

Aviso a Pasajeros



SU GUÍA DE OPCIONES DE MOVILIDAD EN EL CONDADO DE LOS ÁNGELES

ATENCIÓN PASAJEROS DE ACCESS PARATRANSIT

SISTEMA AUXILIAR DE RESPUESTA

- Cuando usted reserva un viaje por el servicio Paratransit en el sistema de ASI, lo hace con la compañía local que presta servicios en el área desde donde usted sale.
- Desde abril de 1998, ASI cuenta con su propio “Sistema Auxiliar de Respuesta” a través del Centro de Supervisión de Operaciones (Operations Monitoring Center, **OMC**), **1-800-827-0829 (marque 2)**. El OMC controla directamente este sistema, el cual es independiente de los proveedores de transporte regulares de ASI. El Sistema Auxiliar de Respuesta se diseñó para ofrecer ayuda a los pasajeros cuando el viaje programado no ocurre como lo planearon.
- Supongamos que usted necesita regresar a casa después de hacer las compras en el supermercado, pero pierde su viaje. O que anda por su vecindario y el chofer que debe recogerle se atrasa por problemas del clima. Si le sucediera algo así, el Sistema Auxiliar de Respuesta puede ayudarle, y funciona de esta manera: OMC se comunica con los proveedores de ASI a nombre suyo. OMC busca otra forma de llevarle a su casa.
- Por ejemplo, OMC puede solicitar asistencia a un proveedor de otra parte del Condado, o pedirle ayuda a alguien del personal o a alguno de los pocos choferes especiales de “excedentes”, que ayudan a los pasajeros que no pueden obtener el viaje programado originalmente. Otra opción que OMC tiene es solicitar ayuda a un “proveedor auxiliar”. ASI mantiene cuentas con muchos proveedores auxiliares
(cont.)

Todas las publicaciones de Access Services están disponibles en otros formatos, como casete, Braille, impresión en tamaño grande y disquete. Comuníquese con Servicio a Clientes al 1-800-827-0829 (marque "1") o al 1-800-827-1359 (TDD, para personas sordas) si no recibió este boletín en un formato que pueda usar. Este Aviso a Pasajeros también se puede ver en la página web de ASI, en www.asila.org

de vehículos. Usualmente, éstos son taxistas con permiso, cuyos vehículos cuentan con el seguro mínimo obligatorio en California, y que no han sido capacitados de acuerdo con las normas de Access Paratransit. Los viajes auxiliares son en taxi y se despachan una vez que el pasajero acepta el viaje. Si un pasajero prefiere un vehículo y chofer certificado por Access, posiblemente deberá esperar más tiempo que si opta por alguna de las alternativas mencionadas.

- ¿Qué sucede si usted se encuentra en un área desconocida, es de noche y debe esperar mucho tiempo para conseguir un vehículo que le pueda llevar a su localidad? Los operadores de OMC pueden enviar un vehículo “de espera” para que le acompañe hasta que llegue un transporte en el que pueda viajar. Los vehículos de espera le brindan a los pasajeros de ASI que se movilizan en silla de ruedas manual o eléctrica una sensación de seguridad adicional.
- Nuestra meta es prestar un servicio seguro, eficiente, cortés y oportuno para todos los que viajan con Access. Sin embargo, ni el transporte público ni el tráfico son ideales en el área de Los Ángeles, por lo que habrá ocasiones en que su transporte no llegará a tiempo. OMC se diseñó para ayudarle a realizar su viaje cuando se presentan estos problemas.

SERVICIOS DE ACERA A ACERA

- ASI ofrece un tipo de servicio llamado “de acera a acera”, que significa que usted debe estar esperando su transporte a la hora indicada en la acera frente al lugar donde le vendrán a recoger, y que su transporte lo llevará hasta la acera frente al lugar donde le dejarán. Los choferes de ASI le ayudarán a entrar y salir del vehículo, y también le asegurarán mientras vaya dentro del vehículo. No obstante, los choferes no pueden alejarse del vehículo para buscarlo en el lugar donde lo deben recoger, ni tampoco pueden ayudarle a pasar del edificio al vehículo ni del vehículo al edificio. Debido a que Access Paratransit es un servicio de transporte compartido de acera a acera, los choferes no pueden esperar con los pasajeros al llegar al destino. Si los pasajeros requieren asistencia, es recomendable que los acompañe un auxiliar, también llamado “asistente de cuidado personal” o PCA, por sus siglas en inglés, o que alguien los espere en el lugar de destino.
- Cuando usted llame para reservar su viaje, le darán una hora de llegada con un posible lapso de 20 minutos de espera; es decir, si le dicen que le recogerán a las 8:00 a.m., el chofer de ASI puede llegar entre las 8:00 a.m. y las 8:20 a.m., lo cual se considera “a tiempo”. De acuerdo con el servicio de ASI, usted tiene la responsabilidad de esperar en la acera frente al lugar donde le recogerán (*cont.*)

durante todo ese lapso de 20 minutos. Una vez que el chofer de ASI llegue a ese lugar no tendrá obligación de esperar más de 5 minutos después de la hora programada para recogerle. Este período de 5 minutos se llama “pausa”.

PARADAS INTERMEDIAS

- Los choferes de ASI no están autorizados para hacer paradas intermedias, aun si un pasajero se los pide, a menos que se trate de una situación de emergencia aprobada por el despachador del chofer. Los viajes de ASI cumplen un horario muy estricto para mantener la eficiencia, y ese tipo de paradas intermedias no planeadas pueden afectar la capacidad de ASI de programar viajes y regular la puntualidad del servicio.

SERVICIO DE LLAMADA

- ASI ofrece el servicio de llamada como una **cortesía**, pero estas llamadas pueden fallar por distintas razones. Por tanto, usted nunca debe confiarse de que recibirá una llamada en lugar de estar en la acera durante el lapso de llegada de 20 minutos. Si el vehículo llega durante el lapso de 20 minutos y usted no se presenta a la acera durante la “pausa” de 5 minutos, se le marcará como “ausente” de ese viaje tan pronto como el chofer se vaya después de dicha pausa.

FRAUDES CON IDENTIFICACIONES DE PASAJEROS

- La posibilidad de que haya fraudes (o engaños) es un problema que los programas de paratransito enfrentan en todas partes. El abuso del sistema le puede costar mucho dinero a agencias como ASI.
- Mostrar su identificación con foto, ¡ayuda a protegerle! Los pasajeros no pueden abordar el vehículo de ASI sin su tarjeta de identificación de Access Paratransit. Esta es la mejor forma de garantizar que haya un mínimo de fraudes con las identificaciones de pasajeros.
- Para asegurar que nuestro programa funciona como es debido, ASI examina cuidadosamente todos los incidentes en que se sospecha que ha habido fraude con la identificación. Las actividades fraudulentas se pueden investigar de muchas formas. Por medio de la “verificación de viaje”, ASI se comunica regularmente por teléfono con los pasajeros. Este proceso ayuda no sólo a evaluar la calidad del servicio, sino también a identificar viajes desacostumbrados. Toda vez que se *(cont.)*



P.O. Box 71684
Los Angeles, CA 90071-0684

Non-Profit Org.
U.S. POSTAGE
PAID
Los Angeles, CA
Permit No. 30937

access Services RIDER ALERT

denuncia un viaje sospechoso, y el pasajero niega haber hecho el viaje (o la reservación), se inicia una investigación. Para combatir el problema de los fraudes y engaños, ASI revisa grabaciones telefónicas, habla con los telefonistas e incluso se reúne con los choferes individuales.

- Para evitar ofrecerle transporte a pasajeros no elegibles, nunca comparta con nadie su número ni su tarjeta de identificación de Access Paratransit. Las actividades fraudulentas pueden dañar su relación con ASI.
- Todo pasajero que viole las normas de conducta de ASI será suspendido y hasta podría perder completamente sus privilegios de transporte. ASI también puede denunciar los posibles engaños (fraudes) a la policía y colaborar con el procesamiento judicial de los infractores.
- Un buen sistema de investigación hace posible la prevención de los fraudes, pero su cooperación es la que lo hace funcionar. Al igual que con una tarjeta de crédito, si su tarjeta de identificación de Access Paratransit se extravía o es robada, debe comunicarse inmediatamente con Servicio a Clientes de Access llamando al 800-827-0829 y marcando el número 1.

