



## **Hướng dẫn Dịch vụ vận chuyển Người khuyết tật San Francisco**

**Truy cập SF, Chương trình Taxi cho người khuyết tật SF, và Các  
dịch vụ khác**

# Hướng dẫn Dịch vụ vận chuyển Người khuyết tật San Francisco tháng 2 năm 2024

Hướng dẫn này có sẵn ở các định dạng có thể truy cập.

Vui lòng liên lạc với SF Paratransit theo số 415.351.7000, TTY

**415.351.7000: Hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí// 免費語言協助 /Ayuda gratis con el idioma/Бесплатная помощь переводчиков/Trợ giúp Thông dịch Miễn phí/ Assistance linguistique gratuite/無料の言語支援/ 무료 언어 지원/Libreng tulong para sa wikang Filipino**

## Cơ quan quản lý vận tải cho người khuyết tật SF

Số điện thoại chính /di động của trung tâm quản lý.....	415.351.7000
Số điện thoại ứng dụng và Dịch vụ khách hàng.....	415.351.7050
Tài chính: Mua hàng và Thẻ Debit bị mất hoặc bị đánh cắp .....	415.351.7051
Dịch vụ khách hàng: Câu hỏi, lời khen ngợi và Khiếu nại .....	415.351.7052
Dịch vụ Thẻ Debit Taxi (tự động) .....	877.738.2941
Đường dây nóng Taxi (để xác nhận nhà cung cấp taxi đã đăng ký) .....	415.351.7090
<b>Truy cập SF.....</b>	<b>415.285.6945</b>
Đặt chỗ .....	Lựa chọn 2
Chuyến đi của tôi đâu?/ Mất và tìm được .....	Lựa chọn 3

## Những dịch vụ vận chuyển khác

Thông tin Vận chuyển Vùng .....	511
Dịch vụ dành cho người khuyết tật Muni .....	415.646.2260
Thẻ giảm giá của Muni Regional Transit Connection (RTC) .....	415.646.2224
Trung tâm Dịch vụ Khách hàng SFMTA/Thẻ Clipper Cao cấp .....	415.646.2500

hoặc quay số 311 ở San Francisco

## Truy cập trực tuyến

Trang web: [SFMTA.com/Paratransit](http://SFMTA.com/Paratransit)

Email: [Paratransit@SFMTA.com](mailto:Paratransit@SFMTA.com)

## Mục lục

Giới thiệu về SF Paratransit .....	5
Chào mừng đến SF Paratransit .....	5
Giờ phục vụ và khu vực dịch vụ của SF Paratransit .....	6
Trung tâm quản lý di động SFMTA .....	9
Dịch vụ chuyên chở du khách khuyết tật đến .....	10
Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF .....	13
Đủ điều kiện.....	13
Điền và nộp đơn đăng ký.....	13
Bằng chứng đủ điều kiện của SF Paratransit .....	17
Du lịch ngoài San Francisco.....	18
Chương trình vận chuyển cho người khuyết tật SF Access .....	21
Sử dụng quyền truy cập SF .....	21
Lên lịch chuyến đi .....	23
Đăng ký chuyến đi .....	28
Quy tắc và chính sách truy cập SF .....	29
Chương trình Taxi cho người khuyết tật SF .....	39
Sử dụng Taxi SF Paratransit.....	39
Thẻ Debit Taxi cho người khuyết tật SF.....	39
Thẻ Debit bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hư hỏng .....	44
Lên lịch cho quý vị chuyến đi bằng taxi SF Paratransit .....	45
Nhận và trả tiền khi đi taxi. ....	47
Các dịch vụ khác dành cho người lớn tuổi và người khuyết tật .....	51
Dịch vụ nhóm xe .....	51
Dịch vụ mua sắm .....	52
Xe Van Gogh .....	56
Thẻ chuyển đi chủ yếu.....	59
Những chính sách, quy tắc và trách nhiệm.....	61
Quy tắc và chính sách .....	61
Trách nhiệm.....	64
Đình chỉ dịch vụ .....	66
Quy định trợ giúp .....	67
Các lựa chọn vận chuyển khác dành cho người dùng dịch vụ SF Paratransit.....	67
Hướng dẫn chuẩn bị khẩn cấp.....	70
Thêm thông tin.....	71
Chính sách sửa đổi .....	71

# Về chúng tôi - SF PARATRANSIT



## Về chúng tôi - SF PARATRANSIT

### Về chúng tôi - SF PARATRANSIT

#### Chào mừng đến với SF Paratransit

- San Francisco Paratransit (SF Paratransit) là một chương trình xe Van và taxi dành cho những người không thể tự mình sử dụng hoặc tiếp cận phương tiện giao thông công cộng trong một số hoặc toàn bộ thời gian do tình trạng khuyết tật hoặc tình trạng sức khỏe suy yếu.
- Từ năm 1990, Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) đã yêu cầu tất cả các cơ quan vận tải công cộng cung cấp dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật đủ điều kiện.
- Cơ quan Vận tải Thành phố San Francisco (SFMTA) đã cung cấp dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật từ năm 1978. SFMTA hợp tác với một nhà thầu để quản lý và cung cấp dịch vụ. Nhà thầu cung cấp một số dịch vụ xe van và ký hợp đồng với các công ty taxi và các nhà cung cấp xe Van khác để cung cấp các dịch vụ bổ sung.

---

**SSF Paratransit cung cấp cả dịch vụ theo yêu cầu của ADA và các dịch vụ bổ sung để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của hành khách đủ điều kiện. Để sử dụng bất kỳ dịch vụ SF Paratransit nào, các cá nhân phải điền đơn xin chứng nhận (xem trang 13 để biết thông tin về cách nộp đơn).**

---

#### Chúng tôi cung cấp hai dịch vụ chính

##### Truy cập SF

**Dịch vụ xe van tuân thủ ADA được lên lịch trước, cung cấp dịch vụ vận chuyển tận nơi cho những hành khách đủ điều kiện ADA.** SF Access là dịch vụ đi chung xe. Việc đặt chỗ được thực hiện từ một đến bảy ngày trước ngày đi.

##### Dịch vụ taxi vận chuyển người khuyết tật

**Dịch vụ taxi chạy trong ngày được cung cấp cho những hành khách đủ điều kiện ADA.** Đây không phải là dịch vụ ADA, nhưng nhiều hành khách nhận thấy rằng dịch vụ này đáp ứng tốt hơn nhu cầu vận chuyển của họ.

## Về chúng tôi - SF PARATRANSIT

**Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ xe nhóm cho một số đại lý**

**Dịch vụ xe của nhóm Paratransit**

**Dịch vụ xe van giao hàng tận nơi theo lịch trình trước.** Dịch vụ được cung cấp cho các nhóm hành khách đủ điều kiện ADA tham gia các chương trình do các cơ quan tham gia tài trợ, chẳng hạn như Chăm sóc sức khỏe ban ngày dành cho người lớn, trung tâm người cao tuổi hoặc địa điểm lưu trú.

### **Giờ phục vụ và khu vực dịch vụ của SF Paratransit**

Dịch vụ SF Access và SF Paratransit Taxi được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, 365 ngày một năm. Dịch vụ được cung cấp trên khắp San Francisco, đến Đảo Treasure, đến Marin Headlands trong giờ phục vụ của Tuyến Muni 76X (chỉ dành cho SF Access) và đến phần cực bắc của Thành phố Daly ở Hạt San Mateo.

---

**Quý vị không chắc điểm đến của mình có nằm trong khu vực dịch vụ của SF Paratransit không? Xin gọi cho Phòng Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi 415.351.7052**

---

### **Văn phòng Vận chuyển Người khuyết tật SF**

#### **Vị trí**

**68 12th St. (giữa đường Market và Mission)** Ga tàu điện ngầm Muni gần nhất là Van Ness. Trạm BART gần nhất là Trung tâm hành chính. Văn phòng cũng được phục vụ bởi các tuyến xe buýt Muni gần đó (6, 7, 9/9L, 14/14L và 49) và xe điện F Market.

#### **Giờ làm việc**

**Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9:00 đến 16:45**

#### **Ngày nghỉ**

Văn phòng đóng cửa vào các ngày lễ liên bang và một ngày sau Lễ Tạ Ơn.

## Về chúng tôi - SF PARATRANSIT



Khu vực Dịch vụ Vận chuyển Người khuyết tật  
San Francisco



Để biết thêm thông tin, hãy truy cập [SFMTA.com/Maps](http://SFMTA.com/Maps)

## Về chúng tôi - SF PARATRANSIT

### Dịch vụ phục vụ

- Tại văn phòng SF Paratransit quý vị có thể:
- Nhận thông tin về Dịch vụ Vận tải Cho Người khuyết tật SF.
- Nhận và nộp đơn đăng ký dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật ADA.
- Mua vé đi xe dịch vụ SF Access.
- Nạp tiền vào Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị.
- Nộp đơn khiếu nại hoặc khen ngợi trực tiếp.
- Nhận thẻ ID có ảnh mới hoặc thay thế (cần phải hẹn trước).
- Cập nhật thông tin cá nhân (địa chỉ, điện thoại, v.v.).
- Báo cáo những thay đổi về tình trạng khuyết tật hoặc tình trạng liên quan đến sức khỏe của quý vị.
- Yêu cầu khách truy cập đủ điều kiện tham gia SF Access (nếu chứng nhận ADA của quý vị được cấp bởi cơ quan vận chuyển bên ngoài Khu vực Vịnh San Francisco).
- Tham gia hội thảo đào tạo du lịch (cần hẹn trước).





## Về chúng tôi - SF PARATRANSIT

### Trung tâm quản lý di động SFMTA

#### **Thêm nhiều dịch vụ cho người lớn tuổi và người khuyết tật.**

Trung tâm Quản lý Di chuyển nằm trong văn phòng SF Paratransit và là trung tâm giới thiệu và thông tin tổng hợp dành cho người lớn tuổi và người khuyết tật. Các dịch vụ của Trung tâm giúp bạn đưa ra quyết định sáng suốt về các lựa chọn du lịch của mình. Các dịch vụ bao gồm:

#### Hỗ trợ đăng ký

- **Muni miễn phí cho người cao tuổi và người khuyết tật**
- **Thẻ Clipper dành cho người cao tuổi**
- **Thẻ Lifeline**
- **Thẻ Clipper Giảm giá của Kết nối vận tải Khu vực (RTC)** dành cho người khuyết tật

#### Đăng ký chương trình

- **Mua sắm một vòng:** Xe đưa đón hoặc taxi giá rẻ thuận tiện giúp việc đi mua hàng tạp hóa trở nên dễ dàng hơn.
- **Thẻ chuyển đi thiết yếu (ETC):** Trợ cấp khoảng hai hoặc ba chuyến taxi khứ hồi mỗi tháng cho người lớn tuổi (người từ 65 tuổi trở lên) và người khuyết tật.
- **Van Gogh:** Xe đưa đón nhóm đến các chuyến đi chơi xã hội, hoạt động văn hóa và sự kiện công cộng.

#### Huấn luyện du lịch

- Huấn luyện du lịch Muni dành cho các cá nhân hoặc nhóm người lớn tuổi và người khuyết tật muốn cải thiện kỹ năng di chuyển hoặc tích lũy kinh nghiệm sử dụng hệ thống Muni.

Liên hệ với Trung tâm quản lý di chuyển SFMTA để biết thêm thông tin về bất kỳ dịch vụ nào trong số này và nếu có thêm bất kỳ câu hỏi nào về các lựa chọn vận chuyển cho người lớn tuổi và người khuyết tật.

415.351.7053

MobilityOptions@SFMTA.com

## Về chúng tôi - SF PARATRANSIT

### Dịch vụ chuyên chở du khách khuyết tật đến San Francisco

- Du khách nên gọi cho SF Paratransit theo số **415.351.7050** trước chuyến thăm San Francisco.
- Du khách có thể trình bày thông tin về việc sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật tại nơi họ cư trú. Những khách truy cập không có giấy tờ (ví dụ: vì không có chương trình ADA Paratransit nơi họ cư trú) có thể được yêu cầu mô tả việc họ không thể tiếp cận hệ thống xe buýt/xe lửa thông thường do tình trạng khuyết tật của họ và sẽ cần cung cấp thông tin cơ bản khác, bao gồm cả nơi họ cư trú.

Nếu quý vị là khách đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật và chưa gọi điện để thông báo trước cho SF Paratransit về chuyến thăm của quý vị - và quý vị cần dịch vụ vào ngày hôm sau - xin gọi SF Access theo số 415.285.6945 để đặt chỗ. Khi quý vị gọi, xin thông báo cho nhân viên đặt chỗ rằng quý vị là khách đến từ ngoài thành phố. Quý vị phải thông báo cho văn phòng SF Paratransit vào ngày làm việc tiếp theo để quý vị có thể tiếp tục sử dụng hệ thống trong chuyến đi của mình.

---

**Với tư cách là du khách đến từ ngoài vùng, đủ điều kiện sẽ có hiệu lực trong khoảng thời gian tối đa 21 ngày trong khoảng thời gian 12 tháng luân phiên. Nếu quý vị cần dịch vụ lâu hơn 21 ngày, quý vị sẽ cần phải nộp đơn Đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật ADA tại Vùng Vịnh.**

---



## Về chúng tôi - SF PARATRANSIT

### Cung cấp thông tin đầu vào và phản hồi về Dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF

Xin cho văn phòng SF Paratransit biết khi nào quý vị có phản hồi về trải nghiệm của mình khi sử dụng dịch vụ của chúng tôi.

Để gửi khiếu nại hoặc khen ngợi trực tiếp về bất kỳ mặt nào trong dịch vụ của chúng tôi, xin liên lạc với chúng tôi và cung cấp càng nhiều chi tiết càng tốt. Vui lòng cung cấp thông tin cần thiết về chuyến đi của quý vị như ngày, số xe, thời gian đón hoặc trả khách, tài xế và tên công ty taxi (hoặc số taxi). Quý vị càng cung cấp nhiều thông tin thì chúng tôi càng có thể điều tra khiếu nại của quý vị tốt hơn.

- **Liên lạc điện thoại:** 415.351.7052, TTY 415.351.3942
- **Liên lạc email:** Paratransit@SFMTA.com
- **Liên lạc thư từ:**  
SF Paratransit  
Customer Service Department  
68 12th Street, Suite 100  
San Francisco, CA 94103-1297

Đơn khiếu nại/khen đã trả bưu phí có sẵn ở sảnh văn phòng SF Paratransit và trên các phương tiện SF Access.

Chúng tôi sẽ theo dõi khiếu nại của quý vị và trả lời quý vị, thường trong vòng 14 ngày. Những lời khen ngợi, khiếu nại nặc danh cũng được chấp nhận nhưng sẽ không nhận được phản hồi bằng văn bản.

**Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF**



## Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF

### NỘP ĐƠN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN CỦA SF

#### Đủ điều kiện

- Đủ điều kiện ADA, quý vị không thể sử dụng xe buýt, xe lửa hoặc xe điện để tiếp cận trong một số hoặc toàn bộ thời gian mà không có sự trợ giúp của người khác do khuyết tật hoặc tình trạng sức khỏe khuyết tật.
- Quý vị đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật nếu bất kỳ danh mục nào sau đây áp dụng cho quý vị:
- Quý vị không thể tự mình lên, đi hoặc xuống xe buýt, xe lửa hoặc xe điện có thể sử dụng được trong một số hoặc mọi lúc.
- Hệ thống vận chuyển không thể truy cập được theo ADA.
- Quý vị có một tình trạng liên quan đến tình trạng suy yếu cụ thể khiến quý vị không thể di chuyển đến hoặc đi từ trạm xe buýt hoặc ga xe lửa trong một số hoặc mọi lúc.

#### Hoàn tất và nộp đơn xin gia nhập

Để nhận đơn gia nhập:

- **Xin gọi cho SF Paratransit** theo số 415.351.7050; hoặc TTY theo số 415.351.3942.
- **Nộp đơn** tại văn phòng SF Paratransit, 68 12th Street.
- **Tải đơn** từ [SFMTA.com/Paratransit](https://www.sfmta.com/Paratransit).

Nếu quý vị cần đơn đăng ký ở định dạng dễ tiếp cận hoặc ngôn ngữ khác — hoặc nếu quý vị cần sự giới thiệu của ai đó để giúp quý vị hoàn thành đơn đăng ký của mình — xin gọi 415.351.7050 hoặc truy cập [SFMTA.com/Paratransit](https://www.sfmta.com/Paratransit).

## Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF

Khi quý vị nhận được đơn đăng ký, xin điền vào và đảm bảo rằng nó rõ ràng và đầy đủ. Để đơn được coi là hoàn chỉnh, quý vị phải trả lời tất cả các câu hỏi và cung cấp tất cả các chữ ký được yêu cầu.

---

**Đơn đăng ký chưa đầy đủ nộp cho SF Paratransit sẽ được trả lại cho người nộp đơn.**

---

### Quy trình xét duyệt đơn đăng ký

Sau khi quý vị gửi đơn đăng ký hoàn chỉnh, chúng tôi sẽ xem xét thông tin quý vị cung cấp.

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ tiến hành đánh giá ở cấp độ hai. Đây có thể là một cuộc phỏng vấn trực tiếp, phỏng vấn qua điện thoại và/hoặc xác minh y tế chuyên nghiệp.

---

**Một cuộc phỏng vấn trực tiếp có thể bao gồm một bài kiểm tra chức năng để xác định khả năng thực hiện chuyến đi bằng phương tiện công cộng của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể đi bộ đến trạm xe buýt không? Quý vị có thể xác định độc lập xe buýt của mình không?**

---

Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể không cần thêm thông tin nào để đánh giá.

Nếu quý vị cần phương tiện di chuyển đến cuộc hẹn chứng nhận, phương tiện vận chuyển có thể được cung cấp miễn phí cho quý vị.

Đơn đăng ký được điền đầy đủ và đúng cách sẽ được xử lý trong vòng 21 ngày. Nếu được yêu cầu, quý vị sẽ phải sẵn sàng tham gia đánh giá cấp độ hai và chuyên gia y tế của quý vị phải gửi lại biểu mẫu xác minh y tế trong vòng bảy ngày kể từ ngày nhận.

Nếu việc xác định khả năng hội đủ điều kiện của quý vị mất hơn 21 ngày, quý vị sẽ có quyền được coi là đủ điều kiện. Điều này cho phép quý vị sử dụng các dịch vụ của SF Paratransit cho đến khi chúng tôi đưa ra quyết định cuối cùng. Quý vị không có quyền

đủ điều kiện giả định nếu, do sự chậm trễ hoặc không thực hiện từ phía quý vị hoặc chuyên gia y tế của quý vị, chúng tôi không thể hoàn tất quá trình xử lý đơn của quý vị.

## Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF

### Xác định tình đủ điều kiện

Sau khi quý vị được xác định là đủ điều kiện, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư đủ điều kiện trong đó nêu chi tiết mức độ đủ điều kiện mà quý vị được đề nghị.

- **Đủ điều kiện hoàn toàn:** Nếu quý vị được xác định là đủ điều kiện hoàn toàn, quý vị có thể thực hiện tất cả các chuyến đi của mình bằng phương tiện vận chuyển cho người khuyết tật.
- **Khả năng hội đủ điều kiện có điều kiện:** Nếu quý vị được xác định là đủ điều kiện có điều kiện, quý vị có thể sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật cho một số chuyến đi nhất định. Mọi hạn chế đối với việc sử dụng có điều kiện sẽ được ghi chú trong thư xác nhận đủ điều kiện và sẽ là một phần trong hồ sơ của quý vị.

Nếu quý vị được cấp đủ điều kiện có điều kiện, nhân viên SF Paratransit có thể giúp quý vị xác định chuyến đi nào quý vị đủ điều kiện tham gia dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật và chuyến đi nào quý vị phải thực hiện trên các dịch vụ vận chuyển công cộng như Muni hoặc BART.

Khả năng hội đủ điều kiện có nghĩa là quý vị có thể sử dụng dịch vụ xe buýt và xe lửa cho một số chuyến đi của mình. Tuy nhiên, do tình trạng khuyết tật của quý vị, quý vị không thể sử dụng dịch vụ vận chuyển công cộng cho các chuyến đi khác. Một số ví dụ bao gồm:

- Một điểm đến cụ thể có thể yêu cầu phải leo lên một ngọn đồi dốc từ trạm xe buýt, nhưng tình trạng khuyết tật có thể khiến một cá nhân không thể leo lên ngọn đồi đó. Người này sẽ đủ điều kiện được vận chuyển cho người khuyết tật tới điểm đến này.
- Một số người có thể sử dụng dịch vụ vận chuyển công cộng đến các cuộc hẹn lọc thận nhưng cần phải sử dụng phương tiện vận chuyển dành cho người khuyết tật để trở về nhà do sức khỏe yếu sau điều trị.

---

**Quy tắc cần nhớ nếu quý vị được xác định là đủ điều kiện có điều kiện: Nếu tôi có thể thực hiện chuyến đi bằng phương tiện công cộng thì tôi phải thực hiện chuyến đi bằng phương tiện công cộng.**

---

Nếu quý vị được coi là không đủ điều kiện, thư từ chối của quý vị sẽ cung cấp (các) lý do.

## Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF

### Hết hạn đủ điều kiện vận chuyển cho người khuyết tật

Điều kiện thường có giá trị trong năm năm.

- Trong một số trường hợp, khả năng hội đủ điều kiện có thể dựa trên tình trạng tạm thời, chẳng hạn như gãy xương hông và do đó bị giới hạn trong thời gian ngắn hơn.
- Thời hạn hội đủ điều kiện của quý vị sẽ được liệt kê trong đơn mà quý vị nhận được.
- Trước khi hết khả năng hội đủ điều kiện, quý vị phải nộp đơn lại nếu muốn tiếp tục sử dụng SF Paratransit.

Quý vị phải thông báo cho chúng tôi nếu tình trạng khuyết tật hoặc tình trạng liên quan đến sức khỏe của quý vị thay đổi. Nếu tình trạng của quý vị được cải thiện đến mức ảnh hưởng đến tình trạng đủ điều kiện của quý vị và quý vị chưa thông báo cho chúng tôi, chúng tôi có thể đình chỉ hoặc thu hồi khả năng đủ điều kiện của quý vị cho đến khi quý vị nộp đơn lại hoặc đến văn phòng của chúng tôi để đánh giá lại. Nếu khả năng hội đủ điều kiện của quý vị bị thu hồi, quý vị có quyền kháng cáo.

### Tùy chọn khiếu nại việc từ chối đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF

Nếu quý vị bị từ chối, chúng tôi sẽ tự động cung cấp cho quý vị mẫu yêu cầu khiếu nại. Quý vị cũng có thể kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khả năng hội đủ điều kiện có điều kiện hoặc tạm thời của chúng tôi. Mẫu yêu cầu kháng cáo phải được điền và gửi lại trong vòng 60 ngày kể từ ngày chúng tôi xác định tính đủ điều kiện.

Một hội đồng độc lập không liên quan đến quyết định về khả năng hội đủ điều kiện của quý vị sẽ xét xử khiếu nại của quý vị. Hội đồng thường bao gồm chuyên gia y tế/nhân viên xã hội, thành viên cộng đồng bị khuyết tật và chuyên gia vận chuyển, tất cả đều được đào tạo về quy trình điều trần kháng cáo. Nhân viên của SF Paratransit sẽ tham dự buổi điều trần để giải thích cách họ đi đến kết luận từ chối khả năng đủ điều kiện và quý vị sẽ có thời gian để giải thích lý do tại sao quý vị tin rằng mình đủ điều kiện.

---

**Khi chúng tôi nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về thời gian và địa điểm của phiên điều trần.**

**Quý vị được khuyến khích tham dự phiên điều trần kháng cáo, nhưng quý vị không cần phải tham dự. Nếu quý vị tham dự, quý vị có thể mang theo một người đại diện để hỗ trợ trình bày khiếu nại của quý vị. Phiên điều trần kháng cáo là không chính thức và không phải là một thủ tục pháp lý.**

---



## **Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF**

Nếu cần thiết, một thông dịch viên ngôn ngữ (bao gồm cả Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ) sẽ được cung cấp thông báo trước cho quý vị. Quý vị sẽ không bị tính phí cho dịch vụ này. Quý vị cũng có thể yêu cầu vận chuyển miễn phí đến và đi từ phiên điều trần.

### **Bảo mật**

Chỉ những thông tin cần thiết để cung cấp dịch vụ vận chuyển đầy đủ mới được chia sẻ với các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển. Nếu quý vị kháng nghị quyết định về tình đủ điều kiện, thông tin cá nhân của quý vị có thể được chia sẻ với hội đồng kháng nghị để quý vị có thể được điều trần đầy đủ và công bằng. Hội đồng kháng nghị cũng phải tôn trọng quyền được bảo mật của quý vị.

### **Bằng chứng về tình đủ điều kiện của SF Paratransit**

Mọi người được xác định là đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật sẽ được cấp thư chứng nhận, đây là bằng chứng về khả năng hội đủ điều kiện của quý vị.

- **Đối với dịch vụ taxi SF Paratransit**, quý vị sẽ được cấp Thẻ Debit Taxi Paratransit SF, đây là thẻ căn cước có ảnh mà quý vị sẽ sử dụng để thanh toán tiền taxi. Đây là bằng chứng bổ sung về khả năng hội đủ điều kiện của ADA đối với SF Paratransit.
- **Để truy cập SF**, một thẻ ID có ảnh tùy chọn sẽ được cấp theo yêu cầu. Thẻ ID có ngày hết hạn và cho biết quý vị đủ điều kiện hay có điều kiện. Thẻ này không thể sử dụng cho dịch vụ taxi SF Paratransit.

Quý vị sẽ cần Thẻ Debit Taxi Paratransit SF để sử dụng dịch vụ taxi paratransit (xem trang 39). Quý vị cũng có thể cần xuất trình thẻ căn cước hoặc thư chứng nhận khi đi đến các vùng khác để làm bằng chứng về việc đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật ADA.

## Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF

### Du lịch ngoài San Francisco

Sau khi được chứng nhận đủ điều kiện sử dụng SF Paratransit, quý vị cũng có thể sử dụng các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật ADA ở những nơi khác trong Vùng Vịnh và trên khắp Hoa Kỳ.

### Sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật đến các quận lân cận

Dịch vụ trực tiếp có sẵn giữa San Francisco và East Bay cũng như đến Marin. Cần phải chuyển đến Quận San Mateo để sử dụng các dịch vụ bên ngoài khu vực dịch vụ của SF Paratransit. Vui lòng liên lạc các chương trình sau để đặt chỗ, thể lệ chương trình và giá vé:

- **Hạt Alameda | Vận chuyển người khuyết tật Vịnh Đông**  
510.287.5000
- **Hạt Marin | Vận tải dành cho người khuyết tật Marin Access**  
415.454.0902
- **Hạt San Mateo | Redi-Wheels/RediCoast**  
Quản trị: 650.508.6241  
Đặt chỗ Redi-Wheels: 650.482.9360  
Đặt chỗ RediCoast: 650.560.0360
- **Hạt Santa Clara | TRUY CẬP VTA**  
Quản trị: 408.321.2381  
Đặt chỗ: 408.321.2380

---

**Để biết thông tin về các dịch vụ vận chuyển vùng, xin gọi 511 số điện thoại miễn phí hoặc truy cập trang web [www.511.org](http://www.511.org).**

---

SF Paratransit không phục vụ bất kỳ sân bay nào trong vùng. Đối với dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật đến sân bay, xin liên lạc với cơ quan thích hợp: Redi-Wheels paratransit phục vụ Sân bay Quốc tế San Francisco; East Bay Paratransit phục vụ Sân bay Oakland và VTA ACCESS phục vụ Sân bay Quốc tế Mineta San Jose.

## Đăng ký sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của SF

### Sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật bên ngoài vùng

Với tư cách là người sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật được ADA chứng nhận, quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật ở các thành phố và tiểu bang khác trong tối đa 21 ngày (có thể cần phải có chứng nhận ADA tại địa phương sau 21 ngày). Trước khi đặt chuyến đi, chúng tôi khuyên quý vị nên thông báo cho Bộ phận pháp lý của chúng tôi nơi quý vị sẽ đi và thời gian đi để chúng tôi có thể gửi thông tin của quý vị đến cơ quan thích hợp. Chúng tôi cũng khuyên quý vị nên liên lạc với đại lý vận chuyển ở thành phố nơi quý vị sắp đến để biết thêm thông tin. Họ sẽ giải thích cách sắp xếp, giá vé, thời gian hoạt động và lịch trình.



**CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF**



## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

### CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANS TIẾP CẬN SF

#### Sử dụng quyền truy cập SF

- SF Access cung cấp dịch vụ xe chung tận nhà cho những người không thể tự mình sử dụng xe buýt, xe lửa và xe điện dành cho người khuyết tật của Muni trong một số hoặc toàn bộ thời gian vì tình trạng khuyết tật của mình.
- Các dịch vụ này được thiết kế để đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) năm 1990.

#### Giá vé

Dịch vụ SF Access hành khách tốn phí là \$2,50 cho mỗi chuyến đi một chiều (có thể thay đổi). Tất cả hành khách phải thanh toán cho tài xế bằng tiền mặt (chỉ thay đổi chính xác), bằng một vé đi xe duy nhất hoặc thông qua ứng dụng MuniMobile. Tất cả giá vé SF Access phải được thanh toán khi lên xe. Truy cập [SFMTA.com/Paratransit](http://SFMTA.com/Paratransit) để biết thông tin cập nhật về giá vé.

#### Mua vé đi xe SF Access

Quý vị có thể mua số lượng vé giấy đi một lượt SF Access không giới hạn với giá \$2,50 mỗi vé (có thể thay đổi) từ văn phòng SF Paratransit. Vé giấy không thời hạn.

- Việc thanh toán trực tiếp cho vé có thể được thực hiện bằng thẻ tín dụng, tiền mặt, séc hoặc phiếu chuyển tiền.
- Thanh toán được chấp nhận qua điện thoại theo số 415.351.7051 bằng thẻ tín dụng của quý vị.
- Gửi séc hoặc lệnh chuyển tiền (phải trả cho SF Paratransit) hoặc đã hoàn thành phiếu thanh toán thẻ đến văn phòng SF Paratransit.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

Viết số ID hành khách của quý vị trên séc của quý vị. Dành đủ thời gian để khoản thanh toán của quý vị được nhận và xử lý, cũng như thời gian để Dịch vụ Bưu chính giao vé. SF Paratransit không chịu trách nhiệm về việc mất mát hoặc chậm trễ thông tin được gửi qua đường bưu điện.

- Quý vị có thể mua vé một lượt bằng ứng dụng MuniMobile trên điện thoại thông minh. Để tải xuống ứng dụng, xin tìm kiếm MuniMobile trong App Store hoặc trên Google Play. Khi quý vị nhấp vào Mua vé trên ứng dụng, xin chọn danh mục SF Access (Vận chuyển cho người khuyết tật). Xin liên lạc với Trung tâm quản lý di động theo số 415.351.7053 hoặc gửi email tới [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com) nếu quý vị có thắc mắc về việc sử dụng MuniMobile.

### Người phục vụ

Người phục vụ là người cung cấp sự hỗ trợ quý vị cần để hoàn thành chuyến đi mà quý vị yêu cầu hoặc tại điểm đến của quý vị. Thông thường, người phục vụ sẽ hỗ trợ người lái xe trong các hoạt động hàng ngày hoặc cung cấp hỗ trợ chuyên biệt mà người lái xe không thể cung cấp. Nếu quý vị được chứng nhận là cần người phục vụ, người phục vụ có thể đi cùng quý vị mà không phải trả thêm phí. Khi quý vị lên lịch cho chuyến đi, xin xác định xem người phục vụ của quý vị có đi cùng quý vị hay không. Một người phục vụ có thể đi cùng với một người quý vị đồng hành. Cả người phục vụ và người đi cùng phải bắt đầu và kết thúc chuyến đi của họ với chứng nhận của tài xế.

### Đồng hành

Với tư cách là hành khách được tài xế công nhận, quý vị có thể sắp xếp vào thời điểm lên lịch chuyến đi để mang theo một (1) người quý vị đồng hành hoặc khách đi cùng trong mỗi chuyến đi với giá \$2.50 mỗi chuyến (có thể thay đổi), cho mỗi người đi cùng.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

Giá vé cho người đi cùng có thể được thanh toán bằng tiền mặt, vé đi xe có sẵn tại văn phòng SF Paratransit hoặc qua ứng dụng MuniMobile. Nhiều hơn một người đồng hành trả tiền vé chỉ có thể được thêm vào chuyến đi của quý vị trên cơ sở có sẵn chỗ trống trong cùng một ngày. Quý vị phải gọi cho đại lý đặt chỗ vào ngày sử dụng dịch vụ để xác nhận còn chỗ và thêm một người đi cùng khác vào đặt chỗ của quý vị.

### Lên lịch chuyến đi

---

**Để đặt chuyến đi, người dùng đã đăng ký phải gọi điện hoặc đặt chuyến đi trực tuyến. 415.285.6945**  
**SFAccess.SFMTA.com**

---

#### Đặt chuyến đi qua điện thoại

Để đặt chỗ truy cập SF, xin gọi 415.285.6945

Quý vị phải đặt trước dịch vụ SF Access ít nhất một ngày trước khi quý vị cần đi xe hoặc trước tối đa bảy ngày. Việc đặt chỗ được chấp nhận bảy ngày một tuần từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Quý vị phải gọi muộn nhất là 6 giờ chiều vào đêm trước khi quý vị cần dịch vụ. Sau khi việc đặt chỗ của quý vị được xác nhận, đại lý đặt chỗ sẽ cung cấp cho quý vị số đặt chỗ.

Khi gọi điện để đặt xe, vui lòng chuẩn bị sẵn những thông tin sau:

- Số ID hành khách hoặc tên đầy đủ của quý vị.
- Địa chỉ nhà của quý vị.
- Địa chỉ đón, bao gồm số nhà, tên đường, tên tòa nhà (chẳng hạn như “Phòng khám Y tế Phương Tây” hoặc “Ngân hàng Bay”), số dãy phòng (nếu biết), Mã ZIP, mã vào cổng an ninh và số điện thoại.
- Thời gian đón hoặc thời gian đến nơi quý vị cần (nếu quý vị cần đến điểm đến trước một thời gian nhất định).
- Thời gian quay về mà quý vị yêu cầu, nếu quý vị định đi khứ hồi.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

- Địa chỉ trả khách, bao gồm số nhà, tên đường, số dãy nhà, Mã ZIP và số điện thoại tại điểm đến của quý vị (ví dụ: điện thoại di động hoặc số điện thoại văn phòng bác sĩ của quý vị).

Thông báo cho đại lý đặt chỗ nếu:

- Quý vị cần đến nơi vào một thời điểm nhất định (có thêm thời gian di chuyển để đi từ phương tiện đến điểm đến cuối cùng trước giờ hẹn).
- Quý vị đang lên lịch cho chuyến đi 'nhiều chặng'.
- Quý vị sẽ sử dụng xe lăn hoặc thiết bị di chuyển khác.
- Quý vị sẽ mang theo động vật.
- Quý vị sẽ có người phục vụ và/hoặc bất kỳ người quý vị đồng hành nào đi cùng.
- Quý vị muốn nhận cuộc gọi SF Access TripInfo (xem Đường dây SF Access TripInfo ở trang 35 để biết thêm thông tin).
- Có bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị cảm thấy người lái xe vận chuyển cho người khuyết tật cần phải cung cấp để giúp quý vị di chuyển một cách an toàn và kịp thời.

Khi quý vị gọi để đặt lịch đi xe, đại lý đặt chỗ có thể hỏi quý vị xem quý vị có thể đồng ý thời gian đón khác để đáp ứng yêu cầu đi xe của quý vị hay không. ADA cho phép chúng tôi thương lượng thời gian thay đổi đón quý vị, có thể lên đến một giờ trước hoặc sau thời gian đón khách mà quý vị yêu cầu. Tuy nhiên, nếu quý vị cho chúng tôi thời gian cố định, chúng tôi sẽ chỉ thương lượng tối đa một giờ trước thời gian đón cần thiết. Quý vị phải thực hiện tất cả các thay đổi về lịch trình với đại lý đặt chỗ. Vui lòng không yêu cầu tài xế thay đổi chuyến về, địa điểm hoặc thời gian.



## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

Nếu quý vị đang đi đến một cuộc hẹn, xin biết thời gian quý vị phải đến điểm đến và dành ít nhất mười lăm phút trước giờ hẹn để tránh bị chậm trễ bất ngờ và thời gian để di chuyển từ phương tiện Paratransit đến điểm đến cuối cùng của quý vị. Điều này cho phép SF Paratransit xác định thời gian đón thích hợp cho quý vị. Nếu quý vị sử dụng thuốc, chúng tôi khuyên quý vị nên mang theo bên mình phòng trường hợp chuyển đi của quý vị bị trì hoãn.

**Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng, xin luôn gọi 911. SF Paratransit không cung cấp dịch vụ cho các trường hợp nguy cấp đe dọa tính mạng.**

[Book trip trực tuyến: SF Access Online](#)

Để truy cập SF trực tuyến, xin truy cập [SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com).

Chuẩn bị sẵn sàng trước khi quý vị bắt đầu:

- Máy tính, điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng có truy cập internet.
- Số ID hành khách của quý vị.
- Ngày sinh của quý vị.
- Địa chỉ email hợp lệ.

Quý vị phải đăng ký nếu quý vị là người dùng mới:

1. Truy cập [SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com).
2. Nhấp vào Người dùng mới? Đăng ký dưới nút Đăng nhập.
3. Nhập số ID hành khách của SF Paratransit, địa chỉ email và ngày sinh của quý vị. Ngày sinh của quý vị phải khớp với ngày trong hồ sơ của SF Paratransit.
4. Nhấp vào Đăng ký.
5. Kiểm tra email từ SF Paratransit và nhấp vào liên kết trong email để xác nhận rằng tài khoản của quý vị đã được xác minh. Trình duyệt internet của quý vị sẽ mở một trang mới nơi quý vị sẽ được yêu cầu tạo mật khẩu.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

6. Chọn mật khẩu mà quý vị sẽ nhớ (và nhập lại mật khẩu đó một lần nữa để xác nhận). Sau đó nhấp vào Tạo mật khẩu và quý vị sẽ được đưa trở lại trang đăng nhập.
7. Bây giờ quý vị có thể đăng nhập. Nhập số ID hành khách và mật khẩu của quý vị rồi nhấp vào Đăng nhập.

Để đặt chuyến đi trực tuyến, xin nhấp vào **Book Trip** (Đặt chuyến đi) trên menu chính. Trên trang Book Trip (Đặt chuyến đi), quý vị phải nhập:

- Địa chỉ đón và trả khách. Quý vị có thể nhập địa chỉ, sau đó chọn vị trí chính xác từ danh sách những lựa chọn khác sẽ xuất hiện khi quý vị nhập. Hoặc quý vị có thể chọn địa chỉ bằng cách nhấp vào một vị trí trên bản đồ. Xác minh chi tiết vị trí chính xác trước khi tiếp tục. Nếu có thể, xin nhập số căn hộ (căn hộ, dãy phòng, v.v.) và số điện thoại để liên lạc với quý vị tốt nhất tại địa điểm đón hoặc trả khách (ví dụ: điện thoại di động hoặc số điện thoại văn phòng bác sĩ của quý vị).
- Cuộc gọi điện thoại tự động của Đường dây TriplInfo. Quý vị có thể chọn tham gia nhận cuộc gọi SF Access TriplInfo (xem Đường dây TriplInfo của SF Access ở trang 35 để biết thông tin).
- Ngày chuyến đi. Chọn ngày của chuyến đi của quý vị. Quý vị có thể lên lịch từ một đến bảy ngày trước chuyến đi.
- Loại chuyến đi. Quý vị có thể yêu cầu thời gian đón hoặc thời gian đến mong muốn (nếu quý vị cần đến điểm đến trước một thời gian nhất định).
- Thời gian chuyến đi. Chọn thời gian đón hoặc thời gian đến mong muốn của quý vị. Khi yêu cầu thời gian đến, xin cân nhắc bất kỳ thời gian bổ sung nào quý vị cần để xuống xe và tiếp tục đến điểm đến bên trong.

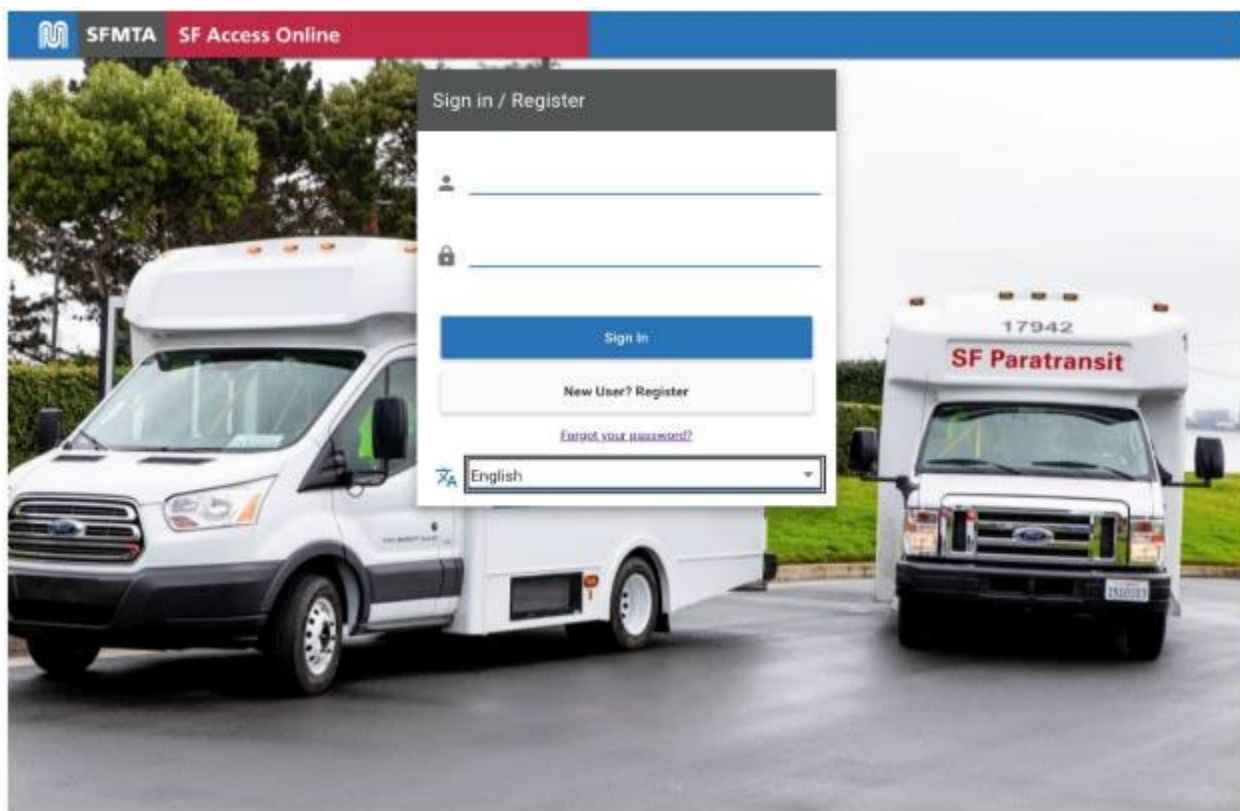
## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

- Những lựa chọn khác . Cho biết quý vị sẽ di chuyển bằng xe lăn, với động vật trợ giúp hay với bất kỳ thiết bị hỗ trợ di chuyển nào khác mà quý vị định mang theo.
- Có ai đi cùng quý vị không? Cho biết liệu quý vị có đi cùng người phục vụ và/hoặc người đi cùng hay không.

Nhấp vào **Book Trip** (Đặt chuyến đi) để chuyển sang trang tiếp theo nơi quý vị sẽ được yêu cầu xác nhận book trip của mình.

SF Access Online sẽ cung cấp cho quý vị thời gian book trip dựa trên thời gian yêu cầu quý vị đã nhập.

**Quý vị không thể đặt chuyến đi trong ngày bằng SF Access Online.** Yêu cầu chuyến đi trong ngày là bất kỳ yêu cầu nào được thực hiện sau 6 giờ chiều để đi vào ngày hôm sau hoặc yêu cầu vào ngày quý vị muốn đi. Để yêu cầu chuyến đi trong ngày, quý vị phải gọi đến văn phòng điều phối theo số 415.285.6945, tùy chọn 3. Để biết thêm thông tin về yêu cầu chuyến đi trong ngày và thay đổi chuyến đi, xem trang 34.



## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

Xem lại book trip được cung cấp để xác nhận rằng nó đáp ứng nhu cầu du lịch của quý vị. Để thực hiện thay đổi, xin nhấp vào [Chỉnh sửa chi tiết book trip](#) để quay lại màn hình trước đó hoặc nhấp vào [Lên lịch sớm hơn](#) hoặc [Lên lịch muộn hơn](#) để tìm kiếm các thời gian trống khác.

Nếu mọi thứ đều ổn, xin nhấp vào [Xác nhận đặt chỗ](#). \* book trip của quý vị sẽ được đặt trước. Sau đó, quý vị sẽ được cung cấp các tùy chọn để đặt chuyến khứ hồi, đặt chuyến đi khác, xem chi tiết về book trip này hoặc xem tất cả các book trip đã lên lịch của quý vị.

---

**ADA cho phép chúng tôi cung cấp thời gian đón khách trong vòng một giờ trước hoặc sau thời gian lấy hàng mà quý vị yêu cầu. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu thời gian đến, SF Access Online sẽ ước tính thời gian muộn nhất mà chúng tôi có thể đón quý vị để đến điểm đến đúng giờ và chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thời gian đón không sớm hơn một giờ trước thời gian đó.**

---

### Đăng ký chuyến đi

Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ đăng ký nếu quý vị đi đến và đi từ cùng một địa điểm vào (các) ngày trong tuần, vào cùng thời điểm, ít nhất một lần mỗi tuần và quý vị dự định thực hiện việc đó trong ít nhất một tháng. Sau khi đã lên lịch đăng ký dịch vụ, quý vị chỉ cần gọi điện khi muốn hủy chuyến đi trong (các) ngày cụ thể.

- Các yêu cầu mới về dịch vụ đăng ký không được đảm bảo.
- Dịch vụ đăng ký không có sẵn ở một số địa điểm đại lý đã được phục vụ bởi dịch vụ xe van nhóm.
- Dịch vụ đăng ký không được cung cấp vào các ngày lễ liên bang hoặc ngày sau Lễ Tạ ơn ngoại trừ các chuyến đi đến/từ các trung tâm lọc máu. Để thực hiện chuyến đi vào một trong những ngày lễ này, quý vị phải đặt chỗ thường xuyên trước từ một đến bảy ngày.

-----  
\*Trong một số trường hợp, SF Access Online có thể không tìm được chuyến xe trong thời gian quý vị yêu cầu. Nếu điều này xảy ra, nút [Xác nhận đặt chỗ](#) sẽ không khả dụng và quý vị không thể đặt chuyến đi này trực tuyến. Trang web sẽ hướng dẫn quý vị gọi tới Bộ phận Đặt chỗ SF Access theo số 415.285.6945, Tùy chọn 2, để đặt chuyến đi qua điện thoại.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

Yêu cầu hoặc cập nhật đăng ký có thể được thực hiện bằng cách truy cập SF Access Online hoặc gọi Đặt chỗ theo số 415.285.6945. Yêu cầu của quý vị sẽ được xử lý trong vòng 21 ngày và nếu được chấp thuận, quý vị sẽ được thông báo về ngày bắt đầu đăng ký mới. Cho đến lúc đó, xin tiếp tục lên lịch các chuyến đi cá nhân của quý vị bằng SF Access Online hoặc bằng cách gọi tới số 415.285.6945.

---

**Nếu yêu cầu đăng ký của quý vị không thể được đáp ứng, xin đợi ít nhất bốn tuần trước khi gửi yêu cầu khác.**

---

### Chính sách và quy tắc truy cập ISF

#### Thủ tục đón và trả khách

- Dù quý vị gọi điện để đặt xe hay đặt vé trực tuyến, quý vị sẽ được thông báo về thời gian đón đã hứa (hoặc quý vị sẽ được gọi lại với thời gian đón đã hứa). Quý vị phải sẵn sàng lên xe trong khoảng thời gian 20 phút đón: từ năm phút trước thời gian đón đã hứa đến 15 phút sau thời gian đón đã hứa.
- Tài xế sẽ luôn cố gắng đến nơi trong khung giờ đón 20 phút. Một chuyến đi được coi là đúng giờ khi nó đến để chờ quý vị trong khoảng thời gian này. Một chuyến đi được coi là muộn nếu nó đến bên ngoài thời gian này.
- Để tránh tình trạng Vắng Mặt, quý vị phải xác nhận sự xuất hiện của tài xế và bắt đầu quá trình lên xe trong vòng năm (5) phút kể từ khi tài xế đến. Trong trường hợp tài xế đến sớm, quý vị không cần phải lên xe trước năm (5) phút trong thời hạn hai mươi phút (20).

---

**Tài xế sẽ không rời đi sau khi quý vị xác nhận và bắt đầu quá trình lên xe, ngay cả khi quý vị mất hơn năm phút, miễn là quá trình lên xe bắt đầu trong vòng năm phút kể từ khi tài xế đến.**

---

- Nếu người lái xe không nhìn thấy quý vị đến điểm đón được chỉ định, tài xế sẽ cố gắng xác định vị trí của quý vị bằng cách gõ cửa nhà quý vị, gọi cho quý vị qua hệ thống liên lạc nội bộ hoặc nhờ người điều phối gọi hoặc nhắn tin cho quý vị.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

- Nếu tài xế đã đến đúng giờ đón và không thấy quý vị trong vòng năm (5) phút sau khi đến, tài xế có thể được hướng dẫn đi đến chuyến đón theo lịch tiếp theo.
- Không có gì đảm bảo rằng tài xế có thể quay lại đón quý vị sau khi Vắng Mặt. Những người đi theo lịch trình sẽ được ưu tiên, mặc dù đại lý đặt chỗ sẽ nỗ lực để có tài xế quay lại cho quý vị.
- Mục đích của chúng tôi là không bao giờ để hành khách mà chúng tôi đã vận chuyển xa nhà mắc kẹt.
- Khi lên xe, xin chuẩn bị xuất trình giấy tờ tùy thân, thanh toán tiền vé và ký vào danh sách hành khách của tài xế nếu có thể. Nếu quý vị không thể ký tên, tài xế sẽ ghi rõ điều này trên mẫu đơn của họ.
- Người lái xe phải ở trong xe của mình. Tài xế không thể hộ tống quý vị qua sảnh tầng trệt của bất kỳ tòa nhà nào. Người lái xe không được phép vào khu nhà riêng.



## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

Xin nhớ :

- Quý vị không cần phải lên xe trước thời hạn 20 phút. Người lái xe phải đợi đến thời gian đón đã hứa trước khi ghi chú quý vị vào danh sách Vắng mặt và chuyển sang chuyến đón tiếp theo.
- Người lái xe đến trong khung giờ đón hoặc muộn hơn sẽ luôn đợi đủ năm phút. Quý vị sẽ không bị coi là Vắng Mặt nếu quý vị từ chối chuyển xe đến muộn hơn khung thời gian 20 phút.
- Nếu phương tiện vận chuyển cho người khuyết tật vẫn chưa đến ở giờ hẹn, hãy gọi số điện thoại 'Where's My Ride' (415.285.6945) để báo cáo việc đón muộn và được hỗ trợ thêm.
- Nếu chuyến đi của quý vị bị trễ hơn 30 phút, chúng tôi khuyến khích quý vị cũng nên gọi cho văn phòng SF Paratransit theo số 415.351.7052 để nộp đơn khiếu nại.

### Thời gian đi xe

Một chuyến đi trên SF Access sẽ mất khoảng thời gian tương đương với một chuyến đi trên Muni, bao gồm cả thời gian đi bộ đến và đi từ các điểm dừng phương tiện công cộng cũng như bất kỳ phương tiện trung chuyển nào. Ví dụ: nếu quý vị sống ở Outer Sunset District và định đến Tòa nhà Phà, chuyến đi sẽ mất khoảng 50 phút trên Muni. Chuyến đi tương tự trên SF Access cũng sẽ mất khoảng 50 phút. SF Access là dịch vụ đi chung xe, nghĩa là những người khác có thể đi cùng xe với quý vị và xe có thể dừng lại để những hành khách khác lên và xuống.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

### Hủy chuyến đi

Luôn hủy chuyến đi đã lên lịch ngay khi quý vị biết mình sẽ không cần chuyến đi đó. Quý vị có thể hủy chuyến đi của mình trực tuyến tại [SFAccess.SFMTA.com](https://SFAccess.SFMTA.com), bằng cách gọi điện tới Bộ phận đặt chỗ để hủy trước hoặc gọi tới 'Chuyến đi của tôi ở đâu' để hủy vào ngày đi. Nếu quý vị không hủy hoặc nếu quý vị hủy ít hơn hai giờ trước chuyến đi theo lịch trình, quý vị có thể bị đánh giá là Vắng mặt. Nếu quý vị phải chịu quá nhiều lần Vắng mặt hoặc hủy chuyến đã được xác minh, dịch vụ của quý vị có thể bị tạm dừng.

### Hủy chuyến đi quá nhiều

Đừng lên lịch đi xe chỉ để dành chỗ trên xe để có thể sử dụng rồi sau đó hủy chuyến đi. Việc hủy chuyến quá nhiều được xác định khi người lái xe thiết lập thói quen hủy chuyến định kỳ hoặc thường xuyên trong một khoảng thời gian. Việc hủy quá nhiều sẽ bị cảnh báo và nếu quý vị tiếp tục, có thể dẫn đến việc tạm dừng dịch vụ. Người đi xe sẽ được cảnh báo trước khi tạm dừng dịch vụ.

### Vắng mặt

- Việc vắng mặt xảy ra nếu phương tiện đến địa điểm xuất phát được chỉ định trong khoảng thời gian đón và người lái được xác nhận việc:
- Không bắt đầu lên xe trong năm phút sau khi xe đến (và tài xế đã thông báo có mặt ở cửa).
- Từ chối chuyến đi (trừ khi do xe đến muộn hoặc không có sự hỗ trợ của tài xế).
- Hủy tại cửa.



## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

- Không có mặt tại địa điểm và thời gian đã hẹn sau khi tài xế thông báo có mặt ở cửa và đã đợi năm phút.
- Không sẵn sàng khởi hành vào thời gian đón đã hứa hoặc trì hoãn xe một cách vô lý quá thời gian chờ năm phút tiêu chuẩn.
- Không thanh toán tiền vé cho chuyến đi và không thể thực hiện chuyến đi do đã từng không thanh toán tiền vé.

---

**Các hình phạt Bỏ Chuyến và Hủy Chuyến Trễ sẽ không được áp dụng nếu tình huống y tế xảy ra khiến hành khách không thể lên xe hoặc nếu xác minh được rằng việc Bỏ Chuyến nằm ngoài tầm kiểm soát của hành khách.**

---

### Tạm dừng dịch vụ do vắng mặt và hủy muện

Vắng mặt và Hủy muện sẽ gây tổn kém và có thể khiến những hành khách khác không thể lên xe. Chúng làm phức tạp quá trình lập kế hoạch và gây bất tiện cho những hành khách khác.

Trong khoảng thời gian 30 ngày bất kỳ mà hành khách phải Hủy chuyến hoặc Hủy Trễ từ ba lần trở lên, hành khách có thể bị đình chỉ nếu các chuyến Bỏ Chuyến hoặc Hủy Trễ chiếm hơn 10% tổng số chuyến đi theo lịch trình của hành khách. Ví dụ: một hành khách có 30 chuyến đi theo lịch trình trở xuống và ba lần Vắng mặt/Hủy trễ không giải thích được trong khoảng thời gian 30 ngày có thể bị đình chỉ. Hành khách có 40 chuyến đi theo lịch trình trong khoảng thời gian 30 ngày và ba lần Vắng mặt/Hủy trễ không giải thích được sẽ không bị đình chỉ.

Các hình phạt sau đây có thể được áp dụng đối với trường hợp Vắng mặt hoặc Hủy trễ xảy ra trong khoảng thời gian 30 ngày:

- Vi phạm lần đầu: nhắc nhở bằng lời nói cho người lái xe.
- Vi phạm lần thứ hai: cảnh cáo bằng văn bản cho người lái xe.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

- Vi phạm thứ ba: đình chỉ dịch vụ.

Thời gian đình chỉ sẽ tăng dần:

- Đình chỉ lần đầu: bảy ngày.
- Đình chỉ lần 2: 14 ngày.
- Đình chỉ lần thứ ba: 21 ngày.
- Đình chỉ lần thứ tư và các lần tiếp theo 30 ngày.

Đối với tất cả các trường hợp đình chỉ được đề xuất, văn phòng SF Paratransit sẽ gửi cho hành khách một lá thư nêu rõ thời gian đình chỉ và lý do đình chỉ. Những hành khách kháng cáo đề xuất đình chỉ có thể tiếp tục đi xe trong khi chờ quyết định kháng cáo. Trong quá trình này, hành khách có thể phản đối tình hình của việc Bỏ Chuyển và Hủy Chuyển Trễ. Nếu kháng cáo bị từ chối, lệnh đình chỉ sẽ được áp dụng kể từ ngày kháng cáo bị từ chối, chờ thông báo cuối cùng cho tài xế.

Việc đình chỉ theo chính sách này áp dụng cho tất cả các dịch vụ SF Paratransit.

Sau khi hoàn tất việc đình chỉ, hành khách sẽ bắt đầu khoảng thời gian 30 ngày mới (tức là không Bỏ Chuyển hoặc Hủy Muộn).

### **Yêu cầu và thay đổi chuyến đi trong ngày**

Một số lượng giới hạn các chuyến đi trong ngày có thể được cung cấp để giúp đáp ứng các nhu cầu đột xuất, chẳng hạn như các chuyến đi y tế bất ngờ hoặc các chuyến đi sửa chữa thiết bị hỗ trợ di chuyển. Những yêu cầu như vậy không được đảm bảo: chúng được ưu tiên theo mục đích chuyến đi và khả năng đáp ứng yêu cầu của SF Access.

---

**Dịch vụ taxi là một lựa chọn tốt cho nhu cầu chuyến đi trong ngày nếu quý vị có Thẻ Debit Taxi SF Paratransit hợp lệ.**

---

Nếu quý vị gọi vào ngày sử dụng dịch vụ để thay đổi thời gian hoặc địa chỉ đón hoặc trả khách, thay đổi đó được coi là yêu cầu trong cùng ngày và sẽ tùy thuộc

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF



vào tình trạng sẵn có. Yêu cầu cùng ngày không thể được thực hiện trực tuyến.

Yêu cầu chuyển đi trong ngày là bất kỳ yêu cầu nào được thực hiện sau 6 giờ chiều để đi vào ngày hôm sau hoặc yêu cầu vào ngày quý vị muốn đi. Sau khi gửi yêu cầu trong cùng ngày, quý vị phải gọi đến công ty điều chỉnh theo số 415.285.6945, tùy chọn 3, hai giờ trước thời gian mong muốn đón để xác nhận xem SF Access có thể đáp ứng yêu cầu của quý vị và cung cấp dịch vụ hay không.

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

### Đường dây TripInfo truy cập SF

Đường dây TripInfo của SF Access cung cấp Lời nhắc chuyển đi qua điện thoại tự động một ngày trước chuyến đi theo lịch trình của quý vị và Cập nhật thông tin sắp đến (xe sắp xuất hiện) vào ngày dịch vụ. Khi đặt chỗ cho chuyến đi SF Access của quý vị qua điện thoại hoặc trực tuyến, chúng tôi sẽ hỏi xem quý vị có muốn nhận cuộc gọi Nhắc nhở chuyển đi vào buổi tối trước chuyến đi và cuộc gọi Cập nhật sắp đến nơi trong ngày đi của quý vị hay không.

Các cuộc gọi sẽ được thực hiện tới số điện thoại nhà mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi khi đăng ký với chúng tôi (trừ khi quý vị chỉ định một số khác). Nếu quý vị không thể nhắc máy, Đường dây TripInfo của SF Access sẽ để lại cho quý vị một tin nhắn thoại tự động.

Tất cả các cuộc gọi TripInfo của SF Access sẽ phát hai lần. Xin giữ đường dây điện thoại và tin nhắn sẽ lặp lại.

Để thay đổi thông tin TripInfo cho các chuyến đi hoặc đăng ký hiện có, xin gọi Đặt chỗ theo số 415.285.6945.

---

**Gọi nhắc nhở chuyển đi. Đường dây TripInfo của SF Access gọi cho quý vị từ 6:00 đến 9:00 tối trước chuyến đi để nhắc quý vị về chuyến đi đã lên lịch.**

**Cập nhật sắp đến. Đường dây TripInfo của SF Access sẽ gọi cho quý vị 10 phút trước thời gian đón theo lịch trình để thông báo cho quý vị biết xe có đến đúng giờ hay đến muộn hay không.**

---

### Chương trình hỗ trợ cầu thang

Hỗ trợ cầu thang là dịch vụ dành riêng cho những hành khách được ADA chứng nhận di chuyển trên SF Access bằng xe lăn không có động cơ và cần được hỗ trợ thêm khi lên hoặc xuống cầu thang bên ngoài. Với Stair-Assist, người lái xe và trợ lý sẽ giúp quý vị (trên xe lăn) lên xuống cầu thang khi quý vị tham gia chuyến đi SF Access. Dịch vụ chỉ được cung cấp tại nơi cư trú chính của quý vị và dự kiến sẽ chỉ mang tính tạm thời trong thời gian quý vị cư trú tại nhà ở không thể tiếp cận được. Các chuyến đi có Hỗ trợ bằng Cầu thang không bắt buộc theo ADA và do đó

## CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ PARATRANSIT TIẾP CẬN SF

có thể bị giới hạn, hạn chế hoặc kiểm soát bởi chương trình SF Paratransit.

Hỗ trợ cầu thang chỉ có thể được cung cấp nếu đáp ứng các điều kiện sau:

- Quý vị cùng với xe lăn không có động cơ không được vượt quá tổng trọng lượng 250 pound.
- Cầu thang có lối đi công cộng.
- Cầu thang không vượt quá cửa ra vào hoặc cổng khóa.
- Số bước ít hơn 24.
- Mỗi cầu thang không quá hai lượt (tối đa 180 pound mỗi lượt).
- Cầu thang phải có chiều nghiêng có kích thước ít nhất là 30 x 48 inch ở phía trên, phía dưới và có góc quay từ 90 độ trở lên.
- Cầu thang được trang bị tay vịn trong tình trạng tốt.
- Bậc thang bên ngoài được trang bị dải trượt nếu bề mặt không đủ độ bám (ướt hoặc khô).

Đối với bất kỳ yêu cầu mới nào về dịch vụ Hỗ trợ Cầu thang, SF Paratransit trước tiên phải tiến hành kiểm tra địa điểm để xác minh rằng nơi cư trú của quý vị đáp ứng các yêu cầu của chương trình. Khả năng đủ điều kiện sử dụng dịch vụ Hỗ trợ cầu thang của quý vị có thể bị từ chối hoặc ngừng cung cấp nếu các điều kiện bắt buộc không còn được đáp ứng. Gọi 415.351.7052 để biết thêm thông tin hoặc đưa ra yêu cầu.

# CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF



## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

### CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

#### Sử dụng Taxi SF Paratransit

- Chương trình SF Paratransit Taxi không phải là dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật ADA, nhưng được cung cấp cho hầu hết những người đủ điều kiện ADA được chứng nhận sử dụng dịch vụ xe van vận chuyển người khuyết tật SF Access (xem trang 21). Nhiều hành khách của SF Paratransit nhận thấy rằng dịch vụ taxi đáp ứng tốt hơn nhu cầu vận chuyển của họ.
- Dịch vụ taxi vận chuyển người khuyết tật mang lại sự linh hoạt vì chúng được cung cấp theo yêu cầu 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, 365 ngày một năm. Dịch vụ được cung cấp trên khắp San Francisco, đến Đảo Treasure và tới phía bắc Thành phố Daly ở Hạt San Mateo. Dịch vụ SF Paratransit Taxi không phục vụ sân bay.
- Đối với các chuyến đi đến các địa điểm ngoài khu vực dịch vụ, quý vị phải sử dụng các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật khác trong khu vực, được mô tả ở trang 18. Nếu quý vị không chắc điểm đến của mình có nằm trong khu vực dịch vụ của SF Paratransit Taxi hay không, quý vị có thể gọi SF Paratransit theo số 415.351.7052 hoặc xem bản đồ khu vực dịch vụ của chúng tôi tại [SFMTA.com/Maps](http://SFMTA.com/Maps).

#### Thẻ Debit taxi SF Paratransit

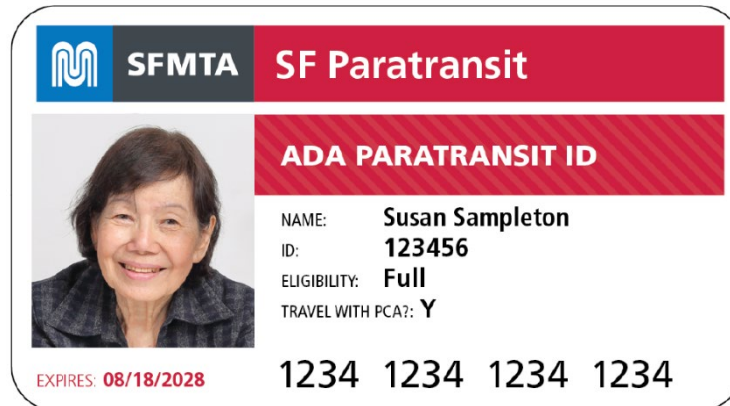
Những người tham gia chương trình Taxi Paratransit SF sẽ được cấp Thẻ Debit Taxi Paratransit SF.

Thẻ Debit Taxi cho người khuyết tật SF là Thẻ Debit được mã hóa duy nhất bao gồm ảnh của quý vị, ngày hết hạn đủ điều kiện, số ID hành khách của SF Paratransit và số Thẻ Debit gồm 16 chữ số. Số tiền này được sử dụng để thanh toán cho các chuyến đi Taxi cho người khuyết tật SF của quý vị và nó cũng có tác dụng như một thẻ ID SF Paratransit. Khi quý vị nhận được Thẻ Debit Taxi Paratransit SF lần đầu tiên, quý vị phải kích hoạt thẻ bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí được cung cấp cùng với thẻ mới của quý vị. Thực hiện theo các lời nhắc hướng dẫn.

Trước khi sử dụng thẻ, quý vị phải nạp thêm tiền vào thẻ và ký tên vào mặt sau thẻ. Nếu quý vị không ký được vào thẻ thì xin in hoặc nhờ người in UTS (không thể ký) vào ô chữ ký cho quý vị.

## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

Thẻ Debit Taxi cho người khuyết tật SF của quý vị chỉ có thể được sử dụng để thanh toán tiền đi taxi khi quý vị có mặt trên xe taxi. Việc cho phép người khác sử dụng thẻ của quý vị có thể dẫn đến việc đình chỉ hoặc thu hồi đặc quyền đi taxi của quý vị và quý vị có thể bị truy tố hình sự. Sở Cảnh sát San Francisco hợp tác với SF Paratransit để giám sát chương trình nhằm phát hiện gian lận.



### Phân bổ hàng tháng/Yêu cầu giá trị bổ sung

Khi quý vị đăng ký lần đầu vào chương trình SF Paratransit Taxi, quý vị sẽ nhận được một khoản phân bổ tiêu chuẩn hàng tháng: giá trị chuyến đi taxi mà quý vị được phép mua mỗi tháng. Quý vị có thể yêu cầu mức phân bổ hàng tháng cao hơn bằng cách điền vào biểu mẫu để ghi lại các chuyến đi thông thường hàng tháng của quý vị và nhân viên SF Paratransit sẽ xem xét yêu cầu của quý vị dựa trên các chuyến đi đủ điều kiện của quý vị.

Những người đủ điều kiện có điều kiện dự kiến sẽ chỉ sử dụng dịch vụ taxi vận chuyển cho người khuyết tật cho những chuyến đi mà họ không thể thực hiện trên Muni hoặc BART. Giới hạn Thẻ Debit Taxi Paratransit SF hàng tháng được thực thi nghiêm ngặt. Nếu quý vị không có đủ giá trị trên Thẻ Debit Taxi Paratransit SF để thanh toán cho chuyến đi taxi của mình, quý vị phải thanh toán mọi khoản còn lại bằng tiền của chính mình.

Để yêu cầu giá trị bổ sung cho một tháng cụ thể do nhu cầu đi lại tăng ngoài dự kiến, xin điền vào biểu mẫu đặc biệt có sẵn tại văn phòng Paratransit ở San



## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

Francisco hoặc tại [SFMTA.com/Paratransit Taxi](http://SFMTA.com/ParatransitTaxi).

### Ngày mua và nạp thêm tiền

Để sử dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit của SF, quý vị phải nạp thêm tiền vào thẻ. Quý vị sẽ nhận được \$30 tiền dịch vụ taxi cho mỗi \$6,00 quý vị trả (có thể thay đổi).

Có một số cách để tăng thêm giá trị:

- Bằng cách đăng nhập vào SF Paratransit Taxi Online ([SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com)) để tăng thêm giá trị bằng thẻ tín dụng của quý vị.
- Bằng cách gọi cho Phòng Tài chính của chúng tôi theo số 415.351.7051 (trong giờ làm việc) để tăng thêm giá trị bằng thẻ tín dụng của quý vị.
- Bằng cách gửi séc hoặc phiếu chuyển tiền (trả cho SF Paratransit) hoặc phiếu thanh toán bằng thẻ tín dụng đã điền đầy đủ thông tin đến văn phòng SF Paratransit. Viết Thẻ Debit SF Paratransit Taxi hoặc số ID hành khách trên séc của quý vị. Dành đủ thời gian để thanh toán của quý vị được nhận và xử lý. SF Paratransit không chịu trách nhiệm về việc mất mát hoặc chậm trễ tài liệu được gửi qua đường bưu điện.
- Bằng cách đến văn phòng của chúng tôi để trả tiền. Thanh toán trực tiếp được chấp nhận bằng thẻ tín dụng, tiền mặt, séc hoặc phiếu chuyển tiền. Các giao dịch trực tiếp yêu cầu Thẻ Debit SF Paratransit Taxi của quý vị. Nếu người khác đến văn phòng để thanh toán cho quý vị, họ phải xuất trình Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị cũng như giấy tờ tùy thân do chính phủ cấp.

## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

Ngày mua hàng tháng và thời hạn ngày mua của quý vị (tối đa mười ngày sau, bao gồm cả ngày mua của quý vị) sẽ được thiết lập vào ngày mua đầu tiên của quý vị.

Nếu quý vị đặt thêm tiền vào Thẻ Debit SF Paratransit Taxi của mình sau thời hạn ngày mua, chúng tôi sẽ chỉ định cho quý vị ngày mua mới. Ví dụ: nếu ngày mua của quý vị là ngày 5 của tháng và quý vị chưa mua cho đến ngày 18 thì khung ngày mua mới của quý vị sẽ bắt đầu vào ngày 18 của tháng tiếp theo.

Quý vị có thể kiểm tra ngày mua trực tuyến tại [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com) hoặc bằng cách gọi tới số điện thoại miễn phí 1.877.SFTAXI.1 (1.877.738.2941) và làm theo lời nhắc.

### Mua trước (Trả trước) và Lưu trữ Giá trị: Tài khoản dự trữ của quý vị

Quý vị không phải đợi cho đến khi thời hạn ngày mua hàng bắt đầu thực hiện thanh toán. Nếu muốn, quý vị có thể “mua trước” giá trị trước thời hạn ngày mua của mình. Số tiền này sẽ được lưu trữ trong Tài khoản dự trữ của quý vị và sau đó tự động được chuyển vào Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị ngay khi khung ngày mua hàng tiếp theo của quý vị bắt đầu. Ví dụ: nếu ngày mua hàng của quý vị là ngày 18 trong tháng và quý vị đã mua trước giá trị vào ngày 5, số tiền sẽ được lưu trữ trong Tài khoản dự trữ của quý vị và sau đó tự động được chuyển vào Thẻ Debit SF Paratransit Taxi của quý vị vào ngày 18. Mua trước là một lựa chọn hữu ích để duy trì tài khoản Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị bất kể ngày mua của quý vị.



---

**Quý vị có thể mua trước tối đa 12 tháng. Mỗi tháng trong thời gian nạp thêm tiền của quý vị, giá trị khoản phân bổ hàng tháng của quý vị sẽ tự động có sẵn trên Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị.**

---

## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

### Giá trị chưa sử dụng

Nếu quý vị có giá trị Thẻ Debit Taxi Paratransit SF chưa sử dụng trong ba tháng trên thẻ đang hoạt động, chúng tôi không thể thêm giá trị cho đến khi sử dụng hết khoản phân bổ trong ít nhất một tháng (giá trị chưa sử dụng trên thẻ đang hoạt động khác với giá trị được lưu trữ, mua trước) . Ví dụ: nếu số tiền mua hàng của quý vị là \$90 và quý vị mua toàn bộ số tiền được phân bổ hàng tháng trong ba tháng (\$270), quý vị phải sử dụng ít nhất \$90 giá trị trước khi có thể thêm giá trị vào Thẻ Debit SF Paratransit Taxi của mình. Bất kỳ giao dịch mua nào được thực hiện khi giá trị thẻ của quý vị đạt mức tối đa sẽ được giữ trong Tài khoản dự trữ của quý vị.

### Kiểm tra số dư Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị

Có bốn cách để kiểm tra số dư Thẻ Debit SF Paratransit Taxi của quý vị:

- Đăng nhập vào SF Paratransit Taxi Trực tuyến tại [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com) và nhấp vào Thẻ của tôi. Cột Số dư Thẻ cho quý vị biết số tiền tin dụng đi xe hiện có trong tài khoản thẻ của quý vị. Nếu quý vị đã thêm giá trị chưa được nạp vào thẻ của mình, quý vị có thể thấy giá trị trong cột Số dư dự trữ. Cột Phân bổ hàng tháng cho biết số tiền tin dụng đi xe mà quý vị đủ điều kiện nhận được mỗi tháng nếu quý vị chọn mua nó.
- Gọi tới hệ thống trả lời bằng giọng nói tự động miễn phí theo số 1.877.SFTAXI.1 (1.877.738.2941) và làm theo lời nhắc.
- Yêu cầu bất kỳ tài xế taxi nào ở San Francisco quét thẻ để cung cấp số dư cho quý vị. Nếu quý vị có giá trị lớn hơn \$75 trong thẻ của mình, vì lý do bảo mật, biên lai sẽ ghi \$75+.

## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

- Xin gọi đến văn phòng SF Paratransit theo số 415.351.7052 (trong giờ làm việc) và yêu cầu đại diện dịch vụ kiểm tra số dư của quý vị.

### **Thẻ Debit bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hư hỏng**

Thẻ Debit Taxi Paratransit của SF bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hư hỏng phải được báo cáo càng sớm càng tốt cho văn phòng SF Paratransit. Quý vị có thể báo cáo thẻ bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hư hỏng bằng cách

- Đăng nhập trực tuyến vào SF Paratransit Taxi tại [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com) và nhấp vào Báo cáo thất lạc/bị đánh cắp.
- Gọi đến hệ thống tự động của chúng tôi theo số 1.877.738.2941 (24 giờ/ngày, 7 ngày mỗi tuần)
- Gọi đến bộ phận Tài chính của chúng tôi theo số 415.351.7051 (trong giờ làm việc).

Sau khi thẻ được báo cáo là bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hư hỏng, thẻ đó sẽ bị vô hiệu hóa ngay lập tức và số dư tại thời điểm đó sẽ được cộng vào Thẻ Debit Taxi Paratransit SF mới được phát hành. Thẻ mới sẽ có sẵn để nhận trực tiếp tại văn phòng SF Paratransit hoặc có thể gửi thẻ đến hành khách đã đăng ký qua Bưu điện Hoa Kỳ hạng nhất. Thẻ mới hoặc thẻ thay thế chỉ có thể được gửi đến địa chỉ gửi thư của hành khách đã đăng ký trong hồ sơ của văn phòng SF Paratransit.

SF Paratransit không chịu trách nhiệm về bất kỳ giá trị số dư tài khoản nào có thể đã được sử dụng trước khi hành khách báo cáo thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp. Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của hành khách chỉ có thể được thay thế miễn phí một lần trong khoảng thời gian ba năm. Quý vị phải gọi SF Paratransit theo số 415.351.7000 trong

## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

giờ làm việc để nhận thẻ thay thế. Sau lần thay thế miễn phí đầu tiên, quý vị sẽ phải trả khoản phí 5 USD cho mỗi lần thay thế tiếp theo. Hành khách nên giữ Thẻ Debit Taxi Paratransit của SF tránh xa tất cả nam châm và điện thoại di động để hạn chế khả năng làm hỏng thẻ.

### Lạm dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit của SF

Quý vị phải luôn tuân thủ các quy định của chương trình SF Paratransit Taxi. Vi phạm chương trình có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Sử dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị khi không đủ tiền.
- Sử dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit SF không hoạt động.
- Sử dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị cho 'chuyến khứ hồi' hoặc 'chuyến chờ'.
- Sử dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị với giá vé vượt quá giới hạn cho phép.
- Sử dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị cho chuyến đi bắt đầu hoặc kết thúc bên ngoài khu vực dịch vụ SF Paratransit.
- Việc sử dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị bởi bất kỳ ai khác ngoài quý vị.

Bằng chứng về việc có thể sử dụng sai mục đích hoặc lạm dụng chương trình SF Paratransit Taxi có thể dẫn đến việc đình chỉ hoặc thu hồi khỏi chương trình. Để biết thêm thông tin về các vi phạm chương trình, vui lòng gọi cho văn phòng Paratransit theo số 415.351.7052.

### Lên lịch cho chuyến đi bằng taxi SF Paratransit

#### Lựa chọn hãng taxi

Sau khi đăng ký tham gia chương trình SF Paratransit Taxi, quý vị có thể gọi cho bất kỳ công ty taxi nào trong chương trình hoặc gọi taxi trên điện thoại thông minh bằng ứng dụng mưa đá điện tử. Theo sắc lệnh của Thành phố, tất cả các công ty taxi ở San Francisco đều phải tham gia chương trình SF Paratransit và phải chấp nhận thanh toán bằng Thẻ Debit Taxi Paratransit SF.

Lưu ý đôi khi một công ty taxi có thể không tuân thủ các quy định của chương trình và tạm thời không thể tham gia chương trình SF Paratransit.

## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

---

**Để chắc chắn rằng công ty taxi quý vị chọn hiện đang hoạt động trong chương trình Taxi Paratransit của SF, xin gọi đến Đường dây nóng Taxi Paratransit của SF. 415.351.7090**

---

### Đặt taxi

- **Bằng điện thoại.** Thông báo cho công ty taxi ngay khi quý vị biết mình sẽ cần taxi, nhưng ít nhất 30 phút trước khi quý vị thực sự cần chuyển đi. Nếu quý vị đã đặt lịch hẹn, xin đảm bảo dành nhiều thời gian để đến đó. Mặc dù đi taxi là đi thẳng nhưng xin dành đủ thời gian để tài xế di chuyển qua dòng xe cộ. Vì số lượng taxi dốc phù hợp cho xe lăn có hạn nên chúng tôi khuyên quý vị nên đặt taxi trước ít nhất một giờ so với thời gian đón quý vị muốn.

---

**Trao đổi trực tiếp.** Thông báo cho tài xế trước khi lên xe rằng quý vị định thanh toán tiền vé bằng Thẻ Debit Taxi Paratransit của SF. Nếu taxi không chấp nhận thẻ, xin gọi cho văn phòng Paratransit theo số 415.351.7052 hoặc quay số 311.

---

- **Thông qua ứng dụng trên điện thoại thông minh của quý vị.** Ứng dụng áp này có thể cho phép người dùng chọn taxi thông thường hoặc taxi dốc dành cho xe lăn. Xin gọi cho SF Paratransit để xác nhận ứng dụng áp nào hiện có sẵn hoặc truy cập [SFMTA.com/Taxi](http://SFMTA.com/Taxi).

---

**Nếu quý vị gọi để yêu cầu taxi, xin lắng nghe cẩn thận những câu hỏi mà người điều phối hỏi. Quý vị cung cấp càng nhiều chi tiết thì công ty taxi có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ càng tốt. Nếu**

**quý vị thích một chiếc sedan (kiệu), xin yêu cầu một chiếc. Nếu quý vị hoặc người đi cùng của quý vị sử dụng xe lăn và không thể chuyển sang ghế ngồi, xin yêu cầu taxi dốc phù hợp cho xe lăn.**

---

Truy cập [SFMTA.com/Taxi](http://SFMTA.com/Taxi) để biết thêm thông tin.

## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

### Đến đó đúng giờ

Đến đó đúng giờ Trong các ngày lễ, đêm trước ngày lễ, chiều thứ Sáu hoặc bất kỳ lúc nào khi thời tiết xấu, quý vị có thể thấy khó bắt được dịch vụ taxi hơn. Xin ghi nhớ điều này khi yêu cầu dịch vụ taxi dốc dành cho xe sedan hoặc xe lăn và dành thêm thời gian.

Một chiếc taxi được coi là đúng giờ nếu nó đến trong vòng 30 phút kể từ thời điểm quý vị đặt yêu cầu. Để báo cáo dịch vụ trễ nhiều lần hoặc bất kỳ vấn đề nào khác với dịch vụ taxi, xin gọi cho văn phòng Paratransit theo số 415.351.7052 hoặc quay số 311. Điều này sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ của mình.

Nếu sử dụng ứng dụng để gọi taxi, quý vị có thể theo dõi thời gian đến của xe taxi trên màn hình. Nếu quý vị gọi để gọi taxi và xe taxi của quý vị vẫn chưa đến sau 30 phút, xin gọi lại để kiểm tra tình trạng của xe.

---

**Nếu kế hoạch của quý vị thay đổi, xin nhớ hủy yêu cầu taxi ban đầu của quý vị. Các tài xế taxi và nhân viên điều phối sẽ đánh giá cao khi khách hàng thông báo trước cho họ về những thay đổi trong lịch trình.**

---

### Nhận và trả tiền khi đi taxi

#### Khi quý vị lên taxi

Xuất trình Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị cho tài xế trước khi bắt đầu chuyến đi và cho họ biết điểm đến của quý vị. Tài xế sẽ quẹt thẻ của quý vị để xác minh rằng quý vị có đủ tiền trong tài khoản để chi trả cho chuyến đi. Nếu quý vị không có đủ tiền, quý vị có thể chọn sử dụng số tiền còn lại trên Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của mình và thanh toán chi phí bổ sung cho chuyến đi bằng tiền mặt hoặc thẻ tín dụng. Nếu quý vị không có bất kỳ giá trị nào trong tài khoản của mình, quý vị phải thanh toán cho toàn bộ chuyến đi của mình bằng hình thức thanh toán khác.

#### Vào cuối chuyến đi của quý vị

Tài xế sẽ cho quý vị biết chi phí của chuyến đi từ đồng hồ taxi. Đưa cho tài xế Thẻ Debit Taxi Paratransit của quý vị.

## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

Tài xế sẽ quét thẻ của quý vị và sau đó hỏi quý vị có muốn đưa tiền boa không. Hiện tại, tiền boa được cho phép với Thẻ Debit Taxi Paratransit SF (có thể thay đổi).



**Việc đưa tiền tip hay không là do quý vị lựa chọn. Nếu quý vị chọn cho tiền tip, hệ thống sẽ tự động tính toán số tiền tip ở mức 15% chuyển đi, làm tròn đến đồng xu gần nhất, tối đa là \$4 và khấu trừ số tiền này khỏi số dư tài khoản Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị cùng với số tiền vé.**

Tài xế sẽ in hai biên lai – một để quý vị ký và gửi lại và một để quý vị giữ làm hồ sơ. Biên nhận của quý vị sẽ hiển thị số dư còn lại trong tài khoản Thẻ Debit Taxi Paratransit SF của quý vị sau chuyến đi quý vị vừa hoàn thành. Vì sự riêng tư của quý vị, \$75+ sẽ hiển thị trên biên lai của quý vị nếu số dư của quý vị lớn hơn \$75.

Nếu Thẻ Debit của quý vị không hoạt động hoặc máy xử lý Thẻ Debit không chấp nhận thẻ:

- Đảm bảo rằng quý vị đang sử dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit SF đã kích hoạt mà quý vị đã xuất trình cho tài xế khi bắt đầu chuyến đi.
- Nhắc tài xế taxi lái xe về phía trước một chút vì quý vị có thể đang ở “nghẽn mạng” ngăn cản việc tiếp nhận dữ liệu di động cần thiết để xử lý thanh toán.
- Nếu vẫn không xử lý được, tài xế taxi phải hoàn thành Biên nhận thủ công bằng giấy và gọi đến số điện thoại Phản hồi bằng giọng nói tương tác (IVR) được liệt kê để lấy mã phê duyệt.

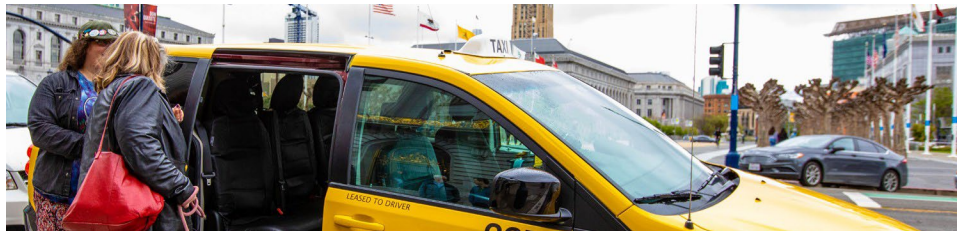
Nếu quý vị xác minh rằng có đủ tiền trong Thẻ Debit Taxi Paratransit của SF khi bắt đầu chuyến đi, quý vị không cần phải thanh toán toàn bộ tiền vé bằng tiền cá nhân của mình. Quý vị có thể báo cáo mọi vấn đề liên quan đến việc thanh toán cho SF Paratransit bằng cách gọi cho chúng tôi theo số 415.351.7052 (trong giờ làm việc).



## CHƯƠNG TRÌNH TAXI VẬN CHUYỂN SF

### Chia sẻ chuyến taxi

Bộ luật Giao thông San Francisco cho phép bạn đi taxi với số lượng người tối đa có thể được đảm bảo và vận chuyển an toàn (thường là bốn người lớn). Sẽ không cần thêm phí đối với người phục vụ hoặc hành khách bổ sung miễn là họ bắt đầu và kết thúc chuyến đi cùng bạn. Chỉ hành khách được ADA chứng nhận mới có thể sở hữu và sử dụng Thẻ ghi nợ Taxi cho người khuyết tật SF. Trong bất kỳ trường hợp nào, người phục vụ hoặc người đi cùng không thể sử dụng Thẻ ghi nợ Taxi cho người khuyết tật SF của bạn.



### Chia sẻ chuyến đi taxi với những người sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật khác

Một số hành khách của SF Paratransit là hàng xóm hoặc sống trong cùng một khu nhà ở sẽ đi chung chuyến. Khi hai người đi cùng nhau, một người sử dụng Thẻ ghi nợ Taxi Paratransit SF của họ để thanh toán cho chuyến đi và người kia thanh toán cho chuyến về. Khi ba người dùng đủ điều kiện trở lên đi du lịch cùng nhau, họ thường thay phiên nhau thanh toán bằng Thẻ Ghi nợ Taxi Paratransit của SF. Bằng cách lên kế hoạch trước, những người sử dụng dịch vụ Vận chuyển Người khuyết tật này có thể tiết kiệm tiền bằng cách cùng nhau đi đến trung tâm mua sắm, siêu thị, nhà hát hoặc bảo tàng. Một số người cũng chia sẻ chuyến đi đến các cuộc hẹn.

Hãy gọi cho chúng tôi để biết thêm thông tin về việc chia sẻ chuyến đi taxi bằng Thẻ Debit Taxi SF Paratransit. **415.351.7052**

Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác



## Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác

### DỊCH VỤ KHÁC DÀNH CHO NGƯỜI CAO TUỔI VÀ NGƯỜI KHUYẾT TẬT

#### Dịch vụ ADA

##### Nhóm xe

SF Paratransit Group Van là dịch vụ được lên lịch trước, cung cấp dịch vụ vận chuyển tận nơi cho các nhóm hành khách đủ điều kiện ADA tham gia các chương trình đại lý cụ thể như Chăm sóc sức khỏe ban ngày cho người lớn, trung tâm người cao tuổi hoặc địa điểm làm việc.

##### Đủ điều kiện và đăng ký

Để được cung cấp dịch vụ Xe của Nhóm Vận Chuyển Cho Người Khuyết Tật SF, trước tiên quý vị phải được xác định là đủ điều kiện theo ADA cho các dịch vụ của SF Paratransit và tham gia chương trình đại lý do chương trình Xe của Nhóm Vận Chuyển Cho Người Khuyết Tật SF phục vụ. Chương trình đại lý phải thay mặt quý vị nộp đơn đăng ký ADA tới văn phòng SF Paratransit.

Sau khi khả năng đủ điều kiện sử dụng dịch vụ ADA Paratransit của quý vị được phê duyệt, văn phòng SF Paratransit sẽ thông báo cho cơ quan tham gia và nhà cung cấp dịch vụ. Sau đó, đại lý tham gia và nhà cung cấp dịch vụ sẽ điều phối lịch đón khách cho quý vị phù hợp với các tuyến đường hiện có của nhà cung cấp dịch vụ, nếu không gian và nguồn lực cho phép.

##### Dịch vụ

Các dịch vụ của SF Paratransit Group Van hoạt động theo các thông số được xác định trong Biên bản ghi nhớ (MoU) giữa Cơ quan tham gia, Nhà cung cấp dịch vụ vận tải và văn phòng SF Paratransit. Dịch vụ Group Van tuân theo các chính sách, quy tắc và trách nhiệm của SF Paratransit (xem trang 61). Một số hạn chế bổ sung có thể được áp dụng.

## Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác

Vui lòng liên lạc với cơ quan tham gia của quý vị để biết thêm thông tin.

### Các cơ quan tham gia

SF Paratransit duy trì một danh sách các tổ chức cung cấp dịch vụ Group Van. Chúng bao gồm các dịch vụ ban ngày dành cho người lớn, các chương trình hỗ trợ người cao tuổi, các trung tâm chọn lọc dành cho người cao tuổi và các buổi

hội thảo dành cho người khuyết tật về thể chất và phát triển. Các tổ chức muốn tìm hiểu thêm về việc tham gia dịch vụ Group Van nên liên hệ với SF Paratransit. **415.351.7065**

## Dịch vụ không giới hạn đối với Hành khách đủ điều kiện ADA

### Dịch vụ mua sắm

Shop-a-Round là một dịch vụ tiện lợi, chi phí thấp giúp việc đi mua hàng tạp hóa trở nên dễ dàng hơn.

- Xe đưa đón Mua sắm đưa các nhóm hành khách đến các cửa hàng tạp hóa hoặc siêu thị ở San Francisco nơi họ muốn mua sắm.
- Taxi Shop-a-Round cung cấp cho hành khách một Thẻ Debit để bắt taxi đến và đi từ cửa hàng tạp hóa mà họ lựa chọn.

Dịch vụ này cung cấp hỗ trợ cá nhân cho người lớn tuổi và người khuyết tật đã đăng ký mà không có trên các tuyến xe buýt và đường sắt Muni.

### Đăng ký chương trình

Người đã đăng ký phải đáp ứng ít nhất một trong những tiêu chuẩn sau:

## Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác

- Từ 65 tuổi trở lên.
- Bị khuyết tật và có Thẻ ID Giảm giá RTC.
- Đủ điều kiện sử dụng các dịch vụ ADA Paratransit.

Nếu quý vị đáp ứng một trong ba tiêu chí này, xin điền vào mẫu đăng ký bằng cách yêu cầu đơn đăng ký bằng giấy từ bộ phận Quản lý Di động hoặc truy cập trực tuyến để điền đơn đăng ký điện tử. Quý vị sẽ cần cung cấp bằng chứng rằng quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình khi gửi mẫu đăng ký. Quý vị cũng có thể cho biết chương trình Mua sắm nào, Xe đưa đón hoặc Taxi, mà quý vị tin rằng có thể đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mình.

Để yêu cầu và gửi mẫu đăng ký của quý vị, quý vị có thể:

- Yêu cầu hoặc gửi đơn qua đường bưu điện hoặc trực tiếp tại văn phòng SF Paratransit.
- Fax mẫu đơn này cho chúng tôi theo số 415.351.3135.
- Gửi biểu mẫu qua email tới Trung tâm quản lý di động tại [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com).
- Truy cập trực tuyến vào [SFMTA.com/ShopaRound](http://SFMTA.com/ShopaRound)

Xin nhớ đính kèm các tài liệu hỗ trợ cùng với mẫu đăng ký của quý vị, nếu được yêu cầu. Sau khi đăng ký hoàn tất, quý vị sẽ nhận được xác nhận qua email hoặc thư.

### ***Xe đưa đón khứ hồi***

#### **Lên lịch chuyến đi**

Sau khi đăng ký được xác nhận, quý vị có thể bắt đầu đặt các chuyến Xe đưa đón Mua sắm. Xem lại lịch trình Đưa đón Mua sắm, sau đó gọi đến số điện thoại được cung cấp trong tài liệu thông tin đăng ký để cho đại lý biết quý vị muốn đi mua hàng tạp hóa ở đâu. Khi đại lý nhận yêu cầu của quý vị, họ có thể ngay lập tức cung cấp

## Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác

cho quý vị thời gian đón hoặc họ có thể gọi lại cho quý vị để cung cấp thời gian đón theo lịch trình của quý vị. Đối với dịch vụ vào thứ Hai, quý vị phải gửi yêu cầu trước ngày thứ Sáu trước chuyến đi.

Lịch trình Xe đưa đón Mua sắm được cập nhật thường xuyên và gửi qua đường bưu điện cho những hành khách đã đăng ký.

---

**Khi quý vị đi Xe đưa đón Mua sắm hàng tạp hóa, quý vị sẽ đi trên một chiếc xe cùng với những hành khách khác đi đến cùng một cửa hàng mua sắm.**

---

### Giá vé

Các chuyến đi Mua sắm có giá là \$2.50 mỗi chuyến một chiều (\$5.00 chuyến khứ hồi, có thể thay đổi). Cần phải trả phí khi lên xe và có thể thanh toán bằng bất kỳ cách nào sau đây:

- Tiền mặt: Chỉ bằng tiền lẻ, đưa cho tài xế.
- Vé đi một chuyến: Trao cho tài xế. Vé một chuyến phải được mua trước qua đường bưu điện, đến văn phòng SF Paratransit hoặc gọi tới số 415.351.7000.
- Vé MuniMobile: Vé di động cho một chuyến đi phải được mua trước trên ứng dụng MuniMobile, sau đó được kích hoạt trên điện thoại thông minh của quý vị và xuất trình cho tài xế khi lên xe.

Nếu quý vị là người sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF Access hoặc chủ thẻ RTC và được chỉ định là có người phục vụ, người phục vụ của quý vị có thể lên xe cùng quý vị mà không phải trả thêm phí.

---

**Dịch vụ đưa đón mua sắm khứ hồi được lên lịch trước và tùy vào tình trạng sẵn có.**

---

### Đi xe đưa đón Mua sắm

- Quý vị có thể đi cùng một người đi cùng nếu còn chỗ trống trên xe.

## **Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác**

- Mặc dù tài xế của Shop-a-Round không được vào nhà quý vị, nhưng theo yêu cầu, họ sẽ hỗ trợ lên xe từ lối vào nhà hoặc tòa nhà nơi quý vị sinh sống.
- Trên đường đến cửa hàng mua sắm, xe sẽ dừng để đón các khách hàng khác tại nhà. Quý vị sẽ dành khoảng một giờ tại cửa hàng mua sắm.
- Trên đường về nhà, xe sẽ dừng lại để tiễn các hành khách khác về nhà.
- Khi đến nơi, thu dọn đồ đạc và chuẩn bị xuống xe. Quý vị có thể yêu cầu sử dụng thang máy hoặc đoạn đường dốc hoặc yêu cầu trợ giúp ra khỏi xe và đến cửa nhà quý vị. Nếu quý vị lái xe bằng thiết bị di chuyển, người lái xe sẽ tháo mọi vật cố định trước khi hỗ trợ quý vị ra khỏi xe.
- Người lái xe sẽ mang tối đa ba (3) túi hàng tạp hóa cho mỗi hành khách đã đăng ký ra khỏi xe và đặt trước cửa nhà quý vị.
- Xin nhớ cảm ơn tài xế nếu quý vị hài lòng với chuyến đi.

### ***Taxi đi Mua sắm***

Một số người nộp đơn nhận thấy rằng dịch vụ Taxi Shop-a-Round có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của họ do số lượng dịch vụ đưa đón trong khu vực của họ có hạn.

Với Taxi Shop-a-Round, quý vị sẽ được cấp Thẻ Debit Taxi Shop-a-Round mà quý vị có thể sử dụng để thanh toán chi phí đi taxi đến và đi từ các địa điểm mua sắm hàng tạp hóa.

Thẻ Debit Taxi Mua sắm phải tuân theo

## Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác

các quy định của Chương trình Taxi Paratransit của SF. Xem thông tin về Chương trình Taxi Paratransit Taxi ở trang 39. Chương trình Thẻ Debit Taxi Mua sắm khác với Chương trình Thẻ Debit Taxi Paratransit SF ở một số điểm:

- Người đi Taxi khứ hồi không cần phải đủ điều kiện vận chuyển cho người khuyết tật ADA để đi xe. Xem thông tin về Đăng ký Chương trình ở trang 52.
- Thẻ Debit Taxi Mua sắm chỉ có thể được sử dụng khi di chuyển đến và đi từ các địa điểm mua sắm tạp hóa được ủy quyền.

### Xe đưa đón Van Gogh

Van Gogh là dịch vụ đưa đón bằng xe do SF Paratransit cung cấp cho các nhóm người lớn tuổi và/hoặc người khuyết tật tham dự các sự kiện văn hóa và xã hội ở San Francisco.

---

**Nếu quý vị có trải nghiệm tích cực hoặc tiêu cực trên Shop-a-Round hoặc Van Gogh Shuttle, chúng tôi rất muốn biết về điều đó!**

**Xin liên lạc với Trung tâm quản lý di động để chia sẻ câu hỏi hoặc phản hồi của quý vị. 415.351.7000. [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com)**

---

Xin làm theo các bước sau để đặt Van Gogh cho chuyến đi chơi tiếp theo của nhóm quý vị:

#### Lên lịch chuyến đi

1. **Tìm người điều phối viên chuyến đi của quý vị.** Mỗi chuyến đi của Van Gogh phải có một điều phối viên chuyến đi duy nhất chịu trách nhiệm tổ chức nhóm, yêu cầu và lên lịch cho chuyến đi, đồng thời đóng vai trò là người liên lạc giữa SF Paratransit và nhóm vào ngày đi.
2. **Gửi mẫu yêu cầu.** Điều phối viên có thể yêu cầu một chuyến đi bằng cách sử dụng mẫu yêu cầu chuyến đi có trực tuyến tại [SFMTA.com/Accessibility](https://www.sfmta.com/Accessibility). Để yêu cầu bản in của mẫu yêu cầu chuyến đi, xin liên lạc với Trung tâm quản lý di chuyển theo số 415.351.7000 hoặc gửi email tới [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com).



## Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác

Điều phối viên chuyến đi phải điền vào mẫu yêu cầu chuyến đi với tất cả các chi tiết của chuyến đi cũng như tất cả các Mẫu đăng ký khách hàng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày chuyến đi được yêu cầu. Yêu cầu chuyến đi được cấp trên cơ sở ai đến trước được phục vụ trước, tùy theo sức chứa cho phép.



---

**Dịch vụ Van Gogh được lên lịch trước và tùy vào tình trạng sẵn có. Ví dụ về các chuyến đi bao gồm di chuyển đến:**

- Bảo tàng**
- Buổi hòa nhạc**
- Nhà hát**
- Công viên Golden Gate**
- Các sự kiện hoặc cuộc họp văn hóa hoặc tôn giáo**
- Cuộc họp công cộng**

---

Sau khi yêu cầu chuyến đi được phê duyệt, Trung tâm quản lý di động sẽ liên lạc với điều phối viên chuyến đi để xác nhận tất cả chi tiết chuyến đi.

3. Đăng ký hành khách cho chuyến đi. Việc đặt chỗ cho Van Gogh yêu cầu tối thiểu bảy (7) cá nhân đáp ứng ít nhất một trong các tiêu chuẩn sau:
  - Từ 65 tuổi trở lên.
  - Bị khuyết tật và có Thẻ ID Giảm giá RTC.
  - Đủ điều kiện sử dụng các dịch vụ Vận chuyển cho người khuyết tật ADA.
  - Đã đăng ký tham gia chương trình Mua sắm của SF Paratransit.

Hành khách có thể đăng ký bằng cách hoàn thành Mẫu đăng ký khách hàng, có trực tuyến tại [SFMTA.com/Accessibility](https://www.sfmta.com/Accessibility). Để yêu cầu bản in của Mẫu đăng ký khách hàng, xin liên lạc với Trung tâm quản lý di động theo số 415.351.7000 hoặc gửi email tới [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com).

### Giá vé

Mỗi hành khách Van Gogh trả 2,50 USD mỗi chiều (5,00 USD khứ hồi). Giá vé phải được xuất trình khi lên xe và có thể được thanh toán theo bất kỳ cách nào sau đây:

- Tiền mặt: Chỉ bằng tiền lẻ, đưa cho tài xế.

## Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác

- Vé đi một chuyến: Trao cho tài xế. Vé một chuyến phải được mua trước qua đường bưu điện, đến văn phòng SF Paratransit hoặc gọi tới số 415. 351.7000.
- Vé MuniMobile: Vé di động cho một chuyến đi phải được mua trước trên ứng dụng MuniMobile, sau đó được kích hoạt trên điện thoại thông minh của quý vị và xuất trình cho tài xế khi lên xe. Điều phối viên chuyến đi có thể mua nhiều vé đi một lần cho bất kỳ số lượng hành khách nào sử dụng điện thoại thông minh của họ. Người giữ vé phải xuất trình tất cả các vé cho tài xế.

---

**Chúng tôi không cung cấp biên lai cho bất kỳ giá vé nào được thanh toán vào ngày đi. Giấy biên nhận được cung cấp cho vé SF Paratransit mua trước chuyến đi theo lịch trình.**

---

### Chuyến Van Gogh

- Xe Van Gogh Shuttle sẽ đến địa điểm và thời gian đã hẹn trước để đón toàn bộ hành khách và điều phối viên. Nhóm cần chuẩn bị lên xe đúng giờ.
- Người điều phối chuyến đi của nhóm có trách nhiệm đảm bảo rằng tất cả người đi xe đều thanh toán tiền vé. Khi lên xe, tài xế sẽ thu tiền vé khứ hồi cho tất cả hành khách.
- Đối với chuyến trở về nhà, Xe Van Gogh Shuttle sẽ khởi hành từ địa điểm trả khách ban đầu vào thời gian đã sắp xếp trước.



## Các dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF khác

### Thẻ chuyển đi thiết yếu

Chương trình Thẻ chuyển đi thiết yếu (ETC) trợ cấp khoảng hai đến ba chuyến khứ hồi bằng taxi mỗi tháng cho người lớn tuổi (người từ 65 tuổi trở lên) và người khuyết tật. Những người tham gia đủ điều kiện phải trả 20% chi phí đi taxi thông thường cho các chuyến đi thiết yếu. Chương trình sử dụng taxi để đưa mọi người đi những chuyến đi cần thiết như đến cửa hàng tạp hóa, hiệu thuốc hoặc một chuyến đi y tế cần thiết khác. Khách hàng trả \$6 sẽ nhận được giá trị \$30 cho chuyến đi taxi bằng Thẻ Debit.

Để đủ điều kiện tham gia chương trình, khách hàng phải đáp ứng ít nhất một trong các tiêu chuẩn sau:

- Từ 65 tuổi trở lên
- Bị khuyết tật
- Có tình trạng sức khỏe hoặc khó khăn trong việc di chuyển khiến họ không thể sử dụng Muni hoặc tiếp cận các điểm dừng hoặc trạm chuyển tuyến gần đó

Người lớn tuổi hoặc người khuyết tật có thể đăng ký chương trình ETC bằng cách:

- Gọi tới số 415.351.7053 và nhắc đến chương trình. Nhân viên làm việc các ngày trong tuần từ 9 giờ sáng đến 4 giờ 45 chiều.
- Đăng ký trực tiếp tại Văn phòng SF Paratransit, 68 12th Street. Văn phòng mở cửa từ 9 giờ sáng đến 4 giờ 45 chiều.

Những người đủ điều kiện sẽ được tự động đăng ký vào chương trình và sẽ được gửi Thẻ Debit qua đường bưu điện. Lưu ý rằng vì Thẻ chuyển đi thiết yếu được gửi qua đường bưu điện nên sẽ mất vài ngày kể từ khi đăng ký đến khi quý vị nhận được thẻ. Truy cập [SFMTA.com/ETC](http://SFMTA.com/ETC) để biết thêm thông tin.

**Chính sách, quy tắc và trách nhiệm**



## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

### CHÍNH SÁCH, QUY TẮC VÀ TRÁCH NHIỆM

#### Quy tắc và chính sách

##### Sử dụng dây an toàn và cố định xe lăn

Tất cả hành khách phải đeo dây an toàn ở đùi và vai theo yêu cầu của luật xe cơ giới California. Người sử dụng xe lăn có thể sử dụng đai an toàn qua đùi và vai nếu họ đáp ứng các tiêu chuẩn của Tiểu bang California. Việc từ chối bảo đảm an toàn đúng cách trước khi vận chuyển có thể dẫn đến mất dịch vụ.

Nếu quý vị ngồi trên xe lăn, xe lăn của quý vị sẽ được cố định chắc chắn trong xe dành cho người khuyết tật hoặc taxi dốc thông qua hệ thống an toàn bốn điểm hoặc một thiết bị tương tự. Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển quý vị trên SF Access nếu quý vị không cho phép xe lăn của mình được cố định đúng cách trước khi vận chuyển.

##### Thiết bị di chuyển & Xe lăn

Hành khách có thể sử dụng các thiết bị và thiết bị hỗ trợ di chuyển - chẳng hạn như gậy, xe tập đi và xe lăn - trên các dịch vụ SF Paratransit Access, Group Van và Paratransit Taxi. Nếu quý vị chuyển sang ghế ngồi, người lái xe sẽ hỗ trợ quý vị cất giữ các thiết bị và thiết bị hỗ trợ di chuyển phù hợp và an toàn, bao gồm cả xe lăn.

Tất cả các phương tiện trong chương trình SF Access và Group Van của chúng tôi được sử dụng để vận chuyển người sử dụng xe lăn đều có thể tiếp cận và được trang bị thang máy hoặc thang dốc chở khách đáp ứng các thông số kỹ thuật của ADA. Chúng sẽ chứa các thiết bị di chuyển như xe lăn và xe tay ga ba bánh có kích thước lên tới 48" x 30". Tổng trọng lượng không được vượt quá tiêu chuẩn 600 pound (bao gồm cả trọng lượng của hành khách), là trọng lượng định mức tối đa của nhà sản xuất thang máy hoặc đoạn đường nổi. Các thiết bị di chuyển không thể

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

lên xe do yêu cầu an toàn hợp pháp có thể không được vận chuyển.

Nếu quý vị cần sử dụng thang máy chở khách để lên xe, tài xế sẽ hỗ trợ. Quý vị cũng có thể lên xe khi đứng trên thang máy hoặc ngồi trên ghế bên trong xe (nếu quý vị yêu cầu khi đặt chỗ).

Vì sự an toàn của quý vị, vui lòng đảm bảo rằng xe lăn hoặc thiết bị di chuyển khác của quý vị được bảo trì đúng cách theo thông số kỹ thuật của nhà sản xuất. Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển bất kỳ thiết bị di chuyển nào không được bảo trì đúng cách và có thể gây nguy hiểm cho người lái, người lái xe hoặc thiết bị của chúng tôi.

### Vận chuyển thiết bị hỗ trợ sự sống

Quý vị có thể mang theo mặt nạ phòng độc, bình oxy cầm tay và/hoặc thiết bị hỗ trợ sự sống khác; thiết bị này không được vi phạm luật pháp hoặc quy định liên quan đến việc vận chuyển vật liệu nguy hiểm. Thiết bị phải có kích thước phù hợp để vừa với phương tiện vận chuyển cho người khuyết tật của chúng tôi và nằm dưới sự kiểm soát liên tục của người lái xe hoặc người phục vụ. Người lái xe nên lưu ý đến nhu cầu của mình (ví dụ: thời gian di chuyển hoặc chuyển đi chơi khi lựa chọn dung tích bình oxy).

### Vận chuyển kiện hàng

Tất cả các hành khách nên giới hạn bưu kiện của mình ở một số lượng hợp lý. Vì tài xế phải tuân thủ lịch trình nên họ có thể giúp quý vị đến hoặc rời khỏi cửa nhà quý vị chỉ với một kiện hàng trên tay hoặc tương đương với hai túi hàng hóa, tổng trọng lượng không vượt quá 25 pound. Quý vị, người phục vụ hoặc người đi cùng của quý vị phải mang theo bất kỳ gói hàng bổ sung nào. Người lái xe taxi có thể hỗ trợ mang theo các kiện hàng bổ sung hoặc các vật dụng khác có thể được vận chuyển trong phạm vi cốp xe và/hoặc

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

khu vực hành khách, chỉ trong phạm vi sự hỗ trợ đó nằm trong khả năng của họ. Vì sự an toàn của tất cả, quý vị không được vận chuyển chất nổ, axit, chất lỏng dễ cháy hoặc các vật liệu nguy hiểm hoặc bất hợp pháp khác.

### Vận chuyển trẻ em

Trẻ em từ năm tuổi trở lên chỉ có thể đi du lịch mà không có người lớn đi cùng nếu chứng minh được rằng chúng có thể sử dụng phương tiện công cộng một cách độc lập, nếu không bị cản trở bởi tình trạng khuyết tật của chúng. Trẻ em là người đi xe đã đăng ký phải trả toàn bộ giá vé và tất cả các quy định áp dụng cho người lớn đi xe cũng áp dụng cho trẻ em. Trẻ em đi cùng người lớn cũng phải trả toàn bộ tiền vé (trừ khi đi taxi).

Theo luật California, nếu quý vị đi cùng trẻ em dưới 8 tuổi có chiều cao dưới 4 feet 9 inch, quý vị phải cung cấp ghế an toàn cho trẻ và quý vị phải cố định trẻ ngồi trong đó đúng cách. Bất kỳ ghế trẻ em nào được sử dụng trên SF Paratransit đều phải đáp ứng các tiêu chuẩn của Tiểu bang California dành cho trẻ ở độ tuổi và kích thước đó. Người lái xe sẽ cung cấp hỗ trợ nếu cần thiết.

### Vận chuyển động vật

Quý vị có thể đi cùng động vật hỗ trợ như chó dẫn đường. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị sẽ đi cùng động vật phục vụ khi quý vị lên lịch đi xe qua điện thoại hoặc trực tuyến.

Động vật phục vụ phải chịu sự kiểm soát liên tục của người chủ hoặc người xử lý nó.

Vật nuôi và các động vật không phục vụ khác chỉ có thể được vận chuyển trên SF Paratransit trong lồng hoặc thùng chứa được bảo đảm đúng cách.



---

**Động vật phục vụ là động vật được huấn luyện đặc biệt để hỗ trợ người khuyết tật.**

---

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

### Vận chuyển các mặt hàng khác

Vì sự an toàn của quý vị cũng như của những hành khách khác và người lái xe, chỉ các thiết bị hỗ trợ di chuyển, thiết bị hỗ trợ sự sống, ghế trẻ em và các gói hàng như mô tả ở trên mới có thể được vận chuyển khi có hành khách trả tiền vé đi cùng. Tất cả các mặt hàng khác đều bị cấm.

### Trách nhiệm

Dưới đây là những trách nhiệm thông thường được thiết kế để đảm bảo sự an toàn và thoải mái cho tất cả hành khách và người lái xe.

### Trách nhiệm của hành khách

- Đọc kỹ Hướng dẫn dành cho hành khách.
- Luôn thắt dây an toàn trong quá trình vận chuyển.
- Tránh làm tài xế mất tập trung hoặc lôi kéo những hành khách khác có hành vi không phù hợp.
- Bảo quản xe lăn hoặc các thiết bị hỗ trợ di chuyển khác trong tình trạng vận hành an toàn theo thông số kỹ thuật của nhà sản xuất.
- Xin chuẩn bị lên xe trong vòng năm phút kể từ khi xe đến nơi. Bất kỳ sự chậm trễ nào trong quá trình lên xe sẽ ảnh hưởng đến khả năng tài xế đón những hành khách khác đúng giờ.
- Đợi sẵn dịch vụ đi chung trên xe van SF Access. Những người khác có thể được đón sau quý vị và/hoặc được đưa xuống trước khi quý vị đến nơi.
- Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân có thể chấp nhận được; vui lòng hạn chế sử dụng các sản phẩm có mùi thơm để phù hợp với những người đi chung trên xe bị nhạy cảm với hóa chất.
- Thực hiện theo các quy tắc lịch sự phổ biến sau:
  - Không ăn, uống hoặc hút thuốc trên xe.



## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

- Không lên xe dưới ảnh hưởng của rượu hoặc ma túy bất hợp pháp.
- Không xả rác trên xe.
- Không được phép mở radio, máy nghe nhạc hoặc thiết bị tạo âm thanh khác trên xe.
- Cung cấp phản hồi cho SF Paratransit nếu dịch vụ của quý vị không đạt yêu cầu bằng cách gọi tới số 415.351.7052 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [Paratransit@SFMTA.com](mailto:Paratransit@SFMTA.com).

### Trách nhiệm của người lái xe vận chuyển cho người khuyết tật SF:

#### Những gì mong đợi từ trình lịch trình

- Tài xế là những người chuyên nghiệp: họ sẽ mặc đồng phục, đeo thẻ ID, luôn lái xe an toàn và đối xử lịch sự với người đi xe.
- Tài xế chịu trách nhiệm về phương tiện của mình và sẽ luôn luôn duy trì “tầm nhìn” của phương tiện.
- Tài xế sẽ giúp đỡ trong khả năng:
- Đối với người đi vào hoặc ra khỏi xe.
- Đối với người sử dụng xe lăn lên hoặc xuống không quá hai bậc thang bên ngoài (trừ khi người sử dụng xe lăn tham gia chương trình Hỗ trợ Cầu thang).
- Đến và đi từ cửa chính của địa điểm đón và trả khách.
- Tài xế sẽ đưa tay giữ vững hoặc hỗ trợ thích hợp khác nếu cần thiết. Người lái xe không thể nâng hoặc vác hành khách.
- Tài xế sẽ giúp người sử dụng xe lăn di chuyển lên các đoạn đường dốc tiêu chuẩn.

---

**Người lái xe không thể thực hiện bất kỳ hỗ trợ chăm sóc cá nhân nào, đợi hành khách dừng lại để tiến hành công việc hoặc làm việc vật cho hành khách (chẳng hạn như lấy thuốc hoặc thực phẩm). Tài xế không nhận tiền tip hoặc bất kỳ khoản tiền thưởng nào khác (ngoại trừ tài xế taxi).**

---

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

### Đình chỉ dịch vụ

SF Paratransit có một chương trình kỷ luật tiến bộ nhằm hạn chế việc lạm dụng, ngược đãi và hành vi không phù hợp và/hoặc bất hợp pháp đồng thời bảo vệ quyền của hành khách. Việc đình chỉ chương trình vận chuyển cho người khuyết tật của chúng tôi có thể xảy ra khi hành khách thực hiện bất kỳ hành động nào sau đây:

- Nhận hoặc sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật với lý do sai trái; ví dụ: cung cấp thông tin sai lệch trong đơn đăng ký đủ điều kiện, cho phép người khác đi xe thay quý vị hoặc lạm dụng Thẻ Debit Taxi Paratransit của SF.
- Tham gia vào hành vi lạm dụng hoặc gây rối (ví dụ: đe dọa người lái xe, nhân viên chương trình hoặc những người lái xe khác bị tổn hại về thể chất) hoặc tham gia vào hành vi bất hợp pháp khi ở trên xe của chúng tôi (ví dụ: bán/mua ma túy bất hợp pháp, tội phạm dưới bất kỳ hình thức nào, v.v. ).
- Tham gia vào bất kỳ hành vi nào được coi là thiên vị hoặc phân biệt đối xử đối với người lái xe hoặc những người lái xe khác dựa trên chủng tộc, màu da, tôn giáo (tin ngưỡng), giới tính, biểu hiện giới tính, tuổi tác, nguồn gốc quốc gia (tổ tiên), tình trạng khuyết tật, tình trạng hôn nhân, khuynh hướng tính dục hoặc tình trạng quân sự.
- Bán, sử dụng sai mục đích hoặc chuyển nhượng trái phép Thẻ Debit Taxi Paratransit của SF cho người khác, bao gồm cả tài xế.

Quy trình kỷ luật của chúng tôi tiến triển từ cảnh cáo đến đình chỉ, tùy thuộc vào hành vi. Nhân viên của SF Paratransit trước tiên sẽ gọi điện để đưa ra cảnh báo. Nếu hành vi hoặc hành động đó tiếp tục xảy ra, người lái xe sẽ nhận được cảnh báo bằng văn bản kèm theo lời giải thích về hành vi vi phạm. Cuối cùng, nếu hành vi này vẫn tiếp tục, SF Paratransit sẽ thông báo cho hành khách về việc tạm dừng đang chờ xử lý.

---

**Việc đình chỉ có thể xảy ra ngay lập tức khi hành vi đó gây rối nghiêm trọng cho người khác, bất hợp pháp hoặc có khả năng gây tổn hại đến sự an toàn của tài xế, những người đi xe khác hoặc thiết bị của chúng tôi.**

---

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

Hành khách có thể kháng cáo việc đình chỉ hoặc đề xuất đình chỉ. Bất kỳ hành khách nào bị đình chỉ sẽ nhận được bản giải thích đầy đủ bằng văn bản về quy trình (điều này cũng có sẵn cho bất kỳ hành khách nào theo yêu cầu).

Việc đình chỉ chương trình SF Paratransit Taxi có thể là tạm thời hoặc vĩnh viễn.

### Quỹ hỗ trợ

Quỹ Hỗ trợ cung cấp có giới hạn về chi phí vận chuyển cho người khuyết tật khi di chuyển trong phạm vi San Francisco thông qua dịch vụ taxi SF Access hoặc SF Paratransit. Để đủ điều kiện, các cá nhân phải:

- Có thu nhập đủ điều kiện, dựa trên tiêu chuẩn SSI hoặc GA.
- Là hành khách sử dụng dịch vụ Vận chuyển Người khuyết tật được ADA chứng nhận.
- Có nhu cầu y tế đột ngột bất ngờ cần phải đi nhiều chuyến (ví dụ: bắt đầu chạy thận), mất nhà hoặc tài sản bất ngờ (ví dụ: do hỏa hoạn hoặc trộm cắp), nhu cầu tài chính được ghi chép hoặc nhu cầu quan trọng khác.

Quỹ hỗ trợ được tài trợ bởi sự đóng góp của cá nhân. Tiền có thể không phải lúc nào cũng có sẵn.

Để biết thêm thông tin về Quỹ hỗ trợ trợ giúp, vui lòng gọi cho văn phòng Vận tải Người khuyết tật SF theo số 415.351.7070.

### Các lựa chọn vận chuyển khác dành cho người dùng SF Paratransit

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ vận chuyển vùng, xin gọi số điện thoại miễn phí 511 hoặc truy cập [511.org](http://511.org).

Bằng cách quay số 511 (không cần mã vùng) hoặc truy cập [511.org](http://511.org), quý vị có thể lấy thông tin về tuyến đường, lịch trình và giá vé của Muni và các cơ quan vận chuyển khác trong Vùng,

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

các thay đổi về dịch vụ và thông tin về khả năng tiếp cận như báo cáo trạng thái thang máy và thang cuốn cho BART và Ga tàu điện ngầm Muni. Thông tin vận chuyển cho người khuyết tật cũng có sẵn. Truy cập [SFMTA.com](http://SFMTA.com) và kiểm tra Trạng thái thang máy Muni Metro trong phần Cập nhật về Du lịch & Chuyển tuyến.

### Di chuyển trong thành phố San Francisco: Các tuyến đường chuyển tuyến thường xuyên của Muni và BART

San Francisco có một hệ thống toàn diện gồm các tuyến xe buýt dễ tiếp cận, các tuyến đường sắt hạng nhẹ và dịch vụ đường sắt đi lại. Nhiều người sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật sử dụng Muni và BART cho một số (hoặc hầu hết) chuyến đi của họ.

Dịch vụ của Muni có rất nhiều lợi ích bao gồm:

- Hơn 100 tuyến xe buýt, đường sắt nhẹ và xe điện lịch sử khắp San Francisco, với các điểm dừng cách hầu hết các địa chỉ chỉ vài dãy nhà – bao gồm cả dịch vụ đến Treasure Island và Daly City.
- Xe buýt phù hợp cho xe lăn trên tất cả các tuyến xe buýt.
- Đường sắt Muni Metro có thể tiếp cận tới nhiều ga và điểm dừng, bao gồm tất cả các ga dọc theo tuyến Muni Metro T.

---

**Để biết thêm thông tin về Dịch vụ dành cho người khuyết tật Muni, xin gọi 415.646.2260.**

---

Ngoài ra, BART còn cung cấp dịch vụ đường sắt dành cho người đi lại dễ tiếp cận đến các địa điểm ở các quận San Francisco, Alameda, Contra Costa, San Mateo và Santa Clara. Các tiện nghi bao gồm bãi đậu xe dành cho người khuyết tật, thang máy và thang cuốn tại nhà ga cũng như giảm giá vé cho người lớn tuổi và người khuyết tật thông qua Thẻ Clipper Cao cấp và các chương trình ID Giảm giá RTC. Để biết thêm thông tin về Dịch vụ dành cho người khuyết tật của BART, xin truy cập [bart.gov/guide/accessibility](http://bart.gov/guide/accessibility).

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

Tiết kiệm giá vé trên các dịch vụ vận tải công cộng khác

Có giá vé giảm giá cho người lớn tuổi và người khuyết tật. Những cá nhân có Thẻ Clipper dành cho Người cao tuổi, Thẻ ID Giảm giá RTC hoặc các giấy tờ hợp lệ khác đủ điều kiện nhận giá vé giảm giá và thẻ/nhãn dán hàng tháng để sử dụng trên các hệ thống xe buýt, đường sắt và phà tuyến cố định trên khắp Khu vực Vịnh San Francisco:

Những người từ 65 tuổi trở lên có ID hợp lệ sẽ đủ điều kiện nhận Thẻ Clipper dành cho người cao tuổi.

Bất kỳ ai dưới 65 tuổi bị khuyết tật đủ điều kiện đều có thể đủ điều kiện nhận Thẻ ID Giảm giá RTC.

Cư dân San Francisco đủ điều kiện về thu nhập có Thẻ Clipper dành cho người cao tuổi hoặc Thẻ ID giảm giá RTC có thể đủ điều kiện tham gia chương trình Muni miễn phí, cung cấp dịch vụ đi lại miễn phí trên xe buýt và xe lửa tuyến cố định.

Để biết thêm thông tin:

- Thẻ ID Giảm giá RTC: Hãy gọi đến văn phòng Muni RTC theo số 415.646.2224.
- Thẻ Clipper dành cho người cao tuổi: 415.646.2500 hoặc quay số 311 trong phạm vi San Francisco.
- Đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng SFMTA tại 11 South Van Ness Avenue, Thứ Hai-Thứ Tư, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (trừ các ngày lễ quốc gia và địa phương).

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm

### Hướng dẫn chuẩn bị khẩn cấp cho người sử dụng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF

#### Di chuyển bằng SF Paratransit trong trường hợp khẩn cấp

Nếu quý vị đang sử dụng xe SF Access khi xảy ra thảm họa hoặc trường hợp khẩn cấp, trách nhiệm chính của người lái xe là quý vị, hành khách. Người lái xe đã được đào tạo để thực hiện những việc sau:

- Kiểm tra ngay tình trạng của hành khách.
- Nếu tài xế cảm thấy không an toàn khi tiếp tục lộ trình, họ sẽ liên lạc với trung tâm điều phối, cập nhật trạng thái và yêu cầu hướng dẫn thêm.
- Nếu không thể liên lạc được, tài xế sẽ cố gắng đưa quý vị về nhà và nếu không thể, xin báo cáo với khu vực tổ chức được chỉ định trước để có thể được hỗ trợ thêm.
- Các khu vực tổ chức để tài xế và hành khách tập trung và gặp gỡ đã được chỉ định trên khắp San Francisco và hướng Bắc của Hạt San Mateo.

---

**Điều quan trọng là tất cả mọi người phải chuẩn bị cho những trường hợp khẩn cấp. Mặc dù khả năng và nhu cầu của mỗi người là khác nhau nhưng mỗi cá nhân đều có thể thực hiện các bước để chuẩn bị cho mọi trường hợp khẩn cấp từ hỏa hoạn đến động đất. Bằng cách đánh giá nhu cầu cá nhân của quý vị và lập kế hoạch khẩn cấp phù hợp với những nhu cầu đó, quý vị sẽ được chuẩn bị tốt hơn.**

---

Hành khách có thể dự kiến dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật thông thường sẽ thay đổi trong ba ngày và có thể lâu hơn, tùy thuộc vào tình chất của thảm họa. Chuyển đi paratransit theo lịch trình của quý vị có thể không có sẵn. Do nguồn lực có hạn sau thảm họa nên ưu tiên sẽ được ưu tiên theo thứ tự sau:

- Các cuộc hẹn y tế duy trì sự sống, ví dụ như lọc máu, hóa trị, v.v.
- Nhận thuốc theo toa.
- Cửa hàng tạp hóa và food bank.
- Hỗ trợ khẩn cấp do SFMTA yêu cầu do trường hợp khẩn cấp hoặc thiên tai.
- Các yêu cầu khác của hành khách tới trung tâm gọi điện.
- Các chuyến đi đứng đã có từ trước, tức là trường học, nơi làm việc, v.v.

## Chính sách, quy tắc và trách nhiệm



Trong 72 giờ đầu tiên sau thảm họa, chỉ gọi điện nếu phương tiện di chuyển của quý vị là dành cho các cuộc hẹn y tế duy trì sự sống hoặc các nhu cầu hỗ trợ cuộc sống khác.

### Thêm thông tin

Nếu quý vị cần thêm thông tin về các chính sách vận chuyển cho người khuyết tật, quý vị có thể yêu cầu Quy tắc hoạt động của dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF bằng cách liên lạc với văn phòng dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật SF theo số 415.351.7000; TTY 415.351.3942. Thông tin được trình bày trong hướng dẫn này có thể thay đổi.

### Sửa đổi hợp lý

SF Paratransit hoàn toàn tuân thủ các yêu cầu về dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật của ADA. Chúng tôi cam kết đảm bảo quyền truy cập đầy đủ vào dịch vụ của chúng tôi.

Nếu quý vị yêu cầu sửa đổi dịch vụ của chúng tôi để quý vị có thể sử dụng được, vui lòng liên lạc với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 415.351.7052 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [Paratransit@SFMTA.com](mailto:Paratransit@SFMTA.com). Nếu việc sửa đổi có thể được thực hiện một cách hợp lý, chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng yêu cầu của quý vị. Nếu chúng tôi không thể đáp ứng yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về cách kháng nghị quyết định của chúng tôi.