

GUÍA DEL PASAJERO DE access



Hope St



Pólizas a partir del 1 de abril de 2026.
Nuestras pólizas y procedimientos están
sujetos a cambios.

Para recibir este documento en un
formato alternativo o asistencia en
servicios de traducción, llama al Servicio
al Cliente de Access:



1.800.827.0829

TDD 1.800.827.1359

accessla.org

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

Contenido

Números de Teléfono Importantes des Access	9
Guía de Inicio Rápido	10

Bienvenido a Access

¿Qué es el Servicio de Paratransito de Access?.....	16
Dando Independencia	17
Más Allá de los Requisitos de la ADA.....	18
Comparando Opciones de Transporte..	19
Servicio de Autobús o Tren	19
Transporte Médico	20
Servicio de Dial-A-Ride (DAR)	20
Taxi Privado, Uber o Lyft	21

Elegibilidad de Access

Decisión de Elegibilidad	25
Niños Elegibles	25
Renovando la Elegibilidad	25
Cambio de Información Personal	26
Tarjeta de Identificación de Access	26
Elegibilidad de Visitante.....	27

Información General

Recogidas en la Acera.....	32
Horario de Operación	33
Horarios de Mayor Demanda	33

Área de Servicio	34
Entendiendo las Rutas de Viaje	
Compartido	35
Entendiendo el Tiempo de Viaje	35
Solicitudes de Modificación Razonable (RMR)	36

Programando y Modificando un Viaje

Programando un Viaje	40
Ser puesto en Espera	40
Reservas por Teléfono.....	40
Reservas En Línea	42
Negociaciones de Viaje	43
Ventana de Reserva de Una Hora.....	43
Solicitando Vehículos Específicos.....	44
Solicitando Desvíos	44
Cambiando Detalles del Viaje.....	44
Cancelando un Viaje.....	45
Viajes para Dejar o Recoger Objetos	46
Más Allá de la Acera (BTC).....	46
Usando Puestos de Parada	47
Solicitando una Evaluación de Ubicación	49

Viajes de Traslado

Viaje de Traslado a Santa Clarita.....	52
Viaje de Traslado a Antelope Valley	54

Qué Llevar

Asistente de Cuidado Personal (PCA)....	58
Invitado	59
Viajar con Niños Pequeños	59
Invitados Infantiles	60
Aseguramiento Para Niños.....	60
Dispositivo de Movilidad	60
Dispositivo de Movilidad de Tamaño Extragrande.....	61
Cambio de Dispositivo de Movilidad	62
Correa de Amarre y Marca (MAT).....	63
Animal de Servicio.....	64
Mascota, Animal de Apoyo o de Terapia.....	64
Equipo Médico.....	65
Medicamentos y Otras Necesidades Médicas.....	65
Póliza de Paquetes y Equipaje.....	66

Pagando por Un Viaje

Tarifas	72
Formas de Pago	72
Dinero en Efectivo	72
Tarjeta de Crédito o Débito.....	72
Cupones	73
Cómo Comprar Cupones	74
Correo	74
En Línea.....	75
En Persona	75

Esperando el Viaje

Reconociendo el Vehículo	80
Ventana de Recogida a Tiempo.....	80
Tiempo de Espera del Conductor.....	81
Llamadas de Aviso/Mensajes de Texto ..	81
Hora Estimada de Llegada (ETA)	82
Dónde Está Mi Viaje (WMR).....	83
Si El Pasajero Pierde Su Viaje.....	85

Durante el Viaje

Tarjeta de Identificación de Access	88
Tarifas	88
Asistente de Cuidado Personal (PCA) y Invitado(s)	88
Viajar con Niños Pequeños	89
Rampas y Elevador de Plataforma	89
Cinturón de Seguridad	90
Cinturón de Posicionamiento	90
Propina al Conductor	90
Asistencia del Conductor	90
Objetos Perdidos	93

Servicio de Suscripción

¿Qué son Viajes Fijos?	96
Reglas de Viajes Fijos	96
Cambiando los Viajes Fijos.....	97
Cancelando los Viajes Fijos	97
Programa de Access al Trabajo (ATW)...	98

Programa para Padres con Discapacidades (PWD).....	99
---	----

Falta de Presentación

Entendiendo la Falta de Presentación	102
Cancelación Tardía	102
Validando una Falta de Presentación ...	103
Falta de Presentación Válida	103
Falta de Presentación Inválida.....	103
Notificación por Falta de Presentación	104
Suspensión por Falta de Presentación.	104
Apelando una Falta de Presentación ...	105

Código de Conducta del Pasajero108

Servicios de Apoyo

Servicio de Cliente	114
Centro de Monitoreo de Operaciones (OMC).....	114
Divulgación de Información (ROI).....	115
Complementos	116
Quejas	116
Otros Recursos de Apoyo.....	119
Reuniones Públicas.....	120
Línea de Información de Access	120
Aviso para Pasajeros.....	121

Otras Opciones de Transporte

Recursos de Paratransito ADA del sur de California.....	124
Programa de Gestión de la Movilidad .	125
Entrenamiento de Viajes	125
Programa de Tarifa Gratuita	126
Autobús y Tren	126
Metrolink	127

Title VI	133
-----------------------	-----

Regiones de Servicio

Mapa de la Región.....	136
Regiones	138



access

424315

access

RAM

87JST88

Números de Teléfono Importantes de Access

Menú de Servicio al Cliente de Access:

Llama al 1.800.827.0829

- > Opción 1: Línea de Reservasiones
- > Opción 2: Centro de Monitoreo de Operaciones (OMC)
- > Opción 3: Elegibilidad
- > Opción 4: Tarjeta de Identificación de Access
- > Opción 5: Servicio al Cliente
- > Opción 6: Solicitudes de Modificación Razonables (RMR)

TDD 800.827.1359

Fax: 213.270.6057



Mensajes de texto de OMC:

1.800.827.4588

Línea de Reservasiones, Cancelaciones
y Hora Estimada de Llegada (ETA) de
Access:

1.800.883.1295

TDD 800.826.7280

Fuera del Sur de California

1.213.488.1748

Guía de Inicio Rápido

- 1** Llama a la Línea de Reservas con un día de anticipación:



1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280

- > Abierto de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., los siete días de la semana
- > Horario de Antelope Valley y Santa Clarita:
 - lunes a sábado de 6:00 a.m. a 8:00 p.m.
 - domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

- 2** Elige la región donde comenzará el viaje.

- > Usa el mapa para identificar la ciudad de recojo correspondiente a la región (página 136)

- 3** Prepara lo siguiente:

- > Número de Identificación de Access (página 26)
- > Dirección de recogida, incluyendo cruces de calles o puntos de referencia
- > Dirección de entrega, incluyendo cruces de calles o puntos de referencia

- > Hora de recogida deseada
- > Número de personas que viajarán, incluyendo Asistente de Cuidado Personal (PCA), invitado o niño, si corresponde (página 58)
- > Dispositivos de movilidad o ayudas que utilizará cada pasajero, como silla de ruedas o andador (página 60)
- > Animal de servicio, si corresponde (página 64)
- > Un número de teléfono confiable para realizar una Llamada de Aviso al Llegar el vehículo (página 81)

Confirmación del Viaje

Antes de programar el viaje, el agente:

- > Ofrecerá horarios de recogida disponibles (página 43)
- > Verificará la reserva para confirmar que todos los detalles sean correctos.
- > Proporcionará un número de confirmación para verificar que el viaje se haya reservado.

Reservando un Viaje de Regreso

Si es necesario, se debe reservar un viaje de regreso al momento de hacer la reserva.

Esperando el Viaje

- 1** El pasajero debe estar listo para mostrar su Tarjeta de Identificación de Access y pagar la tarifa exacta al subir al vehículo (página 88).
- 2** El pasajero debe estar en la acera a la hora programada. El conductor solo esperará cinco (5) minutos (página 88).

El pasajero puede contactar al proveedor regional llamando a la Línea de Reservas para solicitar un Tiempo Estimado de Llegada (página 82).

Tarifas

El precio exacto debe pagarse al subir al vehículo. Los conductores no dan cambio (página 72).

Tarifas por Viaje:

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



access

42

CA EXEMPT
8718788
NO BUS SALES

BIENVENIDO A ACCESS

- > ¿Qué Es El Servicio de Paratrásito de Access?
- > Dando Independencia
- > Más Allá de los Requisitos de la ADA
- > Comparando Opciones de Transporte

¡Bienvenido a Access! Es importante aprender a usar nuestro sistema, ya que Access puede ser diferente de otros servicios de transporte. Esta guía está diseñada para asistir al pasajero a:

- > Entender cómo funciona Access y qué esperar.
- > Aprender a reservar un viaje.
- > Prepararse para el viaje.
- > Usar Access con confianza.

¿Qué es el Servicio de Paratransito de Access?

Access es una forma de transporte público que ofrece servicio de transporte compartido, de acera a acera, para personas con discapacidad que no pueden usar los servicios regulares de autobús o tren debido a su discapacidad. Ofrecemos servicio en áreas del condado de Los Ángeles que se encuentran a menos de tres cuartos de milla de una estación de autobús o tren y operamos diariamente los siete días de la semana. El mapa de la página 136 muestra el área de servicio de Access. El pasajero también puede confirmar si una dirección se encuentra dentro del área de servicio visitando Go511.com (página 34).

Como servicio complementario al transporte público de ruta fija, operamos en el mismo horario y en las mismas áreas, con tiempos de viaje comparables a los del sistema de autobuses públicos.

Dando Independencia: Access ayuda a los pasajeros a ganar la independencia para llegar a donde deseen ir. Se pueden reservar viajes para cualquier motivo, ya sea para visitar a la familia, asistir a un evento o acudir a una cita médica.



Ten en cuenta que, según la ley federal, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) requiere que todos los destinos reciban el mismo trato. Por ejemplo, una persona que va a una cita médica no puede ser recogida o dejada más rápido que alguien que va al cine.

Se recomienda un Asistente de Cuidado Personal (PCA) para quienes no puedan viajar solo, para asistir antes, durante y después del viaje (página 58).

Más allá de los requisitos de la ADA:

Servicio de paratrásito en el condado de Los Ángeles es requerido por de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), que es una ley de derechos civiles promulgada por el Congreso de los Estados Unidos en 1990. Access cumple con los requisitos “mínimos” de la ley.

En algunos casos, también superamos los requisitos de la ADA:

- ➊ Coordinamos servicios en todo el condado de Los Ángeles para que los pasajeros puedan viajar fácilmente dentro de los límites de la ciudad, a menudo sin necesidad de hacer transbordos entre otros sistemas de transporte, excepto para viajes desde y hacia Santa Clarita o Antelope Valley (página 52).
- ➋ Access opera un centro de atención al cliente para asistir a pasajeros

responder preguntas y recibir comentarios que ayudarán a la agencia a mejorar continuamente el servicio (página 116).

- 3 Ofrecemos maneras de reservar y monitorear viajes en línea a través de Reservas en Línea (página 42) y de la aplicación Dónde Está Mi Viaje (WMR por sus siglas en inglés) de Access (página 83).
- 4 Access también ofrece programas adicionales, como Viajes Fijas, Padres con Discapacidades (PWD por sus siglas en inglés) y Access al Trabajo (ATW por sus siglas en inglés), para simplificar la programación de viajes (página 96).

Comparando Opciones de Transporte:



Servicio de Autobús o Tren:

Aunque Access refleja los horarios y las áreas de servicio de autobús y tren, se requiere una reserva con un día de anticipación para viajar con Access. Viajar en autobús ofrece mayor flexibilidad, con rutas y horarios

preestablecidos, y no requiere reserva.



Transporte Médico:

Aunque Access ofrece transporte para personas con discapacidad, se limita a la asistencia básica para entrar y salir del vehículo; no se ofrecen servicios especializados ni atención médica. Los servicios médicos ofrecen un mayor apoyo, con conductores capacitados para atender las necesidades médicas de los pasajeros.

Para emergencias, llama al 911.



Servicio de Dial-A-Ride (DAR):

Access y Dial-A-Ride ofrecen viajes de acera a acera para personas con discapacidad, pero funcionan de manera diferente. El servicio de DAR solo opera dentro de los límites de su ciudad, mientras que Access cubre todo el condado, hasta tres cuartos de milla de una estación de autobús o tren. Incluso las tarifas de DAR suelen tener un precio fijo más bajo.



Taxi Privado, Uber o Lyft: Aunque Access y estos servicios requieren reserva, las reservas de Access deben hacerse con un día de anticipación y los viajes se comparten con otros pasajeros, mientras que los taxis privados o Uber permiten viajes el mismo día y suelen llevar a los pasajeros directamente a su destino. Incluso, Access tiene dos tarifas fijas según la distancia recorrida, mientras que los servicios privados cobran por milla y pueden agregar cargos adicionales.



Para más opciones de transporte, llama al 1.213.270.6066 (página 124).



ELEGIBILIDAD DE ACCESS

- > Decisión de Elegibilidad
- > Niños Elegibles
- > Renovando la Elegibilidad
- > Cambio de Información Personal
- > Tarjeta de Identificación de Access
- > Elegibilidad de Visitantes



ION STATION

NO Sleeping Any Time

access

424335

access

424335

8718788

Decisión de Elegibilidad:

El pasajero elegible recibirá una Carta de Bienvenida que explica el tipo de elegibilidad para el que califica y el término de la elegibilidad. El pasajero con elegibilidad Restringida debe revisar cuidadosamente las restricciones indicadas en su carta y planear sus viajes acordemente.

Niños Elegibles: Los niños pueden calificar para la elegibilidad de paratránsito, pero menores de seis (6) años deben viajar acompañados por un adulto, guardián o Asistente de Cuidado Personal (PCA) (página 58).

Renovando la Elegibilidad:

El pasajero puede obtener elegibilidad desde tres (3) meses hasta un máximo de cinco (5) años. El plazo exacto depende de la evaluación individual de cada pasajero.

El pasajero debe anotar la fecha de vencimiento de su elegibilidad, que se encuentra en el frente de la Tarjeta de Identificación de Access. Cada pasajero

recibirá un formulario de renovación 60 días antes de la fecha de vencimiento de la tarjeta. El pasajero debe renovar la elegibilidad antes de la fecha de vencimiento para evitar la interrupción del servicio.

Cambio de Información Personal:

Para que el pasajero reciba avisos importantes, como el formulario de renovación, debe notificarnos cada vez que haya algún cambio en su información personal, incluyendo un cambio de nombre, domicilio, dirección postal, número de teléfono y contacto de emergencia.

Tarjeta de Identificación de Access:

El pasajero recibirá una Tarjeta de Identificación de Access para usar mientras viaja en el servicio; se debe mostrar cada vez que viaja con Access.

Si la tarjeta es robada o se pierde, se debe llamar al Servicio al Cliente de Access lo antes posible para desactivarla. El agente proporcionará instrucciones

para reemplazarla, incluidos los cargos aplicables.

Una vez que se recibe el pago, el procesamiento y envío de una nueva tarjeta puede tardar hasta tres (3) semanas. No es posible emitir una nueva tarjeta mientras la actual siga activa.

Aviso Importante: Permitir que alguien que no sea el pasajero aprobado use la Tarjeta de Identificación de Access se considera fraude, está prohibido y puede resultar en la pérdida de elegibilidad o en cargos penales.

ELEGIBILIDAD DE VISITANTES

Un pasajero elegible para paratrásito puede usar los servicios de la ADA fuera del condado de residencia como Visitante. Los Visitantes pueden viajar por 21 días dentro de 12 meses desde su primer viaje y solicitar otros 21 días cada año.

Cómo Solicitar la Elegibilidad de Visitante en el condado de Los Ángeles:

De acuerdo con las regulaciones de la ADA, una persona fuera del área de Access puede ser elegible para el paratransito si lo siguiente aplica:

- 1** La persona no puede usar el autobús o el tren debido a su discapacidad o limitaciones funcionales.
- 2** La persona presenta prueba de estar aprobada para el paratransito de la ADA en el condado de residencia.
- 3** Si la persona no tiene elegibilidad para paratransito ADA, puede presentar un documento que verifique que vive fuera del condado de Los Ángeles y una prueba de discapacidad, como una carta de un proveedor médico o de un centro de vida asistida.

Para obtener la elegibilidad de Visitante, debería enviarse la documentación requerida (una de las opciones anteriores) por correo electrónico o fax. Access procesará solicitudes de Visitante en un día hábil. Las solicitudes se pueden enviar

por correo electrónico o fax a:

> Correo electrónico: **cserv@accessla.org**

> Fax: **1.213.270.6057**

Una vez que la elegibilidad de Visitante sea aprobada, el pasajero recibirá una carta de determinación y podrá comenzar a reservar sus viajes llamando al **1.800.883.1295** o usando la aplicación móvil **Dónde Está Mi Viaje (WMR)**. Para obtener más instrucciones, llama al Servicio al Cliente de Access al **1.800.827.0829**.

Cómo solicitar la elegibilidad de Visitantes fuera del condado de Los Ángeles: Pasajeros de Access pueden solicitar que se envíe su elegibilidad a un condado fuera de Los Ángeles que desee visitar llamando al Servicio al Cliente y proporcionando los datos del condado. Aunque Access tiene una lista de condados frecuentemente visitados, se recomienda tener un fax o un correo electrónico para enviar la documentación y evitar retrasos.



access

RAM

8718788

424335

424335

INFORMACIÓN *GENERAL*

- > Recogida en la Acera
- > Horario de Operación
- > Horarios de Mayor Demanda
- > Área de Servicio
- > Entendiendo el Tiempo de Viaje
- > Tiempo de Viaje
- > Solicitudes de Modificación Razonables (RMR)

Recogida en la Acera: Access es un servicio de acera a acera. Esto significa que el pasajero debe estar listo en la acera a la hora programada.

Los conductores deben poder estacionarse legalmente y de forma segura, evitando las aceras con bordillo rojo, el estacionamiento en doble fila o las entradas de emergencia. Para la seguridad de todos, los conductores están capacitados para no bloquear las entradas de vehículos ni los puntos de acceso de emergencia. Cuando no haya suficiente espacio de estacionamiento seguro frente al punto de recogida, los conductores usarán su mejor discreción para elegir el lugar más cercano y seguro para completar la recogida o la entrega.

Los vehículos de Access solo viajarán por vías públicas con espacio suficiente para conducir de forma segura. En la mayoría de los casos, los vehículos no pueden entrar en entradas de vehículos privadas, comunidades cerradas, ni edificios de apartamentos cerrados. Los puntos de

recogida deben tener suficiente espacio para que el vehículo entre y salga de forma segura, sin tener que retroceder.

Aviso de Seguridad: Se recomienda que, si el pasajero necesita ayuda para viajar con seguridad antes, durante o después de su viaje, que viaje con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) (página 58).

Para obtener información sobre la ayuda limitada de Más Allá de la Acera (BTC), consulta la página 46.

Horario de Operación: Access opera con el mismo horario que la mayoría de los servicios de ruta fija. El servicio regular está disponible de 4:00 a.m. a 12:00 a.m., los siete días de la semana. El servicio limitado opera de 12:01 a.m. a 3:59 a.m., según los horarios de transporte público.

Horarios de Mayor Demanda:

Es importante tomar en cuenta los horarios de mayor demanda:

- > Mañanas de 7 a.m. -10 a.m.
- > Tardes de from 12 p.m. -4 p.m.

Área de Servicio: Access opera al menos a tres cuartos de milla de las rutas locales de autobús y tren dentro del condado de Los Ángeles. El área de servicio se extiende desde Lancaster en el norte hasta Long Beach en el sur, y desde Malibú en el oeste, hasta Montclair en el este. Los lugares más allá de estas áreas no son accesibles mediante Access.

Para verificar si una dirección se encuentra en el área de servicio:

- 1 Visita www.Go511.com
- 2 Selecciona "Tránsito" en el menú de navegación.
- 3 Selecciona "Servicios de Paratránsito y para Personas Mayores"
- 4 Ingresa las direcciones en el cuadro de texto "Dirección", hasta dos a la vez
- 5 Selecciona "Buscar" para confirmar si la dirección que visitas se encuentra en el área de servicio

El mapa de la página 136 muestra el área de servicio de Access e identifica las respectivas regiones de servicio.

Entendiendo las Rutas de Viaje

Compartido: El servicio de paratrásito es un servicio de viaje compartido, similar al autobús o al tren local. El pasajero viajará con otros pasajeros y las rutas pueden cambiar a diario. Aunque los vehículos harán paradas programadas para recoger y dejar a otras personas, es posible que se eliminen, añadan o modifiquen paradas adicionales debido a Falta de Presentación o circunstancias imprevistas. Aunque nuestras rutas pueden durar más que un viaje directo, los viajes compartidos ayudan a brindar un servicio confiable a todos los pasajeros y garantizan que puedan viajar dentro de los tiempos de viaje establecidos.

Entendiendo el Tiempo de Viaje:

De acuerdo con la ley federal ADA, un viaje usando Access puede durar tanto como un viaje similar en un autobús o tren local. Es probable que un pasajero no llegue directamente al lugar de entrega, ya que podría tener que recoger o dejar a otros pasajeros primero. Por eso, el tiempo de viaje suele ser más largo que

en un vehículo personal o en un taxi, y las rutas pueden seguir rutas indirectas.

Las siguientes son estimaciones de cuánto puede durar un viaje con Access. Sin embargo, el pasajero debe tener en cuenta que los cierres de carreteras, el tráfico y las zonas de construcción en la calle pueden afectar el tiempo de viaje.

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

Para planear con anticipación, se puede visitar el Planificador de Viajes de Metro en www.metro.net/riding/trip-planner/. Al ingresar los detalles del viaje, incluyendo la hora de recogida esperada y el día de la semana, el planificador calculará el tiempo estimado de viaje.

Solicitudes de Modificación Razonable (RMR): Una Solicitud de Modificación Razonable es una solicitud de parte del pasajero elegible para modificar una póliza, práctica o procedimiento de Access cuando dichas reglas le impiden

utilizar el servicio en su totalidad.
Una RMR puede solicitarse en cualquier momento, o el pasajero puede completar un formulario de RMR con anticipación.

Access puede denegar las solicitudes de modificación en los siguientes casos:

- ❶ Conceder la solicitud alteraría fundamentalmente el servicio, el programa o las actividades de Access.
- ❷ Conceder la solicitud crearía una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas.
- ❸ Se determina que el pasajero puede utilizar plenamente el servicio, el programa o las actividades sin necesidad de modificaciones.
- ❹ Conceder la solicitud crearía una carga financiera o administrativa excesiva.

Para obtener más información, llama al Servicio al Cliente o visita **accessla.org**.

También se puede contactar al Coordinador de Modificaciones Razonables al **213.270.6159** o a **RMC@accessla.org**



Hope St



access

424335

PROGRAMANDO **Y MODIFICAN- DO UN VIAJE**

- > Programando un Viaje
- > Negociación de Viaje
- > Cambiando Detalles del Viaje
- > Cancelando un Viaje
- > Más Allá de la Acera (BTC)
- > Puestos de Parada
- > Evaluación de Ubicación

Programando un Viaje

Los viajes deben programarse con al menos un (1) día de anticipación, ya sea en línea o por teléfono. Se debe hacer la reserva hoy para viajar mañana.

La línea de reservas está abierta de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., los 7 días de la semana. Santa Clarita y Antelope Valley tienen horarios diferentes (página 52).



Número gratuito para reservas:

1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280

Fuera del Sur de California

1.213.488.1748

Ser puesto en Espera: Procuramos no dejar al pasajero en espera; sin embargo, si se te pone en espera, no cuelgues. Un agente atenderá la llamada lo antes posible.

Reservas por Teléfono: Elige la región donde el viaje comenzará:

1 - Este

4 - Norte

2 - Oeste/Central

5 - Santa Clarita

3 - Sur

6 - Antelope Valley

Utiliza el mapa en páginas 140-144 para

identificar la ciudad de la dirección de recogida.

El pasajero deberá estar preparado para proporcionar la siguiente información al conectarse con el agente:

- ➊ Número de Identificación de Access.
- ➋ La dirección exacta de la recogida.
- ➌ La dirección exacta de la entrega.
- ➍ El número de niños que viajarán incluyendo si usarán un asiento de seguridad para niños o asiento elevado, si aplica. Los niños de seis (6) años o menos deben viajar acompañados de un adulto.
- ➎ Tipo de dispositivo de movilidad o animal de servicio, si aplica.
- ➏ Número de personas que viajarán, incluyendo un PCA o invitado, y si alguno de los viajeros utilizará un dispositivo de movilidad o viajará con un animal de servicio.
- ➐ La hora de recogida solicitada.
- ➑ La calle transversal o puntos de referencia cercanos a la dirección de recogida. Por ejemplo, el pasajero puede decir, "En frente de la entrada del banco".

- 9 Un número de teléfono para notificar al pasajero cuando llegue el vehículo (página 81).
- 10 Es responsabilidad del pasajero solicitar un viaje de regreso si lo necesita. El pasajero debe programarlo para la hora estimada de regreso más tardía. No se programa automáticamente un viaje de regreso.

Antes de finalizar la llamada, el pasajero debe confirmar con el agente que los detalles de su viaje son correctos y anotar el número de confirmación.

Reservas En Línea: Reservas En Línea es un sistema fácil de usar que le permite al pasajero reservar un viaje desde o hacia una dirección visitada anteriormente, editar un viaje existente o cancelarlo, utilizando un teléfono inteligente, una computadora o una tableta.

Las Reservas En Línea están disponibles en las regiones Este, Centro Oeste, Sur, Norte, y Antelope Valley. El pasajero puede iniciar sesión en su cuenta de Rider360 o en la aplicación Dónde Está Mi Viaje para acceder a las Reservas En Línea.

Visita [accessla.org](https://www.accessla.org) para aprender a registrarte en Reservas en Línea. Ve a "Soy un Pasajero", selecciona "Reservas en Línea" para ver el vídeo instructivo.

Negociaciones de Viaje

Ventana de Reserva de Una Hora: Access tiene una ventana de reserva de una hora. Esto significa que el pasajero puede ser programado para ser recogido hasta una hora antes o después de la hora solicitada.

Access debe ofrecer reservas de viaje que se ajusten a las necesidades prácticas del pasajero. Si el agente no puede proporcionar la hora exacta de recogida solicitada, ofrecerá dos (2) tiempos de recogida alternativos. Por ejemplo, si el pasajero solicita una recogida a las 6 a.m., se le podrá ofrecer una hora entre las 5 a.m. y las 7 a.m., lo cual está permitido por la ley federal.

En un día laboral normal, hay más de 1,000 vehículos en servicio. Realizamos más de 12,000 viajes diarios en días laborables a través de 1,503 millas

cuadradas, en una de las áreas más congestionadas de Estados Unidos. Por lo tanto, no sería posible ofrecer la hora de recojo solicitada para todas las reservas, ya que podría ser una hora de mayor demanda. Por eso, contamos con una ventana de reserva de una hora.”

Solicitando Vehículos Específicos:

Pasajeros que utilizan sillas de ruedas, scooters u otros dispositivos de movilidad similares serán transportados en vehículos accesibles durante sus viajes con Access. Si no necesita vehículos accesibles, podrá ser transportado en vehículos accesibles o no accesibles. Los pasajeros no pueden solicitar tipos específicos de vehículos para sus viajes.

Solicitando Desvíos: Conductores no pueden cambiar el lugar de entrega ni tomar rutas alternativas hacia un destino, a menos que reciban instrucciones específicas de su despachador.

Cambiando Detalles del Viaje: Es posible que no se puedan hacer cambios en un viaje, ya que las rutas están

preprogramadas. El pasajero que desee modificar un viaje debe llamar al número de reservas lo antes posible para solicitar el cambio, aunque no se puede garantizar.

Cancelando un Viaje: Las cancelaciones de viajes deben hacerse llamando al número de reserva en cuanto el pasajero se dé cuenta de que no se necesitará. Si la cancelación no se realiza con menos de dos (2) horas de anticipación a la hora programada de recogida, puede considerarse una Cancelación Tardía, que tiene el mismo efecto que una Falta de Presentación (página 102).

Para cancelar una reserva, el pasajero debe proporcionar la siguiente información:

- > Número de Identificación del Access
- > Nombre del Pasajero
- > Dirección de Recogida
- > Hora de Recogida Programada
- > Número de Confirmación del Viaje

Viajes para Dejar o Recoger Objetos: Si el pasajero programa un viaje para dejar

o recoger un objeto, el conductor no podrá esperar, tendrá que programar dos viajes separados. Al escoger la hora del regreso, debe dejar tiempo suficiente para llegar a su destino, incluyendo la ventana de 20 minutos y el tiempo necesario para completar los quehaceres.



Línea de Reservas

Teléfono: **1.800.883.1295**

TDD: **1.800.826.7280**

Fuera del sur de California

Teléfono: **1.213.488.1748**

Horario: 7 días a la semana,
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Antelope Valley and Santa Clarita

Horario: Lunes a Sábado, de 6:00
a.m. a 8:00 p.m.; Domingo, de
8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Más Allá de la Acera (BTC):

Access es principalmente un servicio de acera a acera. Para pasajeros que necesiten ayuda adicional, también ofrecemos asistencia Más Allá de la Acera. Con este servicio, el conductor puede acompañar al pasajero hacia y desde el

vehículo hasta 60 pies, mientras que el conductor aún pueda ver el vehículo.

Cualquier pasajero puede solicitar BTC. Los pasajeros deben solicitar asistencia al hacer la reserva, pero también pueden solicitarlo en cualquier momento del viaje. Los conductores harán todo lo posible por ayudar cuando sea razonable y seguro hacerlo. Para obtener información sobre la asistencia limitada del conductor consulta la página 90.

Usando Puestos de Parada: Access ha establecido paradas de recogida y entrega en muchas ubicaciones populares dentro del condado de Los Ángeles. Los Puestos de Paradas ayudan al conductor a localizar al pasajero y las zonas de bajada con mayor facilidad, reduciendo retrasos de recojo. La lista de las ubicaciones de los Puestos de Parada está disponible en la página web de Access en [accessla.org](https://www.accessla.org). El pasajero aún puede programar viajes a cualquier dirección considerada segura, incluso si no hay una parada designada.



Solicitando una Evaluación de Ubicación:

Access también realiza Evaluaciones de Ubicación específicas de recogida y entrega. Para lugares grandes, como campus universitarios y centros comerciales, o direcciones difíciles de localizar, el pasajero puede solicitar que se evalúe la zona para identificar el punto de recogida más seguro.

Para ayuda con una dirección complicada, llama al Servicio al Cliente de Access:



1.800.827.0829

1.800.827.1359 TDD

Correo electrónico:

cserv@accessla.org



VIAJES DE *TRASLADO*

- > Viaje de Traslado a Santa Clarita
- > Viaje de Traslado a Antelope Valley

Viaje de Traslado a Santa Clarita:

Para viajar entre Santa Clarita y el resto del condado de Los Ángeles (excluyendo el Antelope Valley), el pasajero deberá hacer transbordo en el Centro Médico Olive View, en 14445 Olive View Drive, en Sylmar.

Todos los traslados entre el Antelope Valley y Santa Clarita podrán realizarse en el restaurante McDonald's situado en 19401 Golden Valley Road, Santa Clarita.

> El pasajero puede programar todo el viaje con una sola llamada al número de reservas.

Horario de Reservas:

lunes a sábado	6 a.m. - 8 p.m.
domingo	8 a.m. - 8 p.m.

1.800.883.1295 1.800.826.7280 TDD

Fuera del sur de California:

1.213.488.1748

Horario de Operación:

lunes a sábado	4 a.m. - 11:15 p.m.
sábado	5 a.m. - 10 p.m.
domingo	7 a.m. - 9 p.m.

Para información sobre tarifas, consulta la página 13.

Tiempos de Traslado desde Olive View Medical Center hacia Santa Clarita:

Horario de días laborables:	Horario de fin de semana y festivos:
6 a.m.	
7:30 a.m.	7:30 a.m.
10 a.m.	
12:30 p.m.	12:30 p.m.
3 p.m.	
4:30 p.m.	
6 p.m.	6 p.m.
8 p.m.	8 p.m.* (*Solo los sábados)

* Horario de servicio basado en el horario de ruta fija de Santa Clarita Tránsito.

Horario de Operación en días Festivos:
Funciona con horario dominical
(7 a.m. - 9 p.m.):

- > Año Nuevo
- > Día de los Caídos
- > Día de la Independencia
- > Día del Trabajador

No hay servicio en los siguientes días festivos:

- > Día de Acción de Gracias
- > Navidad

Viaje de Traslado a Antelope Valley:

Para viajar entre Antelope Valley y el resto del condado de Los Ángeles, el pasajero deberá hacer un transbordo en el Centro Médico Olive View, en 14445 Olive View Drive, en Sylmar.

- > El pasajero puede programar todo el viaje con una sola llamada al número de reservas.

Horario de Reservas:

lunes a sábado	6 a.m. - 8 p.m.
domingo	8 a.m. - 8 p.m.

1.800.883.1295 1.800.826.7280 TDD

Fuera del sur de California: **1.213.488.1748**

Horario de Operación:

Monday - Friday	5 a.m. - 12:45 a.m.
Saturday	5:50 a.m. - 11:45 p.m.
Sunday	6 am - 9:20 p.m.

Para tarifas, consulta la página 13.

Tiempos de Traslado desde Olive View Medical Center hacia Antelope Valley:

Horario de días laborables:**Horario de fin de semana y festivos:**

6 a.m.

7:30 a.m.

7:30 a.m.

10 a.m.

12:30 p.m.

12:30 p.m.

3 p.m.

4:30 p.m.

6 p.m.

6 p.m.

8 p.m.

* Horario de día festivo basado en el horario de ruta fija de Antelope Valley Transit Authority.

Horario de Operación en días Festivos:

No hay servicio en los siguientes días festivos:

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



QUÉ LLEVAR

- > Asistente de Cuidado Personal (PCA)
- > Invitado
- > Viajar con Niños Pequeños
- > Dispositivo de Movilidad
- > Correa de Amarre y Marca (MAT)
- > Animal de Servicio
- > Mascota, Animal de Apoyo o de Terapia
- > Equipo Médico
- > Medicamentos y Otras Necesidades Médicas
- > Póliza de Paquetes y Equipaje

Asistente de Cuidado Personal (PCA):

La parte de enfrente de la Tarjeta de Identificación de Access mostrará si un PCA está aprobado. Un PCA es una persona que proporciona apoyo y asistencia vital al pasajero elegible antes, durante o después de sus viajes.

Access recomienda viajar con un PCA si alguna de las siguientes condiciones se aplica:

- > Las necesidades personales del pasajero superan lo que un conductor de Access puede ofrecer.
- > Es difícil navegar por el servicio de forma independiente.
- > El pasajero se confunde o se desorienta.
- > El pasajero tiene dificultades para comunicar sus necesidades o comprender instrucciones.
- > El pasajero suele a perderse.
- > El pasajero necesita ayuda para viajar por la comunidad.
- > El pasajero requiere apoyo para prevenir lesiones autoinfligidas o evitar dañar involuntariamente a otros.

El PCA viaja gratis, pero solo puede hacerlo cuando lo acompaña al pasajero elegible. Aunque la elegibilidad para el PCA suele otorgarse durante el proceso de evaluación, el pasajero también puede llamar al Servicio al Cliente para solicitarla.

Invitado: Un invitado es alguien que viaja con el pasajero, pero no actúa como PCA. Siempre se permite un invitado; los invitados adicionales solo se permiten si hay espacio disponible.

- > Pagará la misma tarifa que el pasajero.
- > Si un invitado no se presenta al viaje, el pasajero seguirá siendo responsable de pagar la tarifa del invitado.



PCA y el invitado deben abordar y desembarcar junto con el pasajero y permanecer con él durante todo el viaje.

Viajar con Niños Pequeños:

Ya sea que el pasajero elegible sea un menor o un menor que viaja como PCA o Invitado, los menores de seis (6) años deben ir acompañados por un adulto.

- > Cualquier pasajero elegible, independientemente de su edad, debe pagar la tarifa.

Invitados Infantiles:

- > Los niños de cinco (5) años o menos pueden viajar gratis acompañados de un pasajero elegible.
- > Los niños de seis (6) años o más deben pagar la misma tarifa que el pasajero.

Aseguramiento Para Niños: Los niños deben viajar correctamente abrochados en el asiento trasero, en una silla de seguridad o en un asiento elevado, hasta los 8 años o hasta que midan al menos 4' 9" de altura. Esto es obligatorio por ley. Por lo tanto, se puede denegar el viaje si un niño no puede viajar de forma segura.

Access no proporciona asiento de seguridad ni asientos elevado. El pasajero es responsable de asegurar y retirar la silla de su hijo. El conductor puede ayudar si se le solicita.

Dispositivo de Movilidad: Los vehículos de Access están diseñados para transportar de forma segura a los pasajeros que usan dispositivos

de movilidad. Los vehículos pueden acomodar dispositivos de movilidad de 30" de ancho y 48" de largo, con un peso combinado del pasajero y el dispositivo de 600 libras o menos. Al entrar, salir, o maniobrar dentro de un vehículo de Access, la velocidad del dispositivo de movilidad debe estar siempre configurada en modo lento para maximiza seguridad.

Estos requisitos cumplen con la norma de seguridad WC19, que establece las reglas de diseño y rendimiento para las sillas de ruedas que pueden usarse de forma segura como asientos en vehículos motorizados.

Durante la evaluación de elegibilidad, se registra el tipo de dispositivo de movilidad del pasajero; sin embargo, si cambia el tipo o tamaño del dispositivo de movilidad, debe ponerse en contacto con el Servicio al Cliente lo antes posible para evitar retrasos al viajar en el servicio.

Dispositivo de Movilidad de Tamaño Extragrande: Access hace todo lo posible por atender a nuestros pasajeros con movilidad reducida. Sin embargo, si un

dispositivo de movilidad supera los límites de tamaño indicados anteriormente, puede considerarse de tamaño excesivo. Esto podría impedir que Access transporte el dispositivo, ya que podría dañar el dispositivo de movilidad, el vehículo, el elevador o la rampa, y/o crear un riesgo de seguridad irrazonable.

Los viajes pueden ser rechazados si un pasajero no puede ser abordado de forma segura con un dispositivo de movilidad de tamaño excesivo. Es importante entender que esta decisión no afectará la elegibilidad del pasajero.

Cambio de Dispositivo de Movilidad:

El dispositivo de movilidad utilizado durante la entrevista de certificación queda registrado en el perfil del pasajero. Si necesita ser cambiado, el pasajero debe notificar a Access. Esto es importante porque afecta directamente al vehículo asignado para realizar el viaje y garantiza que Access pueda transportar el dispositivo. Tenga en cuenta que cambiar un dispositivo puede requerir una reevaluación con el nuevo dispositivo.

Correa de Amarre y Marca (MAT por sus siglas en inglés):

El pasajero puede solicitar que su dispositivo de movilidad sea medido, marcado o asegurado mediante el proceso de MAT durante la evaluación, y esto también puede hacerse si cambia de dispositivo. Este proceso ayuda a identificar los puntos críticos para asegurar los dispositivos de movilidad, facilitando el aseguramiento del pasajero. El servicio MAT también ayuda a los conductores de Access, autobuses o trenes a asegurar las sillas de ruedas de forma segura y correcta. El pasajero puede recibir correas de amarre o marcas en sus dispositivos sin costo alguno.

Para obtener correas o marcas para un dispositivo de movilidad, el pasajero puede comunicarse con el Centro de Programación de Elegibilidad para solicitar transporte gratuito de ida y vuelta al establecimiento:



**Centro de Programación de
Elegibilidad al 1.626.532.1616**

Animal de Servicio: Se permiten animal de servicio en los vehículos de Access. Un animal de servicio está entrenado para ayudar a una persona con discapacidad realizando tareas específicas.

Para ayudar a mantener la seguridad y comodidad de los pasajeros, los animales de servicio deben:

- > Permanecer en el suelo y no sentarse en los asientos del vehículo.
- > Llevar correa y estar bajo el control del pasajero en todo momento.

Si un animal de servicio muestra un comportamiento agresivo o disruptivo que ponga en riesgo a los demás, Access podrá solicitar la retirada del animal.

Las alergias o el miedo a los animales no se consideran riesgos para la seguridad y no son motivos para negar el servicio.

Mascota, Animal de Apoyo o de Terapia:

El pasajero puede viajar con una mascota o con un animal de apoyo emocional o de terapia. Sin embargo, según la ADA, estos animales no se consideran animales de servicio. Todos los animales

(excepto los animales de servicio) deben estar aseguradamente contenidos en un transportador o contenedor y permanecer bajo el control del pasajero en todo momento. Es importante tener en cuenta que el conductor no asistirá en la carga ni en la descarga del transportador o del contenedor.

Equipo Médico: El pasajero puede viajar con equipo médico. El equipo debe estar asegurado de forma segura para evitar que se caiga o se desplace. Esto ayuda a mantener la seguridad de todos y a prevenir daños o lesiones.

Medicamentos y Otras Necesidades

Médicas: El pasajero debe planear con anticipación si requiere medicación frecuente o usa oxígeno portátil. El tiempo de viaje en Access es similar al del servicio de ruta fija, y es posible que no sea posible detener un vehículo durante el viaje para administrar medicamentó.

Póliza de Paquetes y Equipaje



- > Cada pasajero, incluyendo el PCA y/o invitado, puede viajar con un número limitado de paquetes.
- > Los paquetes no pueden ser más grandes que dos bolsas grandes de papel para compras, con un peso total que no supere las 25 libras.
- > Se puede hacer una excepción si el paquete excede ligeramente estos límites, siempre y cuando no cause inconveniente al concederla.
- > Los paquetes deben almacenarse en cualquier área de almacenamiento disponible en el vehículo.
- > Si el vehículo no tiene un espacio de almacenamiento designado para el paquete o el espacio ya está lleno, el pasajero debe poder mantener el control de los paquetes u objetos personales durante todo el viaje.
- > Si es seguro hacerlo, un conductor puede ayudar al pasajero a cargar y descargar las bolsas y paquetes.

- > Los objetos, independientemente de su peso, cantidad o tamaño, no pueden ocupar el espacio de un asiento ni el espacio operativo necesario para el movimiento de un pasajero o de un animal de servicio, ni para el aseguramiento de un dispositivo de movilidad.
- > Si un artículo pequeño puede ser sostenido por el pasajero durante el viaje, no se contará como paquete o artículo de mano. Estos artículos pueden incluir un bolso, una bolsa pequeña, etc.
- > Algunos ejemplos de objetos que están permitidos en los vehículos incluyen:
 - > Un galón de agua o leche;
 - > Un paquete de 12 o 24 latas de refresco de 12 onzas;
 - > Una mochila de tamaño similar a una bolsa de papel grande de compras;
 - > Un maletín, aproximadamente del tamaño de dos bolsas de compra grandes; y
 - > Una maleta de mano permitida en el compartimento superior en aerolíneas de Estados Unidos, que



mide 24 pulgadas de largo, 16 pulgadas de ancho y 10 pulgadas de alto.



424335

access

PAGANDO *POR UN VIAJE*

- > Tarifas
- > Formas de Pago
- > Cómo Comprar Cupones

TARIFAS

La tarifa exacta debe pagarse en el momento de abordar el vehículo. La tarifa de ida depende de la distancia recorrida. El agente de reservas proporcionará la tarifa cuando se programe el viaje.

Tarifa por Viaje:

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

Viajes de Traslado (Viajes desde Santa Clarita o Antelope Valley hacia las regiones de la Base):

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

Formas de Pago:



Dinero en Efectivo: El pasajero puede pagar en efectivo, solo con cambio exacto. Los conductores no pueden dar cambio.



Tarjeta de Crédito o Débito: El pasajero puede pagar su tarifa con

las principales tarjetas de crédito: VISA®, MasterCard® o Discover®.

También pueden pagar su tarifa con tarjetas de débito.

*Las tarjetas de crédito/débito no son aceptadas en la región de Santa Clarita.



Cupones: El pasajero pueden utilizar cupones de Access, disponibles en libretas de 10. Hay

tres tipos de cupones:

- > Cupones de Tarifa Base para viajes de hasta 19.9 millas.
- > Cupones Plus Zone para viajes de hasta 20 millas o más.
 - > El pasajero puede usar cupones de Zona Plus por sí solo o en combinación con un cupón de Tarifa Base.
- > Cupones Flex se puede utilizar para viajes dentro de Antelope Valley o Santa Clarita, o en denominaciones de \$2.00 para un viaje de Access.

Si el pasajero paga más de la tarifa indicada utilizando cupones, el conductor no puede dar cambio.

Cupones

Cupones de tarifa Base	\$2.75
Libro de 10 cupones	\$27.50
Cupones Plus Zone	\$0.75
Libro de 10 cupones	\$7.50
Cupones Flex	\$2.00
Libro de 10 cupones	\$20.00

Se pueden adquirir cupones en línea en accessla.org.

Cómo Comprar Cupones

El pasajero puede solicitar cupones por correo, en línea o en persona.



Correo:

- 1 Incluye el Número de Identificación de Access en el cheque o giro postal.
- 2 Envía el pago y un sobre con dirección y franqueo a:
Access Copones
PO Box 5728, El Monte, CA 91734.

Un pedido de cupones puede tardar hasta dos semanas en completarse. Si se devuelve el cheque, el pasajero será responsable de enviar un pago que incluya \$10 adicionales por el cargo por cheque devuelto. Access no procesará

ninguna solicitud de compra de cupones hasta que los cargos pendientes estén pagados.



En Línea:

- 1 Visita ***accessla.org***
- 2 Selecciona, "Soy Pasajero"
- 3 Escoge, "Libros de Cupones"
- 4 Sigue las instrucciones.

En Persona:

Visita una de las siguientes agencias de transporte locales. El pasajero debe llamar con anticipación para pedidos de más de 10 libros, ya que la disponibilidad puede ser limitada.

Agencias de Transporte Público:

Antelope Valley Transit Authority

42210 6th Street W

Lancaster, CA 93534

1.661.945.9445

lunes a viernes, 8 a.m. -6 p.m.

> Efectivo, tarjeta de crédito o débito. No se aceptan giros postales ni cheques.

Pomona Valley Transportation Authority

2120 Foothill Blvd, Suite 116

La Verne, CA 91750

lunes a jueves, 8:30 a.m. – 6 p.m.

1.909.596.7664

- > Solo efectivo o giro postal, no se aceptan cheques.

City of Santa Fe Springs Finance Counter

11710 E Telegraph Rd.

Santa Fe Springs, CA 90670

lunes a jueves, 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

1.562.868.0511

- > Efectivo, tarjeta de crédito o giros postales, no cheques
- > Cerrado en días festivos oficiales

City of Azusa Senior Center Front Desk

740 N. Dalton Ave.

Azusa, CA 91702

lunes a jueves, 8:30 a.m. – 3:45 p.m.

1.626.633.4308

- > Se requiere una cita
- > Efectivo, cheque o giro postal

Estas agencias no pueden procesar pedidos grandes para otras agencias, centros o instalaciones. Para compras

grandes, el pasajero o agencias deben comprar cupones en línea en accessla.org.

Oficina Administrativa:

El pasajero puede comprar cupones en persona en la Oficina Administrativa de Access en El Monte con cita previa. Llama al **1.213.270.6000** para más información.



Cupones de Access no son reembolsables. Access no se hace responsable de los cupones perdidos o robados.



ESPERANDO *EL VIAJE*

- > Reconociendo el Vehículo
- > Ventana de Recogida a Tiempo
- > Tiempo de Espera del Conductor
- > Llamadas de Aviso o Mensaje de Texto
- > Hora Estimada de Llegada (ETA)
- > Dónde Está Mi Viaje (WMR)
- > Si el Pasajero Pierde Su Viaje

Reconociendo el Vehículo:

Access opera vehículos blancos y sedanes con el logotipo o la palabra "Access" en las puertas del conductor y del acompañante. Access también trabaja con compañías locales de taxis y compañías de redes de transporte (TNCs) para proporcionar viajes. Los taxis y TNC certificados con Access tendrán el logo de Access en el vehículo.

En algunos casos, Access puede necesitar enviar un taxi que no muestre el logotipo de Access. Si el pasajero no reconoce el vehículo, debe preguntarle al conductor si es un conductor de Access (página 44).

Ventana de Recogida a Tiempo:

Access tiene una ventana de recogida de 20 minutos. Esto significa que el vehículo se considera puntual si llega dentro de los 20 minutos de la hora programada. Por ejemplo, si la recogida es a las 11 a.m., el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 11 a.m. y las 11:20 a.m. y aun así considerarse puntual.

Tiempo de Espera del Conductor

El conductor esperará en la recogida designada hasta cinco (5) minutos para dar tiempo para que el pasajero llegue a la acera. Si el vehículo llega antes de la hora programada, el conductor debe esperar al menos cinco (5) minutos después de esa hora programada. El pasajero tiene la opción de subir al vehículo antes, si lo desea, o de esperar hasta esa hora. El pasajero nunca debería sentirse presionado a comenzar su viaje antes de la hora programada.

Los conductores no pueden abandonar el vehículo para entrar en un edificio. El pasajero debe estar en la acera para la recogida (página 32).

Llamadas de Aviso/Mensajes de Texto:

Una Llamada de Aviso o mensaje de texto notifica al pasajero cuándo llegará su vehículo o si ya ha llegado. Si la Llamada de Aviso no funciona, un despachador intentará contactar al pasajero antes de que el conductor continúe con su ruta. La plataforma no puede garantizar la entrega de las Llamadas de Aviso, especialmente

si el número de teléfono proporcionado es incorrecto, va a buzón de voz, o utiliza dispositivos de retransmisión o sistemas telefónicos que requieren pulsar un número adicional. El pasajero que desee recibir una Llamada de Aviso debe proporcionar un número de teléfono móvil que tenga disponible y que acepte llamadas o mensajes de texto. Incluso el pasajero puede monitorear su viaje con la aplicación **Dónde Está Mi Viaje**.



El pasajero debe estar en la acera al llegar el vehículo, ya sea que se haya solicitado o no una llamada de aviso.

Hora Estimada de Llegada (ETA)

El pasajero puede solicitar un Estimado de Llegada (ETA) desde 15 minutos antes de su hora programada. Las solicitudes de ETA pueden realizarse a través de la aplicación WMR o llamando al número de reservas al **1.800.883.1295**. Selecciona la región y luego elige la "Opción 4" para las Estimaciones de Llegada.

Para llamadas fuera del condado de Los

Ángeles, llama al **1.213.488.1748**.

Dónde Está Mi Viaje (WMR): Dónde Está Mi Viaje es una aplicación móvil que permite al pasajero reservar, modificar o consultar la ubicación de su vehículo hasta 15 minutos antes de la hora programada. El pasajero puede usar la aplicación WMR en un teléfono inteligente, una computadora o una tableta, o bien mediante mensajes SMS en teléfonos plegables. Para obtener más información sobre la aplicación WMR, visita la página web de Access en accessla.org.

Para soporte técnico, llama a la línea directa de WMR al **1.213.270.6099**. La aplicación WMR está disponible en la App Store de Apple y en Google Play para Android.

Si el pasajero llama al número de reservas para obtener un ETA y el vehículo no ha llegado, debe volver a llamar para solicitar un nuevo ETA. Al solicitar un ETA, deben proporcionarle al pasajero el número y el tipo de vehículo, la ubicación y la hora estimada de llegada.



Si El Pasajero Pierde Su Viaje: Si el pasajero pierde su viaje programado o el vehículo no ha llegado a la hora estimada de llegada, Access garantizará un viaje seguro a casa. El pasajero puede llamar al Centro de Monitoreo de Operaciones de Access (OMC) (página 114) para recibir asistencia durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si OMC no puede obtener un vehículo con Access, puede solicitar ayuda con un proveedor de respaldo, aunque estos no están certificados por Access.



1.800.827.0829 (opción 2)

TDD 1.800.827.1359

Texto 1.800.827.4588



Para emergencias médicas, llama al 911 y no a Access. Lo mismo aplica para evacuaciones obligatorias, como incendios forestales que se acercan.



NO SMOKING



Global Paratransit Inc.

DURANTE *EL VIAJE*

- > Tarjeta de Identificación de Access
- > Tarifas
- > Asistente de Cuidado Personal (PCA) y Invitado(s)
- > Viajar con Niños Pequeños
- > Rampas y Elevador de Plataforma
- > Cinturón de Seguridad
- > Cinturón de Posicionamiento
- > Propina al Conductor
- > Asistencia del Conductor
- > Objeto Perdido



Tarjeta de Identificación de

Access: Se debe mostrar la Tarjeta de Identificación de Access antes de abordar el vehículo. Si se pierde la tarjeta, se debe contactar el Servicio al Cliente de Access de inmediato para recibir instrucciones sobre cómo reemplazarla (página 26).



Tarifas: Se debe pagar la tarifa exacta en efectivo, con cupones de Access o con tarjeta de crédito/débito (página 72) antes de abordar. El conductor no lleva cambio. *No se aceptan tarjetas de crédito/débito en la región de Santa Clarita.



Asistente de Cuidado Personal (PCA) y Invitado(s):

Viajar con un PCA ofrece a los pasajeros un apoyo esencial antes, durante y después de sus viajes. El PCA puede viajar gratis con el pasajero. Sin embargo, los invitados también pueden viajar, pero deben pagar la misma tarifa que el pasajero.

Si un invitado no se presenta, el pasajero aún tendrá que pagar la tarifa. Es importante llamar al número de reservas si el invitado o PCA no viaja para poder ofrecer su asiento a alguien más en la ruta. El PCA y el invitado deben abordar y desembarcar con el pasajero (página 58).



Viajar con Niños Pequeños:

Niños menores de seis (6) años utilizando Access tendrán que viajar con un adulto.

Por favor, consulte la página 59 para obtener más detalles sobre viajar con un niño y las medidas de seguridad requeridas.



Rampas y Elevador de Plataforma:

La mayoría de los vehículos de Access tienen rampas, pero algunos disponen de elevador de plataforma. El pasajero puede embarcar de pie en la plataforma. A petición y cuando sea seguro hacerlo, el conductor acompañará al pasajero en la plataforma para garantizar su seguridad.



Cinturón de Seguridad: El pasajero debe llevar el cinturón de seguridad correctamente al usar el servicio. Si necesita una extensión para el cinturón, debe solicitarla. El conductor ayudará si se le pide.



Cinturón de Posicionamiento: El conductor de Access ofrecerá cinturones de posicionamiento para pasajeros que utilice dispositivos de movilidad. Esto garantiza una mayor seguridad durante el viaje con Access.



Propina al Conductor: Los conductores no están autorizados a aceptar propinas, pero los pasajeros pueden mostrar su agradecimiento enviando un comentario positivo al Servicio al Cliente o a través de la aplicación WMR.



Asistencia del Conductor: Los conductores pueden ofrecer ciertos tipos de asistencia para ayudar al pasajero a completar su viaje de forma segura. A continuación, se presenta una lista de lo que los conductores pueden

hacer, seguida de lo que no están autorizados a hacer.

Conductores Pueden/Deben:

- > Asistir a Más Allá de la Acera (BTC), si se solicita (página 46).
- > Ayudar a entrar y salir del vehículo.
- > Ofrecer un brazo firme para apoyo.
- > Ayudar a maniobrar la silla de ruedas manual del pasajero.
- > Asistir con paquetes (página 66).
- > Ayudar a asegurar el cinturón de seguridad.
- > Ofrecer un cinturón de posicionamiento para pasajeros que usan sillas de ruedas o scooters, que se ajuste alrededor del pasajero y del dispositivo.

Si el pasajero piensa que requiere este tipo de ayuda, debe informarle al conductor.

Conductores No Pueden/Deben:

- > Proporcionar ayuda médica o asistencia de emergencia.
- > Levantar o cargar al pasajero.
- > Quedarse con el pasajero para proveer supervisión.

- > Dejar el vehículo a más de 60 pies de distancia para asistir al pasajero.
- > Asistir más allá del nivel del suelo de cualquier edificio.
- > Abrir, desbloquear o entrar en las puertas de cualquier residencia o edificio.
- > Operar o empujar la silla de ruedas eléctrica o el scooter del pasajero.
- > Realizar paradas no programadas.
- > Ayudar con paquetes que excedan la póliza.
- > Proporcionar un tiempo estimado de llegada durante el viaje.

Si el pasajero necesita este nivel de ayuda, aconsejamos viajar acompañado de un Asistente de Cuidado Personal (PCA) o asegurar que alguien esté presente en los puntos de recogida y entrega para brindarle asistencia.



Los pasajeros deben reportar cualquier preocupación de seguridad, incluyendo un aseguramiento inadecuado.

1.800.827.0829

1.800.827.1359 TDD

Objetos Perdidos: El pasajero puede llamar al número de reservas de la región en la que viajó, opción 2, para reportar un objeto perdido, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., los 7 días de la semana.

Si se encuentra, el pasajero puede hacer arreglos para recuperarlo. Access no es responsable de objetos perdidos o dañados. Los objetos no reclamados se conservan solo 60 días.



1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280



SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

- > ¿Qué son Viajes Fijos?
- > Reglas de Viajes Fijos
- > Cambiando un Viaje Fijo
- > Cancelando Viajes Fijos
- > Días Festivos Observados
- > Access al Trabajo (ATW)
- > Padres con Discapacidades (PWD)

¿Qué son Viajes Fijos?

Access ofrece servicio regular en el mismo día y la misma hora desde la misma ubicación llamados Viajes Fijos. También se conocen como viajes por suscripción. Una vez aprobada, se programará un vehículo en el mismo horario de forma recurrente y el pasajero no tendrá que llamar para reservar cada viaje un día antes. Esto funciona muy bien para desplazamientos relacionados con el trabajo, la escuela o diálisis, en los que el pasajero viajará a la misma hora cada día o varios días a la semana.

Viajes Fijos se pueden programar llamando a la línea de reservas de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., excepto en días festivos observados.



1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280

Reglas de Viajes Fijos:

- > Las solicitudes de Viajes Fijos deben realizarse con al menos dos (2) semanas de anticipación a la fecha de inicio deseada.

- > Los Viajes Fijos deben realizarse durante un período mínimo de 6 semanas consecutivas.
- > Los Viajes Fijos se pueden programar para citas diarias, algunos días de la semana, semanalmente, mensualmente o trimestralmente.
- > Si los viajes son en días diferentes de la semana, los horarios de recogida no tienen por qué ser iguales cada día.
- > Por ejemplo, el pasajero puede solicitar una recogida a las 7 a.m. los lunes y a las 8 a.m. los miércoles.
- > Los Viajes Fijos se cancelarán automáticamente en los días festivos observados.

Cambiando un Viaje Fijo: Si es necesario hacer un cambio único de los Viajes Fijos, se debe cancelar el viaje y programar una reserva para el día siguiente usando el sistema de reservas regular. Esto debe hacerse con un día de anticipación.

Cancelando los Viajes Fijos:

Los Viajes Fijos deben cancelarse al menos dos (2) horas antes de la hora programada de recogida. De lo contrario,

se considerará una Falta de Presentación. Si el pasajero acumula varias Faltas de Presentación, los Viajes Fijos podrán cancelarse de forma permanente.

 **Se cancelarán los Viajes Fijos si el pasajero está suspendido.**

Días Festivos Observados:

Las reservas de Viajes Fijos se cancelarán automáticamente los días festivos. El pasajero deberá programar una reserva regular para el día siguiente en esas fechas:

- > Año Nuevo
- > Día de los Presidentes
- > Día de los Caídos
- > Día de la Independencia
- > Día del Trabajador
- > Día de los Veteranos
- > Día de Acción de Gracias
- > Día después de Acción de Gracias
- > Navidad

Programa de Access al Trabajo (ATW):

El programa de Access al Trabajo (ATW) está diseñado para pasajeros que usan el servicio para ir hacia y desde empleos o cursos de formación laboral. Los viajes de ATW están programados para llegar

a su trabajo o capacitación antes de la hora de inicio. Es importante presentar una solicitud si desean participar en el programa.

Programa para Padres con Discapacidades (PWD):

El programa de Padres con Discapacidades (PWD) ayuda a pasajeros de Access con hijos menores de 16 años que usan el servicio para llevar o recoger a sus hijos de la escuela o actividades escolares. Está diseñado para facilitar que padres y guardianes, trasladen a sus hijos puntualmente. Es necesario solicitar la participación en el programa si se está interesado.

Para obtener más información sobre ATW y PWD, llama al Servicio al Cliente:

1.800.827.0829

1.800.827.1359 TDD

Email: ***cserv@accessla.org***



access

874884

416716

416810

416813

414552

414555

FALTA DE *PRESENTACIÓN*

- > Entendiendo la Falta de Presentación
- > Cancelación Tardía
- > Validando una Falta de Presentación
- > Notificación por Falta de Presentación
- > Suspensión por Falta de Presentación
- > Apelando de Falta de Presentación

Entendiendo la Falta de Presentación

Falta de Presentación: Una Falta de Presentación ocurre cuando el conductor no localiza al pasajero en el punto de recogida. El conductor solicitará la aprobación de la Falta de Presentación del despachador. Si se solicitó una Llamada de Aviso (página 81), el despachador intentará localizar al pasajero para verificar su ubicación o si aún desea viajar. Si no logran contactarlos, se aprobará la Falta de Presentación. Se recomienda dar un número confiable para mejorar la conexión durante la Llamada de Aviso.

Cancelación Tardía: Cancelaciones de viajes con menos de dos (2) horas de anticipación a la hora programada se consideran Cancelaciones Tardías y tendrán el mismo efecto que una Falta de Presentación.

El pasajero debe llamar inmediatamente al número de reserva para cancelar si no puede o ya no necesita el viaje. La Falta

de Presentación desperdicia recursos que podrían darse a otro pasajero para llegar a su destino.

Validando una Falta de Presentación

Falta de Presentación Válida: Las siguientes situaciones se consideran Falta de Presentación:

- > Cancelación de un viaje con menos de dos (2) horas de anticipación a la hora programada de recogida.
- > El conductor llega dentro de la ventana de 20 minutos al lugar correcto, espera 5 minutos, pero no encuentra al pasajero; luego obtiene la aprobación del despachador.

Falta de Presentación Inválida: La siguiente situación no se considera una Falta de Presentación:

- > El pasajero llama para cancelar su viaje, ya sea por teléfono o con el conductor, porque llegó fuera de la ventana de 20 minutos.
- > El conductor llega y se va antes de la hora programada de recogida.

- > El conductor no espera los cinco (5) minutos requeridos antes de continuar su ruta.

El pasajero puede presentar una disputa por cualquier Falta de Presentación llamando al Servicio al Cliente y explicando lo que ocurrió.

Notificación por Falta de Presentación:

Si un viaje se registra como Falta de Presentación, el pasajero será notificado por escrito tras el segundo incidente. Los pasajeros con cinco (5) o más Falta de Presentaciones en un mes, o en los casos donde representan más del 10 % de sus viajes totales en ese período, podrán ser suspendidos temporalmente.

Suspensión por Falta de Presentación:

Las suspensiones varían desde 10 días en caso de primera infracción hasta 30 días. Todas las suspensiones por Falta de Presentaciones se levantarán si no se generan nuevas suspensiones durante un período de 6 meses.

Apelando una Falta de Presentación:

El pasajero puede apelar la suspensión por Falta de Presentación por escrito, por correo electrónico o por teléfono, dentro de los 15 días desde la fecha en que fue emitida la carta. El servicio se suspenderá a partir de la fecha indicada si no responde durante la ventana de apelación.

Para más información o para presentar una apelación:

Correo electrónico: cserv@accessla.org

Correo: Access Customer Service
PO Box 5728
El Monte, CA 91734

Teléfono: **1.800.827.0829**

TDD: **1.800.827.1359**



STOP

access

4E5502

CÓDIGO DE
CONDUCTA
DEL
PASAJERO

Access ha implementado las siguientes reglas para garantizar la seguridad de todos los pasajeros y conductores durante los viajes. Si el pasajero, su PCA, invitado u otras personas relacionadas no cumplen con estas reglas, el pasajero podrá ser suspendido del servicio.



Cinturón de Seguridad: Las leyes estatales exigen que todos los pasajeros lleven puesto el cinturón de seguridad de regazo y de hombro en todo momento para garantizar la seguridad de todos y prevenir lesiones. Está prohibido quitarse o negarse a usar el cinturón de seguridad. Si requieres una extensión para el cinturón, solicítala.



Comer, Beber y Fumar: A menos que sea médicamente necesario, no se permite comer ni beber en los vehículos de Access. Está prohibido fumar, incluido vapear, en todos los vehículos de Access.



Higiene Personal: El pasajero, su PCA e invitado deben mantener un nivel aceptable de limpieza mientras viajan en el servicio.



Salir del Vehículo Antes de Tiempo: Por la seguridad del pasajero, es importante que permanezca en el vehículo hasta que finalice el viaje. Salir del vehículo antes de tiempo puede causar retrasos en la ruta y poner en riesgo la seguridad del pasajero.



Equipamiento de Audio Personal (Dispositivos para Música):
Se puede usar equipo de generación de sonido en Access siempre que se utilice con auriculares. Esta regla no aplica a los dispositivos utilizados por los pasajeros con discapacidad auditiva o del habla para comunicarse.



Prohibido Conducta Disruptiva Grave: Hay acciones que siempre están prohibidas. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a:
> Lenguaje o comportamiento abusivo

- > Comportamiento que interfiera con la operación segura del vehículo
- > Manipular o utilizar cualquier equipo a bordo de un vehículo
- > Acoso hacia pasajeros, conductores, u otro personal de Access
- > Viajar bajo los efectos del alcohol o drogas ilegales
- > Viajar con materiales peligrosos, incluyendo materiales inflamables, combustible y explosivos
- > Viajar con armas de cualquier tipo
- > Amenazas por teléfono, mensajes de voz o correos electrónicos
- > Amenazas a los representantes de Access, sus contratistas u otros conductores
- > Violencia contra otros o contra uno mismo

Cualquier pasajero que agreda físicamente a otra persona o demuestre un comportamiento ilegal o peligroso podrá ser suspendido de inmediato y estar sujeto a posibles acciones penales.

Todos los vehículos de Access están equipados con cámaras y pasajeros están sujetos a grabaciones de video y audio para garantizar la seguridad de todos.

El comportamiento involuntario y no violento que no represente una amenaza directa no resultará en una suspensión. Códigos Penales de California 241.3/243.3/245.2 establecen multas de hasta \$10,000 dólares y penas de hasta cinco (5) años de prisión por agresión, ataque o agresión con un arma mortal a un trabajador del transporte.

El pasajero será notificado por correo acerca de su derecho a apelar una suspensión.

SERVICIOS *DE APOYO*

- > Servicio al Cliente
- > Centro de Monitoreo de Operaciones (OMC)
- > Divulgación de Información (ROI)
- > Complementos
- > Quejas
- > Reuniones Públicas
- > Línea de Información de Access
- > Alertas para Pasajeros

Servicio al Cliente: Access opera un centro de atención al cliente que tiene dos funciones principales:

- > **El Servicio al Cliente** puede ayudar con preguntas sobre el servicio, proporcionar información sobre la elegibilidad, ofrecer instrucciones para reemplazar la Tarjeta de Identificación de Access, brindar asistencia para presentar apelaciones y Solicitudes de Modificaciones Razonables, entre otras cosas. El Servicio al Cliente de Access está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.
- > **El Centro de Monitoreo de Operaciones (OMC)** puede asistir en la resolución de problemas de servicio inmediatos y urgentes. Se puede contactar con OMC al mismo número gratuito, seleccionando la opción 2. Están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - > Los pasajeros pueden enviar un mensaje de texto con la palabra **"VIAJE"** a **1.800.827.4588** para conectar con un representante de OMC en vivo.

Tenga en cuenta que todas las llamadas y mensajes de texto se atienden en el orden en que se reciben. Podrían aplicarse tarifas estándar por mensajes.



Servicio al Cliente

Correo electrónico:

cserv@accessla.org

Teléfono: **1.800.827.0829**

TDD: **1.800.827.1359**

Fax: **1.213.270.6057**

Hours: Lunes a Viernes 8 am- 5 pm



OMC Text to chat: **1.800.827.4588**

Hours: 24 hours

Divulgación de Información (ROI):

Access toma medidas para proteger la privacidad de los pasajeros. La información personal solo se discute con el pasajero o con una persona autorizada. Para facilitar la divulgación de información relacionada con el servicio a alguien que no sea el pasajero, se requiere un formulario de consentimiento completo del pasajero o de su guardián o representante legal. Los contactos de emergencia solo se utilizan en casos

de emergencia y no están autorizados a obtener información ni a hablar en nombre del cliente.

Una de las muchas formas en que Access puede mejorar el servicio es mediante la opinión de los pasajeros. Valoramos mucho escuchar sus experiencias.

Complementos:

Es importante que nos comuniquen experiencias positivas con Access y sus proveedores de servicios. Los complementos nos ayudan a reconocer y promover un servicio excelente.

Quejas:

También es importante escuchar comentarios que puede ayudarnos a identificar problemas específicos con el servicio que requieran atención. En caso de algún inconveniente, recomendamos contactar al Servicio al Cliente para presentar una queja.

Nuestro personal dedica muchas horas para trabajar con proveedores,

investigando y resolviendo quejas. No hay límite en la cantidad de quejas que un pasajero puede presentar.

Los pasajeros pueden presentar quejas sin temor a represalias, ya que Access no las tolera y investiga cualquier acusación de inmediato.

Cómo Presentar una Queja: Se aconseja que los pasajeros anoten información importante para facilitar nuestra investigación, incluyendo fecha y hora del incidente:

- > Número de Identificación de Access
- > Nombre completo, dirección, ciudad, código postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si aplica
 - > Nombre de la persona que presenta la queja, si no es el pasajero
- > Fecha del incidente
- > Hora y lugar del incidente
- > Si está relacionado con un viaje, la región que completo el viaje
 - > Si no está relacionado con un viaje, la región con la que habló y el número

de teléfono llamo

- > Nombre(s) de las personas que se cree causaron el incidente
- > Nombre(s) de las personas que presenciaron el incidente
- > Resumen de lo ocurrido (si el incidente implicó una recogida), incluyendo la dirección, la hora solicitada para la recogida, la hora en que se realizó la recogida y la hora de llegada del vehículo, si llegó

Formas de Presentar una Queja o una Complemento:

Teléfono: Servicio al Cliente



1.800.827.0829

TDD 1.800.827.1359

Lunes a Viernes, 8 a.m. - 5 p.m.

Correo electrónico: ***cserv@accessla.org***

Correo: Access Customer Service

PO Box 5728

El Monte, CA 91734

Citio Web:

www.accessla.org

Proceso de Investigación de Quejas: El personal de Access monitorea de cerca el servicio y trabaja para ofrecer paratransito de alta calidad y seguro. Access revisará las quejas para identificar tendencias y patrones. La información se comparte con el personal de operaciones para identificar problemas comunes en el servicio y desarrollar soluciones.

Los pasajeros pueden solicitar una respuesta a través de una llamada telefónica, carta o correo electrónico. El objetivo es responder a las quejas en un plazo de 14 días hábiles.

Otros Recursos de Apoyo: Los pasajeros pueden contactar su Centro de Vida Independiente local, la Junta Directiva de Acceso y/o el Defensor de los Derechos del Cliente del Centro Regional correspondiente.

Presentando una Queja Ante la Administración Federal de Tránsito:

Administración Federal de Tránsito (FTA)
Oficina de Derechos Civiles
Atención: Equipo de Quejas
East Building - 5th Floor, TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590

O llama gratis a: **1.888.446.4511**

Reuniones Públicas

Access tiene reuniones mensuales de la Junta Directiva y del Comité Asesor Comunitario (CAC). Ambas están abiertas al público. Para consultar los horarios y fechas de las reuniones, llama a la Línea de Información de Access al **1.213.270.6110** o visita nuestra página web en ***accessla.org***.

Línea de Información de Access: Para obtener la información general más reciente sobre Access, incluyendo fechas, horarios y ubicaciones de las reuniones públicas, así como otra información útil, se pueden llamar las 24 horas del día, los

siete días de la semana a: **1.213.270.6110**.

Aviso para Pasajeros: De vez en cuando, Access puede comunicarse con los pasajeros respecto a cambios en las pólizas o procedimientos. Los pasajeros pueden registrarse en nuestro sitio web accessla.org para recibir alertas por correo electrónico sobre estos cambios.

En casos de emergencia, Access puede comunicarse con los pasajeros para proporcionarles información importante sobre el servicio. Para recibir notificaciones de Access, se recomienda guardar el número **1.213.270.6000** en su teléfono móvil como contacto.



OTRAS **OPCIONES DE TRANSPORTE**

- > Recursos de Paratrásito ADA en el sur de California
- > Programa de Gestión de Movilidad
- > Entrenamiento de Viajes
- > Programa de Tarifa Gratuita

Recursos de Paratransito ADA en el sur de California

Condado de Orange

Orange County Access Service

1.877.628.2232

octa.net/getting-around/bus/oc-access/overview

Condado de San Bernardino

Omnitrans Access Service

1.800.966.6428

omnitrans.org/services/access-ada/

Condado de Ventura

Gold Coast Transit

1.805.487.4222

gctd.org/getting-around/access/

Condado de Riverside

Riverside Transit Authority

1.800.795.7887

riversidetransit.com/index.php/dial-a-ride/apply-for-dial-a-ride

Condado de San Diego el Norte

North County Transit District

1.760.966.6500

gonctd.com/services/lift-paratransit/

Programa de Gestión de la Movilidad

Access tiene un Programa de Gestión de Movilidad que ofrece opciones de transporte coordinado para personas mayores, con discapacidad y de bajos ingresos. El programa tiene como objetivo atender necesidades personalizadas proporcionando diversas soluciones para mejorar las opciones de transporte.

Entrenamiento de Viajes: Incluso, Access puede ofrecer sesiones de capacitación gratuitas para aprender a usar el transporte público de rutas fijas, como autobuses y trenes. Para más información sobre opciones de transporte alternativas y capacitación, llama a:



1.213.270.6066

Para una lista completa de opciones de transporte regional y local, visita **[accessla.org](https://www.accessla.org)** o llama al Servicio al Cliente de Access al **1.800.827.1359. TDD 1.800.827.0829**

Fuera del Sur de California
1.213.488.1748.

Programa de Tarifa Gratuita

Autobús y Tren:

Se puede viajar gratis en la mayoría de los autobuses y trenes locales del condado de Los Ángeles utilizando su Tarjeta de Access a través del Programa de Tarifa Gratuita. Basta con tocar la tarjeta en el validador TAP al subir al autobús o tren. Si un pasajero necesita ayuda para validar su tarjeta, el conductor puede ayudarlo. Las tarjetas de Access contienen un chip electrónico que permite viajar gratuitamente en los sistemas de transporte participantes. Algunas agencias de transporte pueden pedir que muestren la tarjeta al conductor, incluso.

Visita [accessla.org](https://www.accessla.org), selecciona "Soy un Pasajero" y luego "Programa de Tarifa Gratuita" para ver los sistemas del condado de Los Ángeles que forman parte del programa.

Metrolink

El pasajero solo puede viajar en el sistema ferroviario Metrolink dentro del condado de Los Ángeles. Esto incluye el servicio en todas las líneas de Metrolink, excepto la línea Inland Empire Orange County (IEOC), que no cruza el condado de Los Ángeles. Sin embargo, para los viajes que atraviesen un condado distinto de Los Ángeles, será necesario adquirir un boleto con tarifa reducida (para mayores de edad o personas con discapacidad) para la parte del viaje que se realice fuera del condado de Los Ángeles.

Por ejemplo, si viajas en la Línea San Bernardino desde la estación Union de Los Ángeles hasta San Bernardino, la Tarjeta de Identificación de Access permite viajar gratis entre la Union y Claremont, pero se requiere un boleto para el resto del viaje hasta San Bernardino.

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

Esta tabla muestra los sistemas de cada línea en los que se puede viajar gratis en Metrolink.

Desde la estación Union hasta:	Línea de Metrolink:
Lancaster	Antelope Valley
Claremont	San Bernardino
Chatsworth	Ventura County
Norwalk/ Santa Fe Springs	Orange County or 91
Downtown Pomona	Riverside

Metrolink solicita que los pasajeros que requieran asistencia para embarcar esperen en la parte superior de la rampa de acceso localizada al final de la plataforma de la estación. Los pasajeros con sillas de ruedas, scooters y dispositivos motorizados solo pueden ser acomodados en el nivel inferior del vagón de pasajeros que se detiene opuesto a la rampa de la plataforma.

Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) puede viajar con un pasajero elegible en Metrolink sin necesidad de comprar un boleto; sin embargo, el PCA debe abordar y desembarcar con el pasajero y permanecer con él durante todo el viaje. Los pasajeros pueden viajar en Metrolink con un animal de servicio, siempre que se cumplan las normas y responsabilidades de Metrolink respecto a los animales de servicio.

Metrolink resulta especialmente útil como alternativa a Access para viajar a Antelope Valley o Santa Clarita, lo cual normalmente requeriría un transbordo.

Para más detalles sobre las pólizas de animales de servicio y otras pólizas de accesibilidad de Metrolink, visita [metrolinktrains.com](https://www.metrolinktrains.com).



TITLE VI

Access
Eligibility Center
Hours of Operation:
Monday-Friday
8AM-5PM



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

Para más información sobre requisitos de no discriminación de Access Services, contacta al **1.213.270.6000** o por escrito a:

Access Services
Attn: Coordinador de ADA
PO Box 5728
El Monte, CA 91734
Correo electrónico:
adacoordinator@accessla.org

Si deseas presentar una queja por discriminación contra Access y/o sus contratistas, la queja debe presentarse dentro de los 180 días posteriores al incidente.

Consulta el sitio web de Access para conocer nuestros procedimientos de quejas [accessla.org/about_us/title_vi.html](https://www.accessla.org/about_us/title_vi.html).



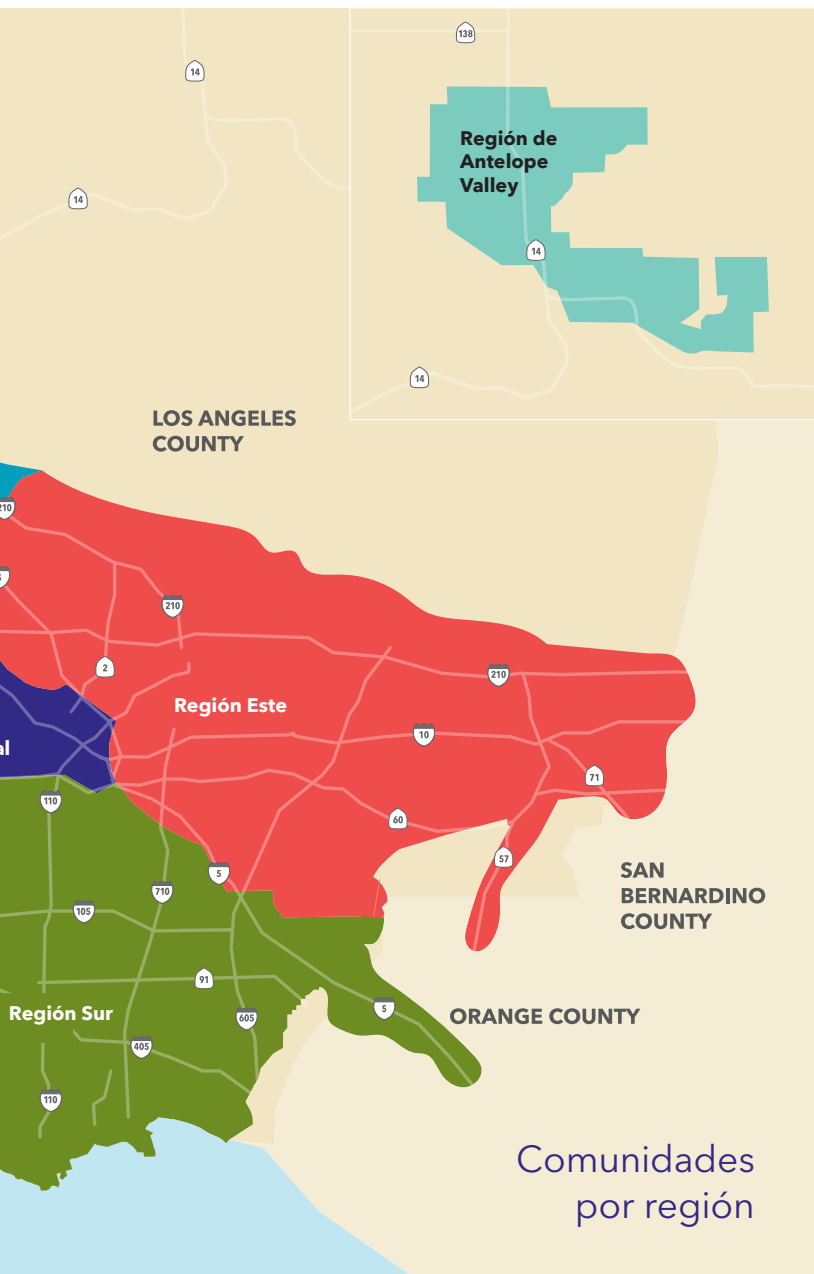
access

REGIONES **DE SERVICIO**

- > Mapa de la Región
- > Regiones

Regiones de Access





1 Llama al número de reservas:



1.800.883.1295

TDD 1.800.826.7280

Fuera del sur de California

1.213.488.1748.

2 Identifica la ciudad de recojo para determinar la región de servicio.

3 Las ciudades o vecindarios marcados con una estrella (*) podrían brindar servicio solo en ciertas áreas de la ciudad.

Región Este (opción 1)

Alhambra

Commerce

Altadena

Covina

Atwater Village

Cypress Park

Arcadia

Diamond Bar

Avocado Heights

Duarte

Arcadia

Eagle Rock

Baldwin Park

East Los Angeles

Bassett

El Monte

Boyle Heights

El Sereno

*Brea

Glassell Park

*Burbank

*Glendale

Charter Oaks

Glendora

City Terrace

*Hacienda Heights

Claremont

Highland Park

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

Región Oeste/Central (opción 2)

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

Holmby Hills	Palms
Hollywood	Park La Brea
Koreatown	Playa Del Rey
Los Angeles	Santa Monica
Los Feliz	Sawtelle
Malibu	Silver Lake
Mar Vista	Topanga
Marina Del Rey	UCLA
Mid City	Venice
Mid Wilshire	West Hollywood
Miracle Mile	Westchester
Mt. Olympus	West Los Angeles
Pacific Palisades	Westwood

Región Sur (opción 3)

Alondra Park	Culver City
*Anaheim	Del Aire
Artesia	Downey
Athens	El Segundo
Bell	Florence
Bell Gardens	Graham
Bellflower	*Fullerton
*Buena Park	Gardena
Carson	Harbor City
Cerritos	Hawaiian Gardens
Compton	Hawthorne
Cudahy	Hermosa Beach

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

Región del Norte (opción 4)

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


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

Región de Santa Clarita (opción 5)

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

Región de Antelope Valley (opción 6)

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



Access Services
PO Box 5728
El Monte, CA 91734
accessla.org

Policies effective April 1, 2026

25-0289 © 2025 Access Services



access