no razonable financiera o administrativa.

Para obtener más información, visita accessla.org o comunícate con el Coordinador de Modificación Razonable al **213.270.6159** o por correo electrónico a RMC@accessla.org.

Viajando con un Asistente de Cuidado

Personal: Si la condición médica de un cliente le impide navegar de forma independiente en los sistemas de transporte público, como Access Services, recomendamos que un asistente de cuidado personal (PCA) acompañe al cliente. El asistente de cuidado personal (PCA) viaja gratis en Access.



No se le permite que el conductor entre a una residencia privada ni ayudar al pasajero cerrar o abrir la puerta de su residencia.





Antes de Tu Viaje

- > Where's My Ride
(Dónde Está Mi Viaje)
- > Ventanas de Tiempo de Recojo
- > Llamadas de Aviso (Call-Outs)
- > Falta de Presentación
(No-Shows)
- > Cancelaciones de Viaje
- > Pagando Tu Viaje
- > Quién y Qué Puedes Llevar
en el Vehículo
- > Que No Puedes Llevar
en el Vehículo
- > Servicio a Santa Clarita
- > Servicio a Antelope Valley

Aplicación Móvil “Where’s My Ride”

(Dónde Está Mi Viaje): “Where’s My Ride” es una aplicación que te permite verificar la ubicación de un vehículo 15 minutos antes de la hora programada de recojo. Puedes usar “Where’s My Ride” con un teléfono inteligente, computadora, tableta y mensajes de texto con un teléfono plegable. Actualmente no está disponible en las regiones de servicio de Santa Clarita y Antelope Valley.

Para obtener más información sobre la aplicación “Where’s My Ride”, por favor visita el sitio web de Access en accessla.org o llama a la línea directa de Where’s My Ride al **213.270.6099**.

Entendiendo los Tiempos de Recojo y las Ventanas de Tiempo

Access tiene una ventana de recojo de 20 minutos. Esto significa que un vehículo se considera a tiempo si llega dentro de los 20 minutos de la hora programada. Por ejemplo, si el recojo es para las 11am, el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 11am y las 11:20am y aún ser considerado “a tiempo”.

Entendiendo los Recojos en la Acera:

Access es un servicio de acera a acera. Esto significa que el conductor no puede dejar el vehículo para ir a tu puerta o entrar a tu edificio. En la mayoría de los casos, nuestros vehículos no podrán entrar a caminos privados, comunidades cerradas o edificios de apartamentos cerrados. Si necesitas ayuda para llegar a la acera por favor asegúra traer un asistente de cuidado personal, amigo o pariente. Habrá algunos lugares a los que el conductor no puede acceder de manera segura; en este caso, el conductor encontrará la siguiente ubicación más cercana a la dirección provista. El programa de Access Services "Beyond the Curb" también proporciona asistencia adicional. Consulta la página 50.

Nuestros vehículos entrarán en vías públicas solo si son lo suficientemente anchos para una conducción segura. Debe haber espacio para nuestros vehículos más grandes para salir sin retroceder. Si no estás seguro si podremos llegar a un lugar en particular, llama al Servicio de Atención al Cliente de

Access para obtener información:



1.800.827.0829

TDD 1.800.827.1359

Servicio de Origen a Destino / Beyond-The-Curb (Más Allá de la Acera):

Access es fundamentalmente un servicio de acera a acera. Access también ofrece el servicio Beyond-The-Curb (Más Allá de la Acera) para clientes que necesitan asistencia adicional. El conductor acompañará a al pasajero hacia y desde el vehículo de Access hasta 60 pies del vehículo, siempre y cuando que el conductor pueda permanecer en contacto visual con el vehículo.

Durante tu evaluación de elegibilidad, Access evaluará si necesitas ayuda más allá de la acera de forma regular u ocasional. Para clientes actuales que buscan asistencia más allá de la acera de manera regular, solicitamos que completes un formulario de Modificación Razonable. Todos los clientes que soliciten asistencia más allá de la acera deben solicitarla durante el proceso

de reservación. Los conductores harán todo lo posible para acomodar las solicitudes que no se hicieron durante las reservaciones. Para obtener más detalles, o para solicitar un formulario, por favor llama al Servicio de Atención al Cliente o visita nuestro sitio web: accessla.org.

Evaluaciones de Ubicación y Puestos de Parada: Access ha establecido puestos de recojo y entrega en destinos populares en todo el Condado de Los Ángeles. Las ubicaciones de estos puestos de paradas se pueden encontrar en el sitio web de Access en accessla.org.

También hacemos evaluaciones de lugares específicos de recojo y entrega. Access utilizará lugares de recojo y entrega que sean seguros para el pasajero, el conductor y otros conductores. Áreas con problemas de seguridad no se pueden usar para recojos y entregas. Si tienes alguna inquietud sobre una ubicación en particular, puedes comunicarte con el Servicio de Atención

al Cliente de Access **1.800.827.0829** y solicitar una evaluación de ubicación de Access.

Entendiendo los Tiempos de Espera:

El conductor esperará solo cinco minutos para que llegues a la acera. Si el conductor llega temprano, la espera de cinco minutos comienza a la hora programada de recojo.

Entendiendo las “Llamadas de Aviso” o Notificaciones de Texto

Una Llamada de Aviso es una llamada telefónica automatizada. Esta notificación también puede enviarse por mensaje de texto a un teléfono celular. La llamada o el mensaje de texto te avisará cuándo llegará el vehículo o si ya ha llegado. Si la llamada automática no funciona, un despachador intentará comunicarse contigo antes de que se vaya el vehículo.

Access no puede garantizar que recibirás tu Llamada de Aviso. Una razón por la que puede que no recibas una Llamada de Aviso es si el número de teléfono que Access tiene archivado no es correcto. Además, las Llamada de Aviso no funcionan con el correo de voz, los dispositivos de retransmisión o los sistemas telefónicos que requieren que la persona que llama presione un número adicional para comunicarse contigo.

Si deseas recibir una llamada, asegúrate de que el reservacionista tenga tu número correcto. Un número de teléfono celular que tendrás contigo cuando estés esperando tu recojo y que acepte llamadas o mensajes de texto sería el mejor número para darle al reservacionista para una Llamada de Aviso.

También puedes monitorear cuándo llegará tu vehículo con la aplicación Where's My Ride. Consulta la página 48.

Entendiendo las Faltas de Presentación ("Rider No-Shows")

Cuando los pasajeros no se presentan a sus viajes programados, se desperdician valiosos recursos que podrían haber ayudado a otros pasajeros. Si no te presentas, recibirás una notificación por escrito. Una persona que tenga cinco (5) o más Faltas de Presentaciones (No-Shows) de pasajero en un mes calendario, y cuyos las Faltas de Presentaciones excedan más del 10% de sus viajes totales tomados dentro del mismo mes calendario, puede ser suspendido del uso de Access.



Es tu responsabilidad de estar en la acera cuando llega el vehículo, ya sea que hayas solicitado o no una Llamada de Aviso.

Las siguientes situaciones se consideran Faltas de Presentaciones:

- > Cuando un cliente cancela un viaje menos de dos (2) horas antes de la hora programada de recojo.

- > Cuando el conductor llega dentro de la ventana de tiempo de 20 minutos, espera 5 minutos y no puede localizar al cliente en la recogida programada.

Las siguientes situaciones no se consideran Faltas de Presentaciones:

- > El conductor llega después de su ventana de recojo de 20 minutos, y tu llamas para cancelar el viaje por teléfono o con el conductor.

Si tu Falta de Presentación o en cancelar a tiempo no fue tu culpa, puedes llamar al Servicio de Atención al Cliente de Access para explicar qué sucedió. También tienes derecho a apelar o disputar cualquier decisión de Falta de Presentación.

Entendiendo las Cancelaciones de Viaje

Si no puedes tomar un viaje que has programado, llama al número de reservaciones lo antes posible para cancelar tu viaje. Por favor, prepárate para darle al reservacionista tu:

- > Número de identificación de Access
- > Nombre
- > Dirección

- > Hora programada de recojo
- > Número de confirmación de viaje

Si cancelas menos de dos horas antes de la hora programada de recojo, puedes ser considerado como una Falta de Presentación. Consulta la página 54.

Asistente de Cuidado Personal (PCA) e Invitados:

- > Si fuiste aprobado para que un asistente de cuidado personal viaje contigo, tu tarjeta de identificación de Access lo dirá. El asistente de cuidado personal viaja gratis.
- > Invitados: Siempre se permite un invitado, pero solo se permiten invitados adicionales si hay espacio. Tus invitados deben pagar la misma tarifa que tu pagas.



Viajando con Niños: Los niños pueden ser elegibles para Access. Si tu hijo usa Access y tiene cinco años o menos, un adulto, asistente de cuidado personal debe acompañar al niño. Todos los pasajeros elegibles, sin importar la edad, deben pagar la tarifa. Los asistentes de cuidado personal viajan gratis. Cuando programes un viaje, asegúrate de informar al reservacionista que el niño viajará con un asistente.

Los niños de cinco años o menos que viajen con pasajeros elegibles viajan gratis. Los niños mayores deben pagar la tarifa si viajan como invitados con un pasajero elegible.

Los niños deben viajar con el cinturón de seguridad en el asiento trasero en un asiento de seguridad o elevado hasta que tengan ocho años o tengan al menos 4 '9" de altura. Esto es requerido por la ley. Access no proporciona asientos de seguridad ni sillas elevadas. El conductor puede ayudarte con la instalación de la silla, a petición.

Clientes Deben Usar Sus Propias Tarjetas de Identificación de Access Para Viajar:

No permitas que nadie más use tu tarjeta de identificación de Access por ningún motivo. Permitir que otra persona use tu identificación constituye un fraude y está estrictamente prohibido. Permitir que otra persona use tu identificación puede resultar en un proceso penal y/o la pérdida de tu elegibilidad.

Pagando Tu Viaje

Tu tarifa de ida se basa en la distancia que recorres. Por favor, consulta a continuación las tarifas de ida de Access.

Tarifas de Viaje de Ida:

Las siguientes son tarifas para viajes de Access:

- > **\$2.75** para viajes de hasta 19.9 millas
- > **\$3.50** para viajes de 20 o más millas
- > **\$2.00** para viajes en Santa Clarita o Antelope Valley

Traslado de viajes después del 1 de julio de 2019 (recogida inicial hasta destino final):

- > \$2.75 para viajes de hasta 19.9 millas
- > \$3.50 para viajes de 20 o más millas

Cómo Pagar Tu Viaje



Dinero en Efectivo: Puedes pagar en efectivo, solo aceptamos tarifa exacta, por favor. (Los conductores no pueden dar cambio).



Tarjeta de Crédito/Débito: Puedes pagar tu tarifa con las siguientes tarjetas de crédito principales: VISA®, MasterCard® o Discover®. Puedes también usar tarjetas de débito para pagar tu tarifa.



Cupones: Puedes utilizar los cupones convenientes de Access. Disponible en folletos de 10.

Hay dos tipos de cupones:

- > De tarifa base que son para viajes de hasta 19.9 millas.

- > Plus Zone para viajes de 20 millas o más. Puedes usar los cupones de Plus Zone por sí mismos o puedes combinar un cupón de Plus Zone con un cupón de tarifa base.

Ordenando Cupones de Access por Correo:

- 1 Escribe tu número de identificación de Access en tu cheque o giro postal.
- 2 Envía tu pago y un sobre con sello y dirección a:
Access Coupons, PO Box 5728,
El Monte, CA 91734

Puede durar hasta 10 días para recibir tus cupones. (Si tu cheque es devuelto, se requiere enviar un giro postal que incluya \$ 10 adicionales por el cargo de cheque devuelto. Access no completará ninguna solicitud de cupones a menos que se paguen los saldos pendientes).

Ordenando Cupones de Access En Línea:

- 1 Visita accessla.org, selecciona "Riding Access" y luego "Coupon Books". Sigue las instrucciones proporcionadas.

Comprando Cupones de Access

En Persona:

Visita una de las siguientes agencias de tránsito locales:

Antelope Valley Transit Authority

42210 6th Street W

Lancaster, CA 93534

lunes a viernes 8am-6pm

- > Dinero en efectivo, tarjeta de crédito/debito, no cheques o giros postales

Pomona Valley Transportation Authority

2120 Foothill Bl, Suite 116

La Verne, CA 91750

lunes a jueves, 8:30am-6pm

909.596.7664

- > Efectivo o giro postal solamente, no cheques

City of Santa Fe Springs Finance Counter

11710 E. Telegraph Rd

Santa Fe Springs, CA 90670

lunes a jueves, de 7:30am-5:30pm

562.868.0511

- > Dinero en efectivo, tarjeta de crédito, o giros postales, no cheques
- > Llama con antelación para pedidos de más de 10 libros
- > Cerrado los días festivos del gobierno

City of Azusa

Senior Center Front Desk

740 N. Dalton Av

Azusa, CA 91702

lunes a jueves, 8:30am-3:45pm

626.812.5204

- > Dinero en efectivo, cheque, o giros postales

La oficina administrativa de Access en El Monte también vende cupones, pero solo con cita y en cantidades de \$500 o más. Llama al **213.270.6000** para más información.

Por favor, toma en cuenta que los cupones de Access no son reembolsables. Access no se hace responsable por cupones perdidos o robados.

Quién y Qué Puedes Llevar en el Vehículo

- > Un animal de servicio.
- > Un asistente de cuidado personal (PCA). (Si fuiste aprobado y tu tarjeta de identificación de Access lo dice. El asistente de cuidado personal viaja gratis).

- > Tus invitados. (Siempre se permite un invitado, pero invitados adicionales solo se permiten si hay espacio. Tus invitados deben pagar la misma tarifa que tu pagas).
- > **Mascotas que no son animales de servicio:** Solo en una jaula o contenedor apropiadamente asegurado que cumpla con las pólizas de Access. (Por favor, toma en cuenta que el conductor no puede ayudarte a cargar o descargar la jaula o el contenedor).
- > **Un número limitado de paquetes:** El equivalente a dos bolsas de papel grandes, con un peso total de no más de 25 libras. (Debes poder mantener control de tus paquetes mientras viajas. El conductor puede ayudarte a cargar y descargar tus bolsas y paquetes).
- > Todo el equipo médico debe asegurarse y permanecer bajo el control del pasajero durante el viaje.
- > Un niño. Los niños deben usar el cinturón de seguridad en el asiento trasero en un asiento elevado o de seguridad hasta que tengan ocho años o tengan al menos 4'9" de altura. Esto es requerido por la ley. Access no

proporciona asientos de seguridad o asiento elevado. El conductor puede ayudarte con la instalación a petición.

Que No Puedes Llevar en el Vehículo:



- > Materiales peligrosos, incluyendo armas de cualquier tipo, explosivos, líquidos corrosivos y materiales inflamables.
- > Paquetes de los que no puedes mantener el control durante tu viaje.
- > Una mascota que no es un animal de servicio y no está en una jaula o contenedor seguro.

Orden de Viajes Fijos: Si necesitas una serie de viajes por un período de tiempo prolongado en el mismo día de la semana, a la misma hora de recojo y en la misma dirección de recojo/destino, puedes solicitar una orden de viajes fijos. Si se aprueba, un vehículo llegará automáticamente a la hora programada. No necesitarás llamar con un día de anticipación para programar el viaje.

Reservando Tu Orden de Viajes Fijos:

Por favor, intenta llamar al número de reservación por lo menos dos semanas antes de que desees tus viajes fijos.

Cambiando Tu Orden de Viajes Fijos:

Si necesitas hacer un cambio de una sola vez a tu orden de viajes fijos, deberás cancelar el viaje y programar el nuevo día y hora utilizando el sistema de reservaciones regular. Esto debe hacerse un día antes.

Cancelando Tu Orden de Viajes Fijos:

Si deseas cancelar un viaje tu orden de viajes fijos, por favor llama al número de reservaciones al menos dos (2) horas antes de la hora programada de recojo. De lo contrario, se te contará como Falta de Presentación.

Puedes cancelar un viaje de tu Orden de Viajes Fijos por hasta 30 días seguidos. Una vez que hayas alcanzado el día 31, tu Orden de Viajes Fijos para ese viaje se cancelará permanentemente.



Otras Reglas para las Órdenes de Viajes Fijos:

- > Debes reservar tus viajes durante al menos seis semanas seguidas.
- > Si necesitas una serie de viajes en diferentes días de la semana, los horarios de recojo no tienen que ser los mismos. Por ejemplo, puedes solicitar un recojo a las 7am los lunes y un recojo a las 8am los miércoles.
- > Las Órdenes de Viajes Fijos se cancelarán automáticamente en los días siguientes. Si necesitas transporte para estos días, debes hacer una reservación regular el día anterior:
 - > Día de Año Nuevo
 - > Día de Presidentes
 - > Día de los Caídos (Memorial Day)
 - > Día de la Independencia
 - > Día del Trabajo
 - > Día de los Veteranos
 - > Día de Acción de Gracias
 - > Día después de Acción de Gracias
 - > Navidad

Servicio a Santa Clarita

Horas de Reservación por Teléfono de Santa Clarita:

lunes – sábado 6am–8pm

domingo 8am–8pm

1.800.883.1295 TDD 1.800.826.7280

Para personas que llaman fuera del Condado de Los Ángeles, por favor llama al: 213.488.1748.

Horas de Servicio de Santa Clarita:

lunes – viernes 4am–11:15pm

sábado 5am–10pm

domingo 7am–9pm

Horas de Servicio para Días Festivos de Santa Clarita:

Opera el horario de los domingos (7am–9pm):

- > Día de Año Nuevo
- > Día de los Caídos (Memorial Day)
- > Día de la Independencia
- > Día del Trabajo

No Hay Servicio en los Sigüientes Días Festivos:

- > Día de Acción de Gracias
- > Navidad

Para información sobre tarifas, consulta las páginas 59-60.

Viajes de Traslado:

Para viajar entre Santa Clarita y el resto del Condado de Los Ángeles, deberás realizar una transferencia en Olive View Medical Center, 14445 Olive View Drive en Sylmar.

- > Puedes programar todo el viaje con solo una llamada telefónica al número de reservaciones regular.
- > Debes programar tu viaje de transferencia el día antes de que desees viajar.

Tiempos de Traslado en Olive View Medical Center:

Horario de Semana	Horario de Fin de Semana y Días Festivos
6am	
7:30am	7:30am
10am	
12:30pm	12:30pm
3pm	
4:30pm	
6pm	6pm
8pm	

* Horario de días festivos basado en el horario de ruta fija de Santa Clarita Transit y Antelope Valley Transit Authority.

Servicio a Antelope Valley

Horas de Reservación por Teléfono de Antelope Valley:

Todos los días 8am–5pm

1.800.883.1295 TDD 1.800.826.7280

Para personas que llaman fuera del Condado de Los Ángeles, por favor llama al: 213.488.1748.

Horas de Servicio de Antelope Valley:

lunes – viernes	5am–12:45am
sábado	5:50am–11:45pm
domingo	6am–9:20pm

Horas de Servicio para Días Festivos de Antelope Valley:

No Hay Servicio en los Sigüientes Días Festivos:

- > Día de Año Nuevo
- > Día de los Caídos
- > Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- > Día de la Independencia
- Navidad

Para más información, consulta las páginas 59-60.



Access brinda servicio a más de 140,000 direcciones únicas cada año.

Viajes de Traslado:

Para viajar entre el Antelope Valley y el resto de Los Ángeles, deberás realizar una transferencia en Olive View Medical Center, 14445 Olive View Drive en Sylmar.

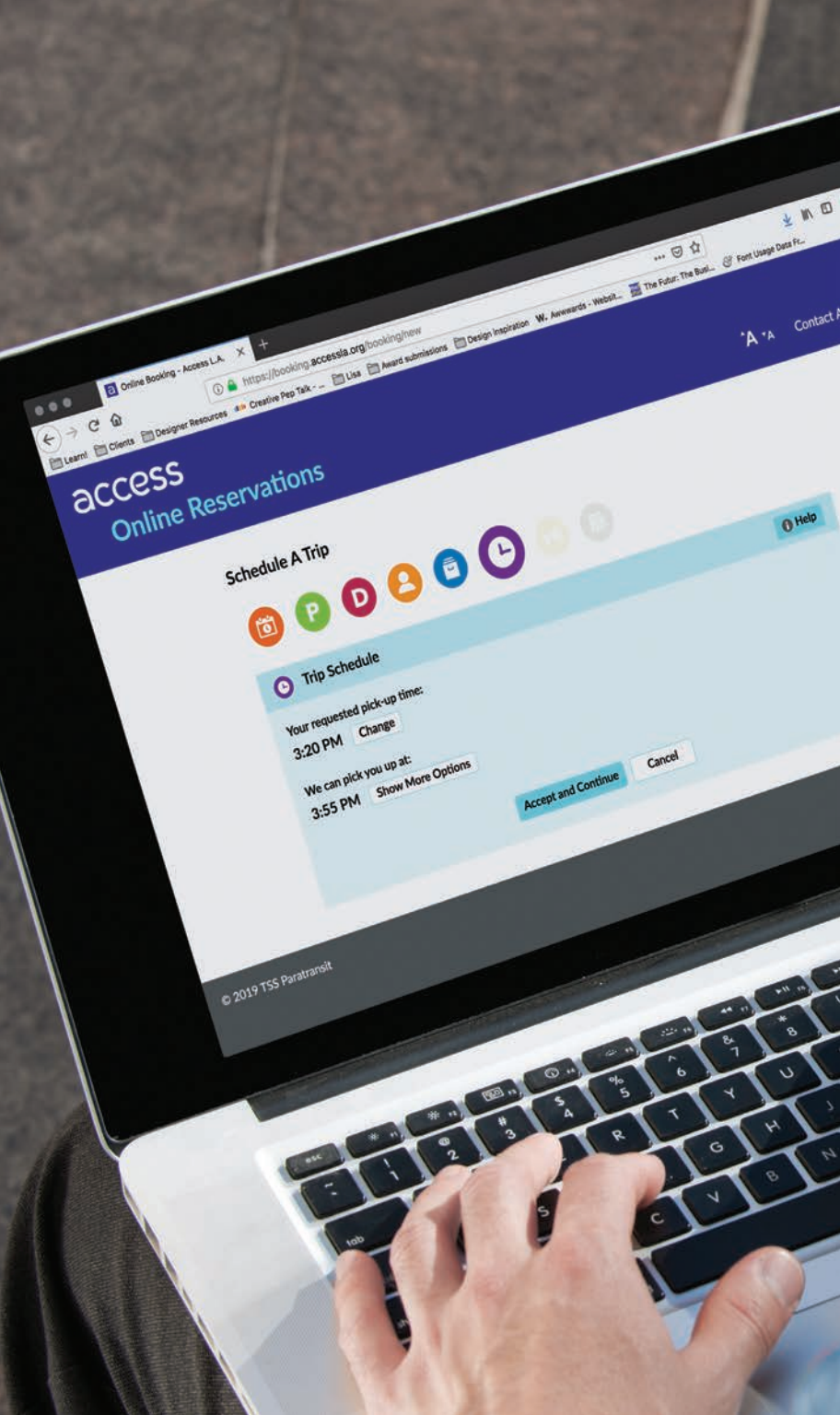
- > Puedes programar todo el viaje con solo una llamada al número de reservaciones regular.
- > Debes programar tu viaje de transferencia el día antes de que desees viajar.

Tiempos de Traslado en Olive View Medical Center:

Horario de Semana	Horario de Fin de Semana y Días Festivos
6am	
7:30am	7:30am
10am	
12:30pm	12:30pm
3pm	
4:30pm	
6pm	6pm
8pm	

* Horario de días festivos basado en el horario de ruta fija de Santa Clarita Transit y Antelope Valley Transit Authority.





access

Online Reservations

Schedule A Trip



Trip Schedule

Your requested pick-up time:
3:20 PM [Change](#)

We can pick you up at:
3:55 PM [Show More Options](#)

[Accept and Continue](#)

[Cancel](#)

[Help](#)

© 2019 TSS Paratransit



Durante Tu Viaje

- > Esperando al Vehículo
 - > Llamando por un ETA
 - > Abordando el Vehículo
 - > Código de Conducta del Pasajero
 - > Otras Reglas
- 

Esperando el Vehículo

Recuerda que el conductor no puede abandonar el vehículo para entrar en un edificio. Debes estar en la acera a la hora programada. Consulta la página 48.

Si Necesitas Un Tiempo Estimado de Llegada Del Vehículo (ETA): "Where's My Ride" es una aplicación que te permite verificar la ubicación de un vehículo 15 minutos antes de la hora programada de recojo. Puedes usar "Where's My Ride" con un teléfono inteligente, computadora, tableta y mensajes de texto con un teléfono plegable.

Para obtener más información sobre la aplicación "Where's My Ride", por favor visita el sitio web de Access en accessla.org o llama a la línea directa de Where's My Ride al **213.270.6099**.

Llamando Por Un Tiempo Estimado de Llegada (ETA)

Por favor llama al número de reserva.



1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280

Selecciona tu región y "Opción 4".

Pregunta por un tiempo estimado de llegada. Para personas que llaman fuera del Condado de Los Ángeles, por favor llama al: 213.488.1748.

Si ya has llamado al número de reservaciones para una hora estimada de llegada y el vehículo no llegó antes de esa hora, llama nuevamente al número de reservaciones para solicitar una hora estimada de llegada revisada.

Si Pierdes Tu Viaje, o Tu Vehículo No Llegó Antes de La Hora Estimada de Llegada Revisada: Access encontrará una manera de regresarte a tu casa.

- 1** Llama al Centro de Monitoreo de Operaciones de Access (OMC).
Está abierto las 24 horas todos los días:



1.800.827.0829 (Opción 2)

TDD 1.800.827.1359

- 2 Si el OMC de Access no puede asegurar un vehículo de Access, Access puede solicitar ayuda de un proveedor de respaldo.

Cómo Saber Si Un Vehículo es de Access:

Access tiene minivans y sedanes blancos con el logo de Access o "Access" impreso en la puerta del conductor y del del vehículo. Incluso, Access trabaja con compañías locales de taxis para ofrecer viajes también. Los taxis certificados con Access tendrán etiquetas grandes cerca de las ventanas traseras que muestran el logo de Access.

En algunos casos, es posible que Access deba mandar un vehículo de taxi que no tenga el logo de Access. Si no reconoces el vehículo, pregúntale al conductor si es el conductor de Access.

911 Si tienes una emergencia médica, llama al 911. No llames a Access.

Abordando El Vehículo



Tu Tarjeta de Identificación

de Access: Debes mostrar al conductor tu tarjeta de identificación de Access antes de abordar el vehículo.



Tarifas: Debes pagar la tarifa

exacta con dinero en efectivo, cupones de Access o una tarjeta de crédito/débito antes de abordar. El conductor no lleva cambio. Consulta las páginas 59-61.



Ayuda del Conductor: Eres

responsable de llegar, entrar y salir del vehículo. Los conductores te ofrecerán asistencia al subirte y bajarte del vehículo y utilizar los dispositivos de sujeción del vehículo. Sin embargo, no te levantarán ni te cargarán para acompañarte hacia o desde lugares alejados del vehículo. Si necesitas ayuda que no proporcionamos, por favor trae a un asistente de cuidado personal o asegúrate de tener a alguien disponible en el lugar de recojo o entrega para ayudarte. Para obtener información sobre

el servicio Beyond-The-Curb (Más Allá de la Acera), consulta las páginas 50-51.



Rampas y Ascensores: La mayoría de los vehículos de Access tienen rampas, pero algunos tienen ascensores. Puedes abordar mientras parado en el ascensor. A petición, y es seguro hacerlo, el conductor viajará contigo al subir en el ascensor para asegurarse de que esté seguro.



Cinturones de Posicionamiento: El conductor de Access ofrecerá cinturones de posicionamiento a clientes que utilizan dispositivos de movilidad, para garantizar una mayor seguridad durante el viaje.



Cinturones de Seguridad: Access requiere que todos los pasajeros usen un cinturón de seguridad. Si necesitas una extensión del cinturón de seguridad, por favor pide una. Puedes pedir ayuda al conductor si es necesario.



Tu Asistente de Cuidado Personal e Invitados: Tu asistente de cuidado personal viaja gratis.

Si uno o más invitados vienen contigo, deben pagar la misma tarifa que tu pagas.

Si le dijiste al reservacionista que un invitado estará contigo, tendrás que pagar la tarifa de ese invitado incluso si no se presenta. Tu asistente de cuidado personal y/o invitados deben abordar y salir del vehículo al mismo tiempo que tu.



Niños de Cinco Años y Menores:

Si tu hijo usa Access y tiene cinco años o menos, un adulto debe viajar con el.

Los niños deben usar el cinturón de seguridad en el asiento trasero en un asiento elevado o de seguridad hasta que tengan ocho años o tengan al menos 4'9" de altura. Esto es requerido por la ley. Access no proporciona asientos de seguridad o asientos elevados. El conductor puede ayudarte con la instalación a petición.

Código de Conducta Del Pasajero

Access ha desarrollado las siguientes reglas para asegurar que los viajes sean seguros para todos los pasajeros y conductores. Si tu, tu PCA o invitado, y otros asociados contigo violan estas reglas, puedes ser suspendido del servicio:



Cinturones de Seguridad:

Cada pasajero debe llevar un cinturón de seguridad. Quitarse o negarse a usar un cinturón de seguridad no está permitido.



Comer, Beber y Fumar:

A menos que sea médicamente necesario, no se permite comer ni beber en los vehículos de Access. Todos los vehículos de Access tienen una regla de no fumar.



Medicamentos y Otras

Necesidades Médicas: Pasajeros deben planear con anticipación si requieren medicamentos frecuentes o el uso de oxígeno portátil. El tiempo de viaje en Access es comparable al servicio de ruta fija y puede ser que no sea posible

detener un vehículo a mitad del viaje para administrar medicamentos.



Higiene Personal: Pasajeros deben mantener un nivel aceptable de limpieza.



Equipo de Audio Personal: Equipos de audio personal de cualquier tipo pueden usarse en Access solo si los usas con auriculares. Esta regla no se aplica a los dispositivos utilizados para la comunicación por personas con problemas auditivos o del habla.



Prohibido Conducta Disruptiva: Hay acciones que nunca están permitidas. Ejemplos de esta conducta incluyen, entre otros, los siguientes:

- > Lenguaje o comportamiento abusivo.
- > Comportamiento que interfiere con el funcionamiento seguro del vehículo.
- > Hostigamiento de pasajeros, conductores u otros empleados de Access.

- > Estar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.
- > Llevar materiales peligrosos, incluidos materiales inflamables, combustibles y explosivos.
- > Llevar armas de cualquier tipo.
- > Alterar o usar cualquier equipo de Access a bordo de un vehículo
- > Llamadas, mensajes de voz o correos electrónicos amenazantes.
- > Amenazas a representantes, clientes y/o al público de Access.
- > Violencia hacia los demás o hacia uno mismo.
- > Comportamiento que interfiere con el funcionamiento seguro del vehículo.

Comportamiento que interfiere con el funcionamiento seguro del vehículo.

Cualquier pasajero que asalte físicamente a otra persona o demuestre un comportamiento ilegal o peligroso puede estar sujeto a una suspensión inmediata de Access y un posible enjuiciamiento penal. Todos los vehículos de Access están equipados con cámaras

y los ocupantes del vehículo están sujetos a grabaciones de audio y video para la seguridad de todos los pasajeros.

El comportamiento involuntario y no violento que no representa una amenaza directa no dará lugar a una suspensión.

Otras Reglas

Cambiando Tu Ubicación de Entrega o

Solicitar Desvíos: El conductor no puede cambiar una ubicación de entrega o tomar rutas alternas a un destino.

Entendiendo las Rutas de Viaje

Compartido: Debido a que los viajes de Access generalmente implican recoger y dejar a otros pasajeros, es probable que tu ruta no te lleve directamente al lugar al que deseas ir. De acuerdo con la ley federal (ADA), un viaje de Access puede tomar tanto tiempo como un viaje similar en un autobús o tren. El tiempo de viaje generalmente será más largo que si viajaras en automóvil o tomaras un taxi. Si aún sientes que tu viaje tomó demasiado tiempo, por favor presenta una queja. Consulta las páginas 92-96.

Propinas al Conductor: Nuestros conductores no pueden aceptar propinas. Si tuviste una buena experiencia, te recomendamos que presentes una complemento al Servicio de Atención al Cliente de Access.



Objetos Perdidos: Si dejaste un artículo en un vehículo de Access, llama al número de Reservas **1.800.883.1295 TDD 1.800.826.7280** que usaste para hacer tu reservación. Si hemos encontrado tu artículo, puedes recogerlo en el Departamento de Objetos Perdidos de esa región programando un viaje al día siguiente. Por favor, toma en cuenta que Access no se hace responsable por artículos perdidos o dañados. El Departamento de Objetos Perdidos mantiene los artículos por 60 días solamente.



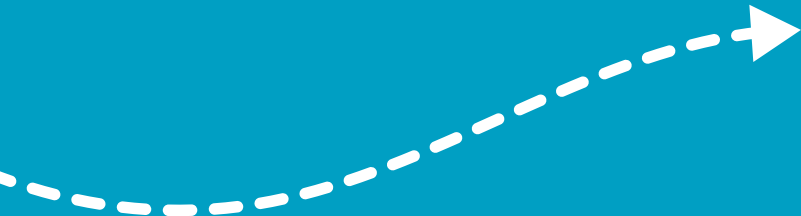
Eres clave para nuestros esfuerzos continuos de seguridad. Si observas un problema de seguridad (incluido el aseguramiento incorrecto), por favor llámanos:
1.800.827.0829
TDD 1.800.827.1359







Mejorando Access

- > Quejas
 - > Complementos
 - > Reuniones Públicas
 - > Información y Anuncios
Importantes de Access
- 

Una de las muchas maneras en que podemos mejorar nuestro servicio es a través de los comentarios de los pasajeros. Es importante que nos cuentes tus experiencias al usar Access.

Quejas

Access está dedicado a atender tus necesidades. Queremos saber si hay un problema específico que necesita nuestra atención. Sí existe un problema, puedes ayudarnos a mejorar nuestro servicio en el futuro presentando una queja.

Nuestro personal dedica muchas horas a investigar quejas y resolverlas. No hay límite en el número de quejas que puedes presentar.

No debes temer que alguien te haga pasar un mal rato si presentas una queja. Access no tolera represalias de ningún tipo contra nuestros pasajeros. Inmediatamente investigamos todas las acusaciones de represalia.

Presentando Una Queja: Tan pronto como sea posible después del evento, anota toda la información que necesitaremos para investigar tu queja:

- > Tu número de tarjeta de identificación de Access.
- > Tu nombre completo, dirección, ciudad, código postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico (si es aplicable)
- > Nombre de la persona que está presentando la queja (si otra persona está hablando en tu nombre)
- > Fecha del incidente
- > Hora y lugar del incidente
- > Nombre (s) de la (s) persona (s) que crees que causaron el incidente
- > Nombre (s) de la (s) persona (s) que presenciaron el incidente
- > Resumen de lo que sucedió (si el incidente involucró una recogida, incluye la dirección, la hora de recogida que solicitaste, la hora de recogida que recibiste y la hora de llegada del vehículo, si llegó).

Modos de Presentar Una Queja o Complemento:

Teléfono:

Servicio de Atención al Cliente de Access



1.800.827.0829

TDD 1.800.827.1359

El Servicio de Atención al Cliente está disponible de lunes a viernes de 8am-5pm.

Correo electrónico:

cserv@accessla.org

Correo:

Access Customer Service

PO Box 5728

El Monte, CA 91734

Sitio web:

Visita nuestro sitio en *accessla.org/contactform*

¿Qué Sucede Después de Presentar una Queja? El personal de Access supervisa de cerca el servicio y siempre está trabajando para proporcionar un servicio de paratransporte de calidad y seguro. Access analizará las quejas por tendencias y frecuencias. La información se reporta al personal de operaciones para ayudar a identificar problemas comunes de servicio y desarrollar posibles soluciones.

Si se solicita una respuesta, recibirás una llamada telefónica o una carta/correo electrónico dentro de 14 días calendario posteriores a la presentación de tu queja.

Viendo Tu Historial de Quejas en el Web:

Si eres un pasajero registrado con Access, puedes utilizar Rider360. Esta parte de nuestro sitio web mostrará una lista de todos los viajes que has realizado y cualquier queja que hayas presentado. También puedes presentar un nuevo complemento o queja.

1 Visita accessla.org/rider360.

- 2 Ingresa tu número de identificación de Access y tu apellido cuando se te solicite.
- 3 Envía tu queja o comentario.

Para Ayuda Adicional: Puedes comunicarte con tu Centro de Vida Independiente local, la Junta de Directores de Access Services y/o el Defensor de los Derechos del Cliente en tu Centro Regional local.

Presentando Una una Queja Ante la Administración Federal de Tránsito:

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Atención: Complaint Team
East Building - 5th Floor, TCR
1200 New Jersey Ave
SE Washington, D.C. 20590

O llama al número gratuito: **1.888.446.4511**

Complementos

Es vital que escuchemos acerca de tus experiencias positivas al usar Access. Las recomendaciones pueden presentarse por teléfono, correo electrónico, a través del web o por correo.

Para presentar una complemento, consulta página 94.

Reuniones Públicas

En general, Access tiene reuniones mensuales de la Junta Directiva y reuniones del Comité Asesor de la Comunidad (CAC). Ambas están abiertas al público. Para obtener información sobre los horarios y las fechas de las reuniones, llama a la línea de información de Access: **213.270.6110**. Este línea está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los horarios de las reuniones también están disponibles en línea en accessla.org.

Información y Anuncios Importantes de Access

Notificaciones al Pasajero: De vez en cuando, Access puede ponerse en contacto contigo para evaluar cambios en pólizas o procedimientos. Se puede colocar un aviso en cada vehículo y también en nuestro sitio web: accessla.org. También puedes registrarte en nuestro sitio web para recibir alertas de cambios por correo electrónico.

InfoLine de Access: Para obtener la información general más reciente sobre Access, incluidas las fechas de reuniones públicas, horarios y lugares, llama al **213.270.6110**. Este línea está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.







Otras Opciones de Transporte

- > Servicios de ADA Fuera Del Condado de Los Ángeles
 - > Recursos de Paratransito de ADA en el Sur de California
 - > Usando Tu Tarjeta de Identificación de Access para Viajar en Autobuses y Trenes Locales
 - > Tarifa Gratis en Metrolink
- 

Servicios ADA Fuera del Condado de Los Ángeles

Como un pasajero de Access, puedes usar los servicios de paratransporte ADA fuera del Condado de Los Ángeles. Durante cualquier período de 12 meses, tienes derecho a 21 días de privilegio de visitante fuera del Condado de Los Ángeles.

Para obtener más información, llama al sistema de paratransporte ADA en el área que vas a visitar. Puedes pedirle a Access que envíe tu información de elegibilidad de ADA a un proveedor de paratransporte fuera del área.

Recursos de Paratransporte ADA Del Sur de California Condado de Orange

Servicio de Access del Condado de Orange

877.628.2232

www.octa.net/Getting-Around/Bus/ACCESS-Service/Overview

Condado de San Bernardino

Servicio de Access Omnitrans

800.966.6428

*[www.omnitrans.org/getting-around/
transit-services/access](http://www.omnitrans.org/getting-around/transit-services/access)*

Condado de Ventura

Tránsito de Gold Coast

805.487.4222

*[www.goldcoasttransit.org/paratransit/
access-service](http://www.goldcoasttransit.org/paratransit/access-service)*

Condado de Riverside

Autoridad de Tránsito de Riverside

800.795.7887

*[www.riversidetransit.com/index.php/
adadar-application](http://www.riversidetransit.com/index.php/adadar-application)*

Norte del Condado de San Diego

Distrito de Tránsito del Condado Norte

760.966.6500

www.gonctd.com/ada-overview

Pólizas de Visitantes: Para los visitantes elegibles al Condado de Los Ángeles, Access brindará servicio por un período de 21 días por año.

De acuerdo con las regulaciones de la ADA, una persona que reside fuera del área servicio de Access, es elegible para el servicio de paratransporte complementario como visitante, si se cumple alguno de los siguientes elementos:

- 1 Si la persona no puede utilizar los servicios de transporte de ruta fija accesibles debido a una discapacidad relacionada con limitaciones funcionales.
- 2 Si el individuo presenta documentación de elegibilidad de paratransporte ADA de su jurisdicción de origen.
- 3 Si la persona no tiene dicha documentación (de elegibilidad de paratransporte ADA), puede proporcionar documentación de residencia fuera del Condado de Los Ángeles y prueba de su discapacidad.

Usando Tu Tarjeta de Identificación de Access Para Viajar en Autobuses y Trenes Locales

Puedes viajar gratis en la mayoría de los autobuses y trenes locales dentro del Condado de Los Ángeles con tu tarjeta de identificación de Access. Simplemente toca tu tarjeta en el validador TAP para el autobús o tren que estás abordando. Si necesitas ayuda para hacerlo, pídele ayuda al conductor. Tu tarjeta contiene un chip electrónico que te permitirá viajar gratis en las agencias de transporte participantes. Con algunas agencias de transporte, pueden pedirte que muestres tu tarjeta al conductor o que la toques en la caja de cobro.

Entrenamiento de Viaje: Access puede darte una sesión de capacitación gratuita en preparación para tomar estas rutas regulares. Llama a Servicio de Atención al Cliente de Access para obtener más información.

Para Más Información: Para obtener una lista completa de las opciones de transporte regional y local, visita accessla.org o llama al Servicio de Atención al Cliente de Access al **1.800.827.0829 TDD 1.800.827.1359.**

Para personas que llaman fuera del Condado de Los Ángeles, por favor llama al: **213.488.1748.**

Usando La Tarifa Gratuita en Metrolink

Tienes derecho a viajes gratis en el sistema de Metrolink solo dentro del Condado de Los Ángeles. Eso incluye el servicio en todas las líneas de Metrolink, excepto la línea Inland Empire Orange County (IEOC), que no se cruza con el Condado de Los Ángeles. Sin embargo, para los viajes que se cruzan en un condado que no sea Los Ángeles, tienes que comprar un boleto a una tarifa reducida (tarifa para personas mayores/discapacitadas) para la parte del viaje que está fuera del Condado de Los Ángeles. Por ejemplo, si viajas en la línea San Bernardino desde Los Ángeles Union Station a San Bernardino, tu tarjeta de identificación de Access te permitirá viajar gratis entre Union Station y Claremont,

pero se requiere un boleto para la parte restante del viaje a San Bernardino. La tabla en la siguiente página indica los segmentos de cada línea en la que puedes viajar gratis en Metrolink.

Desde Union Station en LA a:	Líneas de Metrolink:
Lancaster	Antelope Valley
Claremont	Condado de San Bernardino
Chatsworth	Condado de Ventura
Norwalk/ Santa Fe Springs	Condado de Orange o 91
Downtown Pomona	Condado de Riverside

Metrolink solicita que pasajeros requiriendo asistencia para el embarque esperen en la parte superior de la rampa de acceso ubicada al final de la plataforma de la estación. Las sillas de ruedas solo pueden acomodarse en el nivel inferior del vehículo de pasajeros que se detiene frente a la rampa de

acceso a la plataforma. Un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañarte en Metrolink sin comprar un boleto (si recibiste la aprobación de un PCA, tu tarjeta de identificación de Access lo dirá). Sin embargo, el PCA debe abordar y bajarse contigo y debe permanecer contigo durante la totalidad del viaje.

Puedes viajar en Metrolink con un animal de servicio, siempre que se cumplan las reglas y responsabilidades de Metrolink con respecto a los animales de servicio.

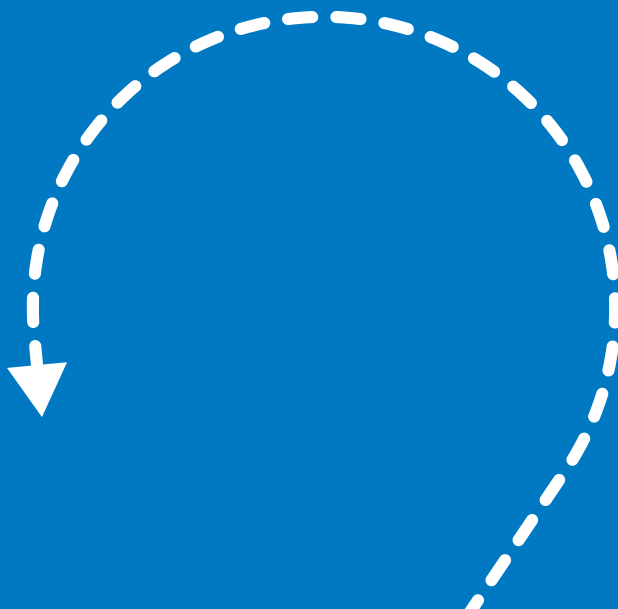
Para obtener más información sobre cómo planear un viaje en Metrolink, visita *metrolinktrains.com* o llama al **1.800.371.LINK (5465)**.

Para obtener más detalles acerca de los animales de servicio de Metrolink y otras pólizas de accesibilidad, visita *metrolinktrains.com*.





Título VI



Access Services cumple con los requisitos del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación Vocacional de 1973 y la Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987. Access Services se compromete a proporcionar servicios sin distinción de raza, color u origen nacional.

Si deseas obtener información adicional sobre los requisitos de no discriminación de Access Services, comunícate con Access Services al **213.270.6000** o por escrito a:

Access Services
Atn: Recursos Humanos
PO BOX 5728
El Monte, CA 91734
Correo electrónico:
cserv@accessla.org

Si deseas presentar una queja por discriminación contra Access y/o sus contratistas, la queja debe presentarse dentro de 180 días posteriores al incidente. Consulta el sitio web de Access para conocer nuestros procedimientos de quejas accessla.org/about_us/title_vi.html.



Access proporciona transporte a ciertos lugares fuera del condado de Los Ángeles como Disneyland, Montclair Place Mall y Knotts Berry Farm.

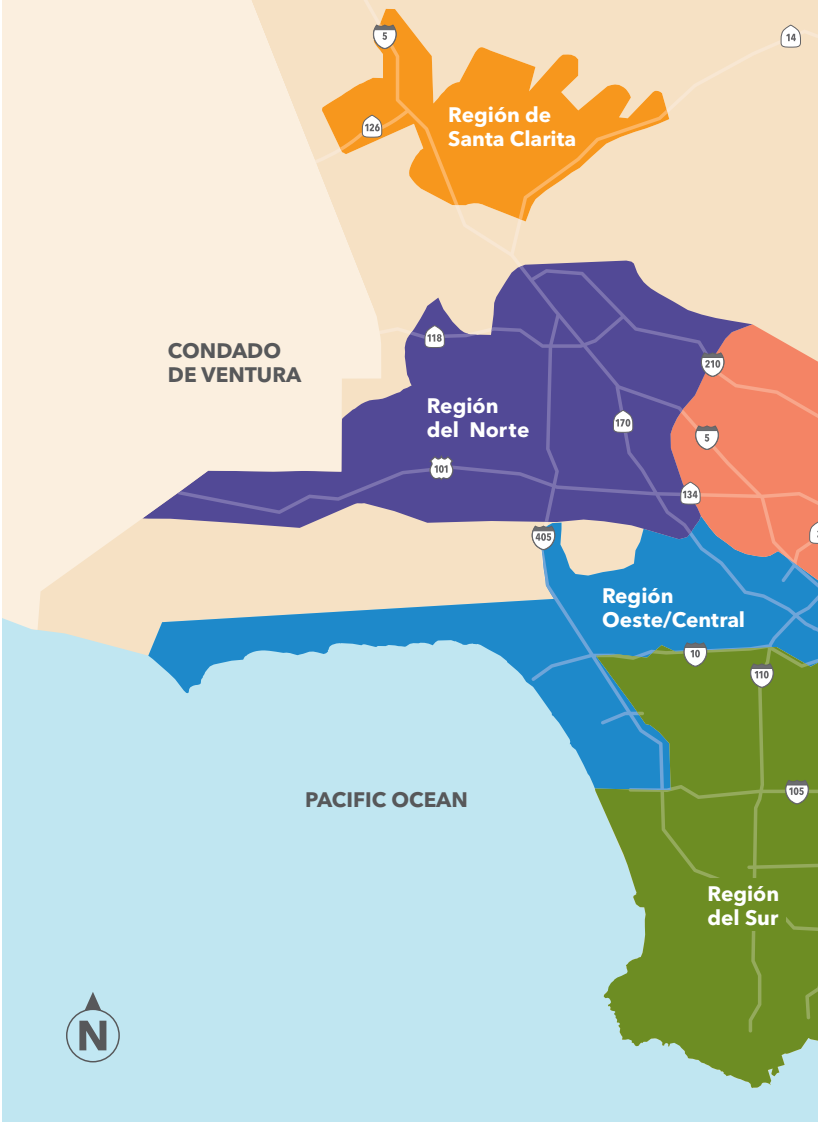


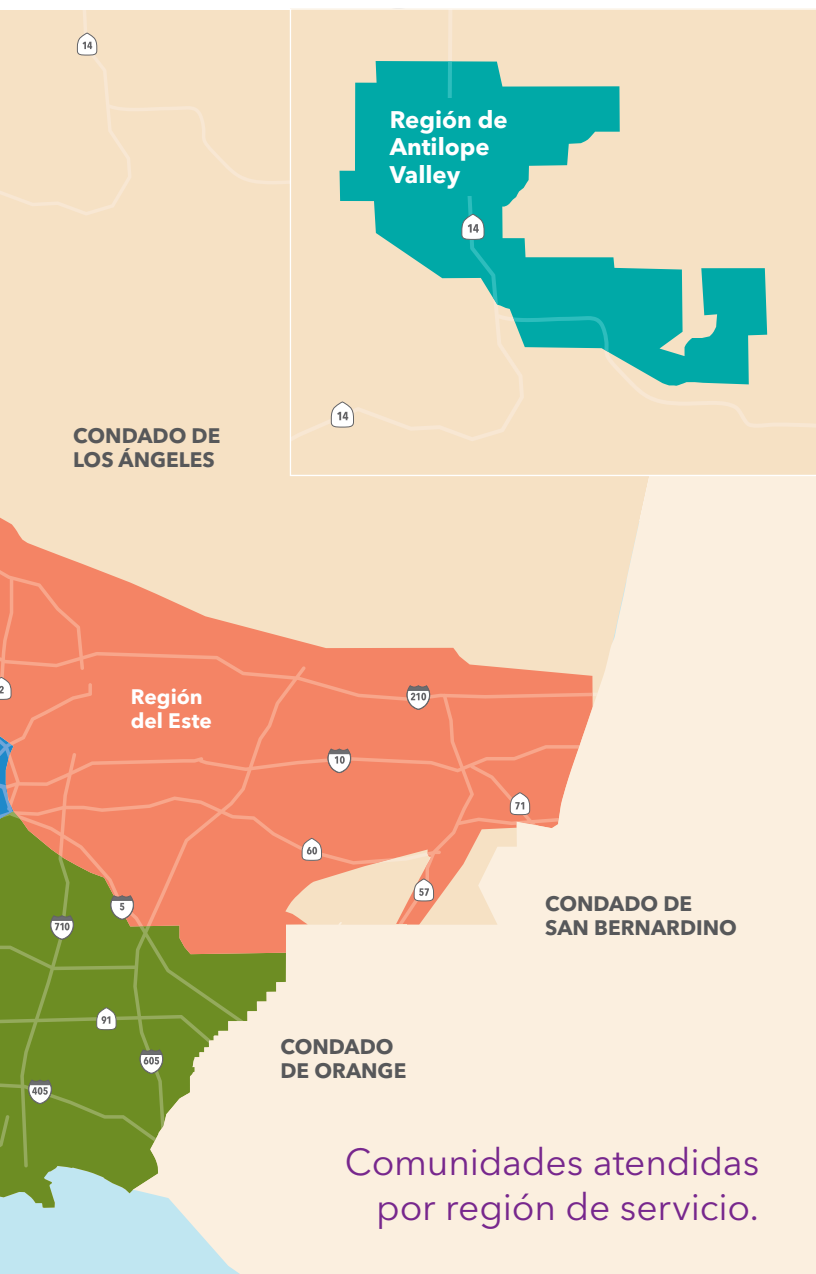
Región de Servicio

- > Región del Este
- > Región Oeste/Central
- > Región del Sur
- > Región del Norte
- > Región de Santa Clarita
- > Región de Antelope Valley



Región de Servicio





- 1 Llama al número de reservaciones:



1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280

Para personas que llaman fuera del Condado de Los Ángeles, por favor, por favor llama al: **213.488.1748**.

- 2 Luego presiona el número de la región que deseas.
- 3 Por favor, toma en cuenta que Access puede servir solo partes de las ciudades o vecindarios marcados con una estrella (*).

Región del Este (presiona 1)

Alhambra	Claremont
Altadena	Commerce
Atwater Village	Covina
Arcadia	Cypress Park
Avocado Heights	Diamond Bar
Arcadia	Duarte
Baldwin Park	Eagle Rock
Bassett	East Los Angeles
Boyle Heights	El Monte
*Brea	El Sereno
*Burbank	Glassell Park
Charter Oaks	*Glendale
City Terrace	Glendora

*Hacienda Heights	Rosemead
Highland Park	Rowland Heights
Industry	San Dimas
Irwindale	San Gabriel
La Cañada/	San Marino
Flintridge	*Sierra Madre
La Crescenta	South El Monte
*La Habra	South Pasadena
La Puente	South San
La Verne	Jose Hills
Lincoln Heights	*Sunland
Los Nietos	Temple City
Monrovia	*Tujunga
*Montclair	Valinda
Montebello	Walnut
Monterey Park	West Covina
Montrose	La Puente
Pasadena	Village West
Phillips Ranch	Whittier
Pico Rivera	Los Nietos
Pomona	*Whittier

Región Oeste/Central (presiona 2)

Bel Air	Cheviot Hills
Beverly Hills	Chinatown
Brentwood	Country Club Park
Century City	Echo Park

Fox Hills
Hancock Park
Holmby Hills
Hollywood
Koreatown
Los Angeles
Los Feliz
Malibu
Mar Vista
Marina Del Rey
Mid City
Mid Wilshire
Miracle Mile
Mt. Olympus

Pacific Palisades
Palms
Park La Brea
Playa Del Rey
Santa Monica
Sawtelle
Silver Lake
Topanga
UCLA
Venice
West Hollywood
Westchester
West Los Angeles
Westwood

Región del Sur (presiona 3)

Alondra Park
*Anaheim
Artesia
Athens
Bell
Bell Gardens
Bellflower
*Buena Park
Carson
Cerritos
Compton

Cudahy
Culver City
Del Aire
Downey
El Segundo
Florence
Graham
*Fullerton
Gardena
Harbor City
Hawaiian Gardens

Hawthorne	Paramount
Hermosa Beach	Rancho Dominguez
Huntington Park	Rancho
Inglewood	Palos Verdes
Ladera Heights	Redondo Beach
Lakewood	Rolling Hills Estates
*La Mirada	Rosewood
*La Palma	San Pedro
Lawndale	Santa Fe Springs
Lennox	*Seal Beach
Lomita	Signal Hill
Long Beach	South Gate
*Los Alamitos	Torrance
*Los Angeles	Vernon
Lynwood	Walnut Park (HP)
Manhattan Beach	Watts
Maywood	Westmont
Norwalk	Willowbrook
Palos Verdes Estates	Wilmington
Palms	Windsor Hills

Región del Norte (presiona 4)

*Agoura Hills	Encino
Arleta	Granada Hills
*Calabasas	*Hidden Hill
Canoga Park	*Mission Hills
*Chatsworth	*North Hills

*North Hollywood	*Sun Valley
*Northridge	*Sylmar
Pacoima	Tarzana
Panorama City	*Toluca Lake
Porter Ranch	*Topanga Canyon
Reseda	Universal City
*San Fernando	Van Nuys
*Shadow Hills	*West Hills
*Sherman Oaks	*Westlake Village
Studio City	*Winnetka
Sunland	Woodland Hills

Región de Santa Clarita (presiona 5)

Canyon Country	*Santa Clarita
*Castaic	*Saugus
*Del Valle Lang	*Stevenson Ranch
*Mint Canyon	*Sulphur Springs
*Newhall	*Val Verde
Pico	*Valencia
Pinetree	

Región de Antelope Valley (presiona 6)

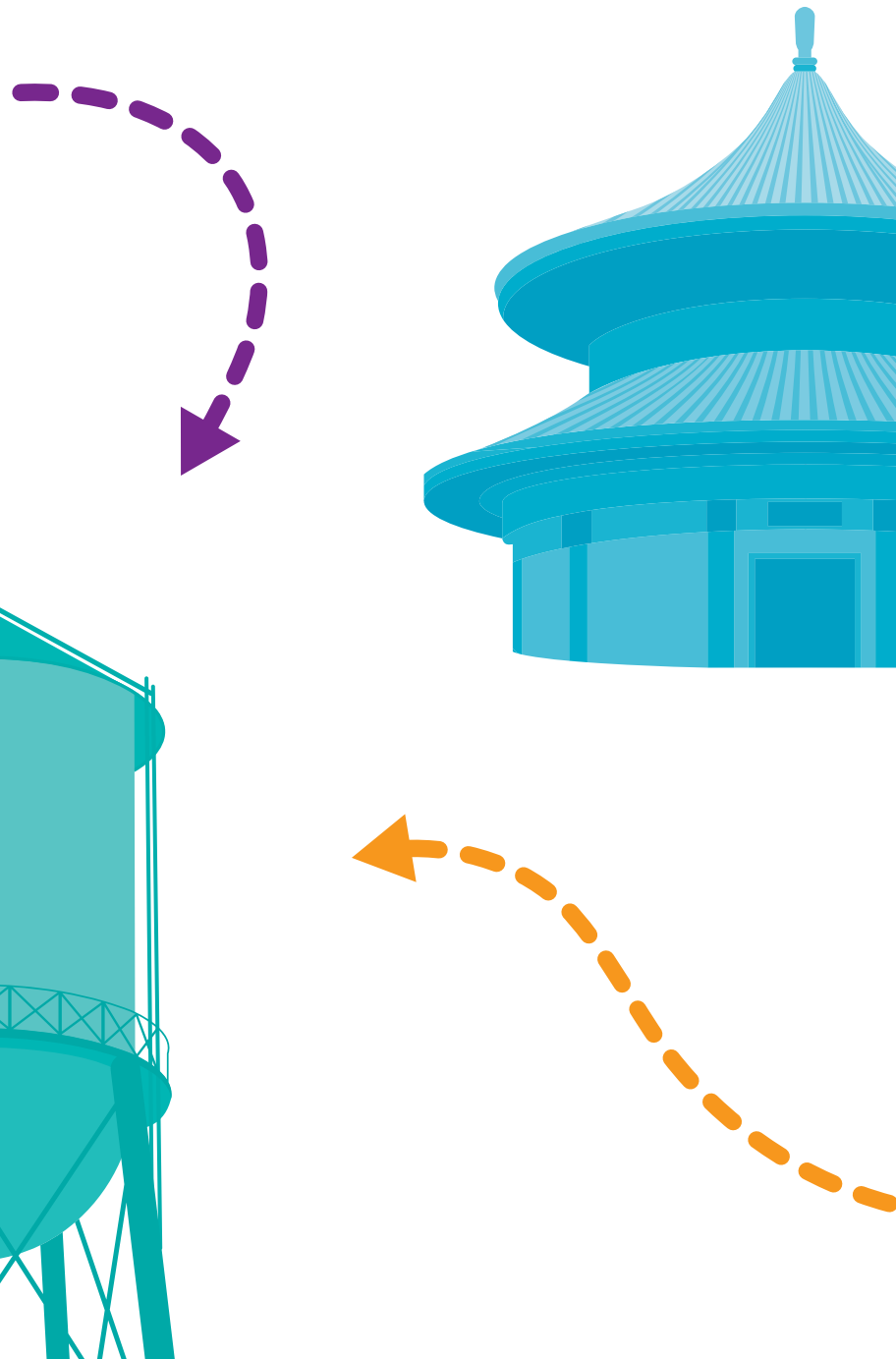
*Acton	*Leona Valley
*Agua Dulce	*Littlerock
*Lake Elizabeth	*Palmdale
*Lake Los Angeles	*Pear Blossom
*Lancaster	*Quartz Hill



117000

access

CA EXEMPT
1534043



Access Services

PO Box 5728

El Monte, CA 91734

accessla.org

Políticas vigentes a partir
del 1 de enero de 2019

