

**East Bay
Paratransit
Consortium**

**AC Transit
y BART**

Todo acerca de East Bay Paratransit

Lo que East Bay Paratransit puede hacer por usted y cómo



East Bay PARATRANSIT
contactarnos.

Marzo de 2020

¿Qué es East Bay Paratransit?

East Bay Paratransit es un servicio de transporte público para personas que no pueden usar los autobuses de AC Transit o los trenes de BART regulares debido a una discapacidad o una condición de salud incapacitante. East Bay Paratransit fue establecido por AC Transit y BART para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

¿A dónde va East Bay Paratransit?

East Bay Paratransit brinda servicio en las siguientes ciudades:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Alameda▪ Albany▪ Berkeley▪ Castro Valley▪ El Cerrito▪ El Sobrante▪ Emeryville▪ Fremont▪ Hayward▪ Kensington | <ul style="list-style-type: none">▪ Milpitas (una parte)▪ Newark▪ Oakland▪ Piedmont▪ Pinole (una parte)▪ Richmond▪ San Leandro▪ San Pablo▪ Union City |
|--|---|

Usted también puede ir desde y hacia cualquiera de estas ciudades a cualquier

lugar de San Francisco.

Puede ir a otra parte en el Área de la Bahía, más allá de estas ciudades, trasbordando a otros servicios de paratransito (o transporte colectivo especial) de la ADA.

¿Cuándo funciona East Bay Paratransit?

Los servicios de paratransito de la ADA son un servicio complementario a una ruta fija, de autobús o de BART. Por lo tanto, el servicio de East Bay Paratransit solo está disponible cerca de las líneas de autobuses y de trenes BART en funcionamiento. Específicamente, el servicio de paratransito está disponible dentro de 3/4 de milla de una ruta de autobús de AC Transit o dentro de 3/4 de milla de una estación de BART durante los mismos horarios en que los autobuses y los trenes de BART funcionan en esas rutas. Tanto el origen como el destino del recorrido en este transporte colectivo especial deben apegarse a esta norma. El centro de atención al cliente de East Bay Paratransit le dirá si el transporte especial estará disponible para cualquier recorrido en particular que usted desee realizar.

¿Cómo puede alguien empezar a usar el servicio?

Para usar East Bay Paratransit, usted debe solicitarlo a través del Departamento de Certificación de Elegibilidad y ser clasificado como elegible para el servicio. El proceso incluye un documento de solicitud y una entrevista en persona. Solo las personas que tienen una discapacidad o una condición de salud incapacitante que les impide usar autobuses o los trenes de BART son elegibles para usar el servicio. Tenga en cuenta que no todas las discapacidades harán que una persona sea elegible para el transporte especial.

Una vez elegible, ¿cómo se organizan los recorridos?

Los recorridos en East Bay Paratransit son solo mediante reservación previa. No se aceptan reservaciones el mismo día. Las reservaciones se realizan por teléfono al Centro de atención al cliente de East Bay Paratransit. Se aceptan llamadas para reservar de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. todos los días, incluidos los fines de semana. Se puede hacer una reservación hasta con siete días de anticipación.

Usted o su cuidador pueden llamar para hacer una reservación. Su solicitud de reservación se ingresará en nuestro sistema de reservaciones donde su recorrido se asignará a un vehículo. La asignación a un vehículo en particular queda a discreción de East Bay Paratransit.

¿Viajo yo solo en el vehículo?

East Bay Paratransit es un servicio de “recorrido compartido”. Esto significa que otros pasajeros con diferentes destinos serán recogidos y entregados en el camino

y la ruta no será necesariamente lineal. Su recorrido puede tomar más tiempo que si tomara un taxi o condujera usted mismo.

Su recorrido puede tomar un plazo de tiempo similar al que tomaría el mismo recorrido en un autobús de AC Transit, incluidos los trasbordos y los tiempos de espera.

¿Cuánto cuesta East Bay Paratransit?

Tarifas de viaje sencillo:

Para el servicio en East Bay	
Tarifa	Distancia
\$4.00	0 a 12 millas
\$6.00	>12 millas, hasta 20 millas
\$7.00	>20 millas

El recorrido hacia y desde San Francisco se basa en la distancia y cuesta entre \$6.00 y \$10.00, dependiendo de dónde empiece y termine. Sin embargo, los recorridos de San Francisco que van más allá del territorio de servicio de BART y son proporcionados por East Bay Paratransit también pagan una tarifa adicional de paratransito de MUNI de \$2.50.

Cuando usted haga una reservación para un recorrido en East Bay Paratransit, se le informará la tarifa de su recorrido. Debe pagar su tarifa tan pronto como aborde el vehículo. Puede pagar en efectivo, con boletos o con una combinación de ambos. Si va a pagar en efectivo, traiga el cambio exacto porque los conductores no pueden dar cambio. Hay boletos disponibles en denominaciones de \$4.00 o \$1.00 y vienen en carteras de diez boletos.

¿El conductor proporciona alguna ayuda?

Sí, el conductor ayudará de varias maneras. Por ejemplo, el conductor puede ayudar con hasta dos bolsas de supermercado pequeñas, u ofrecer su brazo para que se apoyen los pasajeros mientras suben o bajan de la camioneta. El conductor ayudará a los pasajeros que usan silla de ruedas para que entren y salgan del elevador y les asegurará la silla en la camioneta. Pero los conductores deben tener el vehículo a la vista en todo momento, por lo que no pueden entrar a una casa ni ir más allá del vestíbulo de la planta baja de un edificio. No pueden entrar a buscar pasajeros en una oficina, apartamento o sala de espera. Y tampoco pueden mover a alguien en silla de ruedas que necesite subir o bajar escalones.

¿Cuándo llegará mi transporte?

Cuando haga su reservación, el representante de servicio al cliente confirmará su recorrido dándole una “ventana de recogida” de 30 minutos. Su vehículo puede llegar en cualquier momento durante la ventana de tiempo, pero usted debe estar listo para que lo recojan al comienzo de ese plazo. Es su responsabilidad esperar donde usted pueda ver que el vehículo ha llegado.

¡Esté preparado! El conductor únicamente puede esperarlo 5 minutos. Es responsabilidad de usted estar listo para tomar su recorrido. Si usted no se acerca al vehículo cuando este llega, su conductor intentará encontrarlo y entonces East

Bay Paratransit intentará llamarlo por teléfono. Si usted no puede ser localizado o elige no comenzar a abordar en un plazo de cinco minutos, el conductor puede irse y continuar a su próximo destino.

Si usted pierde su recogida, puede haber una espera considerable para otra recogida de East Bay Paratransit. Además, podría recibir una sanción por no tomar el recorrido.

¿Qué debo hacer si creo que no llegaron a recogerme?

Si su vehículo no ha llegado al final de la ventana de tiempo de recogida, puede llamar por teléfono a East Bay Paratransit para que le den una estimación de la hora de llegada. Si su vehículo llega después del final de la ventana de recogida, usted puede negarse a tomar el recorrido y no será sancionado.

¿Qué pasa si hay un problema con un recorrido?

El personal de servicio al cliente está disponible por teléfono durante todas las horas de operación de East Bay Paratransit. Pueden ayudar con cosas como un tiempo estimado de llegada para un transporte que viene retrasado. Para registrar un reconocimiento o una queja, puede hablar con un agente o dejar un mensaje telefónico con los detalles.

¿Puedo obtener más información sobre cómo usar East Bay Paratransit?

Todos los pasajeros certificados reciben una “Guía del pasajero” que contiene muchos detalles sobre el uso de East Bay Paratransit. Los pasajeros pueden solicitar materiales en formatos accesibles, entre ellos letra grande, Braille, cinta de audio o disco de computadora. Si extravió su Guía del pasajero, llame al departamento de certificación al 510-287-5000 para solicitar otro ejemplar.

Cómo contactar a East Bay Paratransit:

Oficina de East Bay Paratransit
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

(510) 287-5000

1-800-555-8085 (sin costo)
Fax (510) 287-5069
TTD/TTY (510) 287-5065
www.eastbayparatransit.org