



Santa Fe Ride

GUÍA DEL PASAJERO DE

PARATRÁNSITO ADA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR
Diciembre de 2024

Índice

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ADA	1
PROCESO DE SOLICITUD	1
HORARIO DE SERVICIO	1
TARIFAS	2
SERVICIO DE ACERA A ACERA	2
ASISTENTES DE CUIDADO PERSONALES / ACOMPAÑANTES	2
ANIMALES DE SERVICIO	2
PROGRAMACIÓN DE VIAJES	2
VIAJES A DEMANDA	3
CANCELACIONES	4
POLÍTICA DE INCUMPLIMIENTO	4
SILLAS DE RUEDAS	4
ASISTENCIA DEL CONDUCTOR	4
POLÍTICA GENERAL DE PASAJEROS	5
PROCESO DE APELACIÓN	5

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ADA

- Servicio de transporte compartido para personas cuya discapacidad les impide utilizar el servicio regular de autobuses.
- Debe estar certificado como apto para el paratransito ADA. La certificación tiene una validez de 3 años.
 - La enfermedad incapacitante puede ser permanente o temporal, pero debe impedirle acceder a los autobuses de Santa Fe o viajar en ellos.

PROCESO DE SOLICITUD

1. Obtenga la solicitud
 - Descargue la solicitud de nuestro [sitio web](#).
 - Recoga una solicitud en nuestra oficina
 - Llame para obtener una solicitud por correo
2. Complete la *solicitud de aplicación*, la *certificación de elegibilidad para el paratransito ADA* y los *formularios de divulgación de información* (véase el Apéndice A)
 - 1) La *solicitud de verificación profesional* debe ser completada por uno de los profesionales responsables del tratamiento y puede incluir a un(a):
 - Trabajador social o administrador de casos
 - Enfermera diplomada (RN) o enfermera especializada (NP)
 - Orientador profesional, especialista en rehabilitación o entrenador en habilidades para la vida independiente
 - Fisioterapeuta o terapeuta ocupacional
 - Psiquiatra, psicólogo o consejero de salud mental
 - Optometrista
 - Médico (MD o DO), asistente médico (PA)
 - 2) Envíela por correo electrónico, sitio web o correo postal.
3. Una vez presentada toda la información, se le notificará si cumple con los requisitos en un plazo de 21 días.
4. Si se le aprueban los servicios, se le entregará una identificación con foto en la Oficina de Tránsito de Santa Fe. Es posible que se le proporcione transporte gratuito para esta cita. Por favor traiga una identificación con foto.

HORARIO DE SERVICIO

De lunes a viernes, el horario de recogida comienza a las 5:30 a.m. Los viajes deben completarse antes de las 10:00 p.m.

Los sábados, dependiendo de la ubicación, el horario de recogida comienza a las 8:00 a.m. Los viajes deben completarse antes de las 8:00 p.m.

Los domingos, dependiendo de la ubicación, el horario de recogida comienza a las 8:00 a.m. Los viajes deben completarse antes de las 6:30 p.m.

No hay servicio durante los siguientes días festivos:

Día de año nuevo
Memorial Day
4 de julio

Día del trabajo
Día de acción de gracias
Navidad (25 de diciembre)

TARIFAS

- La tarifa es de \$2 por cada tramo de viaje. Es necesario pagar al momento de subirse al vehículo.
- Los veteranos y los jóvenes (de 18 años o menos) que cumplan los requisitos de la ADA viajan gratis.
- Los jóvenes que acompañen a un ciclista ADA viajan gratis (siempre que haya espacios disponibles).
- Los transbordos con boleto del Rail Runner Express son gratuitos.

SERVICIO DE ACERA A ACERA

Los pasajeros deben estar listos para ser recogidos **en la acera**. Si necesita ayuda para ir del vehículo hasta la puerta o viceversa, comuníquenoslo y el conductor le ayudará. El camino desde la puerta hasta la camioneta debe ser accesible. Los conductores NO ayudarán a los pasajeros en silla de ruedas a subir o bajar escalones.

ASISTENTES DE CUIDADOS PERSONALES / ACOMPAÑANTES

Si necesita la ayuda de un asistente de cuidados personales, este viajará con usted de manera gratuita. Al momento de programar el viaje, debe indicar que un asistente personal viaja con usted. El asistente debe subir y bajar en los mismos lugares que usted.

Pueden acompañarle uno o más personas si el espacio lo permite. Cada acompañante pagará una tarifa. Al momento de programar el viaje, debe indicar el número de acompañantes que viajan con usted. Los acompañantes deben subir y bajar en el mismo lugar que usted.

ANIMALES DE SERVICIO

Los animales de servicio son siempre bienvenidos. El pasajero debe tener al animal de servicio totalmente bajo control en todo momento. Los conductores no pueden asumir ninguna responsabilidad por los animales de servicio. Al momento de programar un viaje debe indicar si le acompañará un animal de servicio.

PROGRAMACIÓN DE VIAJES

Los viajes pueden reservarse de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado, el día anterior al viaje y

hasta con 14 días de anticipación. Programe su viaje con la mayor anticipación posible para obtener los mejores resultados.

Los conductores no pueden programar viajes ni realizar cambios de horario por usted en ningún momento.

Para prestarle un mejor servicio, le pedimos que tenga en cuenta los siguientes consejos:

1. Prepárese para su llamada
2. Anote los horarios de su viaje
3. Programe su viaje de regreso
4. Esté listo para salir a la hora prevista

Prepárese para su llamada

Favor de tener a la mano la siguiente información cuando llame:

- Número de identificación del cliente
- Fecha del viaje
- Dirección de origen
- Dirección de destino
- Hora deseada de recogida o llegada
- Si utiliza silla de ruedas o andador
- Si le acompañará un asistente personal, uno o varios acompañantes o un animal de servicio.

Santa Fe Ride hará todo lo posible para programar su viaje a las horas deseadas. El viaje puede ser programado hasta 1 hora antes o después de la hora solicitada.

Programe su viaje de regreso

Santa Fe Ride requiere que se programen los viajes de regreso. Por favor, prevea la hora más tardía posible que necesite para su regreso y programe un viaje de regreso para esa hora.

Prepárese para *salir a la hora programada*

Por favor, esté listo para salir 15 minutos antes de la hora de recogida programada, podemos llegar hasta 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora de recogida programada.

Ejemplo: Si programa una hora de recogida para las 9:30 a.m., el vehículo puede llegar entre las 9:15 a.m. y las 9:45 a.m.

Los conductores, después de llegar dentro del espacio de tiempo establecido para recogerlo, esperarán hasta 5 minutos. Cualquier pasajero que no esté en el punto de recogida programado y listo para partir en ese momento, se considerará que no se ha presentado, y el conductor se marchará para recoger a otros pasajeros. El conductor NO volverá para un segundo intento. Para obtener transporte, llame para programar un viaje "a demanda".

VIAJES A DEMANDA

Aunque no suele ser posible, puede solicitar un viaje el mismo día. El horario dependerá de la disponibilidad de Tránsito. Debe estar listo para salir en el momento en que llame para solicitar su viaje.

CANCELACIONES

Si no puede realizar el viaje programado por cualquier motivo, llame a más tardar el día anterior para cancelarlo. Las cancelaciones realizadas después de 2 horas antes del viaje programado se considerarán como reservaciones incumplidas.

POLÍTICA DE INCUMPLIMIENTO

Un incumplimiento se produce cuando:

- No se presenta al viaje programado
- No cancela el viaje 2 horas antes de la hora programada
- No está listo dentro de los 5 minutos de la llegada del conductor durante el espacio de tiempo de recogida

Los usuarios serán suspendidos por no presentarse si se cumplen los siguientes criterios durante un período de 3 meses:

1. No se presenta al 15% o más de los viajes programados, Y
2. 3 o más incumplimientos

Santa Fe Transit le notificará por correo certificado la fecha de inicio de la suspensión. La fecha de comienzo de la suspensión del servicio no será menos de 10 días a partir de la fecha de envío de la carta. En la carta se indicarán las horas y fechas de incumplimiento y sus derechos de apelación. Las suspensiones se mantendrán durante la apelación.

SILLAS DE RUEDAS

Todos los vehículos son accesibles para sillas de ruedas. Sin embargo, si usted y su silla de ruedas pesan más que la capacidad nominal de nuestros elevadores de sillas de ruedas o si la silla de ruedas es demasiado grande para la plataforma del elevador, no podremos transportarle.

Todas las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad deben fijarse al suelo del vehículo. En caso de que un dispositivo de movilidad no pueda sujetarse correctamente, el conductor le pedirá al pasajero que se traslade a un asiento. En esos casos, será decisión de usted si quiere continuar con el viaje.

ASISTENCIA DEL CONDUCTOR

Los conductores están especialmente entrenados para servirle. Los conductores:

- Desplegarán ascensores y rampas para las personas que utilicen dispositivos de movilidad y para las personas que no los tengan pero que no puedan subir las escaleras

del autobús sin ellos, si así lo solicitan.

- Asegurarán su silla de ruedas
- Lo ayudarán a llegar de la camioneta hasta la primera puerta del edificio, y viceversa.

Para garantizar su seguridad y la de nuestros conductores, estos NO:

- Ayudarán a los pasajeros en silla de ruedas a subir o bajar escaleras o rampas empinadas
- Entrarán en su casa
- Despejarán los caminos de hielo, nieve u otros obstáculos

Favor de hacer los arreglos necesarios para que alguien más le ayude.

POLÍTICA GENERAL DE PASAJEROS

- Si un pasajero utiliza oxígeno, el tanque debe ser portátil; por ejemplo, el pasajero debe poder subir el tanque al vehículo por sí mismo, aunque vaya en silla de ruedas. Una vez a bordo, el tanque de oxígeno portátil debe ir en un lugar seguro; por ejemplo, en el regazo del pasajero, atado a la silla de ruedas, delante del pasajero en el suelo entre los asientos, o en el suelo detrás del panel de modestia.
- Todos los pasajeros deben llevar puesto el cinturón de seguridad.
- El número de bultos que puede llevar un pasajero está limitado al número de bultos que pueda cargar.
- Por razones de seguridad, Tránsito puede solicitar que los pasajeros vayan acompañados por un asistente personal o un acompañante.
- Tránsito puede suspender o denegar el servicio a cualquier persona cuyo comportamiento y/o acciones sean violentos, gravemente perjudiciales o ilegales; provoquen la interrupción del servicio; o planteen problemas de seguridad.

Visite nuestro sitio web, [División de Tránsito| Ciudad de Santa Fe \(santafenm.gov\)](http://www.santafenm.gov), para leer políticas adicionales.

PROCESO DE APELACIÓN

Puede apelar la decisión acerca de su elegibilidad. La apelación debe presentarse por escrito en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación.

En la petición, describa por qué no está de acuerdo con la resolución o solicite presentar su caso en persona. Usted o un representante de su elección puede presentar su caso en su nombre. Se tomará una decisión por escrito en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la información para la apelación o de la celebración de la audiencia.