



Santa Fe Ride

GUIA DEL PASAJERO

MAYOR

FECHA DE VIGENCIA

Noviembre 2024

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN.....3

PROCESO DE SOLICITUD.....3

HORARIO DE SERVICIO3

PRIORIDAD DE VIAJES3

TARIFAS3

SERVICIO DE BANQUETA A BANQUETA4

ANIMALES DE SERVICIO4

PROGRAMACIÓN DE VIAJES4

CANCELACIONES5

SILLAS DE RUEDAS.....5

ASISTENCIA DEL CONDUCTOR6

POLÍTICAS GENERALES DE VIAJE6

INTRODUCCIÓN

Santa Fe Ride es un servicio de viaje compartido para personas mayores de 60 años o más. La certificación es válida por 3 años; después de ese período será necesario volver a solicitarla.

PROCESO DE SOLICITUD

Una persona que desee solicitar elegibilidad como pasajero mayor puede:

- Descargar la solicitud desde nuestro sitio web
- Recoger una solicitud en nuestra oficina
- Llamar para solicitar que se le envíe una solicitud por correo

Una vez que sea elegible, debe notificar a Santa Fe Ride cualquier cambio en su dirección o número telefónico.

Si su solicitud es aprobada, se emitirá una tarjeta de identificación con foto en la oficina de Santa Fe Transit. Le llamaremos para programar la cita y podemos coordinar transporte sin costo; por favor traiga una identificación con foto.

HORARIO DE SERVICIO

De lunes a domingo, las recogidas comienzan tan temprano como a las 7:00 a.m., dependiendo de su ubicación. Todos los viajes deben concluir antes de las 8:00 p.m.

No hay servicio en los siguientes días festivos:

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

PRIORIDAD DE VIAJES

Cuando el espacio sea limitado, se dará prioridad a los viajes ADA.

TARIFAS

La tarifa es de \$5 por cada tramo del viaje. El pago se requiere al abordar. Los veteranos mayores viajan gratis.

SERVICIO DE BANQUETA A BANQUETA

Santa Fe Ride proporciona servicio de banqueta a banqueta. Los pasajeros deben estar listos para su recogida en la banqueta. Si necesita ayuda para llegar de la puerta al vehículo, infórmenos y el conductor lo asistirá. El camino debe ser accesible.

Los conductores NO pueden ayudar a subir o bajar escaleras con silla de ruedas. Coordine asistencia adicional si la necesita.

ANIMALES DE SERVICIO

Los animales de servicio son siempre bienvenidos. El pasajero debe mantener el control total del animal en todo momento. Los conductores no pueden asumir responsabilidad por ellos. Informe al programar si traerá un animal de servicio.

PROGRAMACIÓN DE VIAJES

Los viajes deben reservarse un día antes. Representantes de servicio al cliente están disponibles de lunes a sábado, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

NO SE PROGRAMAN VIAJES LOS DOMINGOS

Los conductores no pueden programar viajes ni hacer cambios.

Para un mejor servicio, siga estos consejos:

1. Prepárese antes de llamar
2. Tenga la información del viaje a la mano
3. Programe su viaje de regreso
4. Esté listo a la hora programada.

Información requerida al llamar:

- 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

Programación de viaje de regreso: anticipe su hora más tardía posible y programe la vuelta en ese horario.

Esté listo 15 minutos antes de la hora programada. El vehículo puede llegar 15 minutos antes o después.

Ejemplo: Para una recogida a las 9:30 a.m., el vehículo puede llegar entre las 9:15 y las 9:45.

El conductor esperará hasta 5 minutos después de llegar dentro de la ventana de recogida. Si no está listo, se contará como no presentado y el conductor continuará su ruta. Para viajar, deberá solicitar un viaje bajo demanda.

CANCELACIONES

Si no puede realizar su viaje, llame lo antes posible para cancelarlo.

POLÍTICA DE CANCELACIONES EXCESIVAS / NO-PRESENTADO

Incluso con cancelación anticipada (mínimo dos horas), cancelaciones repetidas afectan el servicio. Cinco cancelaciones en 30 días resultarán en suspensión:

- 1ª suspensión: 1 semana
- 2ª suspensión: 2 semanas
- 3ª suspensión: 3 semanas
- 4ª y posteriores: 4 semanas

Un “no presentado” ocurre cuando:

- No se presenta para su viaje
- No cancela con 2 horas de anticipación
- No está listo dentro de los 5 minutos tras la llegada del conductor

Cinco “no presentados” en 30 días resultarán en suspensión.

SILLAS DE RUEDAS

Todos los vehículos son accesibles. Sin embargo, si usted y su silla exceden el peso permitido o el tamaño de la plataforma, no podremos transportarlo.

Todos los dispositivos de movilidad deben asegurarse al piso. Si no pueden asegurarse, se pedirá al pasajero transferirse a un asiento, si es posible.

ASISTENCIA DEL CONDUCTOR

Los conductores están capacitados. Ellos:

- Desplegarán rampas o elevadores
- Asegurarán la silla de ruedas
- Ayudarán desde la banqueta hasta la primera puerta del edificio

Los conductores NO:

- Suben o bajan escaleras con pasajeros en silla de ruedas
- Entran a las viviendas
- Limpian nieve, hielo u obstáculos

Coordine apoyo adicional si lo necesita.

POLÍTICAS GENERALES DE VIAJE

- Los pasajeros que usan oxígeno deben transportarlo de forma segura dentro del vehículo
- Todos los pasajeros deben usar cinturón de seguridad
- Los pasajeros en silla de ruedas deben utilizar sistema de sujeción
- Los paquetes están limitados a lo que el pasajero pueda cargar
- Puede requerirse un asistente por razones de seguridad
- El servicio puede ser suspendido a individuos con conducta peligrosa, disruptiva o ilegal

Consulte políticas adicionales en nuestro sitio web:
Transit Division | City of Santa Fe (santafenm.gov)