City of Santa Fe Transit
2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507
(505)473-4444

Santa Fe Ride

GUIA DEL PASAJERO PARATRANSITO ADA

FECHA DE VIGENCIA

Noviembre de 2024

City of Santa Fe Transit
2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507
(505)473-4444

Table of Contents

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ADA 3
PROCESO DE SOLICITUD 3
HORARIO DE SERVICIO 4
TARIFAS 4
SERVICIO DE BANQUETA A BANQUETA 5
ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL Y ACOMPAÑANTES 5
ANIMALES DE SERVICIO 5
PROGRAMACIÓN DE VIAJES 5
VIAJES “ON-DEMAND” (BAJO DEMANDA) 6
VIAJES RECURRENTES 6
CANCELACIONES 6
POLÍTICA DE “NO PRESENTADO” 6
SILLAS DE RUEDAS 7
ASISTENCIA DEL CONDUCTOR 7
POLÍTICAS GENERALES 7
PROCESO DE APELACIÓN 8
HOJA SEPARADA PARA PASAJEROS CERTIFICADOS 8

City of Santa Fe Transit
2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507
(505)473-4444

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ADA

- Servicio de viaje compartido para personas cuyas condiciones discapacitantes les impiden utilizar el servicio regular de autobuses.
- Se requiere certificación de elegibilidad para el paratránsito ADA, válida por 3 años.
- La discapacidad puede ser permanente o temporal, pero debe impedir el acceso o uso del sistema de autobuses de Santa Fe.

PROCESO DE SOLICITUD

1. **Obtener la solicitud**
    - Descargar la solicitud desde nuestro sitio web.
    - Recoger una solicitud en nuestra oficina.
    - Solicitar una solicitud por correo.
2. **Completar formularios**
   Complete la Solicitud, la Certificación de Elegibilidad de Paratránsito ADA y el Formulario de Autorización para Liberación de Información (ver Apéndice A).

El Formulario de Verificación Profesional debe completarlo un profesional tratante, que puede incluir:

- Trabajador social o administrador de casos
- Enfermera titulada (RN) o enfermera practicante (NP)
- Consejero vocacional, especialista en rehabilitación o entrenador de habilidades de vida independiente
- Terapeuta físico u ocupacional
- Psiquiatra, psicólogo o consejero de salud mental
- Optometrista
- Médico (MD o DO) o asistente médico (PA)

3. **Enviar la solicitud**
    - Por correo electrónico, sitio web o correo postal

City of Santa Fe Transit
2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507
(505)473-4444

4. **Determinación de elegibilidad**
    - Una vez recibida la información completa, recibirá respuesta dentro de 21 días.
5. **Emisión de identificación**
    - Si es aprobado, se emitirá una tarjeta con foto en la Oficina de Tránsito de Santa Fe.
    - Lo llamaremos para programar una cita y podemos proporcionarle transporte gratuito. Traiga identificación oficial con foto.

HORARIO DE SERVICIO

De lunes a domingo, dependiendo de la ubicación, las recogidas comienzan desde las 7:00 a.m. Los viajes deben completarse antes de las 8:00 p.m.

No hay servicio los siguientes días feriados:

- Año Nuevo
- Día de los Caídos
- 4 de Julio
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

TARIFAS

- $2 por tramo del viaje. Pago requerido al abordar.
- Veteranos y jóvenes (18 años o menos) certificados como elegibles ADA viajan gratis.
- Jóvenes acompañando a un pasajero ADA viajan gratis.
- Traslados gratuitos con boleto de Rail Runner Express.

City of Santa Fe Transit
2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507
(505)473-4444

SERVICIO DE BANQUETA A BANQUETA

Los pasajeros deben estar listos en la banqueta para la recogida.
Si necesita ayuda para llegar del vehículo a la puerta, infórmenos y el conductor lo asistirá.

- El camino debe ser accesible.
- **Los conductores NO pueden subir o bajar escaleras empujando sillas de ruedas.**

ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL Y ACOMPAÑANTES

- Los asistentes de cuidado personal viajan gratis. Deben abordar y descender en el mismo lugar que usted.
- Se permiten acompañantes según disponibilidad; pagan tarifa regular.
- Informe durante la programación del viaje si viajará con asistente o acompañantes.

ANIMALES DE SERVICIO

- Animales de servicio siempre bienvenidos.
- Deben permanecer bajo control en todo momento.
- Informe durante la programación si viajará con un animal de servicio.
- Los conductores no asumen responsabilidad por ellos.

PROGRAMACIÓN DE VIAJES

- Las reservaciones pueden hacerse desde 1 día hasta 14 días antes del viaje.
- • Se recomienda hacer las reservaciones con la mayor anticipación posible.
- Horario de atención telefónica para reservaciones: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **No se programan viajes durante los fines de semana (sábado y domingo).**

Los conductores no pueden programar ni modificar viajes.

Para programar, tenga lista la siguiente información:

- Número de identificación del cliente

City of Santa Fe Transit
2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507
(505)473-4444

- Fecha del viaje
- Dirección de origen y destino
- Hora deseada de recogida o llegada
- Uso de silla de ruedas o andador
- Si viajará con asistente, acompañantes o animal de servicio

Ventana de recogida: el vehículo puede llegar **15 minutos antes o después** de la hora programada.
El conductor esperará **5 minutos**. Después se contará como **no presentado**.

Si pierde el viaje, deberá solicitar un viaje bajo demanda (según disponibilidad).

VIAJES “ON-DEMAND” (BAJO DEMANDA)

Puede solicitar un viaje el mismo día, sujeto a disponibilidad. Debe estar listo para salir cuando llame.

VIAJES RECURRENTES

Permitidos para viajes médicos o laborales recurrentes.
Se renuevan trimestralmente.

CANCELACIONES

Cancele **no más tarde del día anterior**.
Cancelaciones con menos de 2 horas de anticipación se cuentan como **no presentado**.

POLÍTICA DE “NO PRESENTADO”

Se considera “no presentado” cuando:

- No se presenta al viaje
- No cancela con 2 horas de anticipación

City of Santa Fe Transit
2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507
(505)473-4444

- No está listo dentro de 5 minutos tras la llegada del conductor

Suspensión si en 3 meses:

1. 15% o más de los viajes programados son no-presentados, **y**
2. Hay 3 o más no-presentados

Recibirá notificación por correo certificado con derecho de apelación.
Suspensiones se posponen durante el proceso de apelación.

SILLAS DE RUEDAS

- Todos los vehículos son accesibles.
- Si su silla excede peso o tamaño permitido, no podremos transportarlo.
- Equipos de movilidad deben asegurarse al piso.
- Si no pueden asegurarse, el pasajero deberá trasladarse a un asiento (si es posible).

ASISTENCIA DEL CONDUCTOR

Los conductores:

- Operan rampas y elevadores
- Aseguran sillas de ruedas
- Asisten entre la banqueta y la primera puerta del edificio

Los conductores **NO**:

- Suben o bajan escaleras o rampas empinadas con sillas de ruedas
- Entran a viviendas
- Retiran nieve, hielo u otros obstáculos

POLÍTICAS GENERALES

- Tanques de oxígeno deben ser portátiles y ubicarse de manera segura

City of Santa Fe Transit
2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507
(505)473-4444

- Todos los pasajeros deben usar cinturón de seguridad
- Dispositivos de movilidad deben asegurarse con el sistema de sujeción
- Los paquetes se limitan a lo que el pasajero pueda cargar
- Puede requerirse asistente por seguridad
- El servicio puede ser suspendido por conducta violenta, disruptiva, ilegal o peligrosa

Para más políticas, visite:
Transit Division | City of Santa Fe (santafenm.gov)

PROCESO DE APELACIÓN

Puede apelar una determinación de elegibilidad dentro de **60 días**.

La apelación puede:

- Incluir una explicación escrita, o
- Solicitar audiencia en persona (usted o su representante)

Se emitirá decisión escrita dentro de **30 días**.

HOJA SEPARADA PARA PASAJEROS CERTIFICADOS

Instrucciones para Pasajeros de Paratránsito

Recertificación

- Mantenga actualizada su dirección, teléfono y condición médica.
- Para discapacidades permanentes: solo debe confirmar que desea continuar.
- Para elegibilidad temporal: debe volver a presentar solicitud y verificación profesional al finalizar el período.