

GUÍA PARA PASAJEROS

1750 Broadway
Oakland, CA 94612
www.eastbayparatransit.org
Teléfono: (510) 287-5000

Abril 2025

INTRODUCCIÓN

East Bay Paratransit es un servicio de transporte público para personas que no pueden usar los autobuses regulares de AC Transit o los trenes BART debido a una discapacidad o una condición relacionada con la salud. East Bay Paratransit fue establecida por AC Transit y BART para cumplir con los requisitos del Acto Estadounidense con Discapacidades (ADA). East Bay Paratransit transporta a los pasajeros en vehículos accesibles equipados con un elevador para sillas de ruedas.

Lea esta Guía para aprender todo sobre East Bay Paratransit.

Hay formatos accesibles alternativos disponibles a pedido. Comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente al (510) 287-5000 para hablar con un representante o visite el sitio web en www.eastbayparatransit.org y haga clic en “Contáctenos”.

AVISO LEGAL

- La Guía para pasajeros de East Bay Paratransit puede contener omisiones o errores. La Guía no es un consejo legal y no crea ninguna obligación legal por parte de nadie. En caso de conflicto entre la Guía y cualquier ley, política u obligación contractual de AC Transit, BART o East Bay Paratransit, prevalecerá la ley, la política o el contrato.
- East Bay Paratransit no compensa a los pasajeros por sus gastos o pérdidas debido a algún problema con el servicio, ni tampoco es responsable de ningún inconveniente o gasto causado por el uso del programa.
- El servicio de East Bay Paratransit solo está disponible dentro de un rango de $\frac{3}{4}$ de milla, y en funcionamiento durante las mismas horas de una ruta de autobús de AC Transit o estación de tren BART.
- El servicio es de acera a acera y, con previa solicitud, de puerta a puerta.
- Absténgase de usar productos perfumados a bordo de los vehículos, ya que puede haber personas a bordo con sensibilidades ambientales.

PARA CUIDADORES Y AGENCIAS DE SERVICIOS SOCIALES

Este documento fue escrito para todos los pasajeros de transporte alternativo y está redactado como si el pasajero estuviera leyendo el documento. Sabemos que muchos cuidadores y otras personas asumirán la responsabilidad de leer y comprender esta información, así como de hacer reservaciones y otros arreglos para el pasajero.

Sin embargo, es muy importante entender que se espera que todos los pasajeros cumplan con las responsabilidades y comportamientos de los pasajeros (consulte la página 19).

Póngase en contacto con East Bay Paratransit:

(510) 287-5000

www.eastbayparatransit.org

**Otros números de teléfono
importantes se encuentran en la
última pagina de esta Guía**

COMITÉ ASESOR DE PASAJEROS

East Bay Paratransit cuenta con un comité asesor de pasajeros llamado Comité de Acceso de East Bay Paratransit (EBPAC). Estas reuniones, que son híbridas, se llevan a cabo cada dos meses en Oakland. Puede asistir a las reuniones en persona o en línea para hablar sobre un tema de la agenda o hacer un comentario público.

También puede solicitar ser miembro del Comité. Cuando hable con un representante del Servicio de Atención al Cliente, pídale que lo ponga en contacto con el coordinador de EBPAC.

Visite www.eastbayparatransit.org y haga click en “Asesoramiento de Pasajeros” para obtener más información.

TABLA DE CONTENIDOS

ELEGIBILIDAD	1	Asistencia puerta a puerta	13
Elegibilidad total	1	Llamadas recordatorias	13
Elegibilidad condicional	1	Recogidas anticipadas	13
Elegibilidad temporal	1	Recogidas tardías	13
Duración de la elegibilidad	1	Ausencias y cancelaciones tardías	13
Elegibilidad Negada	2	Sanciones por ausencia y por cancelación tardía	14
Apelaciones de elegibilidad	2	Apelaciones de suspensión por ausencias y cancelaciones tardías	15
Elegibilidad de visitantes	2	Aseguramiento del dispositivo de movilidad/Uso del elevador	15
ENTRENAMIENTO DE VIAJES	3	Niños en transporte alternativo	16
TRAER A OTRAS PERSONAS	4	Limitaciones de paquetes	16
Asistentes de cuidado personal	4	Equipo de soporte vital	17
Acompañantes	4	Viajar con animales	17
ÁREA DE SERVICIO	5	Bicicletas	17
HORAS/DÍAS DE SERVICIO	6	RESPONSABILIDADES Y COMPORTAMIENTOS DEL CONDUCTOR	18
TARIFAS	7	RESPONSABILIDADES Y COMPORTAMIENTOS DEL PASAJERO	19
Tarifas de ida	7	Responsabilidad del cuidador	20
Pagar su tarifa	7	Sanciones por problemas de conducta o fraude	20
Compra de boletos	8	Apelaciones por problemas de conducta o fraude	21
Uso de tarjetas de crédito	8	Excepciones a las reglas	21
Aplicación de pago electrónico	8	CONTÁCTENOS	21
RESERVACIONES	9	Recomendaciones/quejas	21
Información que debe dar	9	Encuesta de satisfacción del cliente	22
Su solicitud de reservación	9	Objetos perdidos	22
Horario de recogida	10	Folletos	22
Viajes compartidos	10	Derechos civiles	23
Tipos de vehículos	10	Cumplimiento del Título VI	23
Llamada con preguntas	10	Cumplimiento del Título II	23
Modificación de su reservación	10	Modificaciones razonables	23
Cancelación de un viaje	10	Recursos adicionales	24
Subscripción de viajes	11	Otros sistemas de transporte alternativo	24
Sanciones por cancelaciones excesivas	11	Hoja informativa sobre preparación para emergencias	25
Viajes regionales	12		
COMÓ REALIZAR SU VIAJE EN TRANSPORTE ALTERNATIVO	12		
Recogida	12		
Regla de 5 minutos	12		

ELEGIBILIDAD

Para utilizar los servicios de East Bay Paratransit, debe presentar su solicitud a través del Departamento de Certificación y ser considerado elegible para el servicio. El proceso para los nuevos solicitantes incluye una solicitud en papel, una entrevista telefónica, una evaluación en persona (EEP) y/o una evaluación de las habilidades de transporte. East Bay Paratransit le proporcionará un viaje gratuito desde y hacia su EEP en nuestros vehículos. Al finalizar el proceso de solicitud, recibirá una carta en la que se explica la determinación de su elegibilidad, ya sea aprobada o negada. Si el proceso de elegibilidad demora más de 21 días, se presume que usted es elegible para utilizar el servicio hasta que se tome una determinación final.

Si tiene preguntas sobre la elegibilidad, llame a East Bay Paratransit al (510) 287-5000 y presione 5 cuando escuche la grabación.

A continuación los siguientes tipos de elegibilidad que se le pueden conceder:

Elegibilidad total

Si no puede utilizar, o no le es posible usar, los autobuses de AC Transit o los trenes BART de forma independiente, recibirá la elegibilidad total para el transporte de Paratransit. Eso significa que se le permitirá realizar todos sus viajes de tránsito en el transporte de Paratransit. Puede elegir viajar en AC Transit o BART cuando pueda, o guste por ejemplo, si viaja con un asistente.

Elegibilidad condicional

Si el Analista de Certificación de Elegibilidad determina que puede utilizar AC Transit o BART de forma independiente para algunos viajes, pero no para otros, se le otorgará una elegibilidad condicional. Se le permitirá realizar algunos de sus viajes utilizando el servicio de East Bay Paratransit.

Las condiciones específicas en las que podrá utilizar los servicios de transporte de Paratransit se detallarán en la carta de determinación de elegibilidad. Podemos negarnos a proporcionarle un viaje en el transporte de Paratransit que se pueda realizar en AC Transit o BART.

Elegibilidad temporal

Si su discapacidad es temporal o se espera que su salud mejore, se le otorgará la plena elegibilidad para el transporte de Paratransit por un tiempo limitado, después del cual se espera que vuelva a utilizar los autobuses regulares de AC Transit o los trenes BART.

Duración de la elegibilidad

Su elegibilidad para East Bay Paratransit se asigna por un período de cinco (5) años. Debe volver a solicitar el servicio continuo cada cinco (5) años, si se le otorga el estado de elegibilidad total o condicional.

Es necesario volver a presentar la solicitud incluso cuando su discapacidad sea permanente e inalterable. East Bay Paratransit le enviará instrucciones sobre cómo volver a presentar una solicitud antes de que caduque su elegibilidad.

Elegibilidad negada

Para calificar para los servicios de East Bay Paratransit, debe tener una discapacidad o condición relacionada con la salud que le impida utilizar el transporte público de ruta fija, autobús o tren de forma independiente. Basándose en su solicitud escrita, entrevista telefónica, evaluación en persona (EEP) o evaluación de habilidades de transporte, el Departamento de Certificación puede determinar que tiene las habilidades de transporte y la capacidad funcional necesarias para utilizar los autobuses de AC Transit y los trenes BART de forma independiente. Esto resultará en la negación de la elegibilidad para los servicios de East Bay Paratransit. Los motivos de la negación se indicarán en la carta que reciba.

Apelaciones de elegibilidad

Si se le concede elegibilidad que no sea la total, y no está de acuerdo con esta decisión, tiene derecho a apelar y en su carta se incluirán instrucciones sobre cómo apelar. Un Panel de Apelaciones, compuesto por personal de AC Transit o BART y un miembro del Comité de Acceso de East Bay Paratransit (EBPAC), atenderá la apelación. Si el Panel confirma la decisión y/o su discapacidad o condición relacionada con la salud cambia en el futuro, puede volver a solicitar el transporte alternativo ADA.

Elegibilidad de visitantes

Las solicitudes de visitantes se gestionan por nuestro Departamento de Certificación. Los visitantes pueden utilizar East Bay Paratransit durante un máximo de 21 días en un período de 12 meses después de presentar una tarjeta válida del transporte alternativo ADA u otra documentación que demuestre que están certificados por otra agencia para los servicios de transporte alternativo ADA.

También otorgamos servicios de visitantes a las personas cuya discapacidad es visiblemente evidente, como los usuarios de dispositivos de movilidad, bastones blancos o animales de servicio, o que presentan información que indique que no pueden utilizar una ruta fija, autobús o tren de forma independiente todo el tiempo o parte del tiempo. Solicitamos un formulario de identificación para crear un perfil en nuestra base de datos para el pasajero.

El Departamento de Certificación de Elegibilidad acepta una variedad de documentación, como una copia de una tarjeta válida de transporte alternativo ADA o un correo electrónico de una agencia local.

Para obtener más información sobre la elegibilidad, comuníquese con East Bay Paratransit al (510) 287-5000, opción 5.

ENTRENAMIENTO DE VIAJES

El Programa de Entrenamiento de Viajes de East Bay permite a las personas con discapacidades aumentar su independencia al desarrollar las habilidades necesarias para viajar en transporte público de ruta fija. El programa muestra cómo acceder de manera segura, cómoda e independiente a los diferentes modos de transporte a fin de aumentar el conocimiento, la capacidad y la confianza para llegar a los destinos deseados.

Los Entrenadores de Viajes Certificados ayudarán tanto a los solicitantes como a los pasajeros certificados de East Bay Paratransit a entrenarse sobre los viajes que puedan realizar en transporte de ruta fija (AC Transit y BART). Los entrenadores trabajarán con el cliente, uno a uno, para ayudarlo a aprender y realizar viajes apropiados en transporte de ruta fija para tener mayor independencia y para satisfacer cualquier necesidad de viaje del mismo día. Los entrenadores de viajes utilizarán varias agencias de transporte de ruta fija y ayudarán a las personas a planificar su viaje, utilizar aplicaciones de transporte y solicitar tarifas de transporte con descuento, como una tarjeta Clipper RTC o Senior Clipper.

Beneficios del entrenamiento de viajes:

- **Independencia:** El entrenamiento de viajes ayuda a las personas a viajar de manera más independiente, lo que puede aumentar la confianza y la libertad de movimiento.
- **Viaje del mismo día:** La ruta fija funciona casi las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con una frecuencia de 10 a 60 minutos, según la zona y la hora del día. Los viajes de transporte alternativo deben programarse con anticipación.
- **Ahorro de costos:** El transporte de ruta fija suele ser más económico que otras opciones de viaje. Las personas que anteriormente utilizaban el transporte especializado pueden ahorrar dinero al utilizar el transporte de ruta fija.
- **Bienestar personal:** Tomar el transporte público está vinculado a niveles más altos de actividad física. Viajar de ida y vuelta a las paradas de transporte público puede sumar los 30 minutos recomendados de actividad física al día, lo que reduce los costos de atención médica.
- **Socialización y acceso a la comunidad:** El entrenamiento de viajes puede ayudar a las personas a acceder a su comunidad de manera más fácil, lo que puede generar más oportunidades de empleo, voluntariado y votación. El entrenamiento de viajes también puede ayudar a las personas a aumentar su socialización.

Por lo general, las personas reciben entrenamiento sobre cómo viajar a su destino más frecuente (por ejemplo, al trabajo, a las citas médicas). El entrenamiento de Viajes le ayudará a:

- Planificar su viaje
- Identificar puntos de referencia
- Ir y volver de las paradas de autobús de forma segura
- Cruzar la calle de forma segura
- Subir y bajar del autobús de forma segura
- Pagar tarifas y comprar pases
- Hacer transbordo a otros autobuses
- Utilizar dispositivos de movilidad en los vehículos
- Comprender los mapas de rutas, las paradas, las estaciones y los horarios

Este programa es **GRATUITO** para todos los pasajeros elegibles de East Bay Paratransit y solicitantes en el Condado de Alameda. ¡Llame a **East Bay Paratransit** hoy para inscribirse!

VIAJAR CON OTRAS PERSONAS

Los pasajeros que cumplan con los requisitos de la ADA, sus asistentes de cuidado personal (ADCP) y sus acompañantes pueden utilizar East Bay Paratransit. Tanto los asistentes de cuidado personal como los acompañantes deben viajar desde y hacia los mismos lugares que el pasajero elegible. Debe hacer reservaciones para el (ADCP) y el acompañante cuando haga la reservación para usted.

Asistentes de cuidado personal (ADCP)

Un (ADCP) es una persona que usted necesita para que le ayude a realizar las actividades diarias, como comer, vestirse, realizar la higiene personal o encontrar su camino.

Cuando solicite el servicio del transporte alternativo, se le preguntará si necesita un ADCP. Los asistentes de cuidado personal no pagan tarifa cuando viajan con usted.

Afirmar de manera fraudulenta viajar con un acompañante para evitar el pago de la tarifa de un acompañante puede resultar en la suspensión del servicio.

Acompañantes

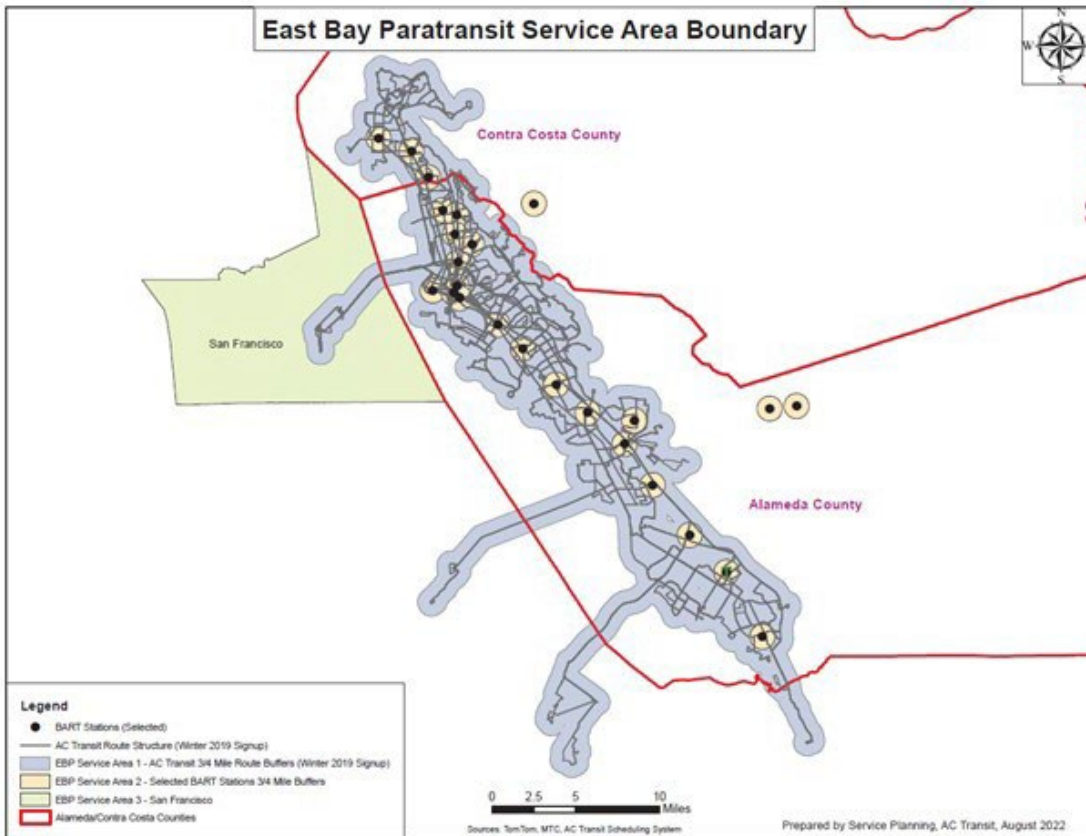
Un acompañante es una persona que viaja con usted pero que no viene principalmente para ayudarlo. Debe hacer una reservación para su acompañante cuando haga su propia reservación.

Solo se pueden añadir acompañantes adicionales el día del servicio SOLAMENTE si hay espacio disponible en el vehículo.

Los acompañantes pagan la misma tarifa que usted para viajar en el transporte alternativo.

ÁREA DE SERVICIO

East Bay Paratransit presta servicio a las siguientes ciudades dentro de las áreas de AC Transit y BART que se muestran en el siguiente mapa:



- Alameda
- Albany
- Berkeley
- Castro Valley
- El Cerrito
- El Sobrante
- Emeryville
- Fremont
- Hayward
- Hercules *
- Kensington
- Milpitas (parte)
- Newark
- Oakland
- Piedmont
- Pinole (parte) *
- Richmond
- Rodeo *
- San Leandro
- San Pablo
- Union City

También puede ir desde y hacia cualquiera de estas ciudades a cualquier lugar de San Francisco. Puede ir a cualquier otro lugar del Área de la Bahía, más allá de estas ciudades, trasladándose a otros servicios de transporte alternativo ADA.

HORAS/DÍAS DE SERVICIO

El transporte alternativo ADA está diseñado como un servicio complementario para el transporte público de ruta fija. **Por lo tanto, el servicio de East Bay Paratransit está disponible solamente durante los días y horas de un servicio de autobús o tren en funcionamiento.**

Específicamente, el servicio de transporte alternativo está disponible dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta de autobús de AC Transit o estación BART, durante las mismas horas en que los autobuses y trenes circulan por esas rutas. Tanto el origen como el destino del viaje del transporte alternativo deben cumplir con este estándar. El Centro de Atención al Cliente de East Bay Paratransit le dirá si el servicio de transporte alternativo estará disponible para el viaje en particular que desee.

East Bay Paratransit celebra los siguientes días festivos. La cobertura del servicio durante los días festivos es idéntica a la de los horarios festivos de AC Transit y BART.

- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther King, Jr.
- Día del Presidente
- Día de los Caídos
- Día de la Liberación
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Viernes después de Acción de Gracias
- Día de Navidad

TARIFAS

TARIFAS DE IDA 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

TARIFAS DE IDA para el servicio desde y hacia San Francisco*			
1) Si su viaje comienza o finaliza en:	2) Y su recogida o llegada es:		
	Hasta el Centro Cívico BART	Más allá del Centro Cívico BART	Punto de transbordo de Daly City (a RediWheels)
	3) Su tarifa es		
Zona 1: Alameda, Berkeley, Emeryville, Piedmont, Oakland	\$6.00	\$7.00	\$8.00
Zona 2: Albany, Castro Valley, El Cerrito, El Sobrante, Kensington, Orinda BART, San Leandro, San Lorenzo, Richmond, San Pablo.	\$7.00	\$8.00	\$9.00
Zona 3: Fremont, Hayward, Hercules, Milpitas, Newark, Union City, Dublin/Pleasanton punto de transbordo BART, Pinole (y todas las demás ciudades del área de servicio de EBP)	\$8.00	\$9.00	\$10.00

* Los viajes a San Francisco que van más allá del territorio de servicio de BART que realiza East Bay Paratransit también pagan una tarifa adicional de transporte alternativo MUNI de \$2.75.

Pagar su tarifa

Cuando haga una reservación para un viaje en East Bay Paratransit, se le indicará la tarifa de su viaje. Debe pagar la tarifa antes o tan pronto como aborde el vehículo. Puede pagar en efectivo, con boletos, una combinación de ambos o mediante la aplicación de pago sin contacto. Si paga en efectivo, traiga el cambio exacto porque los conductores no pueden efectuar el cambio ni detenerse para obtenerlo. Los boletos están disponibles en denominaciones de \$4.00 ó \$1.00 y vienen en paquetes de diez.

Compra de boletos

Puede comprar paquetes de boletos de East Bay Paratransit en los siguientes lugares:

- East Bay Paratransit, 1750 Broadway, Oakland, 94612. Los gastos de envío y manego se añaden a los pedidos por correo.
- Centro de Atención al Cliente de AC Transit, 1600 Franklin St., Oakland, 94612.
- Centro de Atención al Cliente de BART, Lake Merritt BART Station, 800 Oak St, Oakland, 94607.
- POR CORREO: Visite <https://eastbayparatransit.org/rates.htm> para obtener un formulario de pedido de boletos o llame al (510) 287-5000 para que le envíen un formulario por correo. Los gastos de envío y manego se añaden a los pedidos por correo.

Uso de tarjetas de crédito para comprar boletos

Puede usar tarjetas de crédito para comprar boletos con tarifa de East Bay Paratransit de dos maneras diferentes:

- Visite nuestro sitio web en www.eastbayparatransit.org. Haga clic en el enlace “Tarifas” en la parte superior de la página de inicio y, a continuación, haga clic en la pestaña “Comprar boletos”. Esto lo llevará a través de las pantallas para completar el pedido con tarjeta de crédito. Los boletos se enviarán por correo e incluirán los gastos de envío y manego. Hay un máximo de \$200.00 por pedido con tarjeta de crédito en línea.
- Visite la recepción en 1750 Broadway, Oakland, CA, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si prefiere usar un cheque, puede continuar con el pedido de boletos completando un formulario de pedido y enviando su cheque. Puede obtener el formulario de pedido en nuestro sitio web: www.eastbayparatransit.org o llamando al (510) 287-5000 para que le envíen un formulario por correo.

Aplicación de pago Electronico

East Bay Paratransit tiene una aplicación de pago sin contacto para [iPhone](#) y [Android](#). Es la forma más sencilla de pagar los viajes por adelantado y elimina la necesidad de boletos de papel o dinero en efectivo. La aplicación de pago sin contacto ofrece funciones útiles para que los pasajeros y sus familias vean los próximos viajes y elijan qué viajes pagar.

Descargue la aplicación y cree una cuenta para comenzar a utilizarla hoy mismo. Para obtener más información, visite el sitio web en www.eastbayparatransit.org o llame al Centro de Atención al Cliente al (510) 287-5000.

RESERVACIONES

Los viajes en East Bay Paratransit se realizan únicamente con reservación previa. Las reservaciones se realizan por teléfono al Centro de Atención al Cliente de East Bay Paratransit. Se aceptan reservaciones de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. todos los días, incluidos los fines de semana. Puede hacer una reservación con uno (1) a siete (7) días de anticipación.

No se aceptan reservaciones para el mismo día.

Información que debe brindar

Usted o su cuidador pueden llamar para hacer una reservación para usted. Tenga a mano esta información al hacer su reservación:

- Su nombre, domicilio y número de teléfono.
- Su dirección de recogida.
- Su dirección de llegada.
- La fecha en la que desea viajar.
- La hora a la que desea que lo recojan o la hora a la que desea que lo dejen en su destino.
- Si viaja con un asistente de cuidado personal o un acompañante.
- Si viaja con un animal de servicio.
- Si va a utilizar un dispositivo de movilidad, como una silla de ruedas, un andador o una scooter.
- Cualquier instrucción especial que el conductor pueda necesitar, como códigos de entrada, indicaciones para llegar a una puerta difícil de encontrar, etc.

Su solicitud de reservación

Tiene la opción de solicitar una reservación en función de la hora de recogida que desea o de la hora a la que desea que lo dejen en su destino. Si desea que lo dejen a una hora determinada, el sistema de reservaciones calculará la hora de recogida para usted. Tendrá en cuenta el tráfico y el hecho de que otros pasajeros pueden ser recogidos y dejados en el camino.

El representante del servicio de atención al cliente le ofrecerá la mejor hora de reservación posible. Sin embargo, es posible que la hora exacta de recogida que desee no esté disponible. El viaje se negociará una hora antes o una hora después de la hora de recogida solicitada, teniendo en cuenta sus necesidades prácticas de viaje.

Los representantes del servicio de atención al cliente solo pueden comprobar un número limitado de horas diferentes para su reservación si no está satisfecho con las horas ofrecidas inicialmente.

Ventana de recogida

Cuando haga su reservación, se le dará un intervalo de tiempo de 30 minutos que se llama “ventana de recogida”, durante el cual puede esperar que el vehículo de East Bay Paratransit lo recoja. Su vehículo puede llegar en cualquier momento durante la “ventana de recogida” de 30 minutos.

Prepárese para abordar el vehículo al inicio de la ventana de recogida. El conductor solo puede esperar cinco (5) minutos. Si el conductor no puede localizarlo, se pondrá en contacto con el despacho de East Bay Paratransit para intentar ponerse en contacto con usted. Si el despacho no se pone en contacto con usted en los cinco (5) minutos que el conductor puede esperar, se le cobrará por “ausencia”. (Consulte “Ausencias y cancelaciones tardías”, página 13)

Viajes compartidos

East Bay Paratransit es un servicio de “viaje compartido”, como los autobuses AC Transit y los trenes BART. Esto significa que recogerán y dejarán a otros pasajeros a lo largo del camino y, debido a la naturaleza del servicio de East Bay Paratransit, la ruta no es necesariamente lineal. Su viaje puede tardar un tiempo similar al que tardaría el mismo viaje en un autobús de AC Transit, incluidos los traslados y los tiempos de espera. El viaje llevará más tiempo que si hubiera tomado un taxi o hubiera conducido usted mismo.

Tipos de vehículos

El servicio de East Bay Paratransit se presta con vehículos accesibles con elevador.

Llamada con preguntas

El Centro de atención al cliente de East Bay Paratransit está abierto los 7 días de la semana durante todo el horario de atención (aproximadamente desde las 4:00 a. m. hasta pasada la medianoche). Puede llamar en cualquier momento si tiene preguntas sobre su reservación o su viaje.

Modificación de su reservación

Debe llamar al número de reservación antes de las 5:00 p. m. por lo menos el día anterior para realizar cambios en su viaje.

No se puede aceptar las solicitudes de cambios en el día de su viaje. No le pida al conductor que realice cambios en su viaje, como que lo deje en una dirección diferente. Los conductores no pueden realizar cambios en los viajes que se les asignan.

Cancelación de un viaje

Cancele inmediatamente un viaje que no planea realizar. Puede llamar al (510) 287-5000, opción 3, para cancelar en cualquier momento, incluso fuera del horario laboral.

Debe cancelar un viaje no deseado al menos UNA (1) HORA antes del inicio de la ventana de recogida para evitar una ausencia o cancelación tardía.

Subscripción de viajes

Si necesita ir al mismo lugar, al menos una vez a la semana durante al menos un mes, puede solicitar una “subscripción de viajes” a través del Centro de atención al cliente. Una vez configurado, East Bay Paratransit continuará recogiénolo sin necesidad de que haga una reservación individual para cada viaje. Si no hay espacio inmediato para su subscripción de viajes, es posible que lo coloquen en una lista de espera. Mientras esté en la lista de espera, puede hacer reservaciones individuales para los viajes de cada día de la manera habitual. Los viajes con subscripción de viajes normalmente se cancelan automáticamente los días festivos. Sin embargo, si aún tiene necesidades de viaje durante uno de los días festivos, llame y haga una reservación para ese día.

Consulte la sección “Horas/días de servicio” en la página 5 para obtener una lista completa de los días festivos de East Bay Paratransit.

Existen otras reglas especiales para la subscripción de viajes. Visite el sitio web en www.eastbayparatransit.org o llame al (510) 287-5000 para solicitar un folleto de subscripción de viajes que explique este servicio y las reglas asociadas en detalle.

Sanciones por cancelaciones excesivas

Su subscripción de viajes podría cancelarse si tiene un **patrón de cancelaciones excesivas y repetidas**.

Si un pasajero cancela al menos 20 viajes y supera el 50% de los viajes programados en una subscripción de un trimestre calendario, el pasajero está sujeto a la cancelación de su subscripción de viajes.

Ejemplos

Mes trimestral calendario	Viajes programados	Número de cancelaciones	% de viajes programados cancelados
Abril	20	10	
Mayo	15	2	
Junio	29	7	
Total	64	19	29%
NO ESTÁ SUJETO A LA CANCELACIÓN DE ORDEN PERMANENTE			

Mes trimestral calendario	Viajes programados	Cantidad de ausencias y cancelaciones tardías	% de viajes programados con ausencias y cancelaciones tardías
Abril	20	11	
Mayo	15	8	
Junio	29	15	
Total	64	37	53%
SUJETO A LA CANCELACIÓN DE SUBSCRICIÓN DE VIAJES			

Viajes regionales

Los viajes regionales son viajes de larga distancia del transporte alternativo fuera del área de servicio de East Bay Paratransit. Parte del viaje se realiza en East Bay Paratransit y otra parte en uno o más servicios de transporte alternativo ADA. En muchos casos, puede hacer una reservación para todo el viaje a través de East Bay Paratransit. Nos pondremos en contacto con los otros proveedores del transporte alternativo para organizar la parte de su viaje que está a su servicio. Le pedimos que programe su viaje con al menos 48 horas de anticipación, para que el personal de East Bay Paratransit pueda coordinar minuciosamente sus necesidades de viaje con las agencias de conexión. La mayoría de las agencias cercanas requieren un aviso por lo menos 48 horas de anticipación para organizar un viaje regional. Puede llamar hasta siete días antes de la fecha en que desee viajar.

Cualquier viaje programado con menos de 48 horas de anticipación, puede no ser acomodado por los proveedores de transporte alternativo de conexión. Como último recurso, puede llamar a East Bay Paratransit y al otro sistema de transporte alternativo por su cuenta para hacer su reservación.

East Bay Paratransit no es responsable por los incidentes que ocurran mientras se viaja con otro proveedor de transporte alternativo o la insatisfacción con sus políticas y procedimientos.

CÓMO REALIZAR SU VIAJE EN TRANSPORTE ALTERNATIVO

Recogida

Cuando haga su reservación, el representante del servicio de atención al cliente confirmará su viaje ofreciéndole un plazo de recogida de 30 minutos. Su vehículo puede llegar a recogerlo en cualquier momento durante la ventana, pero debe estar listo para abordar el vehículo al principio de la ventana de recogida.

Es su responsabilidad esperar hasta que pueda darse cuenta de que el vehículo ha llegado. Los conductores no pueden perder de vista su vehículo.

Los conductores pueden anunciar su llegada a su puerta o al vestíbulo de un edificio, si es posible hacerlo sin perder de vista el vehículo durante un período prolongado. El servicio es de acera a acera y, previa solicitud, de puerta a puerta. Los conductores no pueden levantar o llevar a los pasajeros para subir o bajar escalones con ellos, o con dispositivos de movilidad. Los conductores solo pueden ayudar a los pasajeros ambulatorios a subir o bajar tres (3) escalones externos.

Regla de 5 minutos

¡Prepárese! ¡El conductor puede esperarlo solo 5 minutos! Es su responsabilidad estar listo para emprender su viaje al inicio de la ventana de recogida. Si no se encuentra con el vehículo cuando llegue, su conductor intentará encontrarlo y lo intentarán llamar desde East Bay Paratransit.

Si no puede localizarlo o decide no iniciar el aborde en 5 minutos, el conductor puede colocar un cartel de cortesía en la puerta, luego irse y continuar con la próxima recogida.

Si pierde la recogida, es posible que East Bay Paratransit no pueda enviar otro vehículo. Además, es posible que se le penalice por no realizar el viaje. Los viajes restantes que haya programado para ese día no se cancelarán automáticamente.

Asistencia puerta a puerta

El servicio de East Bay Paratransit es de acera a acera, pero la asistencia, de puerta a puerta está disponible, con previa solicitud, si es seguro, el conductor no pierda de vista el vehículo y puede regresar inmediatamente al vehículo en caso de emergencia.

Llamadas recordatorias

East Bay Paratransit llama a los pasajeros para recordarles los viajes programados y cuándo su vehículo está cerca. Si tiene un viaje programado que no es una orden permanente, recibirá una llamada recordatoria la noche anterior. Si tiene varios viajes programados, el mensaje incluirá información sobre cada uno de sus viajes y le pedirá que nos llame para cancelar los viajes que no desee.

Todos los pasajeros recibirán una llamada de “llegada inminente” el día del servicio para informarle cuando su vehículo esté aproximadamente a diez minutos del lugar de recogida. **Aún tiene la obligación de estar listo al inicio del período de recogida de 30 minutos y debe avordar dentro de los cinco (5) minutos de la llegada del vehículo.**

Recogidas anticipadas

A veces, su vehículo llegará antes del comienzo de la ventana de recogida. Si su vehículo llega antes de la ventana de recogida, puede optar por avordar de inmediato o esperar hasta el inicio de la ventana de recogida confirmada.

Recogidas tardías

Si su vehículo no ha llegado al final de la ventana de recogida, puede llamar a East Bay Paratransit para averiguar la hora estimada de llegada. Si su viaje llega tarde, puede negarse a hacer el viaje y no se le penalizará.

Ausencias y cancelaciones tardías

Si no realiza un viaje que haya reservado en East Bay Paratransit, se anotará una **ausencia**. Un viaje que se cancela en menos de una hora antes del inicio programado de la ventana de recogida se anotará una **cancelación tardía**. Las ausencias y las cancelaciones tardías son violaciones graves de las reglas de East Bay Paratransit para los pasajeros.

Sanciones por ausencia y por cancelación tardía

Será penalizado si tiene un **patrón de ausencias o cancelaciones tardías reiteradas**. Su servicio podría suspenderse durante un máximo de cuatro (4) semanas si tiene seis (6) o más ausencias o cancelaciones tardías en un trimestre calendario.

Antes de cualquier suspensión, se revisarán y tendrán en cuenta una variedad de factores, que incluye la frecuencia de los viajes programados y el porcentaje de ausencias y cancelaciones tardías. No se le penalizará por ausencia o por cancelaciones tardías que se produzcan debido a circunstancias imprevistas que le impidan cancelar con más de una hora antes de su viaje. No se le emitirá una ausencia si su viaje llegó fuera de la ventana de recogida o si el representante del servicio de atención al cliente cometió un error en la reservación.

Se le enviará una carta de advertencia después de cuatro (4) ausencias y cancelaciones tardías. Le recomendamos que discuta su historial con el personal si cree que recibió una cancelación tardía o ausencia por error.

En caso de una ausencia en la primera parte de un viaje de ida y vuelta, East Bay Paratransit no cancelará automáticamente ningún otro viaje programado para ese día. Si no desea ningún otro viaje, debe llamar inmediatamente a East Bay Paratransit al (510) 287-5000.

Si el número total de ausencias o cancelaciones tardías de un pasajero supera el 20% de sus viajes programados en un trimestre calendario, el pasajero estará sujeto a la suspensión.

Ejemplos

Mes trimestral calendario	Viajes programados	Cantidad de ausencias y cancelaciones tardías	% de viajes programados con ausencias y cancelaciones tardías
Abril	25	2	
Mayo	12	3	
Junio	7	3	
Total	44	8	18%
NO ESTÁ SUJETO A SUSPENSIÓN			

Mes trimestral calendario	Viajes programados	Cantidad de ausencias y cancelaciones tardías	% de viajes programados con ausencias y cancelaciones tardías
Abril	25	5	
Mayo	12	3	
Junio	7	6	
Total	44	14	31%
SUJETO A SUSPENSIÓN			

Calendario del período de suspensión

Infracciones que superen el 20% de los viajes programados en un trimestre calendario	Período de suspensión
1 ^{ra} infracción	7 días (1 semana)
2 ^{da} infracción*	14 días (2 semanas)
3 ^{ra} infracción*	21 días (3 semanas)
4 ^{ta} infracción e infracciones subsiguientes*	28 días (4 semanas)

**dentro de un año de la suspensión anterior*

Apelaciones de suspensión por ausencias y cancelaciones tardías

Si lo suspenden, tiene derecho a apelar. Se le enviará información sobre cómo apelar junto con su carta de suspensión. Un Panel, compuesto por personal de AC Transit o BART y un miembro del Comité de Acceso de East Bay Paratransit (EBPAC), atenderá la apelación.

Los pasajeros que apelen una suspensión por ausencia podrán seguir utilizando East Bay Paratransit en espera del resultado de la audiencia de apelación.

Aseguramiento del dispositivo de movilidad/Uso del elevador

Los vehículos de East Bay Paratransit tienen elevadores para sillas de ruedas y dispositivos de aseguramiento que cumplen con los requisitos de la ADA. Todos los elevadores admiten dispositivos de movilidad, como sillas de ruedas y scooters de tres ruedas de hasta 48 x 32 pulgadas (medida de 2 pulgadas por encima del suelo), con un peso combinado de hasta 800 libras, incluido el conductor. Es posible que East Bay Paratransit no pueda transportarlo si supera estos estándares.

Al , el conductor debe asegurar todos los dispositivos de movilidad. Los dispositivos de movilidad se asegurarán al vehículo de transporte alternativo mediante un sistema de sujeción de cuatro puntos o un dispositivo similar. Podemos negarnos a transportarlo si no permite que su dispositivo de movilidad esté debidamente asegurado antes del transporte.

No se le negará el abordaje si su dispositivo de movilidad no puede asegurarse o si los frenos no funcionan.

Si puede caminar pero le resulta difícil usar las escaleras, puede abordar el vehículo usando el elevador. Todos los vehículos están equipados con sillas de ruedas manuales. Si lo desea, el conductor hará que se siente en una silla de ruedas mientras sube por el elevador. Una vez a bordo, se trasladará a un asiento normal.

Niños en transporte alternativo

Los niños pueden viajar en East Bay Paratransit, como pasajeros elegibles y como acompañantes. **Los niños pagan las mismas tarifas que los adultos.** Todos los niños menores de ocho años, o hasta que alcancen una altura de 4 pies y 9 pulgadas, deben viajar en un asiento de seguridad para niños de conformidad con la ley del estado de California.

Los padres o tutores deben proporcionar su propio asiento de seguridad para niños y llevarlo consigo cuando salgan del vehículo.

East Bay Paratransit no transportará a un niño sin un asiento de seguridad. Nuestros conductores lo ayudarán a llevar o instalar el asiento de seguridad de su hijo. Los conductores no están autorizados a levantar o llevar niños.

Los niños como pasajeros elegibles

Los niños cuya discapacidad (a diferencia de su edad) les impida usar autobuses y trenes regulares de manera independiente pueden ser elegibles para el transporte alternativo. Muy pocos niños menores de 5 años cumplen con este requisito porque la política de todo el sistema exige que un adulto acompañe a todos los niños menores de 5 años. Los niños menores de 5 años que cumplan los requisitos deben viajar con uno de sus padres o un asistente de cuidado personal. Es posible que a los niños mayores que reúnan los requisitos se les exija viajar con un asistente de cuidado personal si el niño supone una perturbación grave o representa un peligro para su seguridad o para los demás.

Los niños como acompañantes

Los pasajeros que son elegibles pueden traer a un niño como acompañante. Debe hacer una reservación para el niño cuando haga la reservación para usted. Puede traer niños adicionales, solo si hay espacio disponible llamando el día del servicio para averiguar si hay espacio. El pasajero elegible debe ser capaz de cuidar al niño, o a los niños, por sí mismo o con la ayuda de su cuidador personal.

Limitaciones de paquetes

Solo puede viajar con la cantidad de paquetes que quepan en su regazo o a sus pies sin obstruir los pasillos u otros asientos. Su conductor puede ayudarlo llevando hasta dos (2) paquetes hacia y desde el vehículo que no sean más grandes que las bolsas de la compra. Debe llevar cualquier otro paquete por sí mismo o con la ayuda de un asistente de cuidado personal o acompañante.

Equipo de soporte vital

Puede llevar su respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital siempre que no infrinja las leyes o normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. Su equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en el vehículo de transporte alternativo y debe ser manejado por usted, su asistente de cuidado personal o su acompañante.

Viajar con animales

Animales de servicio

Puede traer su perro guía u otro animal de servicio que haya sido entrenado para ayudarle con su discapacidad. El animal de servicio debe estar bajo su control físico directo y comportarse bien en todo momento. No debe ensuciar ni dañar el vehículo, ladrar, gruñir ni actuar de manera agresiva o amenazante. Debe decirle al representante de atención al cliente que va a traer un animal de servicio cuando haga su reservación.

Mascotas

Puede viajar con una mascota pequeña siempre y cuando el animal esté completamente encerrado en un transporte seguro para mascotas que pueda sostener en su regazo o colocar a sus pies sin obstruir los pasillos u otros asientos. Debe informar al representante de atención al cliente que va a traer una mascota cuando haga su reservación.

Bicicletas

Puede llevar una bicicleta a bordo de los vehículos de East Bay Paratransit, SOLO si hay espacio disponible en el vehículo. Los vehículos de East Bay Paratransit no están equipados con portabicicletas. Las bicicletas deben guardarse y asegurarse correctamente en la zona de sujeción de sillas de ruedas. Los conductores no pueden llevar su bicicleta a bordo ni llevarla fuera del vehículo cuando usted baja. Si es necesario, puede subir con su bicicleta usando el elevador. DEBE informar al representante de atención al cliente que va a traer una bicicleta cuando haga su reservación.

RESPONSABILIDADES Y COMPORTAMIENTO DEL CONDUCTOR

Los conductores de East Bay Paratransit tienen muchas responsabilidades.

Los conductores deben:

- Bajarse del vehículo y hacerle saber que han llegado.
- Ofrecer asistencia para entrar y salir del vehículo.
 - Brindar asistencia puerta a puerta si se solicita (*consulte la página 13 para obtener información sobre cuándo no se puede ofrecer el servicio puerta a puerta*)
- Asegurar todos los dispositivos de movilidad al abordar.
- Ayudar a llevar hasta dos (2) paquetes, que no sean más grandes que las bolsas de la compra, hacia y desde el vehículo.
- Manejar el vehículo y el elevador de forma segura.
- Mantener la vista del vehículo.
- Ser cortés en todo momento.
- Recoger la tarifa que figura en su horario o manifiesto.
- Entregar un recibo de la tarifa cuando lo solicite.
- Transportar solamente pasajeros, acompañantes y ADCP que se les asignen
- Dirigirse únicamente a los destinos que figuran en el manifiesto o según se le notifique en el despacho.
- Utilizar un uniforme y una etiqueta con su nombre.

A los conductores **NO SE LES PERMITE:**

- Perder de vista el vehículo, a menos que pueda regresar inmediatamente al vehículo en caso de emergencia.
- Ingresar en la residencia del pasajero.
- Pasar por el vestíbulo de un edificio.
- Dejar a los pasajeros en el vehículo desatendidos y/o sin seguridad.
- Prestar cualquier tipo de asistencia de cuidado personal (p. ej., ayudar al pasajero a vestirse, ayudarlo a comer).
- Fumar, comer o beber en el vehículo.
- Utilizar un teléfono celular para llamadas personales, escuchar música a un volumen alto o usar auriculares.
- Ser grosero o acosar a los pasajeros.
- Obtener información del pasajero sobre cancelaciones o cambios en las reservaciones.
- Aceptar propinas.
- Levantar o llevar pasajeros, o dispositivos de movilidad para subir y bajar escalones.
- Ayudar a los pasajeros ambulatorios a subir o bajar más de tres (3) escalones externos.

Todos los conductores están capacitados en primeros auxilios básicos, pero no son técnicos médicos. Si hay una emergencia médica o de salud a bordo, el conductor se detendrá, llamará al 911 y esperará a recibir ayuda capacitada.

RESPONSABILIDADES Y COMPORTAMIENTO DEL PASAJERO

Los pasajeros, sus acompañantes y sus asistentes de cuidado personal deben ser responsables al usar East Bay Paratransit y seguir las reglas de conducta para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y conductores. Para viajar con éxito en los servicios de EBP, todos los pasajeros deben poder cumplir con los siguientes estándares, que se desarrollaron en consulta con el Comité de Acceso de East Bay Paratransit:

Comportamientos mínimos exigidos para todos los pasajeros, acompañantes y asistentes de cuidado personal de East Bay Paratransit

- Entrar y salir del vehículo de forma voluntaria. El pasajero debe poder seguir las instrucciones del conductor. Esto significa que el pasajero no debe requerir una cantidad excesiva de persuasión ni fuerza, ni requerir la presencia de un cuidador o familiar específico.
- Permanecer abrochado en su asiento o dispositivo de movilidad mientras el vehículo está en movimiento.
- Mantener los brazos, las piernas y la cabeza dentro del vehículo.
- No intentar moverse alrededor del vehículo ni requerir la supervisión del conductor mientras el vehículo esté en movimiento.
- No intentar salir del vehículo cada vez que se detenga: en las señales de alto, en los semáforos, en el tráfico, mientras recoge o deja a otros pasajeros.
- Permitir que los dispositivos de movilidad estén asegurados al vehículo.
- Abstenerse de usar lenguaje abusivo, amenazante, inapropiado, racialmente insensible u obsceno hacia otros pasajeros, al conductor o al personal de East Bay Paratransit.
- Abstenerse de cualquier comentario y comportamiento relacionado con el sexo hacia otros pasajeros, al conductor o al personal de East Bay Paratransit.
- No cometer acciones violentas o ilegales.
- No acosar a otros pasajeros o al personal de EBP, incluido el acoso racial, sexual, de género o relacionado con la edad.
- Abstenerse de golpear o tocar a otros pasajeros, al conductor o a los asientos del conductor y a los demás pasajeros.
- Abstenerse de lesionarse a sí mismo, al conductor o a otros pasajeros.
- Evitar los exabruptos verbales repentinos o fuertes.
- Evitar distraer al conductor o interferir con el vehículo o el equipamiento.
- Evitar las ausencias y las cancelaciones tardías o la cancelación repetida de las reservaciones.
- Pagar siempre una tarifa.
- No comer, beber, reproducir audio en voz alta ni arrojar basura en los vehículos.
- No ensuciar el vehículo con líquidos corporales o desechos, no mantener estándares aceptables de higiene personal.
- No llevar pirotecnia, líquidos inflamables ni armas a bordo del vehículo.
- No llevar a bordo más paquetes que no quepan en su regazo o en sus pies sin obstruir los pasillos u otros asientos.
- No obtener de manera fraudulenta el servicio de transporte alternativo para sí mismos o para otros.
- Abstenerse de comportarse de manera que interrumpa el servicio o retrase el vehículo.

Responsabilidad del cuidador

Algunos pasajeros tienen afecciones cognitivas, por lo que no se les puede dejar solos de forma segura. Es responsabilidad de los cuidadores o familiares del pasajero identificar claramente a estos pasajeros para que East Bay Paratransit pueda informar al conductor y tomar las precauciones adecuadas.

Sin embargo, el conductor no puede actuar como asistente de estos pasajeros. Los pasajeros con afecciones cognitivas podrán viajar sin un acompañante siempre que cumplan con los requisitos mínimos de comportamiento.

Un asistente o cuidador debe estar presente en el punto de recogida y en el punto de llegada para los pasajeros que no puedan quedarse solos. Si un asistente o cuidador responsable no está presente cuando llega el conductor, esto puede interrumpir gravemente el horario del conductor o las operaciones de transporte alternativo. Si East Bay Paratransit se encuentra con la ausencia de un asistente o cuidador, se puede suspender el servicio al pasajero y se puede denunciar la situación a los servicios de protección para adultos.

Sanciones por problemas de conducta o fraude

La suspensión es la sanción por infracciones relacionadas con problemas de conducta o fraude. Según la gravedad y la frecuencia de la infracción, las sanciones siguen el procedimiento progresivo que se indica a continuación. Sin embargo, se puede imponer la suspensión inmediata e indefinida del servicio, si es necesario para preservar el funcionamiento seguro de East Bay Paratransit.

A menos que se justifique la suspensión inmediata, el pasajero recibirá una advertencia verbal o escrita antes de ser suspendido para corregir el comportamiento o abordar el fraude.

	Período de suspensión
1 ^{ra} suspensión	Hasta 14 días
2 ^{da} suspensión*	Hasta 21 días
3 ^{ra} suspensión*	Hasta 30 días

**dentro de los dos años de la suspensión anterior*

Cualquier persona que cometa una agresión física u otro acto ilegal también estará sujeta a un proceso penal.

Apelaciones por problemas de conducta o fraude

Si lo suspenden, tiene derecho a apelar. Se le enviará información sobre cómo apelar junto con su carta de suspensión. Un panel, compuesto por personal de AC Transit o BART y un miembro del Comité de Acceso de East Bay Paratransit (EBPAC), atenderá la apelación.

El personal ejecutivo de East Bay Paratransit decidirá caso por caso si un pasajero que haya apelado una suspensión puede usar el servicio en espera del resultado de la audiencia de apelación. Esta decisión se basará en la protección y seguridad del sistema o en la gravedad de la actividad fraudulenta.

Excepciones a las reglas

East Bay Paratransit reconoce que algunas discapacidades y afecciones pueden hacer que las personas actúen de manera que pueden infringir algunas reglas. Por ejemplo, una persona puede tener exabruptos verbales involuntarios. Las afecciones relacionadas con la salud o la cognición se tendrán en cuenta antes de suspender el servicio, pero la suspensión seguirá siendo una opción si es necesaria para un funcionamiento seguro del sistema. El servicio se puede restablecer cuando el pasajero y los cuidadores del pasajero desarrollen un plan para garantizar que la seguridad de East Bay Paratransit no se vea comprometida.

CONTÁCTENOS

Recomendaciones/quejas/comentarios

East Bay Paratransit utiliza la comunicación hacia y desde nuestros pasajeros para realizar un seguimiento de cómo funciona el sistema de transporte alternativo. **Notifique a EBP cuando tenga una recomendación, una queja o comentario de cualquiera de las siguientes maneras.**

Proporcione su nombre, el del representante de atención al cliente o el del conductor que proporcionó el viaje:

- Llame a East Bay Paratransit al (510) 287-5000 y deje un mensaje en el buzón de comentarios del servicio.
- Dígale a un representante de atención al cliente que desea dejar una recomendación o presentar una queja.
- Llene una tarjeta de comentarios ubicada en el vehículo y entréguela al conductor o envíela por correo a EBP.
- Escriba a East Bay Paratransit (consulte la dirección en la última paginá)
- Envíe su comentario a través de nuestro sitio web: www.eastbayparatransit.org y haga clic en “Contáctenos”.
- Envíe un correo electrónico al Centro de Atención al Cliente: us.ebpt.customerservice@transdev.com

Se tramitan todas las quejas. Recibirá una tarjeta postal en la que se le informará de que hemos recibido su queja. Se le notificará por escrito la resolución de la queja al final de la investigación con instrucciones sobre cómo apelar si no está de acuerdo con la resolución.

Incluya su método de comunicación preferido con su recomendación o queja si desea recibir una respuesta.

Encuesta de satisfacción del cliente

Una vez al año, una empresa de encuestas independiente realiza una gran encuesta sobre la satisfacción de los clientes de East Bay Paratransit. Las preguntas de la encuesta se hacen por teléfono a una muestra aleatoria de pasajeros. Ayúdenos participando en la encuesta si nos ponemos en contacto con usted.

Objetos perdidos

Los pasajeros, asistentes y acompañantes son responsables de llevar un registro de sus pertenencias personales mientras viajan en East Bay Paratransit. Si descubre que ha olvidado algo en un vehículo, llame a nuestro centro de atención al cliente al (510) 287-5000 para denunciarlo. Si se encuentra el artículo, nos pondremos en contacto con usted y le indicaremos dónde se almacena el artículo. Tendrá hasta 30 días calendario para recuperarlo antes de que sea donado a una organización benéfica. Si toma un viaje en East Bay Paratransit para recoger su posesión, se le cobrará la tarifa normal.

Folletos

East Bay Paratransit también ofrece los siguientes folletos:

- Todo sobre East Bay Paratransit
- Órdenes permanentes
- Consejos para la diálisis

Estos folletos se pueden descargar al visitar www.eastbayparatransit.org; o llame al (510) 287-5000 para solicitar que se le envíe uno por correo.

Hay formatos accesibles alternativos disponibles a pedido.

DERECHOS CIVILES

Cumplimiento del Título VI

AC Transit y BART, que operan East Bay Paratransit, se comprometen a garantizar que ninguna persona quede excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de sus servicios por motivos de raza, color u origen nacional, tal como lo protege el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Si cree que ha sido objeto de discriminación por parte de East Bay Paratransit en virtud del Título VI, puede presentar una queja por escrito o llamar a las oficinas de transporte alternativo.

Las quejas del Título VI deben presentarse lo más cerca posible de la fecha de la supuesta discriminación, pero no tardar más de 180 días.

Los formularios de quejas están disponibles en el sitio web de East Bay Paratransit en www.eastbayparatransit.org.

También puede obtener un formulario de queja o presentar su queja por teléfono llamando al Gerente de Control de Calidad de East Bay Paratransit al 510-446-2006 o marcar 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California.

Cumplimiento del Título II

East Bay Paratransit se compromete a garantizar que a ninguna persona se le niegue el acceso a sus servicios, programas o actividades por motivos de discapacidad, según lo dispuesto en el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA).

El Título II está regulado por el Departamento de Justicia (DOJ). La provisión de instalaciones de transporte, vehículos y servicios de tránsito de East Bay Paratransit está regulada por el Departamento de Transporte (DOT).

Para presentar una queja relacionada con las instalaciones de transporte, los vehículos y los servicios de tránsito, utilice el formulario y el proceso de quejas de los clientes de East Bay Paratransit visitando www.eastbayparatransit.org. También puede obtener un formulario de queja o presentar su queja por teléfono llamando al Gerente de Control de Calidad de East Bay Paratransit al 510-446-2006 o marcar 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California.

Modificaciones razonables

East Bay Paratransit cumple totalmente con los requisitos de transporte alternativo de la ADA. Nos comprometemos a realizar modificaciones razonables en las políticas, prácticas y procedimientos para garantizar que los servicios de East Bay Paratransit sean accesibles para todos.

Para solicitar una modificación razonable, visite el sitio web en www.eastbayparatransit.org. También puede solicitar un formulario llamando al Gerente de Control de Calidad de East Bay Paratransit al 510-446-2006 o marcar 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California.

RECURSOS ADICIONALES

Otros sistemas de transporte alternativo

Además de East Bay Paratransit, la mayoría de las ciudades de East Bay también ofrecen algún tipo de servicio de transporte alternativo. Póngase en contacto con el programa de transporte alternativo de su ciudad para ver qué servicios pueden ofrecerle.

Ciudades con programas de transporte alternativo

▪ Alameda	(510) 747-7500
▪ Albany	(510) 524-9122
▪ Berkeley	(510) 981-7269
▪ Castro Valley (con Hayward)	(510) 583-4230
▪ El Cerrito	(510) 559-7677
▪ Emeryville	(510) 596-3730
▪ Fremont	(510) 574-2053
▪ Hayward	(510) 583-4230
▪ Newark	(510) 791-7879
▪ Oakland	(510) 238-3036
▪ Piedmont (con Oakland)	(510) 238-3036
▪ Richmond	(510) 307-8026
▪ San Leandro	(510) 577-3462
▪ San Lorenzo (con Hayward)	(510) 583-4230
▪ San Pablo	(510) 215-3095
▪ Union City	(510) 476-1500

Para obtener más información sobre cada uno de estos programas, visite:

<https://accessalameda.org> (Condado de Alameda)
<http://www.waytogocc.com> (Condado de Contra Costa).

Hoja Informativa sobre Preparación para Emergencias

La Hoja Informativa sobre Preparación para Emergencias está diseñada para ayudar a los clientes de East Bay Paratransit a prepararse para una emergencia, como un incendio, un terremoto o un desastre regional.

Comience aquí

- En caso de emergencias que pongan en riesgo la vida: llame al 911
- Para obtener información actualizada registrada de manera regular durante una emergencia relacionada con East Bay Paratransit, llame al (510) 899-7653 o visite nuestro sitio web, eastbayparatransit.org.
- En caso de emergencia, la línea telefónica regular de East Bay Paratransit (510) 287-5000 estará muy ocupada. Tenga paciencia y llame a la línea registrada, (510) 899-7653, para obtener actualizaciones de todo el sistema.

Cómo nos preparamos para una emergencia

- **Recursos:** Todos los vehículos de Paratransit tienen kits de emergencia, agua y suministros. Los generadores de emergencia y los suministros adicionales se instalan en nuestra oficina principal de Paratransit y en lugares seguros previamente designados.
- **Entrenamiento:** Nuestros conductores y personal han recibido entrenamiento sobre procedimientos de emergencia. Realizamos ejercicios de simulación de emergencias para poner en práctica lo aprendido y realizar mejoras.
- **Trabajar en red:** Durante una emergencia, se activa nuestro Centro de Operaciones de Emergencia (EOC), que es nuestra sede para contactar a los conductores, pasajeros y otras agencias de recursos de emergencia. Nos conectamos con ellos para compartir recursos, actualizaciones e información.

Preguntas frecuentes

P. ¿Qué sucede si estoy a bordo de un vehículo de East Bay Paratransit durante una emergencia?

R. El conductor revisará el estado de los pasajeros. A continuación, el conductor revisará el vehículo y las condiciones de la carretera para asegurarse de que es seguro seguir conduciendo. La seguridad de los pasajeros es la prioridad de nuestros conductores.

P. ¿Me llevará a casa el conductor?

R. Durante una emergencia grave, si es seguro, el conductor intentará llevarlo a su casa o a su destino alternativo de llegada. Según las condiciones y preocupaciones de seguridad, es posible que lo lleven a un lugar seguro designado de manera previa.

P. ¿Cómo sabrá mi conductor qué hacer?

R. Los conductores reciben un Amplio entrenamiento en emergencias. Si el conductor no puede continuar su ruta o necesita ayuda, llamará al despacho o consultará las instrucciones impresas.

P. ¿Qué pasa si me han dejado en mi destino y necesito un viaje de vuelta?

R. Primero verifique el número registrado de emergencias de East Bay Paratransit, (510) 899-7653, para conocer los anuncios sobre el estado del servicio. Si lo han dejado, le enviaremos un vehículo lo antes posible.

P. ¿Qué pasa si estoy en casa esperando a que me lleven?

R. Llame al número de emergencias (510-899-7653) para obtener actualizaciones registradas o visite el sitio web de East Bay Paratransit, www.eastbayparatransit.org. Es posible que su viaje se cancele debido a condiciones de emergencia.

P. ¿Qué pasa si tengo una Orden Permanente?

R. Su viaje de Orden Permanente se cancelará durante la emergencia. Si su Orden Permanente es necesaria desde el punto de vista médico (es decir, quimioterapia o diálisis), tendrá que llamar para reprogramar. Asegúrese de que su centro esté abierto y disponible para su cita.

Su plan

Esté preparado para cualquier emergencia creando un kit de emergencia para su hogar. Estos son algunos artículos para empezar:

- ✓ Agua: al menos un galón por persona, por día durante un mínimo de tres (3) días para beber y para el aseo
- ✓ Comida: un mínimo de tres (3) días de alimentos no perecederos para cada persona
- ✓ Teléfono, cargador de teléfono y baterías de reserva
- ✓ Radio: radio a baterías o de manivela y baterías adicionales
- ✓ Linterna y baterías adicionales
- ✓ Copia del documento de identidad, información de contacto en caso de emergencia y documentos importantes
- ✓ Toallitas húmedas, bolsas de basura y abrazaderas de plástico
- ✓ Suministros de higiene personal: jabón, cepillo de dientes, pasta de dientes, desinfectante de manos, etc.
- ✓ Botiquín de primeros auxilios: curitas, guantes desechables, compresas frías instantáneas, gasas, pinzas, termómetro, tijeras, manta de emergencia, analgésicos, máscaras antipolvo, etc.
- ✓ Medicamentos con receta
- ✓ Silbato para pedir ayuda
- ✓ Llave inglesa y/o alicates para desconectar los servicios públicos
- ✓ Artículos de comodidad: libros, papel y bolígrafo, cartas, etc.
- ✓ Suministros para mascotas: correa, comida, agua, transportador, medicamentos

Incluya los siguientes elementos adicionales según sea necesario:

- ✓ Dispositivos de asistencia: silla de ruedas manual (incluido cojín adicional, kit de reparación de neumáticos), andadores, bastones, audífonos, lentes de contacto/anteojos, perros de servicio/guía, etc.
- ✓ Alimentos para necesidades dietéticas específicas: alimentos sin gluten, bebidas no lácteas, sin frutos secos, sin mariscos, alimentos para mascotas (perros guía, de servicio), agua, etc.
- ✓ Suministros para diabéticos: Insulina, jeringas, etc.

Información adicional - Recursos para emergencias

- Emergencia del Condado de Alameda: www.acgov.org/sitio/de/emergencia
- Información de emergencia del Condado de Contra Costa: www.co.contra-costa.ca.us/158/Emergency-Services
- Gestión de emergencias de Santa Clara: <https://oem.santaclaracounty.gov/home>
- Emergencia del Condado de San Francisco: <https://www.sf.gov/departments--department-emergency-management>
- Gestión de emergencias del Condado de San Mateo: <https://www.smcgov.org/dem/smc-alert>
- Cruz Roja Estadounidense: <https://www.redcross.org/>
- Agencia Federal para Gestión de Emergencias (FEMA): www.fema.gov
- 2-1-1 para conectarse a los programas de salud y servicios humanos, el apoyo al desempleo y la respuesta ante desastres: <https://211ca.org/> o llame al 211.

Su información de contacto en caso de emergencia

Complete la siguiente información y lleve consigo esta página como referencia cuando viaje en transporte alternativo, para que su conductor pueda ayudarlo mejor. Incluya una copia de su tarjeta médica, una lista de los medicamentos y las necesidades médicas.

Su información

Nombre completo: _____

Dirección de su casa: _____

Teléfono de su casa: _____

Teléfono móvil: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Información de contacto principal en caso de emergencia:

Nombre completo: _____

Dirección de su casa: _____

Teléfono de su casa: _____

Teléfono móvil: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Información de contacto secundario en caso de emergencia:

Nombre completo: _____

Dirección de su casa: _____

Teléfono de su casa: _____

Teléfono móvil: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Su información médica (divulgación voluntaria)

Condiciones médicas:

Equipo médico (silla de ruedas, scooter, bastón blanco, etc.):

Alergias (alimentos, medicamentos, insectos, etc.):

Información de contacto del médico de cabecera:

Proveedor de seguro médico y número de póliza:

Póngase en contacto con East Bay Paratransit

Oficina de East Bay Paratransit
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

www.eastbayparatransit.org

(510) 287-5000

Llamada gratuita 1-800-555-8085
Fax (510) 628-0719
711 para servicio de retransmisión CA

- Administración Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Cancelaciones. 24 horas
- Reclamos 24 horas
- Centro de atención al cliente Todos los días, de 4 a. m. a 1 a. m.
- Certificación de elegibilidad Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Información general Todos los días, de 4 a. m. a 1 a. m.
- Venta de boletos Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Reservaciones. Todos los días, de 8 a. m. a 5 p. m.

Agencias de tránsito patrocinadoras

- Servicios accesibles de AC Transit (510) 891-7261
- Programas de transporte alternativo de BART (510) 287-4797