



OMNIRIDE ACCESS

Guía para pasajeros de paratransito

OmniRide.com/Access • 703.730.6664



OMNIRIDE ACCESS

*Guía para pasajeros de
paratrásito*

DEFINICIONES	5
Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)	5
Tránsito de ruta fija.....	5
Paratránsito	5
Paratránsito de origen a destino	5
Asistente de cuidado personal (PCA).....	5
Acompañante.....	5
Ausencia sin aviso.....	5
Animal de servicio.....	6
Cancelación tardía	6
Cancelación en puerta	6
NUESTRA MISIÓN	7
Introducción	7
Derechos del usuario	7
CÓMO CONTACTARNOS	8
CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE LOS VIAJES	9
Área de servicio de paratránsito del oeste del condado de Prince William	9
Área de servicio de paratránsito del este del condado de Prince William.....	10
Horario del servicio de paratránsito	11
Horario de atención al usuario.....	11
Tarifas	11
Pedido y compra de tokens	11
ELEGIBILIDAD	12
Tarjeta de identificación de OmniRide Access	12
Esperar la notificación de su elegibilidad.....	12
ELEGIBILIDAD DE PARATRÁNSITO	13
Elegibilidad completa	13
Elegibilidad temporal.....	13
Elegibilidad del visitante.....	13
Elegibilidad condicional	14
Elegibilidad para niños de 8 años de edad o menos	14
Recertificación de la elegibilidad	14
Proceso de apelaciones de la elegibilidad	14
CÓMO USAR EL PARATRÁNSITO	15
Programación de un viaje.....	15
Cancelación de un viaje.....	16

Índice (continuación)

Modificación de un viaje	16
Tarjeta de identificación de OmniRide Access	16
Servicio de suscripción	18
EL DÍA DE SU VIAJE	19
Plazo de espera y cuándo estar listo.....	19
Tiempo de espera del vehículo	19
Política de cancelación tardía y ausencia sin aviso.....	20
Política de suspensión	21
ASISTENCIA EN LOS VIAJES	22
Formulario del pasajero sin vigilancia o sin supervisión.....	22
Asistentes de cuidado personal.....	22
Asistencia a los usuarios por parte del conductor.....	23
VEHÍCULOS DE OMNIRIDE ACCESS	24
Procedimientos de emergencia	24
Tiempo del viaje	24
Accesibilidad	24
Política sobre cinturones de seguridad.....	25
Política sobre “no dejar a alguien sin transporte”	26
Objetos perdidos.....	26
LO QUE PUEDE LLEVAR CON USTED	27
Equipo de soporte vital.....	27
Acompañantes y asistentes de cuidado personal (PCA)	27
Animales de servicio	27
Comestibles y bolsas de compras	28
PROCEDIMIENTOS EN CLIMA INVERNAL	29
Cancelación del servicio.....	29
TRANSPORTE PÚBLICO Y CAPACITACIÓN EN VIAJES	31
¿Qué es la capacitación en viajes?	31
¿Quién es elegible para recibir la capacitación en viajes?.....	31
¿Es necesario tener cierta edad para calificar para la capacitación en viajes?	32
¿Dónde se brinda la capacitación en viajes?.....	32
¿Cómo solicito la capacitación en viajes?	32
GENTILEZA DE LOS PASAJEROS Y NORMAS DE CONDUCTA	33
Excepciones.....	34

LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES (ADA)

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) es una ley de derechos civiles que prohíbe la discriminación contra las personas con discapacidades en todas las áreas de la vida pública, incluidos los trabajos, las escuelas, el transporte y todos los lugares públicos y privados que están abiertos al público en general.

TRÁNSITO DE RUTA FIJA

El tránsito de ruta fija es el transporte público que opera a lo largo de las rutas designadas de acuerdo a un horario establecido.

PARATRÁNSITO

El paratrásito es un servicio de transporte para personas con discapacidades, que a menudo los organismos de transporte público lo brindan como un complemento de los sistemas de autobuses y trenes de ruta fija.

PARATRÁNSITO DE ORIGEN A DESTINO

El término “de origen a destino” enfatiza la obligación del paratrásito de garantizar que los pasajeros puedan llegar desde su lugar de partida, o punto de origen, a su punto de destino.

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL (PCA)

Los asistentes de cuidado personal (Personal Care Attendant, PCA) ayudan con las tareas diarias de los usuarios de edad avanzada, de los discapacitados mentales, de los enfermos crónicos o discapacitados físicos, así como de los pacientes de centros de cuidados paliativos y aquellos que se encuentran en diversas etapas de rehabilitación o recuperación.

ACOMPAÑANTE

Un acompañante es alguien que acompaña a un pasajero elegible de paratrásito.

AUSENCIA SIN AVISO

Una ausencia sin aviso ocurre cuando un usuario no se presenta para abordar el vehículo de paratrásito dentro de los cinco minutos de la llegada del vehículo, durante el plazo de espera de 30 minutos.

ANIMAL DE SERVICIO

Cualquier perro guía, perro de señal u otro animal entrenado de forma individual para realizar tareas para una persona con discapacidad.

CANCELACIÓN TARDÍA

Cancelación tardía es cuando un usuario cancela un viaje a menos de dos horas antes del inicio del plazo de espera de 30 minutos.

CANCELACIÓN EN PUERTA

Cancelación en puerta es cuando un usuario cancela un viaje después de que llega el conductor. Esto incluye la cancelación por teléfono.

Nuestra misión

La misión de OmniRide Access es brindar un servicio de paratransito de origen a destino a nuestros usuarios mientras cumple con las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para los servicios de paratransito.

Introducción

Esta Guía para pasajeros describe las políticas y los procedimientos para utilizar OmniRide Access. Léala detenidamente.

OmniRide Access brinda servicios de paratransito a personas con discapacidades dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de las rutas de autobuses de OmniRide Local: 65B, 65N, 67, 51, 52, 53, 91, 92, 93, y 94.

En ocasiones, las personas no pueden viajar en un autobús de ruta fija debido a sus capacidades funcionales limitadas. En tales casos, una persona puede solicitar el uso de los servicios de paratransito de OmniRide Access. Se determinará con una revisión de elegibilidad si una persona es elegible para el servicio de paratransito.

Si un pasajero que es elegible para recibir el servicio de paratransito no puede leer esta Guía para pasajeros, aún debe cumplir con las responsabilidades básicas descritas. Es posible que el cuidador de la persona elegible para el servicio deba asumir la responsabilidad de leer y comprender esta información, así como de hacer reservas de viajes y otras disposiciones para el pasajero. Si no hay un cuidador disponible, llame al servicio de Servicio al Cliente de OmniRide para obtener ayuda. Esta Guía para pasajeros está disponible en formatos alternativos previa petición.

Derechos del usuario

Como usuario de OmniRide Access, tiene derecho a:

- Ser recogido a tiempo en un plazo de 30 minutos.
- Ser trasladado de manera segura.
- Recibir un trato gentil y respetuoso.
- Viajar en un vehículo limpio y en buen estado de funcionamiento.
- Ser escuchado y a esperar que OmniRide Access investigue, aborde y resuelva inquietudes o quejas.
- Hacer llamadas que sean respondidas de manera rápida y amable.
- Recibir servicios de transporte de calidad equivalentes a los que se ofrecen en todas las rutas de autobuses de OmniRide.

Cómo contactarnos

Puede comunicarse con OmniRide Access por teléfono, fax, correo electrónico, o servicio postal de los Estados Unidos.

Los agentes de apoyo al transporte están disponibles para responder sus preguntas y reservar viajes de paratransito de lunes a domingo de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Las llamadas se responden en el orden en que se reciben.

Antes o después del horario comercial habitual, los usuarios pueden utilizar nuestro sistema telefónico automatizado que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El sistema automatizado permitirá a los pasajeros confirmar o cancelar sus viajes de OmniRide Access utilizando cualquier teléfono de marcación por tonos. Para programar un viaje cuando la oficina de Servicio al Cliente está cerrada, los pasajeros deben dejar un mensaje y un agente de apoyo de transporte devolverá la llamada durante el horario comercial habitual.

Teléfono: 703-730-6664

Virginia Relay Center: Los usuarios de TDD deben llamar al 711.

Fax: 703-583-1377

Correo electrónico: Access@OmniRide.com

Dirección:

OmniRide Access
14700 Potomac Mills Rd
Woodbridge, VA 22192

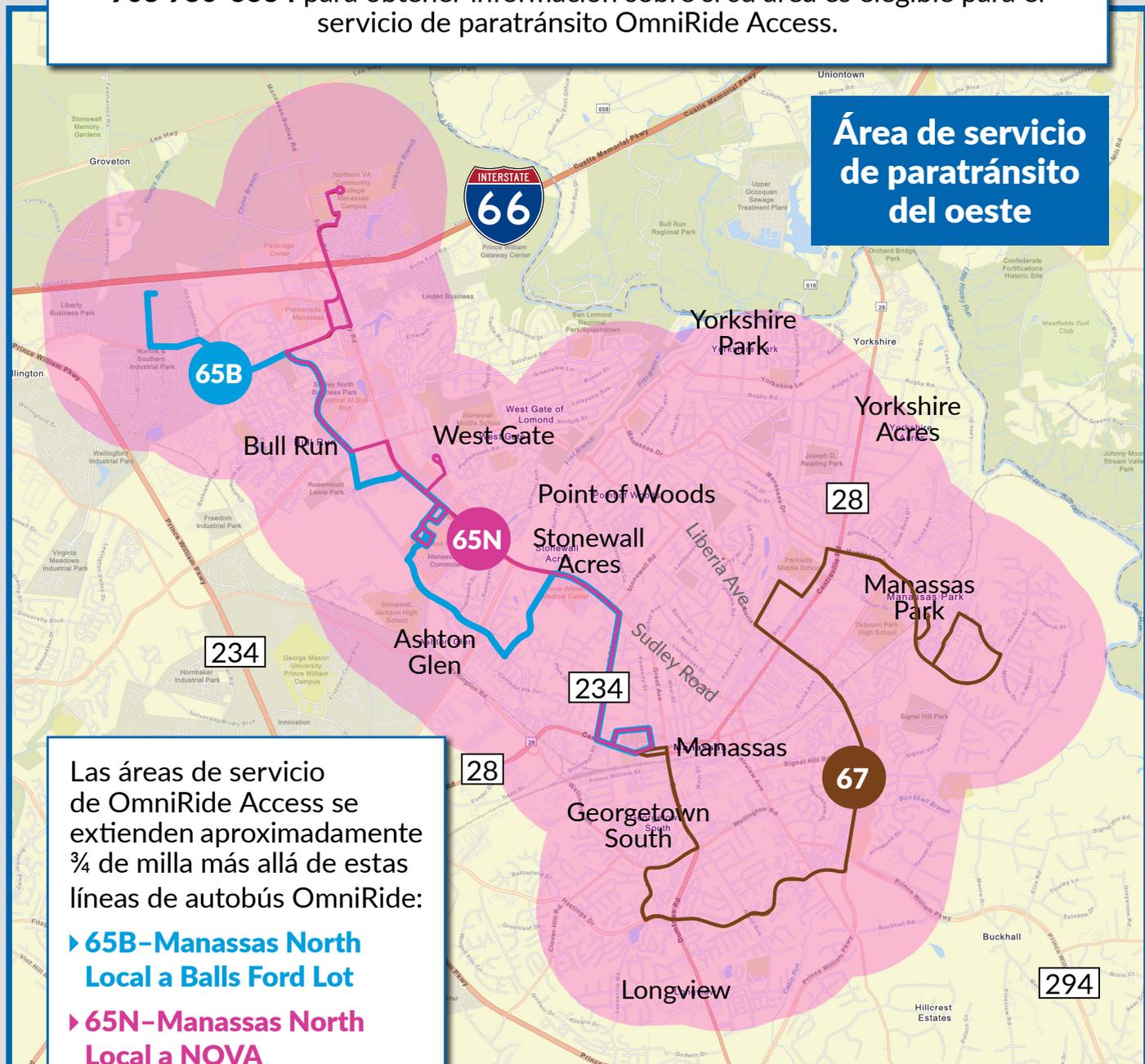
Conceptos básicos sobre los viajes

Área de servicio de paratransito del oeste del condado de Prince William

Según la Ley de los Estadounidenses con Discapacidades (ADA), OmniRide Access debe brindar servicios de paratransito a los pasajeros elegibles que viajan desde o hasta $\frac{3}{4}$ de milla de las rutas de autobuses de OmniRide Local que abarcan este y oeste del condado de Prince William. El área de servicio occidental está delineada en rosa en el mapa a continuación.

El área rosa en el mapa ilustra una estimación aproximada del área de servicio de OmniRide Access en el oeste del condado de Prince William. Llame al **703-730-6664** para obtener información sobre si su área es elegible para el servicio de paratransito OmniRide Access.

Área de servicio de paratransito del oeste



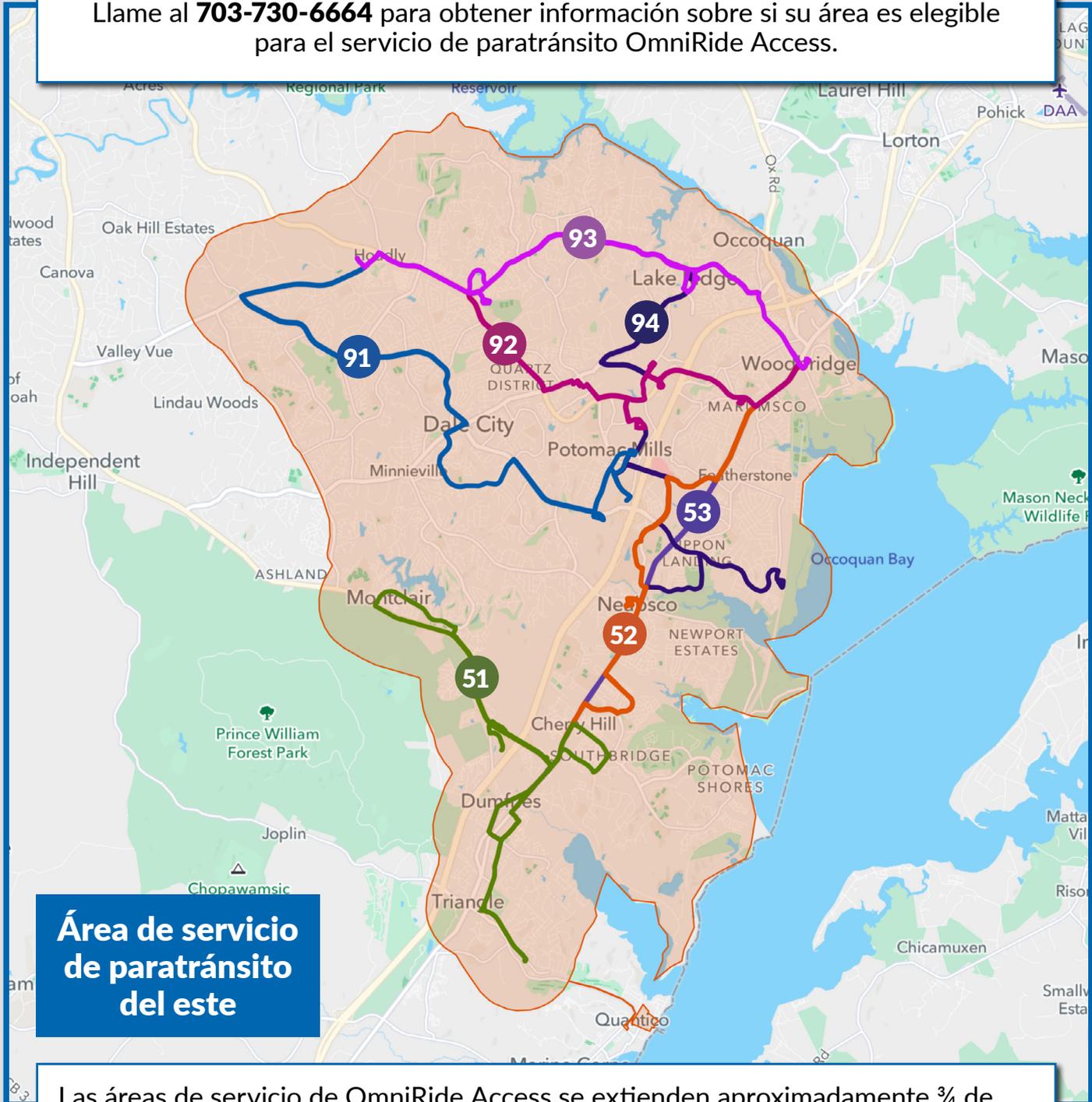
Las áreas de servicio de OmniRide Access se extienden aproximadamente $\frac{3}{4}$ de milla más allá de estas líneas de autobús OmniRide:

- ▶ **65B**—Manassas North Local a Balls Ford Lot
- ▶ **65N**—Manassas North Local a NOVA
- ▶ **67**—Manassas South a Manassas Park

Conceptos básicos sobre los viajes

Área de servicio de paratransito del este del condado de Prince William

El área naranja en el mapa ilustra una estimación aproximada del área de servicio de OmniRide Access en el este del condado de Prince William. Llame al **703-730-6664** para obtener información sobre si su área es elegible para el servicio de paratransito OmniRide Access.



Área de servicio de paratransito del este

Las áreas de servicio de OmniRide Access se extienden aproximadamente $\frac{3}{4}$ de milla más allá de estas líneas de autobús OmniRide:

- ▶ **51-Dumfries Local**
- ▶ **52-Route 1 Local**
- ▶ **53-Dumfries Connector**
- ▶ **91-Dale City Local**
- ▶ **92-Lake Ridge Local**
- ▶ **93-Woodbridge Local**
- ▶ **94-Lake Ridge Connector**

Horario del servicio de paratransito

Área de servicio del oeste del condado de Prince William

- Lunes a viernes de 4:15 a.m. a 8:15 p.m.
- Sábados de 6:00 a.m. a 7:35 p.m. No hay servicio los domingos.

Área de servicio del este del condado de Prince William

- Lunes a viernes de 5:10 a.m. a 10:40 p.m.
- Sábados y domingos de 6:50 a.m. a 10:15 p.m.

Horario de atención al usuario

Para reservar viajes de paratransito, los agentes de apoyo de transporte están disponibles de lunes a domingo de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Para cancelar los viajes de paratransito, los agentes de apoyo de transporte están disponibles de lunes a viernes de 5:30 a.m. a 8:00 p.m. El horario de fin de semana es de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Tarifas

Actualmente, los servicios de tránsito locales de OmniRide son cero-tarifas. Cuando OmniRide vuelva a cobrar tarifas de nuevo, pasajeros pagarán un OmniRide Acces token o \$3.10 en efectivo por viaje. Los tokens también se pueden comprar en paquetes de 10 por \$31.00. Los conductores de OmniRide Access solo pueden aceptar una tarifa exacta en efectivo y no darán cambio. No se aceptarán otras formas de pago en las furgonetas.

Pedido y compra de tokens

Puede obtener los tokens de OmniRide Access de las siguientes maneras:

- Comuníquese con OmniRide Access para solicitar los tokens por teléfono y pagarlos con tarjeta de crédito.
- Solicite un formulario de pedido de tokens al conductor de OmniRide Access (o descárguelo en línea en [OmniRide.com/Access](https://www.omniride.com/access)) y envíe el formulario completo, junto con un cheque, a OmniRide Access.
- Comuníquese con OmniRide Access y solicite que le enviemos un formulario de pedido de tokens. Luego, envíe el formulario completo, junto con un cheque, a OmniRide Access.
- Compre tokens en el OmniRide Transit Center en 14700 Potomac Mills Road, Woodbridge.

Tarjeta de identificación de OmniRide Access

Los pasajeros deben mostrar su tarjeta de identificación de OmniRide Access al abordar un vehículo de OmniRide Access.

La ADA exige un proceso de elegibilidad para el servicio de paratransito de la ADA. Consulte a continuación para solicitar la elegibilidad:

Sitio web: ADARide.com

Teléfono: (877) 232-7433 / Teléfono de TTY: (310) 410-0985 / Fax: (310) 410- 0239
(de lunes a viernes de 11:00 a.m. a 7:00 p.m., hora del este)

Correo postal: ADARide, 19300 S. Hamilton Ave, Suite #120, Gardena, CA 90248

Esperar la notificación de su elegibilidad

Se le notificará su estado de elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la finalización del proceso de solicitud. **Si no ha sido notificado dentro de los 21 días posteriores a la presentación de su solicitud**, comuníquese con ADARide.

Si no se ha tomado una decisión dentro de los 21 días posteriores a la finalización del proceso de solicitud, se le brindará el servicio de paratransito hasta que se tome una decisión final.

Elegibilidad para el paratransito

Una vez que la solicitud se haya completado y revisado, el solicitante recibirá una notificación por escrito dentro de los 21 días hábiles sobre el estado de elegibilidad.

Si el solicitante es elegible para el servicio de OmniRide Access, se le enviará una notificación por escrito al solicitante seleccionado. La tarjeta de identificación de OmniRide Access se enviará por correo por separado.

Hay tres tipos de estado de elegibilidad. Su carta de notificación de elegibilidad le explicará para qué tipo fue elegido. Los tipos de estado de elegibilidad son:

► Elegibilidad completa

La elegibilidad completa se otorga si no puede manejarse en el sistema de tránsito sin asistencia. También es elegible cualquier persona que, debido a una discapacidad, no pueda viajar hacia o desde la parada del autobús debido, por ejemplo, a la distancia, el terreno, el clima, la seguridad u otros obstáculos que se lo impidan debido a su discapacidad. Para activar la elegibilidad, los obstáculos deben inmovilizar al individuo más allá de ser simplemente un inconveniente. Si existe alguna de estas situaciones, podrá realizar su viaje de tránsito en un vehículo de paratransito.

► Elegibilidad temporal

La elegibilidad temporal se otorga si está experimentando una condición de salud que se espera que mejore pero, por un tiempo limitado, la condición le impide viajar en un autobús de ruta fija. Hasta que mejore la condición de salud, puede hacer su viaje de tránsito en un vehículo de paratransito.

► Elegibilidad del visitante

Los visitantes del área de OmniRide Access que no pueden usar el servicio de autobús de ruta fija debido a sus discapacidades son elegibles para usar el paratransito de OmniRide Access. Los visitantes deben presentar documentación de que son elegibles para el servicio de paratransito de la ADA en su área local, o documentar su lugar de residencia y la limitación que les impide usar el autobús de ruta fija.

OmniRide Access brindará servicios de paratransito a los visitantes durante no más de 30 días por año. Para usar el servicio de paratransito más allá del período de 30 días, el visitante debe solicitar la elegibilidad como si fuera un residente del área.

Elegibilidad (continuación)

Elegibilidad condicional

Una persona puede ser elegible para el servicio de paratransito de la ADA para algunos viajes pero no para otros. La elegibilidad condicional se aplica a las personas que pueden utilizar independientemente los servicios de transporte de ruta fija en algunas circunstancias.

Elegibilidad para niños de 8 años de edad o menos

Los niños de 8 años o menos deben estar acompañados por un adulto. Los niños menores de 9 años serán considerados para la elegibilidad para el paratransito en función de la capacidad funcional del niño y del adulto acompañante (como equipo) para usar el servicio de autobús de ruta fija.

Recertificación de la elegibilidad

Cada usuario de paratransito de OmniRide Access debe ser recertificado al menos cada cinco años. La tarjeta de identificación de OmniRide Access de un usuario indicará la fecha de vencimiento de la elegibilidad para el paratransito. **Es responsabilidad del usuario volver a solicitar los servicios antes de la fecha de vencimiento de la elegibilidad.** Si un usuario no renueva la elegibilidad para el paratransito, no será elegible para el servicio hasta que se determine que es elegible en el proceso de recertificación.

Proceso de apelaciones de la elegibilidad

Si se determina que el solicitante no es elegible para los servicios de paratransito, puede ser elegible para las tarifas reducidas en los autobuses de OmniRide Local. En ese caso, recibirá una tarjeta de identificación de tarifa reducida del autobús de OmniRide Local.

Si no está de acuerdo con una decisión de elegibilidad para el paratransito, tiene derecho a apelar. Las apelaciones deben hacerse por escrito y deben recibirse dentro de los 60 días de la determinación de OmniRide Access. Comuníquese con ADARide para presentar una apelación a través de la información que se detalla a continuación:

Sitio web: ADARide.com

Número de teléfono: 877-232-7433

De lunes a viernes

de 11:00 a.m. – 7:00 p.m.

Almuerzo: 3:00 p.m. – 4:00p.m.

Programación de un viaje

Los viajes en paratransito **deben** programarse con anticipación. OmniRide Access acepta reservas de viajes para el siguiente día de servicio y no más de 14 días antes de la hora del viaje. OmniRide Access no acepta reservas de viajes en el mismo día.

Durante el horario comercial habitual, de lunes a domingo de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., llame al (703) 730-6664 para hablar con un agente de apoyo de transporte.

Después del horario comercial habitual, llame al (703) 730-6664 y deje un mensaje. Un agente de apoyo de transporte le devolverá la llamada durante el horario comercial habitual. Debe llamar antes de las 4:30 p.m. del domingo y dejar un mensaje para reservar un viaje para el lunes siguiente.

Debe tener a mano la siguiente información antes de llamar:

- Su nombre.
- Un número de teléfono donde pueda ser contactado.
- Día de la semana y fecha de su viaje.
- El horario en que prefiere que lo pasen a buscar.
- La dirección donde deben pasar a buscarlo.
- La dirección de destino y el horario de sus citas en esa ubicación.
- La hora y dirección de regreso.
- Si usa bastón, andador u otro dispositivo de movilidad.
- Si necesitará ayuda para abordar, bajar o transportar paquetes.
- Si estará acompañado por un asistente de cuidado personal, un acompañante o un niño, y si esa persona tiene alguna necesidad especial (por ejemplo, dispositivos de movilidad o animales de servicio).

Recuerde que compartirá su viaje de paratransito con otras personas y se necesita flexibilidad al usar OmniRide Access.

Cancelación de un viaje

Los viajes programados que se cancelan después de que un conductor haya sido asignado al viaje desperdician los recursos de OmniRide Access y pueden afectar el servicio de otros pasajeros.

Si necesita cancelar un viaje programado, llame a OmniRide Access al 703-730-6664 lo antes posible. Los viajes deben cancelarse con al menos dos horas de anticipación para evitar una sanción.

- Los días de semana entre las 5:30 a.m. y las 7:00 p.m., los viajes pueden cancelarse comunicándose con un agente de apoyo de transporte.
- En cualquier otro momento, los viajes pueden cancelarse de las siguientes maneras:
 - ◇ Dejando un mensaje de voz al 703-730-6664 y seleccionando "OmniRide Access" de las opciones del menú. Debe dejar su nombre y apellido, la fecha, y la hora de los viajes.
 - ◇ Usando el sistema telefónico automatizado al 703-730-6664 con su identificación y contraseña de OmniRide Access.

Modificación de un viaje

Comuníquese con OmniRide Access antes de las 4:30 p.m. del día anterior para realizar los cambios necesarios en su viaje solicitado previamente. No se aceptan cambios el mismo día de su viaje.

No le pida al conductor que haga cambios en su viaje, como por ejemplo, dejarlo en una dirección diferente. Los conductores no están autorizados a realizar cambios en las asignaciones de viajes.

Tarjeta de identificación de OmniRide Access

- Debe presentar su tarjeta de identificación de OmniRide Access antes de abordar todos los vehículos de OmniRide Access.
- **Solo usted** puede usar la tarjeta de identificación de OmniRide Access que se le entrega. No puede dar ni prestar su tarjeta de identificación de OmniRide Access a nadie. Su tarjeta de identificación de OmniRide Access le permite viajar a bordo de vehículos de OmniRide Access junto con un asistente de cuidado personal (PCA) que puede acompañarlo sin cargo.
- El uso indebido, la alteración o la falsificación de su tarjeta de identificación de OmniRide Access ocasionará su suspensión de manera indefinida.

Cómo usar el paratransito (continuación)

- Los usuarios de OmniRide Access que son elegibles para el paratransito pueden viajar a bordo de los servicios de autobuses de OmniRide Local con una tarifa reducida. En los autobuses de OmniRide Local un asistente de cuidado personal puede acompañarlo y viajar con usted sin cargo. Las personas adicionales que viajen con usted deben pagar la tarifa estándar. Para aprovechar este beneficio, debe presentar su tarjeta de identificación de OmniRide Access al operador del autobús de OmniRide.
- Si pierde su tarjeta de identificación de OmniRide Access o si se la roban, debe informar la pérdida de inmediato llamando al 703-730-6664. OmniRide Access le enviará una nueva tarjeta gratis.
- Si su tarjeta de identificación de OmniRide Access está desgastada, rota, rajada o ya no sirve, contáctenos y se la reemplazaremos sin coste alguno.
- Los usuarios pueden solicitar una tarjeta de identificación de OmniRide Access de reemplazo en persona y sin cita previa en el OmniRide Transit Center o enviando una solicitud por correo a OmniRide Access. Las solicitudes por escrito deben incluir su nombre, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono de contacto y número de identificación de OmniRide Access. Envíe las solicitudes a:

OmniRide Access
14700 Potomac Mills Rd
Woodbridge, VA 22192

Su tarjeta de identificación de reemplazo será enviada al domicilio particular que tenemos registrado.

Servicio de suscripción

¿Hace el mismo viaje el mismo día de la semana, a la misma hora, entre las mismas direcciones? Por ejemplo, ¿tiene una cita médica periódica o viaja al trabajo? Si es así, puede calificar para el servicio de suscripción de OmniRide Access. Una vez que se establezca su servicio de suscripción, no tendrá que llamar y programar estos viajes preestablecidos. Para calificar para el servicio de suscripción, los usuarios deben demostrar patrones de viajes constantes.

1. Los usuarios deben demostrar que viajan al destino de manera periódica durante un período de 30 días antes de poder comenzar el servicio de suscripción. Esto significa que los usuarios deben viajar al mismo destino, con horarios similares de salida y llegada, al menos una vez por semana, durante un período de 30 días.
2. Los usuarios pueden modificar sus viajes de suscripción una vez cada 30 días de las siguientes maneras: hora de salida, hora de la cita y número de teléfono. Las modificaciones a la hora de salida se negociarán según el proceso regular de reservas de OmniRide Access.
3. Si la dirección de destino o de origen cambia, el usuario debe cancelar la suscripción actual y demostrar un patrón de viajes periódicos durante 30 días antes de que se pueda aprobar una nueva suscripción.
4. Si un usuario cancela el 25% o más de sus viajes de suscripción dentro de un período de 30 días, puede originar la cancelación del servicio de suscripción.
5. El servicio de suscripción se cancela automáticamente en todos los feriados federales principales. Estos incluyen Año Nuevo, el Día de los Caídos, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y Navidad.
6. El servicio de suscripción puede demorar hasta siete días hábiles en comenzar. Hasta que comience el servicio de suscripción, los usuarios fijos deben seguir reservando viajes individuales para sus traslados. Los viajes se pueden programar con entre uno y siete días de anticipación.
7. El servicio de suscripción puede quedar en espera por un máximo de 30 días dentro de un período de 90 días. Se debe reiniciar exactamente la misma suscripción o será considerada una nueva suscripción. Las suscripciones que están inactivas por más de 30 días pueden cancelarse. El usuario es responsable de volver a reservar viajes de suscripción inactivos. Si vuelve a reservar una suscripción previamente existente después de 30 días y la suscripción es idéntica a la original, no se requiere la demostración de viajes de 30 días.

Para solicitar una suscripción, llame a OmniRide Access al 703-730-6664.

El día de su viaje

► Plazo de espera y cuándo estar listo

OmniRide Access programa la salida en un plazo de 30 minutos por el tráfico y otros retrasos. En lugar de darle una hora exacta, le daremos un período de 30 minutos durante el cual debe llegar el conductor. Por ejemplo, si su viaje está programado para las 8 a.m., su traslado llegará entre las 7:45 a.m. y las 8:15 a.m.

Esté listo al comienzo del plazo de espera con su tarjeta de identificación con fotografía de OmniRide Access válida y la tarifa exacta para presentar al conductor. Por ejemplo, si su plazo de espera comienza a las 7:45 a.m., esté listo a las 7:45 a.m. **El conductor debe esperar solo cinco minutos después de haber llegado dentro de su plazo de espera.**

Tiene la opción de recibir mensajes de texto automatizada que le informe que su conductor de OmniRide Access está en camino y cuando ha llegado. Por favor, asegúrese de que su número de teléfono celular esté actualizado cuando hable con un agente de apoyo de transporte.

No es necesario que aborde el vehículo hasta que comience el plazo de espera, pero puede hacerlo antes si lo desea.

Los conductores de OmniRide Access llevan credenciales de identificación que siempre estará visible. Si alguna vez duda de la identidad del conductor, llame a OmniRide Access al 703-730-6664 y seleccione la opción OmniRide Access para hablar con un agente de apoyo de transporte.

► Tiempo de espera del vehículo

Desde la llegada dentro del plazo de espera, los conductores deben esperar cinco minutos en el lugar de salida para que los pasajeros se presenten para abordar. Si el pasajero no está presente para abordar dentro de ese tiempo, el conductor solicitará que el personal de OmniRide Access comience el proceso de autorización de la ausencia sin aviso.

El personal de OmniRide Access verificará primero que el conductor se encuentre en la ubicación correcta y hará un esfuerzo de buena fe al llamar al usuario antes de autorizar al conductor a continuar hacia el próximo destino. Si se puede contactar al usuario y está disponible para abordar mientras el conductor todavía está en el lugar durante este proceso, el conductor seguirá en su ubicación durante cinco minutos adicionales.

Los usuarios que no estén listos para abordar a la llegada del conductor y que aún no estén presentes al final del período de espera de cinco minutos serán considerados como "ausentes sin aviso" y estarán sujetos al Reglamento de cancelación tardía y ausencia sin aviso de OmniRide Access, como se describe en la página siguiente.

Política de cancelación tardía y ausencia sin aviso

- ▶ Una **"ausencia sin aviso"** ocurre cuando un usuario no se presenta para abordar el vehículo dentro de los cinco minutos de la llegada del vehículo durante el plazo de espera de 30 minutos.
- ▶ Una **"cancelación tardía"** ocurre cuando un usuario cancela un viaje menos de dos horas antes del inicio del plazo de espera de 30 minutos.
- ▶ Una **"cancelación en puerta"** ocurre cuando un usuario cancela un viaje después de que llega el conductor. Esto incluye la cancelación por teléfono.

A los fines de esta política, una cancelación tardía o una cancelación en puerta se considerarán como una ausencia sin aviso. Al usuario se le considerará una sola ausencia sin aviso ante algún plazo de espera específico.

- Si un pasajero ha tenido ausencias sin aviso o cancela más del 40% de sus viajes (mínimo 10 viajes) en un período de 30 días, su capacidad para reservar viajes estará limitada por 7 días. Durante esos 7 días solo pueden reservar viajes con hasta 48 horas de anticipación y pueden tener como máximo 2 próximos viajes reservados.
- Un patrón o práctica involucra acciones intencionales, repetidas o regulares que no son incidentes aislados, accidentales ni singulares. Todos los registros de pasajeros se revisarán el último día hábil del mes para determinar si algún pasajero estará sujeto a posibles revisiones.
- En cualquier período de seis meses, cualquier usuario que haya programado al menos sesenta viajes y se haya ausentado sin aviso al menos al 40% de esos viajes recibirá un aviso de que está temporalmente suspendido para reservar viajes de paratrásito.
- Los pasajeros que infrinjan la Política de cancelación tardía y ausencia sin aviso y se enfrenten a la suspensión tendrán la opción de pagar una tarifa de \$15 para evitar la suspensión de sus viajes en paratrásito.
- Si se ausenta sin aviso o cancela tarde debido a circunstancias que están fuera de su control, llame a OmniRide Access al 703-730-6664 para explicar las circunstancias y solicite la eliminación de la cancelación tardía o ausencia sin aviso.

Nota: Los viajes que se cancelen menos de dos horas antes de su plazo o en los que el pasajero se ausente sin aviso por razones que estén fuera de su control pueden ser justificados. Sin embargo, los incumplimientos repetidos (5 viajes o más por mes) para realizar viajes programados, independientemente de la razón, están sujetos a revisión.

Política de suspensión

Todos los períodos de suspensión comenzarán un lunes. La duración de la suspensión de un usuario seguirá este cronograma:

- **Cinco ausencias sin aviso en un período de 30 días:** Carta de advertencia
- **Infracciones posteriores:** Suspensión de 7 días (1 semana)

OmniRide Access conservará los registros sobre el cumplimiento de esta política por parte del usuario durante el año calendario. Se emitirá una carta de advertencia y una copia de esta política en la primera infracción del año.

Las infracciones adicionales de esta política darán lugar a la suspensión, según el cronograma.

Si se ausenta sin aviso debido a circunstancias que están fuera de su control, llame a OmniRide Access al 703-730-6664 para explicar las circunstancias y solicite la eliminación de la ausencia sin aviso.

Las ausencias sin aviso se deben disputar dentro de los dos días hábiles posteriores al final del mes calendario en el que se producen. Antes de enviar una carta de suspensión, OmniRide Access revisará todas las ausencias sin aviso para asegurarse de que el proceso se siguió correctamente y se realizó un recuento preciso. Se eliminará de la cuenta del usuario cualquier ausencia sin aviso errónea que se encuentre.

Si disputa una suspensión según esta política y se rechaza su reclamo, tiene derecho a presentar una apelación. Las solicitudes de apelaciones deben presentarse por escrito, antes de la fecha límite y según las instrucciones dentro del paquete de apelaciones. Si no cumple con la fecha límite de la solicitud de apelación, el servicio de OmniRide Access se suspenderá en la fecha indicada en su Aviso de Suspensión del servicio de OmniRide Access. Se le enviará una copia del proceso de apelación con su carta de suspensión.

Asistencia en los viajes

► Formulario del pasajero sin vigilancia o supervisado

Todos los pasajeros de OmniRide Access deben completar un formulario que certifique si pueden viajar sin atención o si necesitan supervisión, es decir, tener un asistente de cuidado personal o un acompañante que los escolten, o que alguien los reciba cuando los dejen en su destino.

La determinación de la autocertificación se realizará en función de lo siguiente:

- Edad
- Limitaciones cognitivas
- Solicitud especial de la parte responsable

► Asistentes de cuidado personal

Todos los usuarios tienen derecho a viajar con un PCA y deben indicar su intención de hacerlo al hacer una reserva. Dependiendo de la naturaleza y gravedad de la discapacidad, los usuarios pueden necesitar asistencia adicional de un PCA. Los usuarios que no puedan viajar de manera segura o cómoda sin estar acompañados o asistidos por un PCA deben comprender que los conductores de OmniRide Access no pueden cumplir con los deberes de un PCA.

Algunas tareas que puede realizar un PCA pero no un conductor de OmniRide Access son las siguientes:

- Ayudar al usuario a quitarse la chaqueta o reacomodarse en una silla de ruedas.
- Brindar asistencia física para que un usuario camine entre el vehículo y la puerta exterior más lejana del lugar de salida o del destino.
- Ayudar a un usuario a cambiar los depósitos de oxígeno.
- Viajar o reunirse con un usuario que no puede quedar sin vigilancia en el destino.
- Viajar con usuarios que no pueden estar sin vigilancia por un corto tiempo en un vehículo de OmniRide Access sin que ellos u otras personas corran riesgos.
- Ayudar a un usuario que viaja con un animal de servicio pero que no puede subir o bajar a ese animal del vehículo sin ayuda.
- Ayudar a un usuario que usa una silla de ruedas a subir o bajar escalones o bordillos hacia o desde el vehículo de OmniRide Access.
- Operar los controles de un dispositivo de movilidad electrónico.

Asistencia a los usuarios por parte del conductor

Los conductores de OmniRide Access **brindarán** la siguiente asistencia a los usuarios:

- En las entradas públicas, los conductores pueden abrir la puerta exterior más lejana para anunciar su llegada, pero no pueden ingresar al edificio. Si la entrada pública tiene un vestíbulo pequeño con una segunda puerta cercana que conduce a un área de espera, los conductores pueden abrir la segunda puerta para anunciar su llegada pero no pasarán al área de espera. Los conductores **NO** se acercarán a las puertas de las residencias privadas, a menos que se haya acordado previamente.
- Solicitar a los usuarios que muestren una tarjeta de identificación de OmniRide Access válida y cobrar la tarifa completa del viaje.
- Preguntar al usuario: "¿Cómo puedo ayudarlo?"
- Ofrecer el uso de un cinturón de Posey, que se adapte al pasajero y al dispositivo de movilidad, a los usuarios que usen una silla de ruedas o un triciclo para discapacitados.
- Acompañar y asistir al usuario a lo largo de todo el recorrido entre la primera puerta exterior y el vehículo.
- Guiar a los usuarios que son ciegos o disminuidos visuales (según la aprobación o solicitud del usuario).
- Maniobrar la silla de ruedas manual del usuario (según la aprobación o solicitud del usuario).
- Permitir que los usuarios sostengan el brazo del conductor para mantener el equilibrio.
- Acompañar al usuario dentro o fuera del vehículo, operar el elevador del vehículo si es necesario, y garantizar la seguridad adecuada del usuario (incluido el cinturón de seguridad) y de los dispositivos de movilidad. Los cinturones de Posey son opcionales.

Es importante tener en cuenta que el conductor no es un asistente de cuidado personal. Los usuarios son responsables de hacer los acuerdos para obtener cualquier asistencia adicional.

Además, los conductores de OmniRide Access tienen estrictamente prohibido hacer lo siguiente:

- Entrar o abrir la residencia privada de un usuario en cualquier momento.
- Ayudar a un usuario a usar una silla de ruedas para subir o bajar escalones o bordillos.
- Esperar con los usuarios en su destino.
- Encargarse de un animal de servicio.
- Operar los controles de un dispositivo de movilidad electrónico.
- Realizar paradas personales no programadas a pedido del usuario.

Vehículos de OmniRide Access

► Procedimientos de emergencia

En caso de accidente o emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor.

Un pasajero que se descompone o se da cuenta de que otro pasajero se descompone debe informar inmediatamente al conductor.

Si un pasajero, debido a su discapacidad, debe ser recibido cuando lo dejan y la persona que lo recibe no está allí cuando llega el conductor, el pasajero será transportado a un lugar seguro, como Novant Medical Center en Manassas o la oficina de OmniRide Access en Woodbridge.

Se notificará al tutor o cuidador y requerido a recoger el pasajero o hacer otros arreglos de transporte. Si no podemos contactar al tutor o cuidador, se notificará a las autoridades correspondientes. Esto resultará como un ausencia sin aviso siendo evaluado en el récord del pasajero.

► Tiempo del viaje

OmniRide Access brinda un servicio de paratrásito de “viaje compartido”. Esto significa que se puede pasar a buscar o dejar a otros pasajeros con diferentes destinos en el camino a su destino. Esto puede hacer que su viaje sea más largo que si tomara un taxi o condujera usted mismo. En ocasiones, su viaje de OmniRide Access puede tardar hasta 60 minutos.

Debido a que los servicios de OmniRide Access no están diseñados para seguir una ruta directa entre los lugares de salida y llegada de un individuo, recomendamos que los pasajeros lleven consigo cualquier medicamento en caso de que los viajes se retrasen.

► Accesibilidad

- OmniRide Access tiene furgonetas y autobuses equipados con elevador. OmniRide Access no acepta solicitudes de tipos específicos de vehículos. Los vehículos accesibles se utilizan para transportar tanto a usuarios ambulatorios como a usuarios que usan sillas de ruedas o triciclos y que necesitan un elevador para abordar un vehículo.
- Las furgonetas y los elevadores de OmniRide Access admiten sillas de ruedas y triciclos de hasta 51" de largo y 33" de ancho y de un máximo de 800 libras. Las ayudas de movilidad más allá de estas especificaciones podrían no ser transportables. Nos reservamos el derecho de rechazar el transporte si no es seguro. Ejemplos de ayudas de movilidad que no están permitidas en los vehículos de OmniRide Access son los carros de compras y las sillas geriátricas (sillas que se utilizan en los centros de salud para movilizar a los pacientes).

Cómo usar el paratránsito (continuación)

Para su seguridad, asegúrese de que los frenos, las baterías y otras piezas de su silla de ruedas o dispositivo de movilidad estén en buenas condiciones de funcionamiento.

- Durante el acceso al vehículo, el conductor puede ayudar a los pasajeros operando el elevador de la silla de ruedas y los dispositivos de seguridad de las ayudas de movilidad. Los usuarios ambulatorios que utilicen el elevador del vehículo deben usar los pasamanos provistos para un acceso seguro.

► Política sobre cinturones de seguridad

Para su seguridad y la de sus compañeros de viaje, la Política de seguridad de OmniRide Access exige que todos los pasajeros usen tanto el cinturón subabdominal y los cinturones de hombro en todo momento mientras viajan con OmniRide Access, de conformidad con la política de OmniRide y las leyes estatales vigentes. Los cinturones están diseñados para protegerlo a usted y a las demás personas, y para evitar lesiones.

Las leyes estatales permiten a los pasajeros que tienen ciertas afecciones médicas obtener una exención para usar los cinturones subabdominales o de hombro, pero solo si su proveedor de atención médica documenta y certifica la razón médica por la cual el cinturón subabdominal o de hombro no debe usarse. Quienes soliciten una exención (y sus médicos) recibirán información completa sobre los riesgos de seguridad para el usuario, otros pasajeros y los conductores de OmniRide Access. La sujeción apropiada de los dispositivos de movilidad siempre es obligatoria, mientras que el uso de cinturones de Posey (los que se ajustan alrededor del pasajero y del dispositivo de movilidad) sigue siendo opcional.

Las solicitudes de exención están disponibles en la oficina de OmniRide Access y solo son válidas previa verificación por parte de OmniRide. Después de verificar la solicitud, haremos una anotación de la excepción que aparecerá en las instrucciones del conductor.

Todos los niños de siete años o menos deben utilizar un asiento de seguridad para niños durante el viaje. El usuario es responsable de proporcionar y asegurar el asiento para el automóvil.

Los pasajeros deben cumplir con la Política de seguridad de OmniRide Access, o tener una excepción en los archivos de OmniRide, o no serán trasladados.

Los conductores no pueden poner en marcha el vehículo hasta que todos los pasajeros estén asegurados y deben detener el vehículo si se quitan los cinturones durante el viaje.

Para hacer preguntas sobre el reglamento o para obtener un formulario de solicitud de exención, envíe un correo electrónico a Access@OmniRide.com o llame al 703-730-6664.

Política sobre “no dejar a alguien sin transporte”

OmniRide Access está comprometido con la seguridad de sus usuarios. Si le brindamos transporte a un usuario a un lugar determinado, haremos todo lo posible para proporcionar el viaje de regreso, incluso si el usuario no se presenta para abordar dentro del plazo de espera programado. En tales casos, el servicio de regreso se proporcionará lo antes posible, pero puede retrasarse dependiendo del tráfico actual, las condiciones climáticas y las consideraciones de programación.

Si un usuario se ausenta sin aviso a un viaje que se origina desde su hogar, no se volverá a enviar ningún vehículo a la casa para realizar el viaje. Sin embargo, si se programó un viaje de regreso, OmniRide Access respetará la ubicación de salida programada del viaje de regreso.

No se enviarán vehículos para viajes de regreso en algunas circunstancias, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- El usuario reservó un viaje de ida a un lugar y no programó un viaje de regreso.
- El usuario solicita bajar del vehículo antes de llegar a su destino.
- El usuario se niega a seguir los reglamentos operativas o de seguridad vigentes obligatorias para el transporte.
- El usuario demuestra un comportamiento inapropiado, agresivo, amenazante u ofensivo hacia los demás.
- En momentos en que el transporte no es posible debido a las condiciones climáticas, actos fortuitos, actos de terrorismo, disturbios civiles, paros laborales o cualquier otro desastre natural fuera del control de OmniRide Access que pueda causar la suspensión del servicio.

Objetos perdidos

OmniRide Access no es responsable por los artículos perdidos o robados. Si cree que ha perdido algo en OmniRide Access, llame al 703-583-7782 para obtener ayuda.

Lo que puede traer con usted

▶ Equipo de soporte vital

Puede traer un respirador, oxígeno portátil, u otro equipo de soporte vital siempre que no infrinja las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en el vehículo y estar asegurado. Los usuarios deben asegurarse de que tengan un suministro de oxígeno adecuado ($\frac{3}{4}$ o completo) antes de abordar. Los conductores no están autorizados a operar los equipos de soporte vital en ningún momento.

▶ Acompañantes y asistentes de cuidado personal (PCA)

Los acompañantes que no están capacitados como PCA pueden viajar con un usuario certificado cuando se reserva el espacio. Al reservar su viaje, asegúrese de notificar al agente de apoyo de transporte si viajará con un acompañante y si utiliza una silla de ruedas o un triciclo para discapacitados. Los acompañantes, incluidos los niños de todas las edades, deben pagar la tarifa completa. Los PCA capacitados que viajan con usuarios certificados pueden viajar gratis.

▶ Animales de servicio

Puede viajar con un animal de servicio. Los animales de servicio están entrenados para realizar tareas para personas con discapacidades. Los animales de consuelo o de terapia que se utilizan únicamente para proporcionar apoyo emocional no se consideran animales de servicio.

Cuando programe su viaje, asegúrese de decirle al agente de reservas que viajará con un animal de servicio. Puede traer a su animal de servicio de manera gratuita. Su animal de servicio debe estar bajo su control en todo momento y no puede viajar en un asiento de OmniRide Access. Su animal de servicio puede viajar en un transportador de animales aprobado o puede viajar en el piso, a sus pies. Si su animal de servicio muestra un comportamiento agresivo o problemático, OmniRide Access puede solicitar que se retire al animal del vehículo.

Comestibles y bolsas de compras

1. Un pasajero puede llevar solo la cantidad de bolsas de supermercado o de compras que el pasajero, por sí mismo, pueda transportar dentro y fuera de la furgoneta en un solo viaje. Los conductores no ayudarán a transportar artículos dentro o fuera de la furgoneta.
2. Un pasajero que transporte artículos dentro o fuera de la furgoneta debe solicitar el uso del elevador o la rampa si es necesario.
3. Todas las bolsas deben estar completamente fuera del pasillo y aseguradas por el pasajero. Si esto no es posible, el conductor puede negarse a transportar al pasajero.
4. Si el vehículo está lleno, el pasajero debe tener sus bolsas en su propio asiento.
5. Bajo ninguna circunstancia se guardarán las bolsas en el compartimento pararuedas o en un área que bloquee el acceso a las puertas delantera o trasera.
6. Las bolsas pueden almacenarse en el área de seguridad de la silla de ruedas si están aseguradas por el pasajero. Si el área de seguridad de la silla de ruedas se necesita para un pasajero que usa una silla de ruedas como dispositivo de movilidad, el pasajero con las bolsas debe trasladarse a otra área.
7. Un pasajero que usa una silla de ruedas como dispositivo de movilidad está limitado a la cantidad de bolsas y otros artículos que se pueden sujetar con seguridad a la silla de ruedas. El número y la ubicación de los artículos no deben interferir en el proceso de fijar de forma segura la silla de ruedas mediante una sujeción de cuatro puntos.
8. Si las bolsas no pueden acomodarse según estas pautas debido a la cantidad de bolsas que bloquean o reducen el pasillo, el conductor puede negarle el traslado al pasajero.

Procedimientos en clima invernal

Usted es responsable de la extracción de nieve y hielo para hacer que el conductor de OmniRide Access pueda acceder a su hogar. Si no se puede acceder a la casa, el viaje se considerará “cancelado en puerta”. Si vive en un complejo de apartamentos, es su responsabilidad informarle al administrador acerca de la política. Si tiene un problema recurrente con la administración del apartamento que no quita la nieve, comuníquese con OmniRide Access y hable con un agente de apoyo de transporte.

En caso de acumulación de nieve o hielo, OmniRide Access seguirá los procedimientos que se detallan a continuación:

- Si las condiciones climáticas o la acumulación de nieve o hielo no permiten que el elevador del vehículo se despliegue de manera segura, el conductor no intentará recogerlo. Nos contactaremos con usted y le informaremos sobre la cancelación de su viaje.
- Si el elevador puede desplegarse de manera segura, pero la acera o el camino de entrada hacia o desde el autobús no están suficientemente despejados de nieve o hielo para permitirle avanzar hacia y desde el autobús de manera segura, será contactado y notificado sobre la cancelación de su viaje.
- Si el camino en el lugar de salida es intransitable, se le recomienda que notifique a OmniRide Access antes de la hora de salida programada. Su viaje será cancelado y reprogramado para después de que la nieve o el hielo se haya despejado del camino.

Cancelación del servicio

OmniRide Access se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar el servicio cuando las condiciones climáticas sean riesgosas y puedan poner en peligro la seguridad de nuestros pasajeros, empleados o vehículos. En los días en que se pronostica mal tiempo, consulte OmniRide.com o llame al 703-730-6664 para conocer los anuncios de cierre.

Se recomienda a los pasajeros registrarse en OmniRide.com para recibir notificaciones por correo electrónico y mensajes de texto de Rider Express y estar así informados sobre las condiciones que podrían afectar las operaciones de paratransito.

Procedimientos en clima invernal (*continuación*)

Si ve o escucha una notificación de que los autobuses de OmniRide Local están operando según el Plan de Servicio de Emergencia (Emergency Service Plan, ESP) o que el servicio de autobuses de OmniRide Local está suspendido o interrumpido, los viajes de OmniRide Access se cancelarán ese día. También puede llamar al (703) 730-6664 para obtener un anuncio grabado sobre el estado de los servicios de OmniRide Local y OmniRide Access.

Si viaja durante días de mal tiempo, asegúrese de estar preparado para viajes más largos. Por ejemplo, traiga todo medicamento que pueda necesitar. Si usa oxígeno, traiga un suministro adecuado (adicional). Si es diabético o hipoglucémico, traiga un pequeño refrigerio en caso de que el viaje sea más largo de lo esperado debido al clima.

¿Alguna vez ha querido ser más independiente? ¿Alguna vez ha querido usar el transporte público regular? Con la capacitación en viajes de OmniRide, puede hacer ambas cosas. ¿Qué significará eso para usted? Será más fácil desplazarse sin tener que programar previamente un viaje. Al viajar en el autobús de OmniRide de ruta fija en lugar del paratransito, tendrá acceso a una mayor red de opciones de transporte.

Desde la aprobación de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), los proveedores de transporte público han hecho grandes avances para que los autobuses sean más accesibles para las personas con discapacidades. Pero a veces, viajar en estos autobuses requiere más que la capacidad de viajar; requiere saber cómo viajar.

Quienes califiquen para el Programa de tarifas reducidas de OmniRide abonan tarifas con descuentos en los autobuses de OmniRide. Las tarifas con descuento están disponibles todo el día en los autobuses de OmniRide Local y en el Cross County Connector de OmniRide. Las tarifas con descuento están disponibles durante los horarios de menor tráfico en los autobuses de OmniRide Express y de OmniRide Metro Express. Para ser elegible para el Programa de tarifas reducidas, los pasajeros deben cumplir con alguno de estos requisitos:

- Tener 60 años o más.
- Tener una discapacidad según lo definido por la ADA.
- Tener una tarjeta válida de Medicare.
- Ser un usuario actual de paratransito.

La capacitación en viajes enseña a las personas con discapacidades cómo viajar en transporte público. Los instructores trabajan con los pasajeros en su hogar y en los autobuses y trenes en los que viajarán, y les brindan la práctica que necesitan para sentirse cómodos y seguros al viajar.

¿Qué es la capacitación en viajes?

La capacitación en viajes está disponible para cualquier persona que lo solicite. Se recomienda que las personas con discapacidades físicas o de desarrollo, impedimentos visuales o ceguera, o con enfermedades mentales u otras discapacidades soliciten la capacitación en viajes.

¿Quién es elegible para recibir la capacitación en viajes?

La capacitación en viajes está disponible para cualquier persona que lo solicite. Se recomienda que las personas con discapacidades físicas o de desarrollo, impedimentos visuales o ceguera, o con enfermedades mentales u otras discapacidades soliciten la capacitación en viajes.

¿Es necesario tener cierta edad para calificar para la capacitación en viajes?

No hay requisitos de edad para la capacitación en viajes. OmniRide ha brindado instrucciones a pasajeros de todas las edades.

¿Dónde se brinda la capacitación en viajes?

La capacitación en viajes se lleva a cabo en un lugar aprobado o en la casa de un usuario. También se realiza en la ruta del autobús en la que viajará el usuario. Cómo y dónde se lleva a cabo la capacitación en viajes dependerá de las necesidades del usuario.

¿Cómo solicito la capacitación en viajes?

Póngase en contacto con OmniRide para hablar con un asociado de apoyo de transporte.

Número de teléfono principal: 703-730-6664

Virginia Relay Center – Los usuarios de TDD deben llamar al 711.

Envíenos un correo electrónico: Access@OmniRide.com

Gentileza de los pasajeros y normas de conducta

OmniRide Access tiene una lista de normas de sentido común para garantizar la seguridad de todos los pasajeros y conductores. Pedimos que todos los pasajeros, sus asistentes de cuidado personal y cualquier acompañante que viaje con pasajeros cumplan con las siguientes normas de conducta:

- Estar listos para que los pasen a buscar durante el plazo de espera del viaje programado y abordar el vehículo con prontitud.
- Mostrar sus tarjetas de identificación con fotografía de OmniRide Access al conductor antes de abordar el vehículo.
- Pagar la tarifa exacta (un token o \$3.10 en efectivo) al abordar el vehículo.
- Cancelar las reservas al menos dos horas antes de la salida programada, e idealmente con al menos 24 horas de anticipación.
- Permanecer sentados una vez a bordo.
- Usar las sujeciones del vehículo requeridas en todo momento durante el traslado.
- Salir del vehículo a pedido de un representante autorizado de OmniRide Access, incluido el operador del autobús.
- No comer ni beber en un vehículo de OmniRide Access, excepto por razones de salud.
- No fumar pipa, ni fumar cigarrillos, cigarrillos electrónicos (incluidos vaporizadores), cigarros o cualquier otro objeto en un vehículo de OmniRide Access.
- Mantener la cabeza, los brazos y otras partes del cuerpo dentro del vehículo.
- Tener los dispositivos de asistencia personal en buenas condiciones y poder operarlos sin ayuda del conductor.
- Los animales de servicio deben mantenerse bajo control.
- No acariciar a los perros guía ni a otros animales de servicio sin la autorización del propietario.
- No operar ni manipular ningún equipo del vehículo.
- No se permite mostrar lenguaje o acciones ofensivas, amenazantes u obscenas.
- No realizar abusos físicos o verbales a otro pasajero o al conductor.
- No escuchar música ni usar aparatos electrónicos u otro equipo ruidoso sin auriculares mientras estén a bordo.
- No viajar con recipientes abiertos de alcohol o drogas ilegales.

Gentileza de los pasajeros y normas de conducta (continuación)

- Se requieren usar camisas y zapatos u otro calzado (si es ambulatorio).
- Las regulaciones federales prohíben el transporte de materiales inflamables o explosivos en vehículos de tránsito (con la excepción de las ayudas de movilidad).
- No arrojar basura.
- Asegurarse de que las rampas, aceras y pasillos estén bien mantenidos, y libres de nieve y hielo.
- Asegurarse de que los adultos controlen a los niños.
- Brindar información actualizada al Centro de telefónica de OmniRide Access, incluida su dirección particular, su número de teléfono, los tipos de ayudas de movilidad que utiliza y sus necesidades de formato accesible.
- Tratar al personal de OmniRide y a otros pasajeros con respeto.

Los pasajeros, los asistentes de cuidado personal o los invitados que viajen con pasajeros que infrinjan las normas de gentileza y conducta estarán sujetos a sanciones, que pueden incluir la suspensión del servicio.

Los pasajeros, los asistentes de cuidado personal o los invitados que viajen con pasajeros que se involucren en abuso verbal o físico, que causen lesiones físicas a otro pasajero o al conductor, o que participen en otras actividades ilegales estarán sujetos a la suspensión inmediata y permanente de recibir el servicio de paratransito. También pueden estar sujetos a una posible acción penal, que puede incluir multas.

Excepciones

OmniRide Access reconoce que algunas discapacidades y afecciones relacionadas con la salud pueden hacer que las personas actúen de forma tal que infrinjan algunas de las normas de OmniRide Access. OmniRide Access tendrá en cuenta las condiciones relacionadas con la discapacidad antes de suspender el servicio. Sin embargo, la suspensión seguirá siendo una opción si es necesario mantener un servicio de paratransito seguro. En tales casos, el servicio puede restablecerse cuando el usuario y los cuidadores del usuario desarrollen un plan para garantizar que la seguridad del servicio de OmniRide Access no se vea comprometida.



OMNIRIDE ACCESS

*Guía para pasajeros de
paratrásito*

A woman with blonde hair, wearing a red t-shirt and blue jeans, stands on a brick path in a park. She has her hand on the shoulder of an elderly man with grey hair and glasses, who is wearing a brown jacket and blue jeans. He is seated in a wheelchair and is pointing his right hand towards a path that leads into a lush green park with many trees. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

OMNIRIDE ACCESS

*Guía para pasajeros
de paratransito*

Para solicitar formularios
o más información,
visite **ADARide.com** o
llame al **877-232-7433**

OmniRide.com/Access
703.730.6664