



Guía del pasajero de SF Paratransit
SF Access, Programa de Taxi de SF Paratransit y otros
servicios

Guía del pasajero de San Francisco Paratransit

Febrero de 2024

Esta guía está disponible en formatos accesibles.

Por favor comuníquese a SF Paratransit al 415.351.7000, TTY, 415-351.3942

415.351.7000: Free language assistance / 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

Administración de SF Paratransit

Número principal/Centro de Gestión de Movilidad 415.351.7000
Solicitudes y servicios para visitantes 415.351.7050
Finanzas: Compras y tarjetas de débito perdidas o robadas 415.351.7051
Departamento de Atención al Cliente: Preguntas, elogios y reclamos 415.351.7052
Servicios de tarjeta de débito para taxi (automatizado)... 877.738.2941
Línea gratuita para Taxi
(para confirmar proveedores de taxi registrados) 415.351.7090

SF Access 415.285.6945

Reservas Opción 2
¿Dónde está mi vehículo?/
Objetos perdidos y encontrados..... Opción 3

Otros servicios de transporte

Información de transporte de la región Bay Area 511
Servicios accesibles Muni..... 415.646.2260
Tarjetas de descuento para Conexión
de Transporte Regional (RTC) Muni 415.646.2224
Centro de Atención al Cliente de SFMTA/
Tarjetas Senior Clipper 415.646.2500
o marque 311 en
San Francisco

Visítenos en línea

Sitio web: SFMTA.com/Paratransit

Correo electrónico: Paratransit@SFMTA.com

Índice

Acerca de SF Paratransit.....	5
Bienvenidos a SF Paratransit.....	5
Horas y áreas de servicio de SF Paratransit.....	6
Centro de Gestión de Movilidad de SFMTA	9
Paratransito para visitantes a San Francisco.....	10
Cómo solicitar servicios de SF Paratransit	13
Elegibilidad	13
Cómo completar y remitir una solicitud	13
Constancia de elegibilidad para SF Paratransit	17
Viajes fuera de San Francisco	18
Programa de paratransito SF Access	21
Cómo usar SF Access	21
Cómo programar un viaje.....	23
Viajes por suscripción.....	28
Políticas y reglas de SF Access.....	29
Programa de taxis de SF Paratransit.....	39
Cómo usar los taxis de SF Paratransit	39
Tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit.....	39
Tarjetas de débito perdidas, robadas o dañadas	44
Cómo programar su viaje en taxi SF Paratransit	45
Cómo hacer y pagar un viaje en taxi	47
Otros servicios para adultos mayores y personas con discapacidades	51
Servicio Group Van	
Servicio Shop-a-Round	52
Van Gogh Shuttle	56
Essential Trip Card	59
Políticas, reglas y responsabilidades	61
Reglas y políticas	61
Responsabilidades.....	64
Suspensión del servicio	66
Helping Wheels	67
Otras opciones de transporte para los usuarios de SF Paratransit.....	67
Preparación para casos de emergencia	70
Más información	71
Modificaciones razonables	71

Acerca de SF Paratransit



Acerca de SF Paratransit

Acerca de SF PARATRANSIT

Bienvenidos a SF Paratransit

- San Francisco Paratransit (SF Paratransit) es un programa de camionetas y taxis para personas que no pueden usar o acceder por sí mismas a transporte público en forma temporal o permanente debido a una discapacidad o una condición de salud incapacitante.
- Desde 1990, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) ha requerido que todas las agencias de transporte público brinden servicios de paratransito a todas las personas con discapacidades que reúnan los requisitos de elegibilidad.
- La Agencia de Transporte Municipal de San Francisco (SFMTA) ha brindado servicios de paratransito desde 1978. SFMTA ofrece este servicio a través de una empresa contratista que gestiona y presta el servicio. La empresa contratista proporciona algunos de los servicios de camioneta y contrata a compañías de taxi y otros proveedores de camionetas para ofrecer servicios adicionales.

SF Paratransit ofrece tanto servicios requeridos por ADA como servicios adicionales para satisfacer las necesidades de los pasajeros elegibles de la mejor manera. Para usar cualquier servicio de SF Paratransit, es necesario completar una solicitud de certificación (consulte la página 13 sobre información de cómo presentar su solicitud).

Ofrecemos dos servicios principales

SF Access

Servicio de camioneta preprogramado, en conformidad con ADA, que proporcionar transporte puerta a puerta a pasajeros elegibles según ADA. SF Access es un servicio de viaje compartido. Las reservas se hacen de uno a siete días antes del día del viaje.

Servicios de taxi de paratransito

Servicio de taxi de acera a acera del mismo día para el público en general que se brinda a pasajeros elegibles según ADA. Este no es un servicio ADA, pero muchos pasajeros consideran que satisface mejor sus necesidades de transporte.

Acerca de SF Paratransit

También ofrecemos servicios de camioneta para grupos para algunas entidades

Servicio de paratransito Group Van

Servicio preprogramado de camioneta puerta a puerta El servicio se ofrece a grupos de pasajeros elegibles según ADA que asisten a programas patrocinados por las agencias participantes, como Adult Day Health Care, centros de ancianos o programas protegidos de empleo.

Horas y áreas de servicio de SF Paratransit

Los servicios de SF Access y de taxi de SF Paratransit se ofrecen las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año. El servicio se ofrece en todo San Francisco, a Treasure Island, hasta Marin Headlands durante las horas de servicio de la ruta 76X de Muni (SF Access solamente) y al punto más al norte de Daly City en el Condado de San Mateo.

**¿No sabe si su destino se halla en el área de cobertura de SF Paratransit? Llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente.
415.351.7052**

Oficinas de SF Paratransit

Sede

68 12th St. (Entre las calles Market y Mission) La estación más cercana de Muni Metro es Van Ness. La estación BART más cercana es el Civic Center. También se puede acceder a las oficinas con las líneas cercanas de autobús MUNI (6, 7, 9/9L, 14/14L, y 49) y el tranvía de F Market.

Horas

Lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 4:45 p. m.

Feriatos

Las oficinas estarán cerradas los días feriados y el día siguiente del Día de Acción de Gracias.

Acerca de SF Paratransit



Área de servicio de SF Paratransit



Para más información, visite SFMTA.com/Maps

Acerca de SF Paratransit

Servicios disponibles

- En las oficinas de SF Paratransit usted puede:
- Obtener información sobre los servicios de SF Paratransit.
- Obtener y presentar una solicitud de servicios de paratransito ADA.
- Comprar boletos de viaje para servicios de SF Access.
- Añadir valor a su tarjeta de débito de taxi de SF Paratransit.
- Presentar una queja o un elogio formal.
- Obtener una tarjeta de identificación con foto nueva o de reemplazo (con cita previa).
- Actualizar información personal (domicilio, teléfono, etc.).
- Notificar cambios acerca de su estado de salud o discapacidad.
- Solicitar elegibilidad de visitante para SF Access (si su certificación de ADA fue hecha por una agencia de transporte fuera de la región de Bay Area de San Francisco).
- Participar en un taller de capacitación para viajar (con cita previa).



Acerca de SF Paratransit

Centro de Gestión de Movilidad de SFMTA

Más servicios para adultos mayores y personas con discapacidades.

El Centro de Gestión de Movilidad se halla dentro de las oficinas de SF Paratransit y es un centro integral de referencia e información para adultos mayores y personas con discapacidades. Los servicios del Centro le ayudan a tomar decisiones fundamentadas sobre sus opciones de viaje. Los servicios incluyen los siguientes:

Asistencia para la presentación de solicitudes

- **Muni gratuito para personas mayores y con discapacidades**
- **Senior Clipper Card**
- **Pase Lifeline**
- **Tarjeta de descuento Clipper Card de Conexión de Transporte Regional (RTC)** para personas con discapacidades

Inscripción en el programa

- **Shop-a-Round:** Servicio práctico de traslados en camioneta o taxi que facilita ir a tiendas de comestibles.
- **Essential Trip Card (ETC):** Subsidia aproximadamente dos o tres viajes ida y vuelta en taxi por mes para adultos mayores (personas de al menos 65 años) y personas con discapacidades.
- **Van Gogh:** Servicio de traslados para grupos a salidas sociales, actividades culturales y eventos públicos.

Capacitación para viajar

- La capacitación sobre el uso de transporte de Muni es para individuos o grupos de adultos mayores y personas con discapacidades que desean mejorar sus habilidades para usar el transporte o adquirir experiencia con el uso del sistema Muni.

Comuníquese con el Centro de Gestión de Movilidad de SFMTA para obtener más información acerca de cualquiera de estos servicios y si tiene cualquier otra pregunta sobre opciones de transporte para adultos mayores y personas con discapacidades.

415.351.7053

MobilityOptions@SFMTA.com

Acerca de SF Paratransit

Servicio de paratransito para quienes visitan San Francisco

- A los visitantes de San Francisco se les recomienda que llamen a SF Paratransit al 415.351.7050 con antelación a su visita.
- Los visitantes pueden presentar información sobre su uso del servicio de paratransito en la jurisdicción donde residen. A los visitantes sin documentación (por ejemplo, porque no existe un programa de paratransito ADA donde residen) se les podría pedir que describan su incapacidad para acceder a un sistema regular de autobús/tren debido a su discapacidad y tendrán que proporcionar otra información básica, incluido el lugar donde residen.

Si usted es un visitante elegible para paratransito y no ha llamado para informar a SF Paratransit por adelantado a su visita – y necesita el servicio al día siguiente – llame a SF Access al 415.285.6945 para hacer una reserva. Cuando llame, informe al agente de reservas que usted es un visitante de otra ciudad. Debe notificar a las oficinas de SF Paratransit al siguiente día hábil para asegurar el uso continuado del sistema durante su visita.

Como visitante que no reside en la región de Bay Area, la elegibilidad será válida por un período máximo de 21 días en un período de 12 meses consecutivos. Si necesita el servicio por más de 21 días, necesitará presentar una solicitud de elegibilidad para Bay Area ADA Paratransit.



Acerca de SF Paratransit

Cómo brindar comentarios sobre el servicio de SF Paratransit

Informe a las oficinas de SF Paratransit cuando tenga algún comentario para brindar sobre su experiencia al usar nuestros servicios.

Para hacer una queja o elogio formal sobre algún aspecto de nuestro servicio, comuníquese con nosotros y proporcione la mayor cantidad de detalles que sea posible. La información acerca de su viaje, como fecha, número de vehículo, hora de recogida y de llegada a destino, conductor y nombre de la compañía de taxis (o número del taxi) será útil. Mientras más información incluya, mejor podremos investigar su queja.

- **Por teléfono:** 415.351.7052, TTY 415.351.3942
- **Por correo electrónico:** Paratransit@SFMTA.com
- **Por correo postal:**
SF Paratransit
Departamento de Atención al Cliente
68 12th Street, Suite 100
San Francisco, CA 94103-1297

Hay disponibles tarjetas de quejas / elogios de franqueo prepago en la sala de entrada de las oficinas de SF Paratransit y en los vehículos de SF Access.

Haremos un seguimiento de su queja y le responderemos, por lo general, dentro de los 14 días de haberla presentado. También aceptamos elogios y quejas anónimos, pero no recibirán una respuesta por escrito.

Cómo solicitar servicios de SF Paratransit



Cómo solicitar servicios de SF Paratransit

CÓMO SOLICITAR SERVICIOS DE SF PARATRANSIT

Elegibilidad

- Para ser elegible según ADA, usted tiene que ser incapaz de utilizar los autobuses, trenes o tranvías accesibles, algunas veces o siempre, sin ayuda de otra persona, debido a una discapacidad o una afección de salud incapacitante.
- Usted es elegible para utilizar servicios de paratransito si reúne alguna de las siguientes condiciones:
- Usted es incapaz de subir, viajar, o bajar independientemente de un autobús, tren o tranvía accesible algunas veces o siempre.
- El sistema de transporte no es accesible según ADA.
- Usted tiene una condición específica relacionada con su discapacidad que le impide viajar a una parada de autobús o estación de tren o regresar de la misma, algunas veces o siempre.

Cómo completar y remitir una solicitud

Para recibir una solicitud:

- **Llame a SF Paratransit** al 415.351.7050; o TTY al 415.351.3942.
- **Recoja una solicitud** en las oficinas de SF Paratransit, 68 12th Street.
- **Descargue una solicitud** de [SFMTA.com/Paratransit](https://www.sfmta.com/Paratransit).

Si necesita una solicitud en formato accesible o en otro idioma, o si necesita una remisión para que alguien le ayude a completar su solicitud, llame al 415.351.7050 o visite [SFMTA.com/Paratransit](https://www.sfmta.com/Paratransit).

Cómo solicitar servicios de SF Paratransit

Una vez que reciba una solicitud, llénela y asegúrese de que pueda leerse y esté completa. Para que una solicitud se considere completa, usted debe responder todas las preguntas y proporcionar todas las firmas requeridas.

Las solicitudes presentadas a SF Paratransit que estén incompletas serán devueltas a los solicitantes.

Proceso de revisión de solicitudes

Una vez que haya presentado una solicitud completa, evaluaremos la información que haya proporcionado.

En la mayoría de los casos, realizaremos una evaluación de segundo nivel. Esta puede ser una entrevista en persona, una entrevista telefónica y/o una verificación médica profesional.

Una entrevista en persona puede incluir una prueba funcional para determinar su capacidad para realizar un viaje en transporte público. Por ejemplo, ¿puede caminar hasta una parada de autobús? ¿Puede identificar su autobús por sus propios medios?

En algunos casos, no se necesitará más información para realizar una evaluación.

Si necesita transporte a una cita de certificación, se le puede brindar transporte sin cargo alguno.

Una solicitud completada adecuadamente se procesará dentro de un período de 21 días. En caso de ser solicitado, se le pedirá que esté disponible para una evaluación de segundo nivel, y su profesional médico debe retornar el formulario de verificación médica dentro de los siete días de recibido.

Si su determinación de elegibilidad lleva más de 21 días, tendrá derecho a la categoría de elegibilidad presunta. Esto le permite usar los servicios de SF Paratransit hasta que se tome una decisión final. Usted no tiene derecho a la elegibilidad presunta si, como resultado de retrasos o falta de cumplimiento de su parte o por parte de su profesional médico, no podemos completar el procesamiento de su solicitud.

Cómo solicitar servicios de SF Paratransit

Determinación de elegibilidad

Una vez que se haya determinado que cumple con los requisitos, le enviaremos una carta de elegibilidad que explicará el nivel de elegibilidad que se le ofrece.

- **Elegibilidad completa:** Si se determina que es completamente elegible, usted puede hacer todos sus viajes en paratransito.
- **Elegibilidad condicional:** Si se determina que condicionalmente elegible, puede usar paratransito para ciertos viajes. Toda restricción al uso condicional se informará en esta carta y formará parte de su expediente.

Si se le otorga elegibilidad condicional, el personal de SF Paratransit puede ayudarle a determinar qué viajes puede realizar con los servicios de paratransito y qué viajes debe realizar en servicios de transporte público como Muni o BART.

Elegibilidad condicional significa que usted puede usar servicio de autobús y tren para algunos de sus viajes. Debido a su discapacidad, no obstante, no puede usar servicio de transporte público para otros viajes. Algunos ejemplos incluyen los siguientes:

- Un destino en particular puede requerir subir una pendiente pronunciada desde la parada de autobús, pero una discapacidad puede impedirle a una persona subir dicha pendiente. Esta persona sería elegible para paratransito a este destino.
- Algunas personas pueden tomar servicios de transporte público a citas de diálisis renal, pero requieren servicios de paratransito para volver a su hogar debido a la debilidad que presentan después del tratamiento.

Esta es la regla para recordar si se determina que es elegible en forma condicional: Si puedo hacer el viaje en transporte público, entonces debo hacer el viaje en transporte público.

Si se determina que usted **no es elegible**, su carta de rechazo incluirá la(s) razón(es).

Cómo solicitar servicios de SF Paratransit

Duración de la elegibilidad para servicios de paratransito

La elegibilidad por lo general es válida por cinco años.

- En algunos casos, la elegibilidad puede basarse en una situación transitoria, como una fractura de cadera y, por lo tanto, limitarse a un período más corto.
- El plazo de su elegibilidad se indicará en la carta de inscripción que reciba.
- Antes del vencimiento de su elegibilidad, usted debe volver a presentar una solicitud si desea seguir usando SF Paratransit.

Usted debe informarnos de todo cambio en su discapacidad o circunstancia de salud. Si su estado de salud mejora de modo tal que afecta su elegibilidad y no nos ha informado, podríamos suspender o revocar su elegibilidad hasta que vuelva a presentar una solicitud o visite nuestras oficinas para una nueva evaluación. Si se revoca su elegibilidad, tiene derecho a una apelación.

Opción para apelar una negación de elegibilidad para SF Paratransit.

Si se le niega la elegibilidad, automáticamente le proporcionaremos un formulario para pedir una apelación. También puede apelar si no está de acuerdo con nuestra determinación de elegibilidad condicional o temporal. El formulario de apelación debe llenarse y devolverse dentro de los 60 días siguientes a nuestra determinación de elegibilidad.

Un panel independiente que no ha participado en la decisión de su elegibilidad escuchará su apelación. Por lo general, el panel incluye un profesional médico/trabajador social, un miembro de la comunidad con una discapacidad discapacitado y un profesional de transporte público, todos ellos capacitados en el proceso de audiencias de apelación. El personal de SF Paratransit asistirá a la audiencia para explicar cómo llegaron a la conclusión de negarle la elegibilidad y se le dará tiempo a usted para que explique por qué piensa que reúne los requisitos.

Quando recibamos su petición de apelación, le comunicaremos la hora y el lugar de su audiencia.

Le alentamos encarecidamente que asista a la audiencia de apelación, pero su asistencia no es obligatoria. Si asiste, puede hacer acompañado de un representante para que le ayude a presentar su apelación. La audiencia de apelación es informal y no es un proceso legal.

Cómo solicitar servicios de SF Paratransit

Si es necesario, se le proveerá un intérprete de idiomas (incluido el lenguaje de señas americano) si lo solicita con antelación. No se le cobrará por este servicio. También puede solicitar transporte de ida y vuelta a la audiencia sin cargo alguno.

Confidencialidad

Solo la información necesaria para brindar un servicio de transporte adecuado se comparte con los proveedores de transporte. Si usted apela una determinación de elegibilidad, se podría compartir su información personal con el panel de apelaciones para que pueda tener una audiencia completa y justa. El panel de apelaciones también debe respetar su derecho a la confidencialidad.

Constancia de elegibilidad para SF Paratransit

Todas las personas que sean consideradas elegibles para paratransito recibirán una carta de certificación que servirá como constancia de elegibilidad.

- **Para el servicio de taxis de SF Paratransit**, se le emitirá una tarjeta de débito de taxi de SF Paratransit, la cual es una tarjeta de identificación con foto que usará para pagar su viaje. Esta sirve como constancia adicional de elegibilidad de ADA para SF Paratransit.
- **Para SF Access**, si lo solicita, se le puede emitir una tarjeta opcional de identificación con foto. La tarjeta de identificación incluirá una fecha de caducidad e indicará si su elegibilidad es completa o condicional. Esta tarjeta no puede usarse para el servicio de taxi de SF Paratransit.

Necesitará su tarjeta de débito de taxi de SF Paratransit para usar los servicios de taxi de paratransito (vea la página 39). También podría necesitar mostrar su tarjeta de identificación o carta de certificación cuando viaje a otras partes del país, como constancia de elegibilidad para paratransito de acuerdo con ADA.

Cómo solicitar servicios de SF Paratransit

Viajes fuera de San Francisco

Una vez que cuenta con la certificación de elegibilidad para usar SF Paratransit, también podrá usar servicios de paratransito ADA en cualquier lugar de la región de Bay Area y en todo el país.

Viajes en paratransito a condados vecinos

Hay servicio directo entre San Francisco y East Bay, así como a Marin. Se requiere una transferencia al condado de San Mateo para servicios fuera del área de servicio de SF Paratransit. Comuníquese con los siguientes programas para hacer reservas y obtener información sobre las reglas de los programas y tarifas:

- **Condado de Alameda | East Bay Paratransit**
510.287.5000
- **Condado de Marin | Marin Access Paratransit**
415.454.0902
- **Condado de San Mateo | Redi-Wheels/RediCoast**
Administración: 650.508.6241
Reservas de Redi-Wheels: 650.482.9360
Reservas de RediCoast: 650.560.0360
- **Condado de Santa Clara | VTA ACCESS**
Administración: 408.321.2381
Reservas: 408.321.2380

Para obtener información sobre los servicios de transporte en la región de Bay Area, llame a la línea gratuita 511 o visite el sitio web, www.511.org.

SF Paratransit no ofrece servicios a ningún aeropuerto de la región de Bay Area. Para servicios de paratransito a un aeropuerto, comuníquese con la entidad adecuada: El servicio de paratransito de Redi Wheels llega al Aeropuerto Internacional de San Francisco, el servicio de paratransito de East Bay llega al Aeropuerto de Oakland y VTA ACCESS ofrece servicios al Aeropuerto Internacional Mineta de San Jose.

Cómo solicitar servicios de SF Paratransit

Viaje en paratransito fuera de la región de Bay Area

Una vez que usted está certificado por ADA para usar paratransito, también es elegible para recibir servicios de paratransito en otras ciudades y estados por hasta 21 días (podría requerirse una recertificación local de ADA después de 21 días). Antes de reservar su viaje, sugerimos que informe a nuestro departamento de elegibilidad y nos diga a dónde va a viajar y cuándo, para que podamos enviar su información a la agencia correspondiente. También sugerimos que se comunique con la agencia de transporte público de la ciudad a la que va a viajar para conseguir más información. Ellos le explicarán los arreglos, tarifas, horas de operación y horarios.



Programa de Paratransito SF Access



Programa de Paratransito SF Access

PROGRAMA DE PARATRÁNSITO SF ACCESS

Cómo usar SF Access

- SF Access ofrece servicios de viajes compartidos en camioneta puerta a puerta a personas que no pueden usar autobuses, trenes o tranvías accesibles de Muni parte del tiempo o siempre debido a su discapacidad.
- Estos servicios están diseñados para satisfacer los requisitos de paratransito de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990.

Pasajes

El costo del servicio de SF Access es \$2.50 para un pasajero certificado por viaje de ida (sujeto a cambios). Todos los pasajeros deben pagar al conductor en efectivo (cambio exacto solamente), con un boleto de ida o con la aplicación MuniMobile. Todos los viajes de SF Access deben pagarse al subir al vehículo. Visite SFMTA.com/Paratransit para obtener información actualizada sobre pasajes.

Cómo comprar boletos de viaje en SF Access

Usted puede comprar una cantidad ilimitada de boletos de ida impresos de SF Access a \$2.50 por boleto (sujeto a cambio) en las oficinas de SF Paratransit. Los boletos impresos no caducan.

- Los pagos en persona por los boletos pueden hacerse con tarjeta de crédito, efectivo, cheque u orden de dinero.
- Los pagos se aceptan por teléfono al 415.351.7051 con tarjeta de crédito.
- Envíe un cheque o una orden de dinero (pagadero a SF Paratransit) o un talón de pago con tarjeta de completado, a las oficinas de SF Paratransit.

Programa de Paratrásito SF Access

Escriba su identificación de pasajero en su cheque. Permita que pase el tiempo suficiente para que se reciba y procese el pago, así como para que el servicio de correos entregue los boletos. SF Paratransit no se responsabiliza por los extravíos o retrasos de materiales enviados por correo postal.

- Usted puede adquirir boletos de ida usando la aplicación MuniMobile en un teléfono inteligente. Para descargar la aplicación, busque MuniMobile en la tienda App Store o en Google Play. Cuando haga clic en Buy Tickets (“Comprar boletos”) en la aplicación, elija la categoría SF Access (Paratransit). Comuníquese con el Centro de Gestión de Movilidad al 415.351.7053 o al correo electrónico MobilityOptions@SFMTA.com si tiene preguntas sobre cómo usar MuniMobile.

Asistentes

Un asistente es alguien que le proporciona la ayuda que necesita para completar el viaje solicitado o en su lugar de destino. Normalmente, un asistente ayuda al pasajero con sus actividades diarias o le proporciona ayuda especializada que el conductor no puede brindar. Si usted cuenta con certificación de que necesita un asistente, este podrá viajar con usted sin cargo adicional. Cuando haga su reserva, especifique si el acompañante viajará con usted. Un asistente puede viajar además de un acompañante. Tanto el asistente como el acompañante deben iniciar y finalizar el viaje con el pasajero certificado.

Acompañantes

Como pasajero certificado, puede programar al hacer la reserva de su viaje que llevará a un (1) acompañante o invitado con usted en cada viaje por \$ 2.50 por viaje (sujeto a cambios), por acompañante. Los pasajes para los acompañantes pueden pagarse en efectivo, con boletos disponibles en la oficina de SF Paratransit o a través de la aplicación MuniMobile. Se puede agregar a su viaje más de un acompañante que pague el pasaje solo en el mismo día y según el espacio disponible. Debe llamar a un agente de

Programa de Paratrásito SF Access

reservas el día del servicio para confirmar que hay un asiento disponible y para añadir otro acompañante a su reserva.

Cómo programar un viaje

Para hacer una reserva de viaje, los usuarios inscritos deben llamar o reservar su viaje en línea.

415.285.6945

SFAccess.SFMTA.com

Cómo hacer una reserva por teléfono

Para reservas de SF Access llame al 415.285.6945

Las reservas para los servicios de SF Access deben hacerse al menos el día anterior a la fecha en que se necesite el transporte, o hasta con siete días de antelación. Se aceptan reservas los siete días de la semana, entre las 7.00 a. m. y las 6:00 p. m. Debe llamar antes de las 6:00 p. m. de la noche anterior al día en que necesite el servicio. Una vez confirmada la reserva, el agente de reservas le dará un número de reserva.

Cuando llame para hacer una reserva de viaje, tenga a mano la siguiente información:

- Su número de identificación de pasajero o su nombre completo.
- La dirección de su casa.
- La dirección del lugar donde lo pasarán a buscar, incluido el número de la calle, el nombre de la calle, el nombre del edificio (como "Western Medical Clinic" o "Bay Bank"), el número de la suite (si lo conoce), el código postal, el código de entrada para cualquier entrada de seguridad y el número de teléfono.
- El horario en que desea que lo pasen a buscar u hora de la cita (si necesita llegar a su destino antes de una hora determinada).
- Su horario de regreso requerido, si está programando un viaje de ida y vuelta.

Programa de Paratrásito SF Access

- La dirección de bajada, incluido el número de la calle, el nombre de la calle, el número de la suite, el código postal y el número de teléfono de su lugar de destino (por ejemplo, su teléfono móvil o el número de teléfono del consultorio de su médico).

Avise al agente de reservas si:

- Si necesita llegar a su destino a un horario determinado (y permitir tiempo de viaje adicional para trasladarse desde el vehículo a su destino final para la hora de su cita).
- Está programando un viaje de varios tramos.
- Usará una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.
- Llevará consigo un animal de servicio.
- Contará con la compañía de un asistente y/o un acompañante.
- Le gustaría recibir una llamada de SF Access TripInfo (vea SF Access Trip Info Line en la página 35 para obtener más información).
- Hay alguna otra información que cree que el conductor de paratrásito debería tener para ayudarlo a viajar de manera segura y oportuna.

Cuando llame para programar su viaje, el agente de reservas podría preguntarle si puede aceptar un horario diferente para que lo pasen a buscar para poder acomodar su pedido de viaje. La ADA nos permite negociar un horario de recogida revisado con usted que podría ser hasta una hora antes o después del horario en que pidió que lo pasen a buscar. No obstante, si nos da una hora de llegada fija, solo negociaremos hasta una hora antes del tiempo de recogida necesario. Usted debe hacer todos los cambios de horarios con el agente de reservas. Por favor, no le pida al conductor que cambie su viaje de retorno, lugar u horario.

Programa de Paratrásito SF Access

Si va a una cita, sepa la hora a la que debe llegar a su destino y calcule un margen de al menos quince minutos antes de la hora de la cita en caso de demoras no previstas y el tiempo de traslado desde el vehículo de paratrásito a su destino final. Esto permite a SF Paratransit determinar un horario adecuado para pasarlo a buscar. Si usa medicamentos, le sugerimos que los lleve consigo en caso de que se demore su viaje.

Si experimenta una emergencia potencialmente mortal, siempre llame al 911. SF Paratransit no proporciona servicios para emergencias con riesgo de muerte.

Cómo hacer reservas en línea: SF Access Online

Para SF Access Online, visite SFAccess.SFMTA.com.

Antes de comenzar, tenga a mano lo siguiente:

- Una computadora, teléfono inteligente o tableta con acceso a internet.
- Su número de ID de pasajero.
- Su fecha de nacimiento.
- Una dirección de correo electrónica válida.

Debe registrarse si es un nuevo usuario.

1. Vaya a SFAccess.SFMTA.com.
2. Haga clic en **New user? (“¿Nuevo usuario?”) Inscríbese** bajo el botón de **Sign In (“Ingresar”)**
3. Ingrese su número de ID de pasajero de SF Paratransit, su dirección de correo electrónico y su fecha de nacimiento. Su fecha de nacimiento debe coincidir con la fecha en expediente de SF Paratransit.
4. Haga clic en **Enroll (“Inscríbese”)**.
5. Revise si recibió un correo electrónico de SF Paratransit y haga clic

Programa de Paratrásito SF Access

en el enlace provisto en el correo electrónico para confirmar que su cuenta ha sido verificada. Su navegador de internet abrirá una nueva página donde se le pedirá que cree una contraseña.

6. Elija una contraseña que usted recuerde (reingrésela una vez más para confirmar). Luego haga clic en **Create Password** ("**Crear contraseña**"), y volverá automáticamente a la página de ingreso.
7. Ahora puede ingresar. Ingrese su número de ID de pasajero y su contraseña, y haga clic en Sign In ("**Ingresar**").

Para hacer una reserva de viaje en línea, haga clic en **Book Trip** ("**Hacer reserva**") en el menú principal. En la página Book Trip, debe ingresar:

- Dirección de recogida y de bajada. Debe ingresar la dirección, luego seleccionar el lugar correcto de una lista de opciones que aparecerán a medida que escribe. O podría seleccionar la dirección haciendo clic en un lugar del mapa. Compruebe que los detalles del lugar estén correctos antes de continuar. Si corresponde, ingrese el número de unidad (apartamento, suite, etc.) y el mejor número de teléfono para contactarlo en su lugar de recogida o de bajada (por ejemplo, su teléfono celular o el número de teléfono del consultorio de su médico).
- Llamadas automatizadas de TripInfo Line Usted puede optar para recibir una llamada de SF Access TripInfo (vea SF Access TripInfo Line en la página 35 por más información).
- Fecha de viaje. Seleccione la fecha de su viaje. Puede programar su viaje entre uno y siete días por adelantado.
- Tipo de viaje. Usted puede solicitar la hora de recogida deseada o la hora de llegada (si necesita llegar a su destino antes de determinado horario).
- Hora del viaje. Seleccione la hora de recogida deseada o la hora de llegada. Al solicitar una hora de llegada, considere el tiempo adicional que necesite para bajar del vehículo y continuar a su destino dentro del edificio.

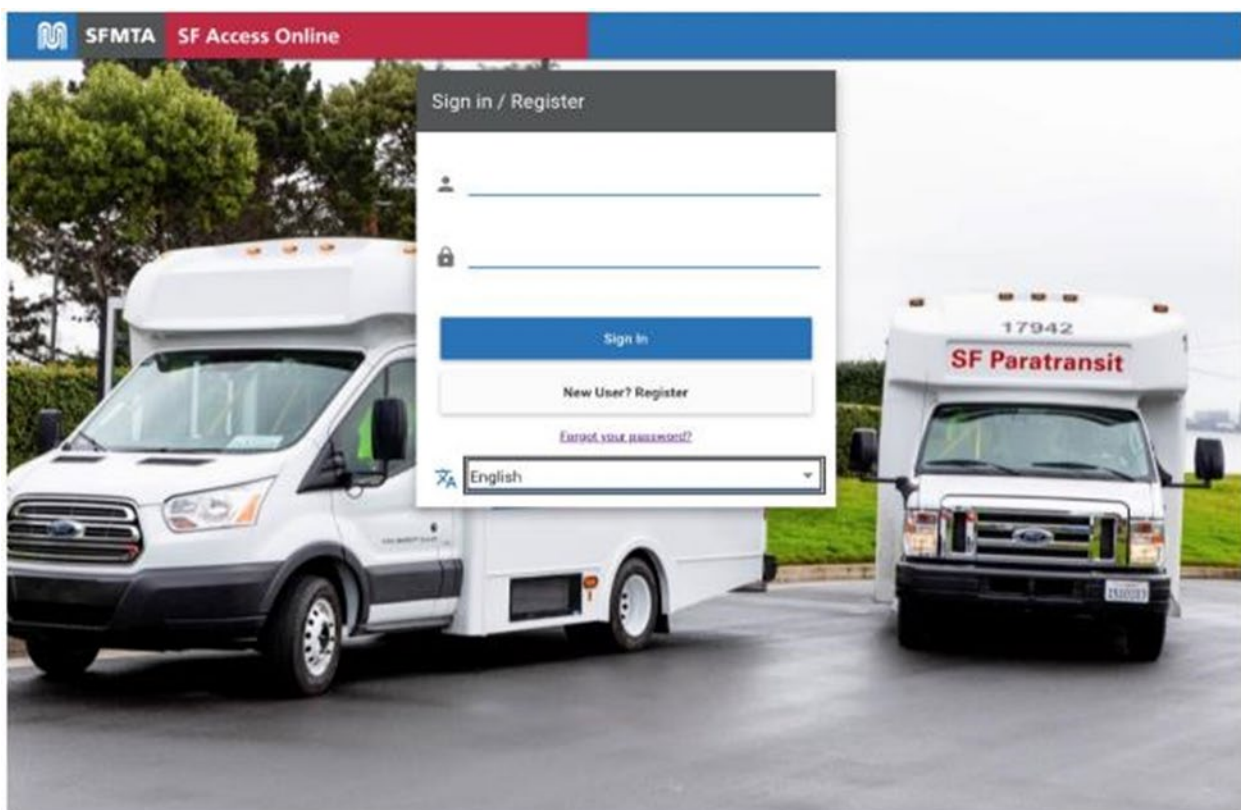
Programa de Paratrásito SF Access

- Opciones adicionales Indique si viajará usando una silla de ruedas, un animal de servicio o con cualquier otro dispositivo de movilidad que planea llevar.
- ¿Viajará alguien con usted? Indique si va a viajar con un asistente y/o un acompañante

Haga clic en **Book Trip** (“Hacer reserva”) para continuar a la página siguiente donde se le pedirá que confirme el viaje.

SF Access Online le ofrecerá una hora de viaje basada en el horario solicitado que ingresó.

No se pueden hacer reservas para viajar el mismo día usando SF Access Online. Un pedido de viaje para el mismo día es cualquier pedido que se haga después de las 6:00 para el viaje al día siguiente o un pedido el mismo día en que desea viajar. Para hacer un pedido de viaje para el mismo día, debe llamar a la oficina del operador al 415.285.6945, opción 3. Para obtener más información sobre pedidos para viajar el mismo día y cambios en los viajes, consulte la página 34.



Programa de Paratrásito SF Access

Revise el viaje ofrecido para confirmar que satisface sus necesidades de viaje. Para hacer cambios, haga clic en **Edit Trip Details** (“Modificar detalles del viaje”) para volver a la pantalla anterior, o haga clic en **Schedule Earlier** (“Programar más temprano”) o **Schedule Later** (“Programar más tarde”) para buscar otros horarios disponibles.

Si todo se ve bien, haga clic en **Confirm Booking*** (“Confirmar reserva”). Su viaje estará reservado. Luego, se le ofrecerán opciones para reservar un viaje de regreso, hacer reservas para otro viaje, ver los detalles de este viaje o ver todos sus viajes programados.

La ADA nos permite ofrecer un horario de recogida dentro de una hora antes o después del horario en que solicite que lo pasen a buscar. No obstante, si solicitó un horario de llegada, SF Access Online estimará el horario más tarde en que podemos recogerlo para que llegue a su destino a tiempo, y le ofreceremos un horario de recogida no más temprano que una hora antes de ese horario.

Viajes por suscripción

Puede solicitar viajes por suscripción si viaja desde un lugar y de regreso a él, el mismo día o los mismos días de la semana, al menos una vez por semana, y si tiene pensado hacerlo al menos durante un mes. Una vez que se programa un servicio de suscripción, solo tiene que llamar cuando desee cancelar el viaje para un día o algunos días en particular.

- No se garantizan las solicitudes nuevas de servicio de suscripción.
- El servicio de suscripción no está disponible para algunas agencias a las que ya llegue un servicio de vehículos grupales.
- El servicio por suscripción no se brinda en feriados nacionales ni el día después del día de Acción de Gracias, salvo para viajes a centros de diálisis y desde estos. Para hacer el viaje en uno de estos feriados, debe hacer una reserva normal entre uno y siete días por adelantado.

*En algunos casos, SF Access Online podría ser incapaz de encontrar transporte para el horario que usted solicitó. Si esto ocurre, el botón de Confirm Booking (Confirmar reserva) no estará disponible y no podría hacer la reserva de este viaje en línea. El sitio web le indicará que llame al teléfono de reservas de SF Access al 415.285.6945, Opción 2, para hacer su reserva de viaje por teléfono.

Programa de Paratrásito SF Access

Pueden hacerse solicitudes o actualizaciones de una suscripción en SF Access Online o por teléfono al 415.285.6945. Su solicitud se procesará dentro de los 21 días y si es aprobada, recibirá una notificación de la fecha del comienzo de su nueva suscripción. Hasta entonces, continúe programando sus viajes individuales usando SF Access Online o llamando al 415.285.6945.

Si no puede acomodarse su solicitud de suscripción, espere al menos cuatro semanas antes de enviar otra.

Políticas y reglas de SF Access

Procedimientos de recogida y bajada

- Tanto si llama para hacer una reserva de un viaje o si hace su reserva en línea, se le dará un horario de recogida prometido (o lo volverán a llamar con un horario de recogida prometido). Usted debe estar listo para abordar el vehículo dentro del plazo de recogida de 20 minutos: desde cinco minutos antes del horario de recogida prometido a quince minutos después del horario de recogida prometido.
- El conductor siempre tratará de llegar dentro del plazo de recogida de 20 minutos. Un viaje se considera a horario cuando llega para transportarlo dentro de este plazo. Un viaje se considera demorado si llega fuera de este plazo.
- Para evitar una ausencia, usted debe reconocer la llegada del conductor y comenzar a subir al vehículo dentro de cinco minutos de la llegada del conductor. En el caso de que el conductor llegue más temprano, usted no tiene la obligación de comenzar a subir al vehículo hasta cinco minutos antes del horario de recogida prometido.

Un conductor no se irá una vez que usted reconozca la llegada y comience a subir al vehículo, aun si le lleva más de cinco minutos, siempre y cuando el proceso de subir al vehículo haya comenzado dentro de los cinco minutos de la llegada del conductor.

- Si el conductor no lo ve al llegar en el punto designado de recogida, el conductor intentará ubicarlo golpeando en su puerta, llamándolo por un intercomunicador o haciendo que el operador lo llame o lo contacto con un localizador.
- Si el conductor ha llegado dentro del plazo de recogida y no puede encontrarlo dentro de los cinco (5) minutos de haber

Programa de Paratrásito SF Access

llegado, el conductor podría recibir instrucciones para continuar con su próxima parada programada.

- No hay garantías de que el conductor pueda regresar a recogerlo después de una ausencia. Se les dará prioridad a los pasajeros en el horario, aunque el agente de reservas hará un esfuerzo para hacer que un conductor regrese por usted.
- Nuestra intención es nunca dejar abandonado a un pasajero que hemos transportado desde su hogar.
- Cuando suba al vehículo, esté preparado para presentar su identificación, pagar el pasaje y firmar la lista de pasajeros del conductor, si puede hacerlo. Si no puede firmar, el conductor indicará esto en la planilla del conductor.
- Los conductores no pueden perder la vista de sus vehículos. Un conductor no puede acompañarlo más allá del hall de entrada en la planta baja de ningún edificio. Los conductores no tienen autorización a ingresar a viviendas privadas.



Programa de Paratrásito SF Access

Recuerde:

- Usted no tiene que subir al vehículo antes del comienzo de su plazo de 20 minutos. Los conductores deben esperar hasta el horario de recogida prometido antes de asignarle una ausencia y continuar a recoger al próximo pasajero.
- Un conductor que llegue dentro del plazo de recogida o más tarde siempre esperará cinco minutos completos. No se le asignará una ausencia si usted rehúsa un viaje que llegó después del plazo de 20 minutos.
- Si el vehículo de paratrásito no ha llegado para el término del plazo, llame al número de teléfono de 'Where's My Ride' (1-415-285-6945) para informar un horario de recogida atrasado y obtener asistencia adicional.
- Si su viaje se ha atrasado por más de 30 minutos, lo alentamos a que también llame a la oficina de SF Paratransit al 1-415-351-7052 para presentar una queja.

Duración del viaje

Un viaje en SF Access debe tomar aproximadamente la misma cantidad de tiempo que un viaje en Muni, incluido el tiempo que lleva caminar de ida y vuelta entre las paradas y las transferencias. Por ejemplo, si usted vive en el Distrito Outer Sunset y va a viajar al Ferry Building, el viaje llevaría aproximadamente 50 minutos en Muni. Ese mismo viaje en SF Access debería tomar también aproximadamente 50 minutos. SF Access es un servicio de viaje compartido, lo que significa que otras personas podrían estar viajando con usted, y el vehículo podría detenerse para que otros pasajeros suban y bajen.

Programa de Paratrásito SF Access

Cancelaciones de viajes

Siempre cancele un viaje programado en cuanto sepa que no necesitará ese viaje. Puede cancelar su viaje en línea en SFAccess.SFMTA.com, llamando a Reservas para cancelar por anticipado o llamando a "Where's My Ride" para hacer una cancelación el mismo día de su viaje. Si no cancela, o si cancela el viaje con menos de dos horas antes del viaje programado, se lo podría considerar como "ausencia". Si incurre en una cantidad excesiva de ausencias o cancelaciones de viajes confirmadas, se le podría suspender el servicio.

Cancelaciones de viajes excesivas

No programe un viaje simplemente para reservar un lugar en un vehículo por un posible uso y luego cancelar el viaje. Se determina que se ha incurrido en "cancelaciones excesivas" cuando un pasajero establece un hábito de cancelaciones recurrentes o frecuentes a lo largo de un período de tiempo. Las cancelaciones excesivas tendrán como resultado una advertencia y, si se continúan, podrían resultar en la suspensión de servicios. Se advertirá a los pasajeros antes de cualquier suspensión del servicio.

Ausencias ("No-shows")

- Una ausencia ("no-show") se produce si un vehículo llega al lugar de partida designado dentro del plazo de tiempo de recogida y el pasajero certificado:
- No comienza a subir dentro de los cinco minutos de la llegada del vehículo (y el conductor ha anunciado su presencia en la puerta).
- Se niega a viajar (a menos que se deba a una llegada tardía del vehículo o a la falta de asistencia del conductor).
- Cancela en la puerta.

Programa de Paratrásito SF Access

- No está presente en el lugar y hora apuntados después de que el conductor anuncia su presencia en la puerta y ha esperado 5 minutos.
- No está listo para viajar en el horario de recogida prometido o retrasa el vehículo de manera sin motivo razonable por más del tiempo de espera típico de cinco minutos.
- No paga el pasaje por el viaje y no puede viajar debido a antecedentes de no pagar los pasajes.

No se impondrán sanciones por ausencia o cancelación tardía si se produce una situación médica que impide al pasajero subir al vehículo o si se verifica que la ausencia estuvo fuera del control del pasajero.

Suspensión del servicio por ausencias o cancelaciones tardías

Las ausencias y las cancelaciones tardías son costosas y podrían impedir viajar a otros pasajeros. Complican el proceso de planificación y crean molestias innecesarias para otros viajeros.

Por cualquier período de 30 días en que un viajero incurra en tres o más ausencias o cancelaciones tardías, se podría suspender al pasajero si estas ausencias o cancelaciones tardías de viaje representan más del 10 % de los viajes programados del pasajero. Por ejemplo, un pasajero que tenga 30 o menos viajes programados y tres ausencias/cancelaciones tardías injustificadas durante un período de 30 días, podría verse ante una suspensión. Un pasajero con 40 viajes programados durante un período de 30 días y tres ausencias/cancelaciones tardías injustificadas, no será sujeto a una suspensión.

Podrían imponerse las siguientes sanciones por ausencias o cancelaciones tardías que ocurran en un período de 30 días:

- Primera infracción: Recordatorio verbal al pasajero.
- Segunda infracción: Advertencia por escrito al pasajero.

Programa de Paratrásito SF Access

- Tercera violación: Suspensión del servicio.

La duración de la suspensión será progresiva:

- Primera suspensión: siete días.
- Segunda suspensión: 14 días
- Tercera suspensión: 21 días
- Cuarta y suspensiones subsiguientes, 30 días.

Para todas las suspensiones propuestas, la oficina de SF Paratransit enviará al pasajero una carta en la que se identifican el período de suspensión y los motivos de la suspensión. Los pasajeros que apelen una suspensión propuesta pueden continuar viajando mientras se espera una decisión sobre la apelación. Durante este proceso, los pasajeros pueden disputar la validez de sus ausencias y cancelaciones tardías. Si se niega la apelación, se impondrá la suspensión a partir de la fecha en que se rechaza la apelación, mientras se envía una notificación final al pasajero. Las suspensiones dispuestas por esta política se aplican a todos los servicios de SF Paratransit.

Al final de una suspensión, el pasajero comenzará un nuevo período de 30 días consecutivos libre de infracciones (p. ej., ninguna ausencia o cancelación tardía).

Solicitudes y cambios de viajes en el mismo día

Podría haber una cantidad muy limitada de viajes en el mismo día para ayudar a satisfacer necesidades imprevistas, como un viaje médicamente necesario no anticipado o viajes para reparar dispositivos de movilidad. Tales pedidos no están garantizados: se les dará prioridad según el propósito del viaje y de la capacidad de SF Access de hacer lugar al pedido.

Los servicios de taxi son una buena opción para necesidades de viaje en el mismo día si tiene una tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit válida.

Si llama el día del servicio para cambiar su horario de recogida o de bajada o de dirección, ese cambio será considerado un pedido del "mismo día" y

Programa de Paratr nsito SF Access



estará sujeto a disponibilidad. Los pedidos del mismo día no pueden hacerse en línea.

Un pedido de viaje para el mismo día es cualquier pedido que se haga después de las 6:00 para el viaje al día siguiente o un pedido el mismo día en que desea viajar. Después de enviar un pedido para el mismo día, debe llamar al operador al 415.285.6945, opción 3, dos horas antes de su horario deseado de recogida para confirmar si SF Access puede acomodar su pedido y brindarle el servicio.

Programa de Paratrásito SF Access

SF Access TripInfo Line

SF Access TripInfo Line brinda Recordatorios de Viaje automatizados por teléfono el día anterior a su viaje programado y Actualizaciones de Llegada Inminente (el vehículo está por llegar) el día del servicio. Al hacer su reserva de viaje con SF Access por teléfono o en línea, le preguntaremos si le gustaría recibir una llamada de Recordatorio de Viaje la noche anterior a su viaje y una llamada de Actualización de Llegada Inminente el día de su viaje.

Las llamadas se hará al teléfono de la casa que nos proporcionó cuando se inscribió en nuestro programa (a menos que usted indique que llamemos a un número diferente). Si no está disponible para contestar el teléfono, la SF Access TripInfo Line dejará un mensaje de voz automatizado.

Todas las llamadas de SF Access TripInfo se reproducirán dos veces. Manténgase en la línea y el mensaje se repetirá.

Para hacer cambios a la información de TripInfo para viajes de suscripción actuales o nuevos, llame a Reservas al 1-415-285-6945.

Llamada de recordatorio de viaje. La SF Access TripInfo Line llama entre las 6:00 y las 9:00 p. m. de la noche anterior antes de su viaje para recordarle su viaje programado.

Actualización de llegada inminente. La SF Access TripInfo Line llama 10 minutos antes de su hora de recogida programada para informarle si la camioneta llegará puntualmente o si está atrasada.

Programa Stair-Assist

El programa Stair-Assist es un servicio exclusivo para pasajeros certificados ADA que viajan en SF Access en una silla de ruedas manual y que requieren asistencia adicional al subir o bajar escaleras exteriores. Con Stair-Assist, el conductor y un asistente ayudan a maniobrar al pasajero (en su silla de ruedas) a subir y bajar las escaleras cuando tiene un viaje con SF Access. El servicio se ofrece solamente en su residencia principal y se espera que sea al transitorio mientras reside en una vivienda

que es inaccesible. Los viajes Stair-Assist no son exigidos por ADA y, por lo tanto, podrían estar limitados, restringidos o de otro modo controlados

Programa de Paratrásito SF Access

por el programa de SF Paratransit.

Stair-Assist podría brindarse solamente si se cumplen las siguientes condiciones:

- Usted, junto con su silla de ruedas no motorizada no deben exceder un peso combinado de 250 libras.
- Las escaleras son públicamente accesibles.
- Las escaleras no están detrás de una puerta o compuerta cerrada.
- El número de escalones es menos de 24.
- No hay más de dos giros (máximo 180 grados cada uno) por escalera.
- Las escaleras deben tener descansos que midan al menos 30 por 48 pulgadas en la parte superior, inferior y en cualquier giro de 90 grados o más.
- Las escaleras están equipadas con barandales en buen estado.
- Las escaleras no están alfombradas y están en buen estado.
- Los escalones exteriores deben estar equipados con bandas antideslizantes si su superficie no ofrece suficiente agarre (mojada o seca).

Para cualquier nuevo pedido del servicio de Stair-Assist, SF Paratransit debe primero realizar una visita al lugar para comprobar que su residencia cumpla con los requisitos del programa. Su elegibilidad para el servicio de Stair-Assist podría negarse o interrumpirse si se deja de cumplir con las condiciones requeridas. Llame al 415.351.7052 para obtener más información o para hacer una solicitud.

Programa de Taxi de SF Paratransit



Programa de Taxi de SF Paratransit

PROGRAMA DE TAXI DE SF PARATRANSIT

Cómo usar los taxis de SF Paratransit

- El programa de taxi de SF Paratransit no es un servicio de paratransito ADA, pero se ofrece a la mayoría de las personas con certificación de elegibilidad ADA para usar el servicio de camionetas de paratransito SF Access (ver página 21). Muchos pasajeros de SF Paratransit hallan que los servicios de taxi satisfacen mejor sus necesidades de transporte.
- Los servicios de taxi de paratransito se ofrecen a pedido las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año. El servicio se ofrece en todo San Francisco, a Treasure Island y hasta el área norte de Daly City en el Condado de San Mateo. El servicio de taxi de SF Paratransit no llega a los aeropuertos.
- Para viajes a destinos fuera del área de servicio, debe usar otros servicios regionales de paratransito, los cuales se describen en la página 18. Si no está seguro de si su destino está dentro del área de servicio de taxi de SF Paratransit, puede llamar a SF Paratransit al 1-415-351-7052 o vea nuestro mapa de área de servicio en SFMTA.com/Maps.

Tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit

Los participantes del programa de taxi de SF Paratransit recibirán una tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit.

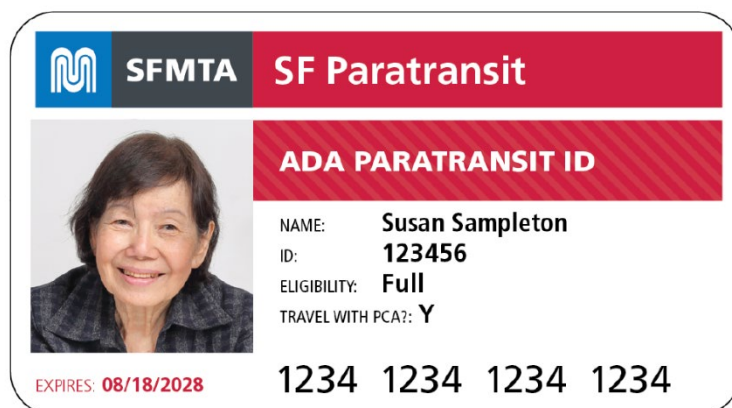
La tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit es una tarjeta de débito codificada de manera única que incluye su foto, elegibilidad, fecha de caducidad, número de identificación de pasajero de SF Paratransit y un número de tarjeta de débito de 16 cifras. Se usa para pagar sus viajes en taxi de SF Paratransit, y también sirve como su tarjeta de identificación de SF Paratransit. En cuanto reciba su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit, debe activar la tarjeta llamando al número telefónico gratuito que se proporciona con su nueva

Programa de Taxi de SF Paratransit

tarjeta. Siga las instrucciones de activación.

Antes de usar la tarjeta, debe añadir valor a la misma y firmar su tarjeta en el dorso. Si no puede firmar la tarjeta, escriba en imprenta o haga que alguien en su lugar escriba UTS (las siglas de "unable to sign" en el sector de la firma.

Solamente usted puede usar su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit para pagar viajes en taxi cuando está presente en un vehículo de taxi. Permitir que otra persona use su tarjeta podría conducir a la suspensión o revocación de sus privilegios de uso de taxi y usted podría ser procesado penalmente. El Departamento de Policía de San Francisco colabora con SF Paratransit para vigilar las posibilidades de fraude en el programa.



Asignación mensual/Solicitud de valor adicional

Cuando se inscriba por primera vez en el programa de taxi de SF Paratransit, recibirá una asignación mensual estándar: el valor del viaje en taxi que se le permite comprar cada mes. Usted puede solicitar una asignación mensual más alta llenando un formulario para indicar sus viajes mensuales habituales, y el personal de SF Paratransit considerará su pedido basándose en los viajes que cumplan con los requisitos.

Las personas que tienen elegibilidad condicional pueden usar los servicios de taxi de paratransito solamente para viajes que no puedan hacer en Muni o Bart. Los límites mensuales de la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit son estrictamente observados. Si no tiene suficiente saldo en su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit para pagar su viaje en taxi, se espera que pague la diferencia con su propio dinero.

Para solicitar valor adicional para un mes específico debido a un aumento no previsto de necesidades de transporte, complete un formulario especial que está disponible en las oficinas de San Francisco Paratransit

Programa de Taxi de SF Paratransit

o en SFMTA/ParatransitTaxi.

Fecha de compra y añadir valor

Para usar su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit, debe añadir valor a la misma. Usted recibirá \$30 en servicio de taxi por cada \$6.00 que pague (sujeto a cambios).

Hay varias maneras de agregar valor:

- Ingresando en SF Paratransit Taxi Online (SFParatransitTaxi.SFMTA.com) para añadir valor usando su tarjeta de crédito.
- Llamando a nuestro Departamento de Finanzas al 415.351.7051 (durante las horas de oficina) para añadir valor usando su tarjeta de crédito.
- Enviando un cheque o una orden de dinero (pagadero a SF Paratransit) o un talón de pago con tarjeta de crédito completado, a las oficinas de SF Paratransit. Escriba el número de su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit o de identificación de pasajero en su cheque. Permita que pase el tiempo suficiente para que su pago sea recibido y procesado. SF Paratransit no se responsabiliza por los extravíos o retrasos de materiales enviados por correo postal.
- Viniendo en persona a nuestras oficinas para pagar. Los pagos en persona pueden hacerse con tarjeta de crédito, efectivo, cheque u orden de dinero. Las transacciones en persona requieren su tarjeta de débito de taxi de SF Paratransit. Si otra persona va a la oficina a pagar por usted, se le pedirá que presente la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit de la cual usted es titular, así como su propia identificación emitida por el gobierno.

Programa de Taxi de SF Paratransit

La fecha de compra mensual y el período de la fecha de compra (hasta diez días después, incluida su fecha de compra) se establecerá el día de su primera compra.

Si añade valor a su tarjeta de débito de taxi de SF Paratransit después del período de la fecha de compra, le asignaremos una nueva fecha de compra. Por ejemplo, si su fecha de compra fue el día 5 del mes y usted no compra hasta el 18, su nuevo período de fecha de compra comenzará el día 18 del mes siguiente.

Usted puede consultar su fecha de compra en línea en SFParatransitTaxi.SFMTA.com o llamando a la línea gratuita 1877-SFTAXI-1 (1-877-738-2941) y siga los pasos.

Prepago (pagar por adelantado) y guardar valor: Su cuenta de reserva

Usted no tiene que esperar hasta que comience el período de la fecha de compra para hacer su pago. Si prefiere, puede prepagar valor por adelantado al período de fecha de compra. Los fondos se guardarán en su cuenta de reserva, y luego se transferirán automáticamente a su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit en cuando comience su próximo período de fecha de compra. Por ejemplo, si su fecha de compra es el 18 del mes y usted prepagó valor el día 5, los fondos se depositarán en su cuenta de reserva y, luego, se transferirán automáticamente a su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit el día 18. El prepago es una opción útil para mantener su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit con fondos independientemente de cuál sea su fecha de compra.



Usted puede prepagar hasta 12 meses por adelantado. Cada mes durante su período de fecha de compra, el valor de su asignación mensual estará automáticamente disponible para usted en su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit.

Programa de Taxi de SF Paratransit

Valor sin usar

Si usted tiene un saldo por el valor de tres meses en su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit en una tarjeta activa, no podemos añadir valor hasta que se haya usado al menos el equivalente a la asignación de un mes (el valor sin usar en una tarjeta activa es diferente del valor guardado prepagado). Por ejemplo, si el importe de su compra es \$90 y usted compra su asignación mensual completa por tres meses (\$270), debe usar al menos \$90 en valor antes de que podamos añadir valor a su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit. Toda compra realizada cuando el valor de su tarjeta esté en su punto máximo se depositará en su cuenta de reserva.

Consulta del saldo de su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit

Existen cuatro maneras de consultar el saldo de su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit:

- Ingrese a SF Paratransit Taxi Online en SFParatransitTaxi.SFMTA.com y haga clic en My Cards (“Mis tarjetas”). La columna de Card Balance (“saldo de tarjeta”) le muestra el saldo para viajes disponible en su tarjeta. Si ha añadido valor que todavía no ha sido cargado a su tarjeta, podrá ver el valor en la columna de Reserve Balance (“saldo de reserva”). La columna de Monthly Allotment (“asignación mensual”) muestra cuánto valor para viajes puede recibir cada mes si decide comprarlo.
- Llame al sistema de contestador automático por teléfono gratuito al 1877-SFTAXI-1 (1-877-738-2941) y siga los pasos.
- Pídale a cualquier conductor de taxi de San Francisco que pase su tarjeta por el lector para darle su saldo. Si tiene más de \$75 de saldo en su tarjeta, por razones de privacidad, el recibo indicará \$75+.

Programa de Taxi de SF Paratransit

- Llame a las oficinas de SF Paratransit al 1-415-351-7052 y pídale a un representante de atención al cliente que compruebe su saldo.

Tarjetas de débito perdidas, robadas o dañadas

Las tarjetas de débito de SF Paratransit perdidas, robadas o dañadas deben denunciarse lo antes posible a las oficinas de SF Paratransit. Puede denunciar el extravío, el robo o el daño de su tarjeta

- Ingresando en SF Paratransit Taxi Online en SFParatransitTaxi.SFMTA.com y haciendo clic en Report Lost/Stolen (“denunciar pérdida o robo”).
- Llamando a nuestro sistema automatizado al 1877-738-2941 (24 horas/día, 7 días a la semana)
- Llamando a nuestro Departamento de Finanzas al 1-415-351-7051 (durante las horas de oficina).

Una vez que se denuncie una tarjeta como perdida, robada o dañada, se desactivará inmediatamente, y se agregará el saldo de ese momento a una nueva tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit emitida. La nueva tarjeta podrá buscarse en persona en las oficinas de SF Paratransit o puede ser enviada por correo al pasajero inscrito por correo postal de primera clase. Las tarjetas nuevas o de reemplazo solo pueden ser enviadas a la dirección postal del pasajero documentada en las oficinas de SF Paratransit.

SF Paratransit no se responsabiliza por cualquier valor de saldo en la cuenta que pueda haber sido usado antes de que el pasajero denunciara la tarjeta como perdida o robada. Una tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit puede reemplazarse sin cargo solo una vez en un período de tres años. Usted debe llamar a SF Paratransit al 415.351.7000 durante las horas de oficina para obtener una tarjeta de reemplazo. Después del

Programa de Taxi de SF Paratransit

primer reemplazo gratuito, el costo de reemplazar las tarjetas será \$5. Los pasajeros deben mantener sus tarjetas de débito para taxi de SF Paratransit alejadas de todos los imanes y teléfonos celulares para reducir la posibilidad de que se dañe la tarjeta.

Uso indebido de la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit

Se espera que usted siga las normas del programa de taxi de SF Paratransit en todo momento. Las infracciones al programa pueden incluir, pero no se limitan a:

- Uso de su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit con fondos insuficientes.
- Uso de una tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit inactiva.
- Uso de su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit para un viaje ida y vuelta o un viaje con espera.
- Uso de su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit por un importe que exceda el límite permisible.
- Uso de su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit para un viaje que se origina o termina fuera del área de servicio de SF Paratransit.
- Uso de su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit por cualquier persona que no sea usted.

Cualquier evidencia de un posible uso indebido o abuso del programa de taxi de SF Paratransit puede terminar en la suspensión o revocación del programa. Para obtener más información sobre infracciones al programa, llame a las oficinas de Paratransito al 1-415-3517052.

Cómo programar su viaje en taxi de SF Paratransit

Cómo seleccionar una compañía de taxi

Una vez que se haya inscrito en el programa de taxi de SF Paratransit, puede llamar a cualquier compañía de taxi en el programa o pedir un taxi con un teléfono inteligente usando una aplicación de pedidos de taxi e-hail. Todas las compañías de taxi en San Francisco tienen la obligación de participar en el programa de SF Paratransit en conformidad con las

Programa de Taxi de SF Paratransit

ordenanzas de la Ciudad y deben aceptar pagos con la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit.

Tenga en cuenta que, a veces, una compañía de taxi puede dejar de cumplir con las reglas del programa y podría no estar participando temporalmente en el programa de SF Paratransit.

Para asegurarse de que la compañía de taxi que seleccione esté actualmente activa en el programa de taxi de SF Paratransit, llame a la línea gratuita de Taxi de SF Paratransit. 415.351.79

Cómo reservar un taxi

- **Por teléfono.** Llame a la compañía de taxi tan pronto como sepa que necesita un taxi, pero al menos 30 minutos antes de que absolutamente necesite hacer el viaje. Si tiene una cita programada, asegúrese de disponer bastante tiempo para llegar a destino. Si bien los traslados en taxi son directos, permita que haya tiempo suficiente como para que el conductor pueda seguir el tránsito. Dado que hay un número limitado de taxis con rampas accesibles para sillas de ruedas, recomendamos que llame una hora antes del horario en que desea que lo pasen a buscar.

En persona. Dígale al conductor antes de subir que planea pagar su pasaje con su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit. Su el taxi no acepta la tarjeta, llame a las oficinas de Paratransit al 415.351.7052 o marque 311.

- **Por una aplicación en su teléfono inteligente.** Las aplicaciones e-hail pueden permitir a los usuarios seleccionar un taxi regular o un taxi con rampa accesible para sillas de ruedas. Llame a SF Paratransit para confirmar qué aplicaciones e-hail están actualmente disponibles o visite SFMTA.com/Taxi.

Si llama para solicitar un taxi, escuche atentamente las preguntas que haga el operador. Mientras más detalles dé, mejor servicio podrá brindarle la compañía de taxi. Si prefiere un vehículo sedán, solicite uno. Si usted o su acompañante usa una silla de ruedas y no puede transferirse a un asiento, solicite un taxi con rampa de acceso para sillas de ruedas.

Visite SFMTA.com/Taxi para obtener más información.

Programa de Taxi de SF Paratransit

Arribo puntual

Durante los días feriados, días anteriores a feriados, los viernes por la tarde o en condiciones climáticas adversas, podría tener más dificultades para conseguir servicio de taxi. Tenga esto en cuenta al pedir un sedán o un servicio de taxi con rampa de acceso para sillas de ruedas, y disponga de tiempo adicional.

Un taxi se considera a horario si llega dentro de los 30 minutos del momento en que hizo el pedido. Para notificar servicios atrasados en forma reiterada o cualquier otro problema con el servicio de taxi, llame a las oficinas de Paratransito al 415.351.7052 o marque 311. Esto nos ayudará a mejorar nuestro servicio.

Si usa una aplicación para pedir un taxi, puede monitorear el horario de llegada del taxi en su pantalla. Si llama para pedir un taxi y su taxi no ha llegado después de 30 minutos, vuelva a llamar para preguntar dónde está.

Si cambian sus planes, recuerde cancelar su pedido original de taxi. Los taxistas y operadores aprecian cuando los clientes les avisan de cambios de horarios por adelantado.

Tomar y pagar un viaje en taxi

Al subir al taxi

Presente su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit al conductor antes de comenzar el viaje y dígame su lugar de destino. El conductor pasará su tarjeta por el lector para comprobar que usted tiene suficientes fondos en su cuenta para pagar el viaje. Si no tiene suficiente saldo, puede optar por usar lo que le queda en la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit y pagar el costo adicional del viaje en efectivo o con tarjeta de crédito. Si el saldo de su cuenta es cero, deberá pagar por el viaje entero con otra forma de pago.

Al final del viaje

El conductor le dirá el costo del viaje según el taxímetro. Dele a su conductor su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit.

Programa de Taxi de SF Paratransit

El conductor procesará la tarjeta y luego le preguntará si usted desea darle una propina. Actualmente, se permiten propinas en la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit (sujeto a cambios).



Dar propinas o no hacerlo es su elección. Si decide dejar una propina, el sistema calculará automáticamente la propina al 15% de su viaje, redondeando hacia arriba en 5 centavos, hasta un máximo de \$4, y la debitará del saldo de su cuenta de tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit junto con el costo del viaje.

El conductor imprimirá dos recibos: uno para que usted lo firme y lo devuelva y otro para que usted lo guarde como constancia. Su recibo mostrará el saldo restante en su cuenta de tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit después del viaje que acaba de completar. Por su privacidad, su recibo indicará \$75+ si su saldo es mayor que \$75.

Si su tarjeta de débito no funciona o si la máquina que procesa la tarjeta de débito no acepta la tarjeta:

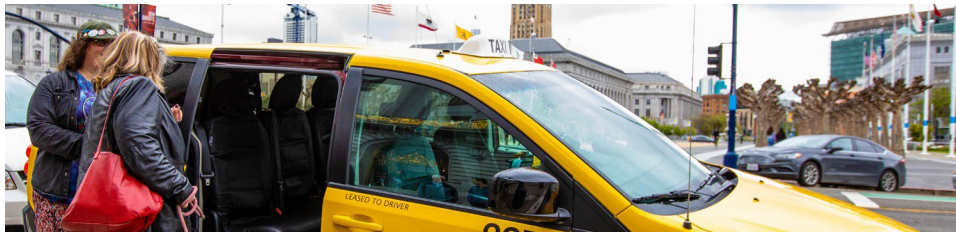
- Asegúrese de estar usando la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit activada que presentó al conductor al comienzo de su viaje.
- Pídale al conductor del taxi que avance un par de pies porque es posible que esté en una zona sin señal que impida la recepción del celular necesaria para procesar el pago.
- Si sigue sin procesar, pídale al conductor del taxi que complete un recibo manual en papel y que llame al número de teléfono de Interactive Voice Response (“Respuesta de voz interactiva” o IVR) de la lista para conseguir un código de autorización.

Si verificó que hay fondos suficientes en su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit al comienzo de su viaje, no deberían pedirle que pague con fondos personales la tarifa total que indica el taxímetro. Puede notificar cualquier problema de pago a SF Paratransit llamándonos al 415.351.7052 (durante las horas de oficina).

Programa de Taxi de SF Paratransit

Compartir viajes en taxi

El Código de Transporte de San Francisco le permite viajar en el taxi con el número máximo de personas que puedan estar sujetadas y ser transportadas en forma segura (generalmente cuatro adultos). No se requiere pago adicional por un asistente o pasajeros adicionales siempre y cuando comiencen y terminen su viaje con usted. Solamente el pasajero certificado ADA debe poseer y usar la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit. Un asistente o acompañante no puede bajo ninguna circunstancia usar su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit.



Compartir viajes en taxi con otros pasajeros de Paratransito

Algunos pasajeros de SF Paratransit que son vecinos o viven en el mismo complejo de viviendas comparten viajes. Cuando dos pasajeros viajan juntos, uno de los pasajeros usa su tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit para pagar para el viaje de ida y el otro pasajero paga el viaje de vuelta. Cuando tres o más usuarios elegibles viajan juntos, a menudo se turnan para pagar con sus tarjetas de débito para taxi de SF Paratransit. Al planear por adelantado, estos pasajeros de Paratransito pueden ahorrar dinero viajando juntos a un centro de compras, supermercado, teatro o museo. Algunas personas también comparten viajes a citas.

Llámenos para obtener más información sobre cómo compartir los viajes en taxi usando las tarjetas de débito para taxi de SF Paratransit. **415.351.7052**

Otros servicios de SF Paratransit



Otros servicios de SF Paratransit

OTROS SERVICIOS PARA ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Servicios ADA

Group Van

Group Van de SF Paratransit es un servicio preprogramado que proporciona transporte puerta a puerta a grupos de viajeros elegibles según ADA para asistir a programas de agencias específicas, como Adult Day Health Care, centros de ancianos, o lugares protegidos de trabajo.

Elegibilidad e inscripción

Para que le ofrezcan servicios de Group Van de SF Paratransit, primero debe determinarse que es elegible según ADA para servicios de SF Paratransit, y asistir a un programa de una agencia que participe en el programa de Group Van de SF Paratransit. El programa de la agencia debe enviar una solicitud de ADA a las oficinas de SF Paratransit en su nombre.

Una vez que su elegibilidad para servicios de paratransito ADA sea aprobada, las oficinas de SF Paratransit informarán a la agencia participante y al proveedor del servicio. Entonces, la agencia participante y el proveedor del servicio coordinarán un horario de recogida para usted que encaje dentro de las actuales rutas del proveedor del servicio, según el espacio y los recursos lo permitan.

Servicio

Los servicios de Group Van de SF Paratransit operan en conformidad con los parámetros definidos dentro del Memorando de Entendimiento (MoU) entre la agencia participante, el proveedor del servicio de transporte y las oficinas de SF Paratransit. El servicio de Group Van está sujeto a las políticas, reglas y responsabilidades determinadas por SF Paratransit (vea la página 61). Podrían aplicarse algunas restricciones adicionales.

Otros servicios de SF Paratransit

Por favor comuníquese con su agencia participante para obtener más información.

Agencias participantes

SF Paratransit mantiene una lista de organizaciones para las cuales se proporcionan servicios de Group Van. Incluyen servicios diurnos para adultos, programas de apoyo a personas mayores, determinados centros para personas mayores y talleres para personas con discapacidades físicas y de desarrollo. Las organizaciones interesadas en obtener más información sobre la participación en el servicio Group Van deben ponerse en contacto con SF Paratransit. **415.351.7065**

Servicios que no se limitan a pasajeros elegibles según ADA

Servicio Shop-a-Round

Shop-a-Round es un servicio práctico y de bajo costo que facilita los viajes para comprar comestibles.

- El **Shop-a-Round Shuttle** lleva a grupos de pasajeros a tiendas de comestibles o supermercados en San Francisco donde desean hacer las compras.
- El **Shop-a-Round Taxi** ofrece a los pasajeros una tarjeta de débito para tomar un taxi de ida y de regreso de la tienda de compras de su preferencia.

El servicio ofrece a adultos mayores y personas con discapacidades que estén inscritos asistencia personalizada que no está disponible en las líneas de autobús de Muni ni de trenes.

Cómo inscribirse en el programa

Los pasajeros inscritos deben cumplir con al menos uno de los siguientes requisitos:

Otros servicios de SF Paratransit

- Tener al menos 65 años.
- Tener una discapacidad y una tarjeta de identificación de descuento de RTC.
- Ser elegible para servicios de paratransito ADA.

Si cumple con uno de estos tres criterios, llene un formulario de inscripción para pedir un formulario de solicitud impreso al Departamento de Gestión de la Movilidad o llene un formulario electrónico en línea. Deberá presentar una constancia de que es elegible para el programa al enviar el formulario de inscripción. También puede indicar cuál de los dos programas Shop-a-Round, Shuttle o Taxi, cree que puede satisfacer mejor sus necesidades.

Para solicitar y entregar su formulario de inscripción, puede:

- Solicitar o entregar el formulario por correo postal o en persona en las oficinas de SF Paratransit.
- Envíenos el formulario por fax al 415.351.3135.
- Envíe por correo electrónico el formulario al Centro de Gestión de Movilidad al MobilityOptions@SFMTA.com.
- Visite SFMTA.com/ShopaRound en línea.

Asegúrese de adjuntar los documentos de respaldo junto con su formulario de inscripción, si es necesario. Una vez completada la inscripción, recibirá una confirmación por correo electrónico o postal.

Shop-a-Round Shuttle

Cómo programar viajes

Una vez confirmada su inscripción, podrá empezar a hacer reservas de viajes en el Shop-a-Round Shuttle. Consulte los

Otros servicios de SF Paratransit

horarios del Shop-a-Round Shuttle, luego llame al número de teléfono incluido en los materiales informativos de inscripción para informar al agente de adónde quiere ir a hacer sus compras. Cuando el agente tome su solicitud, puede ofrecerle inmediatamente una hora de recogida, o puede devolverle la llamada para comunicarle la hora de recogida programada. Para el servicio de los lunes, debe hacer su solicitud a más tardar el viernes anterior a su viaje.

El horario del Shop-a-Round Shuttle se actualiza periódicamente y se envía por correo a los pasajeros inscritos.

Cuando viaje en un Shop-a-Round Shuttle, irá en una camioneta con otros pasajeros que van a la misma tienda de compras.

Pasajes

Los viajes de Shop-a-Round Shuttle cuestan \$2.50 por viaje de ida (\$5.00 para viajes de ida y vuelta, sujeto a cambios). Se debe pagar el pasaje al subir al vehículo y puede hacerse de cualquiera de las siguientes maneras:

- Dinero en efectivo: Con cambio exacto solamente, que se entrega al conductor.
- Boleto de ida: Se da al conductor: Los boletos de ida deben adquirirse por adelantado por correo postal, en las oficinas de SF Paratransit o llamando al 415.351.7000.
- Boleto MuniMobile: Un boleto móvil de ida debe comprarse en la aplicación MuniMobile por adelantado, y luego se activa en su teléfono inteligente y se presenta al conductor al subir al vehículo.

Si usted es un usuario de paratransito de SF Access o titular de una tarjeta RTC y designado como pasajero con asistente, su asistente puede subir con usted sin costo adicional.

El servicio Shop-a-Round Shuttle se programa con antelación y depende de que haya disponibilidad.

Cómo viajar en Shop-a-Round Shuttle

- Puede viajar con un acompañante si hay espacio en el vehículo.

Otros servicios de SF Paratransit

- Aunque los conductores de Shop-a-Round no pueden entrar en su domicilio, si lo solicita, le ofrecerán asistencia para subir al vehículo desde la entrada de su casa o del edificio donde viva.
- De camino al supermercado, la camioneta se detendrá para recoger a otros usuarios en sus hogares. Pasará aproximadamente una hora en la tienda de comestibles.
- De camino a casa, la camioneta se detendrá para dejar a otros pasajeros en sus hogares.
- Cuando llegue a su destino, reúna todas sus pertenencias y prepárese para salir del vehículo. Puede pedir utilizar el elevador o la rampa, o solicitar ayuda para salir del vehículo y llegar a su puerta. Si viaja con un dispositivo de movilidad, el conductor le quitará las sujeciones antes de ayudarlo a salir del vehículo.
- El conductor llevará hasta tres (3) bolsas de compras por pasajero inscrito entre el vehículo y la puerta de su casa.
- Asegúrese de agradecer a su conductor si le agradó su viaje.

Shop-a-Round Taxi

Algunos solicitantes consideran que el servicio de Shop-a-Round Taxi puede satisfacer mejor sus necesidades, debido a la disponibilidad limitada del servicio de shuttle en su zona.

Con Shop-a-Round Taxi, se le emitirá una tarjeta de débito de Shop-a-Round Taxi que podrá utilizar para pagar el costo de los viajes de ida y vuelta en taxi a las tiendas de compra de comestibles.

La tarjeta de débito de Shop-a-Round Taxi está sujeta a las normas del Programa de Taxi de SF Paratransit. Consulte la información sobre el Programa de Taxi de SF Paratransit en la página 39.

Otros servicios de SF Paratransit

El Programa de Tarjeta de Débito de Shop-a-Round Taxi difiere del Programa de Tarjeta de Débito para Taxi de SF Paratransit en algunos aspectos:

- Los pasajeros de Shop-a-Round Taxi no necesitan ser elegibles para servicios de paratransito de ADA para viajar. Consulte la información sobre cómo inscribirse en el programa en la página 52.
- La tarjeta de débito de Shop-a-Round Taxi puede usarse solamente para viajar de ida y de regreso de tiendas de comestibles autorizadas.

Van Gogh Shuttle

Van Gogh es un servicio de traslados en camioneta provisto por SF Paratransit para grupos de adultos mayores y/o personas discapacidades para que asistan a eventos sociales y culturales en San Francisco.

Si tiene una experiencia positiva o negativa con Shop-a-Round o Van Gogh Shuttle ¡nos encantaría oír sobre ella!

**Comuníquese con el Centro de Gestión de Movilidad para compartir sus preguntas o comentarios. 415.351.7000.
MobilityOptions@SFMTA.com**

Siga estos pasos para hacer una reserva de Van Gogh para la próxima salida de su grupo:

Cómo programar viajes

1. **Encuentre un coordinador para su viaje.** Cada viaje en Van Gogh debe tener un único coordinador responsable de organizar el grupo, solicitar y programar el viaje y que actuará como enlace entre SF Paratransit y el grupo el día del viaje.
2. **Envíe un formulario de solicitud.** El coordinador puede solicitar un viaje utilizando un formulario de solicitud de viaje que se encuentra en línea en SFMTA.com/Accessibility. Para solicitar una copia impresa del formulario de solicitud de viaje, comuníquese con el Centro de Gestión de la Movilidad por teléfono al 415.351.7000 o envíe un correo electrónico a MobilityOptions@SFMTA.com.

Otros servicios de SF Paratransit

El coordinador del viaje deberá completar el formulario de solicitud de viaje con todos los detalles de este, así como todos los formularios de inscripción de clientes, al menos siete (7) días hábiles antes de la fecha de viaje solicitada. Las solicitudes de viaje se concederán por orden de llegada, en función de la capacidad disponible.



El servicio Van Gogh se programa por adelantado y depende de la disponibilidad. Los ejemplos de traslados incluyen viajes a:

Museos

Conciertos

El teatro

Golden Gate Park

Eventos o asambleas culturales o religiosas

Asambleas públicas

Una vez aprobada la solicitud de viaje, el Centro de Gestión de la Movilidad se pondrá en contacto con el coordinador del viaje para confirmar todos los detalles del viaje.

3. **Inscriba a sus pasajeros para el viaje.** Una reserva del servicio Van Gogh requiere un mínimo de siete (7) personas que reúnan al menos uno de los siguientes requisitos:

- Tengan al menos 65 años.
- Tengan una discapacidad y una tarjeta ID de descuento de RTC.
- Sean elegibles para servicios de paratransito ADA.
- Estén inscritos en el programa Shop-a-Round de SF Paratransit.

Los pasajeros pueden inscribirse llenando un formulario de inscripción de clientes, que se encuentra en línea en [SFMTA.com/Accessibility](https://www.sfmta.com/Accessibility). Para solicitar una copia impresa del Formulario de Registro de Clientes, comuníquese con el Centro de Gestión de la Movilidad al 415.351.7000 o envíe un correo electrónico a MobilityOptions@SFMTA.com.

Pasajes

Cada pasajero de Van Gogh paga \$2.50 por viaje de ida (\$5.00 por ida y vuelta). Los pasajeros deben pagar al subir al vehículo y puede hacerse de cualquiera de las siguientes maneras:

- Dinero en efectivo: Con cambio exacto solamente, que se entrega al conductor.

Otros servicios de SF Paratransit

- Boleto de ida: Se da al conductor: Los boletos de ida deben adquirirse por adelantado por correo postal, en las oficinas de SF Paratransit o llamando al 415. 351,7000.
- Boleto MuniMobile: Un boleto móvil de ida debe comprarse en la aplicación MuniMobile por adelantado, y luego se activa en su teléfono inteligente y se presenta al conductor al subir al vehículo. El coordinador del viaje puede comprar varios boletos de ida para cualquier número de pasajeros utilizando su teléfono inteligente. El responsable de los boletos deberá mostrar todos los boletos al conductor.

No damos recibos por las tarifas pagadas el día del viaje. Se proporciona un recibo por los boletos de SF Paratransit comprados con anterioridad a un viaje programado.

Cómo viajar en Van Gogh

- El Van Gogh Shuttle llegará al lugar y a la hora acordados para recoger a todos los pasajeros y al coordinador. El grupo debe estar preparado para subir al vehículo a la hora prevista.
- El coordinador del viaje del grupo es responsable de que todos los pasajeros paguen el pasaje. Al subir al vehículo, el conductor cobrará el pasaje de ida y vuelta a todos los pasajeros.
- Para el viaje de vuelta a casa, el Van Gogh Shuttle partirá desde el lugar original de bajada a la hora acordada.



Otros servicios de SF Paratransit

Essential Trip Card

El programa Essential Trip Card (Tarjeta de viajes esenciales o ETC) subvenciona alrededor de dos o tres viajes de ida y vuelta en taxi al mes para adultos mayores (personas de al menos 65 años) y personas con discapacidades. Los participantes pagan el 20% del precio de un trayecto normal en taxi para viajes esenciales. El programa utiliza taxis para llevar a las personas en viajes esenciales como ir al supermercado, a la farmacia u otro viaje médico necesario. Los clientes que paguen \$6 recibirán un valor de \$30 para viajes en taxi en una tarjeta de débito.

Para calificar para el programa, los clientes deben cumplir con al menos una de las siguientes condiciones:

- Tener al menos 65 años
- Tener una discapacidad
- Tener problemas de salud o de movilidad que les impidan utilizar Muni o acceder a paradas o estaciones de transporte cercanas.

Los adultos mayores o personas con discapacidades pueden solicitar el programa ETC:

- Llamando al 415.351.7053 y mencionando el programa. El personal está disponible los días de semana entre las 9:00 a. m. y las 4:45 p. m.
- Inscribiéndose en persona en las oficinas de SF Paratransit, 68 12th Street. Las oficinas están abiertas de 9:00 a. m. a 4:45 p. m.

Las personas que cumplan con los requisitos serán inscritas automáticamente en el programa y recibirán por correo una tarjeta de débito. Tenga en cuenta que, dado que las tarjetas Essential Trip Cards se envían por correo, pasarán varios días entre la inscripción y la recepción de la tarjeta. Visite SFMTA.com/ETC para obtener más información.

Políticas, reglas y responsabilidades



Políticas, reglas y responsabilidades

POLÍTICAS, REGLAS Y RESPONSABILIDADES

Reglas y políticas

Uso de cinturones de seguridad y sujeción de sillas de ruedas

Todos los pasajeros deberán usar los cinturones de regazo y de hombro tal como lo requieren las leyes para vehículos motorizados de California. Los pasajeros que utilicen sillas de ruedas pueden usar sus propios cinturones de regazo y hombros si cumplen con las normas del Estado de California. Si se niega a ajustarse el cinturón como corresponde antes del viaje puede perder el servicio.

Si viaja en una silla de ruedas, su silla de ruedas irá sujeta en el vehículo de paratransito o en el taxi con rampa mediante un sistema de amarre de cuatro puntos o un dispositivo similar. Podemos negarnos a llevarlo si no permite que aseguremos su silla de ruedas como corresponda antes del viaje.

Dispositivos de movilidad y sillas de ruedas

Los pasajeros pueden utilizar dispositivos de movilidad – como bastones, caminadores y sillas de ruedas – en los servicios de SF Paratransit Access, Group Van y taxi de paratransito. Si usted se transfiere a un asiento, el conductor le ayudará a guardar de manera apropiada y segura su dispositivo de movilidad, incluida una silla de ruedas.

Todos los vehículos en nuestros programas de SF Access y Group Van que se usan para transportar a usuarios con sillas de ruedas son accesibles y están equipados con elevadores o rampas para pasajeros que cumplen las especificaciones de ADA. Pueden acomodar dispositivos de movilidad como sillas de ruedas y scooters de tres ruedas de hasta 48” por 30”. El peso bruto no puede exceder el estándar de 600 libras (incluido el peso del pasajero), el cual es el peso nominal máximo indicado por el fabricante de la rampa o el elevador. Los dispositivos de movilidad que no puedan ser acomodados en el vehículo

Políticas, reglas y responsabilidades

debido a requisitos legítimos de seguridad no podrán transportarse.

Si usted necesita utilizar el elevador de pasajeros para abordar un vehículo, el conductor el ayudará. También puede subir el vehículo mientras está parado sobre el elevador o sentado en una silla para abordar (si usted lo solicitó cuando hizo su reserva).

Por su seguridad, asegúrese de que su silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad esté bien mantenido de acuerdo con las especificaciones del fabricante. Podemos negarnos a transportar cualquier dispositivo de movilidad que no está bien mantenido y que pueda representar un riesgo para el pasajero, el conductor o nuestro equipo.

Transporte de equipos de auxilio vital

Puede llevar un respirador, oxígeno portátil y/o cualquier otro equipo de auxilio vital; este equipo no puede infringir las leyes o reglas relativas al transporte de sustancias peligrosas. El equipo debe tener un tamaño adecuado para caber en nuestros vehículos de paratransito y debe permanecer bajo el control continuo del pasajero o del asistente. Los pasajeros deben tener en cuenta sus necesidades (p. ej., la duración del viaje o la excursión a la hora de seleccionar la capacidad de oxígeno).

Transporte de paquetes

Todos los pasajeros deben limitar sus paquetes a una cantidad razonable. Debido a que los conductores deben respetar un horario, pueden ayudarle desde su puerta o hasta ella solo con la cantidad de carga que puedan llevar en brazos o el equivalente a dos bolsas de comestibles, sin que exceda un total de 25 libras. Usted, su asistente o acompañante deberá llevar los paquetes adicionales. Los taxistas pueden asistir con paquetes adicionales u otros artículos que puedan transportarse dentro del maletero del vehículo o zonas de pasajeros, solo en la medida en que dicha asistencia esté dentro de la capacidad física del conductor. Por la seguridad de todos los

Políticas, reglas y responsabilidades

pasajeros, no deberá transportar explosivos, ácidos, líquidos inflamables ni otros materiales peligrosos o ilegales.

Transporte de niños

Los niños de cinco años de edad y mayores pueden viajar sin un acompañante adulto solo si es posible demostrar que podrían utilizar el transporte público por sus propios medios, si no fuera por su discapacidad. Los niños que sean pasajeros registrados deben pagar la tarifa completa, y todas las reglas que se aplican para los pasajeros adultos también se aplican a los niños. Los niños que viajen como acompañantes también deben pagar la tarifa completa (excepto cuando viajen en taxi).

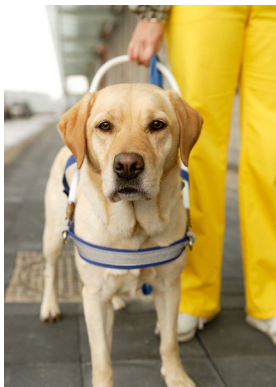
Según las leyes de California, si usted viaja con un niño menor de 8 años que mide menos de 4 pies y 9 pulgadas de estatura, debe proporcionar un asiento de seguridad para el niño y debe colocar en forma segura al niño en él. Todo asiento para niños que se use en SF Paratransit debe cumplir con los estándares del estado de California para un niño de ese tamaño y esa edad. El conductor proporcionará asistencia si es necesario.

Transporte de animales

Usted puede viajar con un animal de servicio como, por ejemplo, un perro guía. Cuando programe un viaje por teléfono o en línea, avísenos si viajará con un animal de servicio.

Un animal de servicio debe permanecer bajo el control constante de su dueño o la persona a cargo de este.

Las mascotas y otros animales que no sean de servicio pueden transportarse en SF Paratransit solamente en una jaula o contenedor adecuadamente asegurado.



Un animal de servicio es un animal entrenado especialmente para asistir a una persona con una discapacidad.

Políticas, reglas y responsabilidades

Transporte de otros artículos

Por su propia seguridad y la de los demás pasajeros y el conductor, solo podrán transportarse dispositivos de ayuda a la movilidad, equipos de soporte vital, asientos para niños y bultos según lo descrito anteriormente cuando vayan acompañados de un pasajero que pague la tarifa. Todo otro artículo está prohibido.

Responsabilidades

A continuación, incluimos responsabilidades de “sentido común” diseñadas para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y conductores.

Responsabilidades del pasajero

- Lea atentamente la Guía del pasajero.
- Use cinturones de seguridad en todo momento durante el transporte.
- Evite distraer al conductor o interactuar con otros pasajeros con conducta inapropiada.
- Mantenga las sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda para la movilidad en buenas condiciones, de acuerdo con las especificaciones de fabricante.
- Esté preparado para subir al vehículo dentro de los cinco minutos de la llegada del vehículo. Cualquier retraso durante el proceso de subir al vehículo afectará a la capacidad del conductor para recoger a otros pasajeros a horario.
- Espere compartir el transporte en las camionetas de SF Access. Es posible que se recoja a otras personas después de usted o que se las deje antes de que usted llegue a su destino.
- Mantenga niveles aceptables de higiene personal; trate de no utilizar productos perfumados en consideración a los pasajeros con sensibilidad a productos químicos.
- Siga estas reglas comunes de cortesía:
 - No comer, beber ni fumar a bordo del vehículo.

Políticas, reglas y responsabilidades

- No viajar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.
- No dejar basura en el vehículo.
- No se pueden usar radios, reproductores de música audibles, ni otro equipo que genere sonido a un volumen alto a bordo del vehículo.
- Proporcione comentarios a SF Paratransit si su servicio es insatisfactorio, llamando al 415-351-7052, o por correo electrónico a Paratransit@SFMTA.com.

Responsabilidades del conductor de SF Paratransit:

Qué esperar de los conductores

- Los conductores son profesionales: usarán uniforme y una insignia de identificación a la vista, conducirán de forma segura en todo momento y tratarán a los pasajeros con cortesía.
- Los conductores son responsables de su vehículo y mantendrán la "línea de visión" de su vehículo en todo momento.
- El conductor proporcionará asistencia razonable:
- A los pasajeros a subir y bajar del vehículo.
- A los pasajeros que usan silla de ruedas a subir o bajar no más de dos escalones exteriores (a menos que el pasajero esté inscrito en el programa Stair-Assist).
- Cuando sea solicitado, y si es seguro hacerlo, para ayudar a los pasajeros hasta la puerta principal y desde ella en los lugares de recogida y de destino.
- Los conductores ofrecerán un brazo de apoyo u otra asistencia adecuada, según sea necesario. Los conductores no pueden levantar ni cargar pasajeros.
- Los conductores ayudarán a las personas que usan sillas de ruedas a maniobrar en rampas comunes.

Los conductores no pueden prestar ningún tipo de asistencia personal, esperar a que un pasajero haga una parada para realizar gestiones ni hacer recados para los pasajeros (como recoger medicamentos recetados o comestibles). Los conductores no aceptan propinas ni ningún otro tipo de gratificación (salvo los taxistas).

Políticas, reglas y responsabilidades

Suspensión del servicio

SF Paratransit tiene un programa de disciplina progresiva que restringe el uso inadecuado, el abuso y toda conducta inadecuada o ilegal mientras protege los derechos de los pasajeros. La suspensión de nuestro programa de paratransito puede ocurrir cuando un pasajero incurre en cualquiera de los siguientes actos:

- Obtiene o utiliza el servicio de paratransito de manera fraudulenta; por ejemplo, proporcionando información falsa en la solicitud, permitiendo que otros viajen en su lugar o haciendo un uso inadecuado de la tarjeta de débito para taxi de SF Paratransit.
- Presenta conductas abusivas o perturbadoras (p. ej., amenaza a los conductores, el personal del programa u otros pasajeros con causarles daños físicos) o incurre en conductas ilegales a bordo de nuestros vehículos (p. ej., compra y venta de drogas ilegales, delitos de cualquier naturaleza, etc.).
- Tiene un comportamiento considerado sesgado o discriminatorio hacia el conductor u otros pasajeros por motivos de raza, color, religión (credo), sexo, expresión de género, edad, origen nacional (ascendencia), discapacidad, estado civil, orientación sexual o condición militar.
- Vende, utiliza indebidamente o transfiere ilegalmente una tarjeta de débito de taxi de SF Paratransit a otra persona, incluido un conductor.

Nuestro proceso disciplinario avanzará desde advertencias hasta la suspensión, según el comportamiento. En primer lugar, un miembro del personal de SF Paratransit advertirá al pasajero mediante una llamada telefónica. Si la conducta o acción continúa, el pasajero recibirá una advertencia por escrito con una explicación de la infracción. Finalmente, si la conducta continúa, SF Paratransit informará al pasajero sobre una suspensión inminente.

Las suspensiones pueden ser inmediatas cuando la conducta es gravemente perturbadora para los demás, ilegal o si pudiera comprometer la seguridad de nuestros conductores, otros pasajeros o de nuestros equipos.

Políticas, reglas y responsabilidades

Un pasajero puede apelar la suspensión o suspensión que se haya propuesto. El pasajero que sea suspendido recibirá una explicación completa por escrito del proceso (esta también está a disposición de cualquier pasajero que la solicite).

Las suspensiones del programa de taxi de SF Paratransit pueden ser temporales o permanentes.

Helping Wheels

El Fondo Helping Wheels brinda asistencia limitada con el costo de los pasajes de paratransito para viajar dentro de San Francisco en los servicios SF Access o de taxi de SF Paratransit. Para ser elegible, las personas deben:

- Tener bajos ingresos, según las normas de SSI o GA.
- Ser un pasajero de paratransito que reúna los requisitos de ADA.
- Tener una necesidad médica repentina inesperada que requiera muchos viajes (p. ej., comenzar diálisis renal), una pérdida inesperada de vivienda o posesiones (p. ej., debido a un incendio o un robo), una necesidad financiera documentada u otra necesidad significativa.

Helping Wheels está financiado con donaciones individuales. Es posible que en ocasiones no haya fondos disponibles.

Para obtener más información acerca de la Fundación Helping Wheels, comuníquese con las oficinas de San Francisco Paratransit al 1-415-351-7070.

Otras opciones de transporte para los usuarios de SF Paratransit

Para obtener más información sobre los servicios de transporte en la región de Bay Area, llame a la línea gratuita 511 o visite [511.org](https://www.511.org).

Marcando el 511 (no necesita código de área) o visitando [511.org](https://www.511.org), puede obtener información sobre rutas, horarios y tarifas de Muni y otras agencias de transporte de la región de Bay Area,

Políticas, reglas y responsabilidades

cambios en el servicio e información sobre accesibilidad, como informes sobre el estado de ascensores y escaleras mecánicas en las estaciones de BART y Muni Metro. También hay disponible información sobre paratransito. Visite SFMTA.com y compruebe el estado de los ascensores de Muni Metro en Travel & Transit Updates (“Noticias sobre viajes y transporte público”).

Transporte en San Francisco: Rutas regulares de circulación de Muni y BART

San Francisco cuenta con un extenso sistema de rutas de autobús accesibles, líneas de tren ligero y servicios de trenes suburbanos. Muchos pasajeros de paratransito utilizan Muni y BART para algunos (o la mayoría) de sus viajes.

Los servicios de Muni tienen muchos beneficios, entre ellos:

- Más de 100 rutas de autobuses, trenes ligeros y tranvías históricos por todo San Francisco, con paradas a pocas cuadras de la mayoría de las direcciones, incluido el servicio a Treasure Island y Daly City.
- Vehículos accesibles a sillas de ruedas en todas las líneas de autobús.
- Metro Muni accesible a muchas estaciones y paradas, incluidas todas las estaciones de la línea T del metro Muni.

**Para más información acerca de servicios accesibles de Muni
llame al 415.646.2260.**

Asimismo, BART ofrece un servicio accesible de trenes suburbanos a diferentes lugares de los condados de San Francisco, Alameda, Contra Costa, San Mateo y Santa Clara. Entre los servicios que ofrece se incluyen estacionamiento accesible, ascensores y escaleras mecánicas en la estación y tarifas de pasajes con descuento para personas mayores y discapacitadas a través de los programas Senior Clipper Card y de identificación con descuento de RTC. Para obtener más información sobre servicios accesibles de BART, visite bart.gov/guide/accessibility.

Políticas, reglas y responsabilidades

Ahorros en pasajes en otros servicios de transporte público

Hay tarifas de pasajes con descuentos para adultos mayores y personas con discapacidades. Las personas que cuenten con una tarjeta Senior Clipper Card, la tarjeta de identificación con descuento de RTC u otra documentación que cumpla los requisitos son elegibles para tarifas con descuento y pases/adhesivos mensuales para usar en autobuses de ruta fija, trenes y sistemas de ferry en toda el área de la Bahía de San Francisco:

Las personas mayores de 65 años con un documento de identidad válido son elegibles para recibir una tarjeta Senior Clipper Card.

Las personas menores de 65 años con una discapacidad que cumpla los requisitos pueden ser elegibles para obtener una tarjeta de identificación con descuento de RTC.

Los residentes de San Francisco que tengan derecho a una tarjeta Senior Clipper Card o una tarjeta de identificación con descuento de RTC pueden acogerse al programa Free Muni, que ofrece viajes gratuitos en autobuses y trenes de ruta fija.

Para obtener más información:

- Tarjeta de ID con descuento de RTC: Llame a las oficinas de Muni RTC al 415.646.2224.
- Senior Clipper Card: 415.646.2500 o marque 311 en San Francisco.
- Visite el Centro de Atención al Cliente de la SFMTA en 11 South Van Ness Avenue, de lunes a miércoles, de 8:00 a.m. a 5:00 p. m. (excepto días feriados nacionales festivos y locales).

Políticas, reglas y responsabilidades

Preparación en casos de emergencia para los usuarios de SF Paratransit

Viajes en SF Paratransit durante una emergencia

Si usted está a bordo de nuestro vehículo SF Access cuando ocurre una catástrofe o una emergencia, la responsabilidad principal de conductor es usted, el pasajero. Los conductores han sido capacitados para hacer lo siguiente:

- Verificar inmediatamente la condición de los pasajeros.
- Si el conductor cree que no es prudente continuar en la ruta, se comunicará con el centro de control de despachos, proporcionará las últimas novedades de la situación y pedirá instrucciones adicionales.
- Si las comunicaciones están interrumpidas, el conductor tratará de llevarlo a su casa y, si eso no es posible, reportará a un área de reunión designada previamente donde se pueda proporcionar más asistencia.
- Habrá designadas áreas de reunión para conductores y pasajeros en todo San Francisco y el norte del Condado de San Mateo.

Es importante que todos estén preparados para casos de emergencia. Si bien las capacidades y las necesidades de cada persona son únicas, todos pueden tomar medidas para prepararse para todo tipo de emergencias, desde incendios hasta terremotos. Si evalúa sus propias necesidades personales y hace un plan de emergencia que se adecue a esas necesidades, usted estará mejor preparado.

Los pasajeros pueden esperar que el servicio regular de paratransito se vea alterado por hasta tres días y quizás más, según la naturaleza de la catástrofe. Su viaje programado de paratransito podría no estar disponible. Debido a los recursos limitados después de una catástrofe, se dará prioridad en el siguiente orden:

- Citas médicas de auxilio vital, como diálisis, quimioterapia, etc.
- Recoger medicamentos recetados.
- Tiendas y bancos de alimentos.
- Asistencia de emergencia solicitada por SFMTA debido a la emergencia o la catástrofe.
- Otras solicitudes de pasajeros al centro de llamadas.
- Viajes pendientes preexistentes, como ir a la escuela, al trabajo, etc.

Políticas, reglas y responsabilidades



Durante las primeras 72 horas después de una catástrofe, llame solamente si su transporte es para citas médicas de auxilio vital u otras necesidades de soporte vital.

Más información

Si necesita información adicional sobre políticas de paratransito, puede solicitar las Reglas de Operación de SF Paratransit comunicándose con las oficinas de SF Paratransit al 415.351.7000; TTY 415.351.3942. La información presentada en esta guía está sujeta a cambios.

Modificaciones razonables

SF Paratransit cumple completamente con todos los requisitos de paratransito de la ADA. Nos comprometemos a asegurar un acceso completo a nuestro servicio.

Si necesita una modificación a nuestro servicio para que sea accesible para usted, por favor comuníquese con nuestro Departamento de Atención al Cliente al 1-415-351-7052 o envíenos un correo electrónico a Paratransit@SFMTA.com. Si dicha modificación puede hacerse de manera razonable, intentaremos hacer lugar a su pedido. Si no podemos acomodar su pedido, le proporcionaremos información de cómo puede apelar nuestra decisión.