TRINITY METRO ACCESS

Ya sea al supermercado, al médico, a la escuela, al trabajo o al ocio, Trinity Metro puede ayudarlo a **ACCEDER** fácilmente a su destino.

TRINITY METRO®

marzo 2022

Siga las pautas adjuntas para un viaje placentero, relajante y sin problemas. Tenga a mano esta guía del pasajero para consultarla en el futuro.

ELEGIBILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE ACCESO

Trinity Metro ACCESS es un servicio de transporte de puerta a puerta para personas con una discapacidad verificada que les impide viajar en el servicio de autobús de Trinity Metro.

Cualquier persona interesada en viajar en ACCESS debe completar una solicitud y estar certificado como pasajero de ACCESS. Los participantes elegibles del programa de paratránsito pueden ser certificados para los servicios por un período máximo de dos años.

La elegibilidad para ACCESS puede ser condicional, lo que significa que el servicio solo se proporcionará para aquellos viajes en los que se hayan cumplido los estándares de elegibilidad de paratránsito de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés).

Los pasajeros, certificados de forma condicional, deberán utilizar los servicios de autobús o tren de Trinity Metro, o buscar un transporte alternativo, para viajes que no se consideren elegibles para el paratránsito de la ADA.

El procesamiento de su solicitud de ACCESS puede demorar hasta 21 días. Se otorgará la elegibilidad presunta si no se toma una determinación dentro de los 21 días posteriores a la recepción inicial de una solicitud completa. Para obtener más información o solicitar una solicitud, llame al 817-215-8600.

PROGRAMAR SU VIAJE

ACCESS es un servicio de viaje compartido que proporciona tiempos de viaje comparables a los de los servicios de autobús de Trinity Metro.

Nuestra preocupación es que usted llegue a tiempo a sus citas. El tiempo total de viaje incluye el tiempo que tardan otros pasajeros en subir, montar y apearse del vehículo. El tiempo de viaje del paratránsito debe ser comparable a los viajes con el mismo origen y destino en el sistema de autobuses de ruta fija, incluidos los transbordos y los tiempos de espera. Esta comparación existe excepto cuando las circunstancias están fuera de nuestro control, como durante las inclemencias del tiempo, el tráfico y la construcción.

Puede reservar un viaje en ACCESS llamando al 817-215-8600 con hasta siete días de anticipación. Las reservas se pueden hacer entre las 8 a.m. y las 5 p.m. a diario. Puede llamar para programar un viaje hasta las 5 p.m. el día antes del viaje.

Los tiempos de solicitud de viaje se pueden negociar una hora antes o después de la hora solicitada.

Al programar su viaje, proporcione la siguiente información:

- Nombre y número de DNI del servicio.
- Dirección de origen y descripción. (es decir, número complejo, código de puerta, etc.)
- Hora a la que debe llegar a su destino. (hora de la cita)
- Dirección de destino y descripción. (es decir, consultorio médico y nombre del edificio, supermercado, nombre de la tienda, número complejo, código de puerta, etc.)
- Hora de su viaje de regreso.
- Tipo de dispositivo de ayuda. (es decir, silla de ruedas, bastón, andador, animal de servicio)
- Número de invitados o un asistente de cuidado personal para acompañarlo.

El asistente de programación de ACCESS le dará una hora aproximada de llegada de su conductor. El conductor podrá llegar hasta 15 minutos antes o después de esta hora, y ser considerado puntual para su viaje.

EJEMPLO: *Si un viaje está programado para las 9 a.m., el conductor puede llegar entre las 8:45 a.m. y las 9:15 a.m.*

Esté listo para salir y esperar en un lugar donde pueda oír o ver el vehículo cuando llegue. Una vez que llegue su conductor, tendrá cinco minutos para abordar el vehículo para su viaje.

Los conductores no pueden ingresar a las residencias para ayudar a los pasajeros. En lugares de negocios, como centros de enfermería y de retiro, los conductores solo pueden recoger y dejar en el área del vestíbulo del piso principal. ACCESS puede designar sitios estándar de recogida y entrega en los principales centros y destinos, como grandes centros médicos y centros comerciales. Los operadores deben mantener la vista del vehículo en todo momento. Para evitar retrasar a otros pasajeros, los conductores solo pueden esperar cinco minutos antes de continuar con la ruta. Cuando reserve un viaje de ACCESS a un centro médico, deje tiempo suficiente para que su cita incluya ver al médico, obtener recetas y cualquier otro retraso que pueda ocurrir durante su visita.

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

El servicio de suscripción es para pasajeros que viajan al mismo destino a la misma hora cada semana, por un período mínimo de 90 días. Si va a realizar el mismo viaje el mismo día de la semana, notifique al asistente de programación de ACCESS para que se pueda coordinar el servicio de suscripción. ACCESS puede cancelar el servicio de suscripción que se cancela el 50 por ciento o más del tiempo durante cualquier período de 30 días, o si existe un patrón constante de cancelación de cualquier parte de una suscripción.

Si cancela un viaje de suscripción, debe notificar a la oficina de ACCESS al 817-215-8600 al menos una hora antes de la hora de recogida. Si no llama a la oficina para cancelar, se le puede evaluar como "ausente".

ACCESS SE RESERVA EL DERECHO DE RESTRINGIR EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN SEGÚN LO REQUIERA ADA.

BOLETO

El precio de ida para ACCESS es de $4 por persona (un asistente de cuidado personal puede acompañar a un pasajero de ACCESS sin cargo). El boleto debe ser pagado al inicio de cada viaje. Para tu conveniencia, puede comprar boletos de viaje prepagos. Llame al 817-215-8600 para obtener un sobre y un formulario de pedido para pedir sus boletos por correo. También puede comprar boletos de 10 viajes en línea en **TrinityMetroTickets.org.**

ÁREA DE SERVICIOS

Trinity Metro ACCESS ofrece transporte puerta a puerta dentro de las áreas de servicio de Blue Mound, Fort Worth y River Oaks. Los conductores capacitados están disponibles para ayudar a los pasajeros con el abordaje de los vehículos que están diseñados específicamente para acomodar a las personas con movilidad reducida.

DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD

ACCESS hará todo lo posible para acomodar todas las sillas de ruedas, scooters y otros dispositivos de movilidad. Los pasajeros deben poder maniobrar su dispositivo de movilidad hacia el área de seguridad del vehículo y la silla de ruedas. Los pasajeros son responsables de asegurarse de que los frenos, las baterías y otras partes de sus dispositivos de movilidad estén en buenas condiciones de funcionamiento antes de abordar el vehículo. El operador debe asegurarse de que el dispositivo de movilidad esté asegurado de manera segura antes de mover el vehículo.
Si un dispositivo de movilidad no se puede asegurar de manera segura, el operador puede pedirle al pasajero que se transfiera a un asiento. El pasajero determina si transferir o permanecer en el dispositivo de movilidad.

POLÍTICA DE ACCESO AL VISITANTE

Los visitantes certificados por ADA son elegibles para ACCESS al proporcionar una tarjeta de identificación u otra documentación de su agencia de tránsito actual de ADA. Si los documentos de certificación no están disponibles en la agencia de tránsito del visitante o si nunca han sido certificados por una agencia de tránsito, entonces prueba de la discapacidad (es decir, se permite una carta de un médico, una profesión de rehabilitación o autocertificación) o prueba física de discapacidad puede ser usado. La certificación de visitante es válida durante 21 días de viaje en un periodo de un año. Después de ese tiempo, el visitante debe completar el proceso de elegibilidad local para continuar usando el servicio. Llame al administrador de ACCESS al 817-215-8929 para completar el proceso de registro de visitantes de ACCESS.

SERVICIO DE VACACIONES

ACCESS se ejecuta en un horario reducido en conmemoración de los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Jr., Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

POLÍTICAS A BORDO

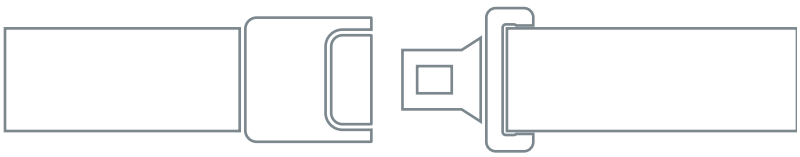
Cuando aborde el vehículo, presente su identificación de servicio tarjeta y coloque su pago en efectivo en la caja de tarifas. Si usa un boleto prepago, déselo al conductor.

Se recomienda el cambio correcto. No se pueden realizar devoluciones ni cambios. Los conductores no llevan efectivo ni aceptan cheques. No se aceptan tarjetas de crédito o débito.

Abroche el cinturón de seguridad. Por su seguridad, los conductores no pueden poner el vehículo en marcha hasta que no se haya abrochado el cinturón de seguridad. Los pasajeros que violen las políticas a bordo están sujetos a sanciones que pueden incluir la suspensión del servicio. Los pasajeros que incurran en abuso físico o causen lesiones físicas a otro pasajero u operador pueden estar sujetos a suspensión inmediata y permanente, y posible procesamiento penal.

Otras políticas a bordo incluyen:

- No fumar en los vehículos, incluidos los dispositivos de vapeo y los cigarrillos electrónicos.
- No conducir bajo la influencia de drogas ilegales o alcohol.
- No usar lenguaje o acciones abusivas, amenazantes u obscenas.
- Sin evasión deliberada de tarifas.
- No abusar física o verbalmente de los operadores u otros pasajeros.
- No operar ni manipular ningún equipo a bordo de los vehículos ACCESS.
- No deben reproducirse a bordo de vehículos radios, reproductores de cinta/CD u otros equipos generadores de sonido sin el uso de auriculares.



INVITADOS, ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL (PCAS), PAQUETES, NIÑOS Y ANIMALES DE SERVICIO

Un pasajero puede invitar a un invitado a viajar con él/ella, y se permitirán otros invitados según haya espacio disponible. Cada invitado debe pagar $4. Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar por gratis con un pasajero ACCESS en vehículos ACCESS para ayudar con paquetes excesivos, necesidades personales o para acompañar a citas en instalaciones de varios niveles.

PAQUETES

El operador de ACCESS ayudará con una cantidad razonable de paquetes (de tres a cuatro) que no pesen más de 20 libras cada uno. Los artículos de lavandería deben estar encerrados en una bolsa de plástico y no exceder las 20 libras.

NIÑO A BORDO

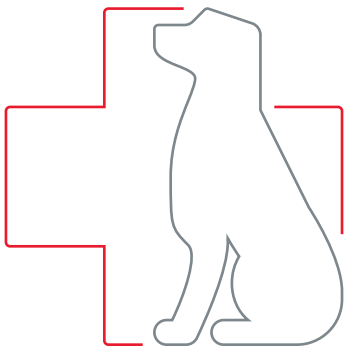
Si un pasajero con ACCESS viaja con un niño de 4 años o menos, o que pesa 40 libras o menos, el niño debe estar asegurado en un asiento de seguridad para niños proporcionado por el pasajero. *No se requiere boleto para niños menores de 4 años.*

ANIMALES DE SERVICIO

Un animal de servicio es cualquier perro entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental.

Los animales de servicio deben estar debidamente entrenados, cuidados y mantenidos. El control del comportamiento de un animal de servicio es responsabilidad del dueño del animal. El operador de ACCESS no es responsable de dar órdenes a ningún animal de servicio. Un animal de servicio puede ser retirado del vehículo si su comportamiento se convierte en una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás.

Al programar un viaje, los pasajeros deben informar al asistente de programación de ACCESS que viajarán con un animal de servicio. Una mascota debe estar contenida en una jaula para mascotas en todo momento durante el viaje ACCESS.



¿ES EL ENTRENAMIENTO DE VIAJES **PARA TI?**

Como pasajero certificado por ACCESS, puede aprovechar el programa Travel Training de Trinity Metro. Este servicio ofrece capacitación individualizada para presentarle la conveniencia y facilidad de usar nuestro sistema de tránsito.

Trinity Metro Envoy, parte del equipo de atención al cliente, le brindará capacitación personalizada sobre navegación en autobús. Travel Training es gratuito y le brinda la oportunidad de aprovechar la flexibilidad que ofrecen los servicios de autobús de ruta fija de Trinity Metro.

Los pasajeros de ACCESS califican para una identificación con foto de ACCESS para los clientes que pueden, en ocasiones, viajar en transporte público con o sin un asistente. Con la tarjeta de identificación, solo cuesta $ 1 por viaje en las rutas regulares de autobús. Un asistente también debe pagar $1.

PROVEEDORES SUPLEMENTARIOS

ACCESS tiene contratos con empresas privadas, actualmente Yellow Cab, para complementar los servicios de ACCESS.

Brindan el mismo servicio puerta a puerta con las mismas políticas (es decir, no fumar en los vehículos, mismo precio, etc.).

Llame a nuestra línea de servicio al cliente al 817-215-8600 si tiene preguntas sobre los contratistas de ACCESS.

CANCELACIONES DE CAMBIOS, AUSENCIAS Y LLAMADAS

Los cambios en los horarios y/o destinos de recogida deben realizarse antes de las 5 p.m. de el día antes de su viaje programado. Si necesita cancelar su viaje programado, llame al 817-215-8600 al menos una hora antes de su viaje.

Si no realiza un viaje programado, es posible que se le evalúe como ausente.

Una ausencia ocurre cuando un pasajero no aborda el vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del conductor dentro del

tiempo de ventana programado, cancela un viaje en la puerta o cancela un viaje tarde (dentro de una hora de la hora de recogida programada). ACCESS considerará la suspensión del servicio por un período de tiempo para aquellos que habitualmente no realicen viajes de acuerdo con la definición anterior. No se le acusará de no presentarse por circunstancias fuera de su control. Si su servicio se suspende por no presentarse, tiene derecho a apelar esa decisión. Recibirá instrucciones sobre cómo apelar en su aviso de suspensión del servicio. No habrá interrupción en servicio hasta que se haya tomado una determinación sobre su apelación.

LLAMARÁ

Se establece un viaje programado para aquellos pasajeros que lleguen tarde a su destino original debido a demoras imprevistas en nombre de ACCESS y/o por situaciones de emergencia médica. Si no va a estar listo para la hora de recogida programada, llame al 817-215-8600 y pida que lo pongan en contacto. El despachador de ACCESS hará todo lo posible para que lo recojan tan pronto como tengamos un vehículo de ACCESS en el área que pueda acomodarlo.

PROCESO DE APELACIONES

Las personas a las que se les niegue la elegibilidad de ACCESS o que se les suspenda el servicio de ACCESS serán notificadas por carta. Cualquier persona a la que se le niegue la elegibilidad para ACCESS o que sea suspendida del servicio ACCESS por cualquier motivo tiene derecho a apelar la decisión. La apelación debe recibirse por escrito o llamando a la oficina de ACCESS al 817-215-8600 dentro de los 60 días a partir de la fecha de la decisión inicial. Los detalles sobre cómo apelar la decisión se incluirán en la carta de denegación/suspensión inicial. Cuando una persona ha solicitado una apelación, ACCESS tiene 30 días para tomar una decisión final con respecto a la apelación. Si no se ha tomado una decisión final dentro del período de 30 días después de la reunión de apelación, se otorgará la elegibilidad presunta hasta que se tome una decisión final.

¿DÓNDE ESTÁ MI PASEO?

Si el vehículo de ACCESS no ha llegado para recogerlo después del período de 30 minutos, llame al 817-215-8600 para consultar la ubicación de su vehículo y la hora estimada de llegada.

CUMPLIMIENTO DE LA ADA

QUEJAS Y PROCEDIMIENTO

Trinity Metro procesará e investigará las quejas de las personas que aleguen discriminación en los programas, servicios o actividades de Trinity Metro en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA). Las quejas por discapacidad que aleguen discriminación en programas, servicios o actividades se pueden presentar de conformidad con los siguientes procedimientos.

PRESENTAR UNA QUEJA ADA

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por Trinity Metro por motivos de discapacidad puede presentar una queja de ADA, directamente o a través de un representante autorizado, completando y enviando el Formulario de queja de ADA de Trinity Metro. Trinity Metro investigará las quejas recibidas no más de 180 días después del presunto incidente.

Se puede acceder al formulario de quejas de ADA visitando:

RIDE**TRINITYMETRO**.org/***ADA***.

La denuncia debe presentarse ante Carla Forman en Trinity Metro:

ATTN: ADA Compliance Officer
Trinity Metro
801 Grove Street
Fort Worth, TX 76102

Los formularios también se pueden enviar por correo electrónico a compliance@ridetm.org.

HORAS DE OPERACIÓN

ACCESS opera los siete días de la semana en un horario comparable al servicio de autobús de ruta fija de Trinity Metro.

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

Trinity Metro proporcionará modificaciones o adaptaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para los clientes con discapacidades para garantizar que puedan usar de manera efectiva los servicios de tránsito de la agencia sin discriminación en función de su discapacidad.

Para obtener más información sobre cómo realizar una solicitud, visite nuestro sitio web en RIDE**TRINITYMETRO**.org.

TRINITY METRO
ACCESS

801 Grove Street
Fort Worth, Texas 76102

RIDE**TRINITYMETRO**.org
817.215.8600

@**TRINITYMETRO**