King County Metro

Guía de viajes de Access

Revisada en junio de 2020

También puede leer la Guía de Viajes en línea en
kingcounty.gov/AccessRideGuide

Interpreter 206-263-3113
Intérpretes Turjubaan Переводчик
Перекладач 통역사 የቃል አስተርጓሚ
翻譯員 Thông Dịch Viên ઇંટરપરેટર

King County
METRO
Moving forward together

Estimado cliente de Access:

El Condado de King y nuestro socio Sound Transit se comprometen a brindarles a todos los clientes un servicio accesible, conveniente y confiable en todas las líneas de servicio. Si viaja en Access, autobuses de ruta fija, tren, taxis acuáticos, viajes compartidos en furgonetas o autos, o en cualquiera de nuestros diversos e innovadores servicios de movilidad, queremos asegurarnos de que tenga una experiencia positiva. King County Metro realiza más de 11 millones de viajes al año para adultos mayores y personas con discapacidades.

Nuestro servicio Access cumple y excede las pautas de la Americans with Disabilities Act (ADA, Ley de Estadounidenses con Discapacidades). Además, Metro trabaja en estrecha colaboración con nuestro Comité de Asesoramiento de Access Paratransit (servicio de transporte público para usuarios discapacitados que cumplen con los requisitos) (APAC) para buscar maneras de mejorar aún más nuestros programas.

Sabemos que siempre hay oportunidades para mejorar, por lo que escuchamos activamente sus comentarios y trabajamos para encontrar nuevas formas de mejorar nuestros servicios. Estas son algunas de las mejoras que hicimos el año pasado y otras que estamos analizando para el año 2020:

- Aumentar nuestra puntualidad en un 92 % de los viajes.
- Reducir el tiempo en el que lo pueden llevar a citas.
- Llevar las quejas y los comentarios a la empresa.
- Explorar el servicio a demanda en el mismo día.
- Desarrollar una opción en línea para reservar y pagar viajes.
- Crear una aplicación para supervisar los viajes en tiempo real.

Tenemos más éxito brindando servicios de alta calidad cuando King County Metro y sus clientes trabajan juntos. Usted nos puede ayudar a conservar recursos, reducir costos y evitar retrasos en todos los viajes de la siguiente manera:

- Elija el autobús, tren ligero, taxi acuático o tren para viajar siempre que sea posible.
- Proporcione una tarifa válida cada vez que viaje.
- Esté listo para subir al vehículo de Access desde que comienza el periodo de recogida.
- Cancele con anticipación los viajes en Access que no necesite.
- Póngase en contacto con Atención al Cliente de Metro al (206) 205-5000 (presione 4 y luego 2) cuando tenga una queja, un comentario o un cumplido acerca del servicio de Access.
- Más información en KingCounty.gov/Metro/Access

Cada cliente cuenta y nos puede ayudar a que le brindemos a usted y a sus compañeros de viaje el mejor servicio posible. Esperamos servirle.

Avanzamos juntos,

Rob Gannon
Gerente general, King County Metro

Índice

Inicio rápido 4
Solicitud de Access 12
Elegibilidad condicional y total 13
Apelación, duración y vencimiento de la elegibilidad 14
Visitantes 15
Planificación de su viaje 18
Horario y área de servicio 18
Nivel del servicio 20
Asistencia del conductor 21
Asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes 22
Dispositivos de movilidad 24
Mascotas y animales de servicio 25
Paquetes y equipaje 26
Reserva y cancelación de viajes 29
Cita u horario de recogida 30
Reservar un viaje 32
Periodo de recogida de 30 minutos 33
Cambiar y cancelar viajes 34
Servicio de viajes permanentes 35
Punto de recogida 37
Hora estimada de llegada (ETA) 38
El día del viaje 40
Cuando la furgoneta se retrasa 43
Modificación del horario del viaje de regreso 44
Cuando sucede algo malo 46
Cancelación tardía 46
Código de Conducta y sanciones 48
Política de tarifas y sanciones 51
Comentarios e inquietudes 56

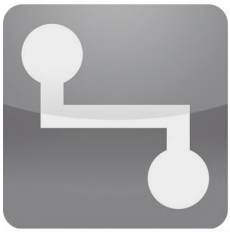
Inicio rápido

1. Programe un viaje de uno a siete días antes.
2. Llame al 206-205-5000, los siete días de la semana durante el horario comercial normal. Tenga la dirección exacta de recogida y de descenso.
3. Esté listo para subir a Access en cualquier momento dentro del periodo de recogida de 30 minutos.
4. Pague su viaje con efectivo o con un pase después de subir a Access.
5. Compartirá el viaje con otros pasajeros.
6. Tenga en cuenta que habrá paradas y desvíos antes de llegar a su destino.
7. Cancele los viajes en cuanto sepa que no viajará. Para cancelar, debe llamar al menos dos horas antes de que comience el periodo de recogida de 30 minutos.

¿Con qué frecuencia se actualiza la guía?
La Guía de viajes de Access se imprime una vez al año. Para ver los cambios que se producen durante el año, visite **kingcounty.gov/AccessRideGuide** para acceder a la versión en línea de esta guía o llame a Accessible Services (servicios accesibles) al 206-263-3113 WA State Relay (servicio de retransmisión de telecomunicaciones del estado de Washington): 711.

Consejos para el viaje

- Esté preparado según el clima. Lleve un impermeable o un poncho para los días lluviosos.
- Tenga la información médica importante con usted.
- Use calzado resistente con suelas antideslizantes.
- Revise las puntas de los bastones para asegurarse de que no se ve metal.
- Asegúrese de que los frenos de las sillas de ruedas y los andadores funcionen bien.
- Use ropa de color blanca o de colores brillantes y reflectores, banderas de seguridad o luces para bicicletas en su silla de ruedas o andador.
- Lleve una tarjeta con su nombre, dirección, número de teléfono y la información del contacto de emergencia con las instrucciones.
- Mantenga las mochilas y los bolsos ligeros y cerrados. En las sillas de ruedas, considere la posibilidad de usar un bolsillo lateral o un bolso pequeño debajo del asiento al que pueda acceder fácilmente.
- Dígale al conductor si necesita ayuda.
- Si tiene un teléfono celular, guarde los números y descargue las aplicaciones.



¡Le damos la bienvenida a la Guía de Viajes!

¿A quién está dirigida esta guía?

Esta guía está dirigida a los clientes de Access y a sus familiares, amigos y cuidadores. Esperamos que le resulte útil y fácil de usar.

¿Qué se incluye en esta guía?

En esta guía, le proporcionamos la siguiente información:

- Cómo funciona el servicio de Access y qué puede esperar cuando viaje con Access.
- Cómo saber si es elegible para viajar con Access.
- Cómo reservar y cancelar viajes con Access.
- Cómo viajar con Access el día de su viaje.
- Qué hacer cuando tenga un problema con Access.

En esta guía, se incluye la información básica de Access, pero no se describe cada detalle del programa. Si quiere obtener más información, visite nuestro sitio web **www.kingcounty.gov/Access** o llame a Rider Services al 206-205-5000.

¿Puedo leer esta guía en otros idiomas o en un formato accesible?

Sí. Esta guía está disponible en letra grande, braille, grabación, disco de computadora (CD) o formatos PDF descargables. Para solicitar un formato accesible, llame al 206-263-3113, WA State Relay: 711.

Esta información también se encuentra disponible en español en línea en **kingcounty.gov/AccessRideGuide.** Para otros idiomas, llame al intérprete al 206-263-3113, WA State Relay: 711 para que le ayude a entender esta guía.

Introducción al transporte Access

Metro Access ofrece un servicio de paratránsito de origen a destino en el Condado de King para las personas que no pueden viajar en autobuses o el tren ligero de Metro, algunas veces o siempre, debido a una discapacidad.

¿Por qué se creó el transporte Access?

No siempre se puede viajar en autobús o en tren con una discapacidad. Incluso el mejor servicio de autobuses y trenes tendrá impedimentos algunas veces. La Americans with Disabilities Act (ADA) exige que las agencias de transporte público, como Metro y Sound Transit, hagan que los servicios de autobuses y trenes sean accesibles para las personas con discapacidades. La ADA también nos exige que brindemos un servicio de paratránsito para los clientes que no pueden tomar el autobús o el tren por una discapacidad. En el Condado de King, Access Transportation Services (Access, para abreviar) de Metro presta los servicios de paratránsito de acuerdo con la ADA.

¿En qué se diferencia Access del autobús y el tren ligero?

Access puede ayudarlo a viajar a cualquier lado del condado de King que también tenga servicio de autobuses o tren ligero, pero funciona de manera muy diferente. En esta sección, se explican algunas de las diferencias, para que sepa qué esperar cuando viaje con nosotros.

Tipo de servicio

- Los autobuses y el tren ligero son medios de transporte público de ruta fija, lo que significa que el autobús o el tren viajan en la misma ruta a las mismas paradas en horarios programados todos los días. Los autobuses y el tren ligero trasladan a muchas personas en unos pocos vehículos de manera rápida y económica. Algunos clientes tienen dificultades para usar estos servicios o para ir y venir a la parada de autobús o tren.

- El servicio de paratránsito Access es un transporte público a demanda, lo que significa que la furgoneta puede ir dónde y cuándo cada cliente quiera. Los clientes reservan un viaje con anticipación y nos dicen el punto de recogida y de descenso. Todos los días, juntamos todas las solicitudes de viajes para crear un programa nuevo para cada furgoneta. El viaje es compartido, por lo que rara vez la ruta es directa. Algunos clientes necesitan un servicio directo, pero es más costoso que el de los autobuses de ruta fija.

¿Quién puede viajar?

- Tanto los autobuses como el tren ligero permiten que viaje cualquier persona que pague la tarifa. Muchos clientes compartirán el mismo autobús o tren al mismo tiempo para llegar a distintos destinos.
- Conforme al servicio de paratránsito Access, usted debe completar un proceso de certificación antes de comenzar a reservar viajes. Puede usar Access para algún viaje si no puede realizarlo en un autobús o en el tren ligero. Un cliente calificado y al que se le aprobó un PCA (personal care attendant, asistente de cuidado personal), puede viajar con su asistente sin costo adicional. Cualquier persona que viaje con Access puede incluir a un acompañante que pague la tarifa cuando solicite un viaje.

Reserva y cancelación de viajes

- Tanto el autobús como el tren ligero no aceptan reservas. Simplemente toma el autobús o el tren cuando está previsto que llegue en alguna parada cercana. Si lo pierde, puede tomar el siguiente.
- El servicio de paratránsito Access requiere que realice una reserva de uno a siete días antes del viaje. Debe cancelar cualquier viaje que no tenga previsto hacer. Si no está al momento de la recogida, nos puede llevar bastante tiempo enviarle otro vehículo.

Vehículos y conductores

- El servicio de autobuses y de tren ligero utiliza vehículos grandes para trasladar a muchas personas al mismo tiempo. Todos los autobuses y trenes de Metro y Sound Transit son accesibles para sillas de ruedas. No puede pedir viajar o no viajar en un vehículo específico.
- El servicio Access utiliza furgonetas de paratránsito que llevan menos clientes que un autobús, pero que tienen mucho espacio para llevar sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad. Para algunos viajes, podemos enviar un taxi en vez de una furgoneta. No puede pedir viajar o no viajar con un conductor específico. No puede pedir viajar o no viajar en un vehículo específico.

Recogida, descenso y embarque

- Los autobuses y los trenes ligeros tienen paradas marcadas, en horarios programados. El conductor del autobús puede extender una rampa y ayudarlo a mantenerse seguro a bordo.
- El servicio de paratránsito Access lo recoge y lo deja en las direcciones que proporciona. El conductor se detendrá en un lugar seguro y legal cerca de donde está usted y lo ayudará a subirse o bajarse de la furgoneta.

Transbordes y rutas del viaje

- Los autobuses y los trenes ligeros siguen una ruta directa entre paradas. En algunos viajes, es posible que deba hacer transborde de una ruta a otra.
- El servicio de paratránsito Access puede tomar una ruta diferente y realizar distintas paradas de camino a su destino cada vez que viaje. Es posible que deba hacer transborde de un vehículo a otro cuando viaje a larga distancia o fuera del condado.

Duración y retrasos en el viaje

- Los autobuses y los trenes ligeros llegan a cada parada y parten en un horario. Puede consultar los horarios de cada ruta. El tráfico, el clima o los problemas operativos a veces causan retrasos.
- El servicio de paratránsito Access también tiene un programa, pero cambia todos los días. Utilizar el servicio de Access a veces puede llevar un poco más de tiempo que en autobús o en tren ligero, y a veces menos. El tráfico, el clima o los problemas operativos a veces causan retrasos.

Tarifas, pases y descuentos

- Las tarifas de autobús son de $2.75 con efectivo o con la tarjeta de transporte ORCA (One Regional Card for All, una tarjeta regional para todos). Las tarifas del tren ligero varían según la distancia que se recorra. Hay pases mensuales de autobús disponibles y algunas personas pueden obtener un permiso de tarifa reducida a $1.
- Las tarifas de Access se reducen a $1.75 o $63 con un pase mensual. No podemos usar el dinero de la billetera electrónica de ORCA, porque no hay lectores de tarjetas ORCA en las furgonetas de Access.

Costos de operación y recuperación de tarifas

- El servicio de autobús está diseñado para trasladar a muchas personas a bajo costo. Un viaje en autobús le cuesta a Metro en promedio $4. Las tarifas que se les cobran a los clientes cubren un 25 % de este costo, mientras que los contribuyentes cubren el resto.
- Access brinda servicios adicionales y recorre distancias más largas al origen y destino de cada cliente. Cada furgoneta puede llevar menos clientes por hora que un autobús, por lo que Access es más costoso de mantener. Un viaje en Access le cuesta a Metro en promedio $65. Las tarifas que se les cobran a los clientes cubren un 2 % de este costo, mientras que los contribuyentes cubren el resto.

Si puede realizar su viaje en autobús o tren ligero, Metro quiere apoyarlo para que lo haga. No solo se ahorra dinero de los contribuyentes, sino que usted también ahorra dinero. Además, le permite controlar su transporte. Pero, si no puede viajar en autobús o en tren ligero, Access está ahí.

Qué puede esperar de nosotros

- Protegeremos su seguridad
- Protegeremos su privacidad
- Lo trataremos con respeto
- Lo mantendremos informado
- Lo escucharemos
- Le brindaremos servicios de transporte de calidad equivalentes a los ofrecidos en los autobuses de ruta fija de Metro
- Vehículos limpios y bien cuidados

Qué esperamos de usted

- Que sea cortés con los otros pasajeros y el personal
- Que nos diga cuando el viaje no sale bien
- Que nos diga cuando hacemos algo mejor de lo previsto
- Que respete el Código de Conducta de Metro
- Que mantenga la información actualizada

Solicitar el servicio Access

En esta sección, le contamos cómo solicitar el servicio Access y cómo puede ser elegible según las normas de elegibilidad de la Americans with Disabilities Act (ADA).

¿Soy elegible para viajar en Access?

Es elegible para el servicio Access solo si tiene una discapacidad física o mental que le impide usar de manera independiente la ruta fija habitual o el sistema de tren ligero en alguno de sus viajes o todos.

¿Cómo realizo la solicitud?

Siga estos pasos para solicitar ser pasajero de Access:

1. Solicite más información y un formulario de solicitud llamando a Access Rider Services (servicios al pasajero de Access) al 206-205-5000 (WA Relay: 711) o visitando nuestra autoevaluación en línea: www.kingcounty.gov/ApplyforAccess. Le pediremos que complete un formulario de autoevaluación antes de enviarle una solicitud. La autoevaluación le ayudará a determinar si Access cubrirá sus necesidades de transporte.
2. Cuando complete el formulario de solicitud, **pídale a su médico que firme y complete la última página.** Envíe la solicitud completa a King County Metro Accessible Services, 201 S. Jackson Street, KSC-TR-0800, Seattle, WA 98104. O puede entregar su solicitud en la Oficina de Atención al Cliente de King County Metro, ubicada en 201 S. Jackson Street en Seattle. También puede enviar su solicitud por fax al 206-205-6490.

3. Lo contactaremos por teléfono para programar una evaluación funcional en persona y sin cargo en el Departamento de Medicina de Rehabilitación del Harborview Medical Center. La evaluación nos permitirá saber la mejor manera de atender a sus necesidades de movilidad y si su discapacidad le impide usar un autobús o el tren ligero. Podemos ofrecerle un viaje en Access sin cargo ida y vuelta a Harborview si lo necesita. También puede llevar un asistente adulto que lo acompañe en el viaje de ida y vuelta a su evaluación.
4. Accessible Services de King County Metro le enviará una carta para decirle si es elegible para viajar con Access en un plazo de 21 días calendario después de recibir toda su información.

¿Puedo usar Access como transporte principal?

Eso depende de su certificado de elegibilidad para los servicios de paratránsito. Cuando reciba su carta de certificación de Accessible Services de King County Metro, sabrá si es elegible total o condicionalmente.

La elegibilidad total significa que existen impedimentos para que usted viaje en autobús o en tren ligero debido a los límites que le impone su discapacidad. Cada vez que necesite el transporte público, reserve su viaje con Access.

La elegibilidad condicional significa que existen impedimentos para que usted viaje en autobús o en tren ligero, pero que podrían no presentarse siempre. Estos impedimentos se mencionan en su carta de certificación. Disfrute de la conveniencia de un autobús o el tren ligero cuando esos impedimentos no estén presentes. Llame a Access y reserve un viaje cuando tenga impedimentos. Si no sabe con certeza, llame a Access Rideline (línea de viajes de Access) al 206-205-5000 y el encargado de reservas le ayudará. ¿Qué pasa cuando puede viajar en autobús o tren ligero, pero no puede llegar hasta la

parada de autobús o la estación de tren por un impedimento? Access puede llevarlo a la parada de autobús o a la estación de tren para que realice su viaje.

También se puede determinar que puede utilizar el servicio habitual de autobús o tren ligero en todos sus viajes. No sería elegible para el servicio de paratránsito de acuerdo con la ADA; (por lo tanto, el transporte Access no estará disponible).

Estoy en desacuerdo con la decisión de elegibilidad. ¿Qué hago?

Tiene el derecho de apelar contra la denegación de su elegibilidad o una condición de su elegibilidad para viajar con Access. Puede apelar enviando una carta a King County Metro Accessible Services, 201 S. Jackson Street, KSC-TR-0800, Seattle, WA 98104 en un plazo de 60 días después de que le enviamos su carta de certificación. También puede enviar un correo electrónico a accessible.services@kingcounty.gov o ponerse en contacto con la Oficina de Certificación de Access al 206-263-3113. Podrá solicitar hacer su presentación en persona, por escrito o por teléfono. Después de la audición, el funcionario de apelaciones le enviará una carta con la decisión final.

¿Por cuánto tiempo soy elegible para Access?

Una vez que hayamos decidido que es elegible y que haya recibido la carta de certificación, esta decisión es válida hasta por tres años. Es posible que reciba un plazo de elegibilidad más corto según su situación particular. Access le notificará 60 días antes de que se venza su elegibilidad para ofrecerle una nueva certificación.

Vengo de afuera del Condado de King. ¿Puedo usar Access?

Si cuenta con la certificación de paratránsito de acuerdo con la ADA otorgada por la ciudad de Everett, Intercity Transit, Island Transit, Jefferson Transit, Kitsap Transit, Pierce Transit, Skagit Transit o Community Transit del Condado de Snohomish, puede usar Access los días que lo necesite como pasajero regional.

Pídale a su agencia de paratránsito local que nos envíe su información de elegibilidad y podrá reservar viajes desde y hacia el Condado de King directamente con ellos. Después de que recibamos la información, lo llamaremos para que sepa que ya puede realizar reservas.

Personas con discapacidades que visitan el Condado de King desde fuera de la región de Puget Sound

Para calificar como visitante según el servicio de paratránsito de la Americans with Disabilities Act (ADA), una persona debe tener una discapacidad que le impida usar un autobús público equipado con rampa hidráulica o una plataforma de elevación parte del tiempo o todo el tiempo.

Los visitantes que residan fuera del Condado de King en Washington que cuenten con la certificación de elegibilidad de acuerdo con la ADA de otro proveedor de transporte público, proporcionen la documentación necesaria de una discapacidad o autocertifiquen que tienen una discapacidad que les impide usar los autobuses públicos de ruta fija equipados con rampas hidráulicas o plataformas de elevación y con horarios, pueden usar el servicio de paratránsito complementario de la ADA (transporte Access) para cualquier combinación de 21 días en un periodo de 365 días. Un visitante que necesita el servicio de transporte Access durante más de 21 días en un periodo de 365 días debe certificar su elegibilidad regular con King County Metro Access Transportation.

Si el visitante es elegible para el servicio de paratránsito con su agencia de transporte público local, debe solicitar que esa información se envíe por fax a nuestra Oficina de Certificación de Access al 206-205-6490. Si el visitante no es elegible para el servicio de paratránsito con otra agencia de transporte público, debe ponerse en contacto con nuestra Oficina de Certificación de Access al 206-263-3113 y un coordinador de Atención al Cliente lo ayudará proporcionándole los formularios necesarios que deberá completar. Le recomendamos a los visitantes que se pongan en contacto con la Oficina de Certificación de Access un mes antes de su visita, a fin de tener tiempo para obtener, enviar y procesar la documentación.

¿Access me puede ayudar a aprender a usar los autobuses de ruta fija?

Sí, puede encontrar información en:
kingcounty.gov/metro/instruction

Planificación de su viaje

En esta sección, le proporcionamos más información acerca de dónde y cuándo puede viajar con Access, de qué manera el conductor puede ayudarlo a subir y bajar del vehículo, con quién y con qué puede viajar y cuánto le costará.

¿Dónde y cuándo puedo viajar con Access?

Access puede recogerlo y llevarlo a casi cualquier lugar donde vaya un autobús o el tren ligero de Metro a esa hora y ese día de la semana. Los clientes de Access pueden ir a hacer las compras, a trabajar y a estudiar, a cortarse el pelo o a una consulta con su médico, juntarse con amigos o disfrutar de un parque local. Puede ir a cualquier lugar, siempre que un autobús o el tren llegue allí.

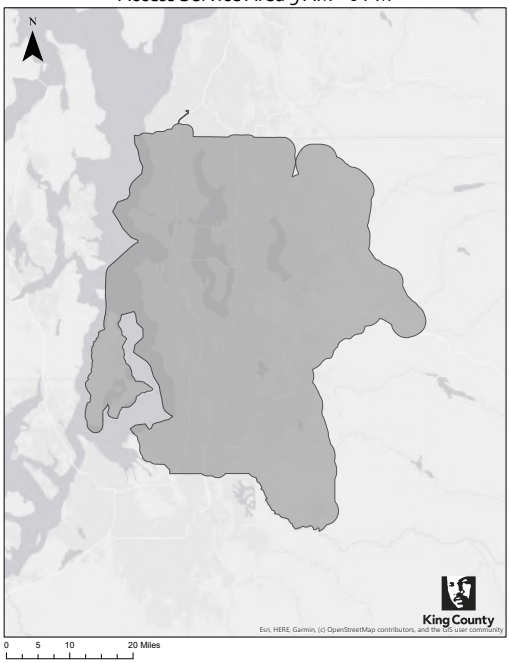
Access opera en áreas dentro de un radio de ¾ millas (1 kilometro) cerca de la línea de autobuses Metro o una estación de tren de Link o Sounder y en los mismos horarios del servicio de ruta fija. Nuestra área de servicio cambia a cada hora para coincidir con el sistema de autobuses de ruta fija. Durante las horas pico, nuestra área de servicio es muy grande. Durante la noche y los fines de semana, el área de servicio es mucho más pequeña.

En la siguiente página, hay un ejemplo que compara nuestra área de servicio más grande durante los días de semana con el área de servicio durante la noche.

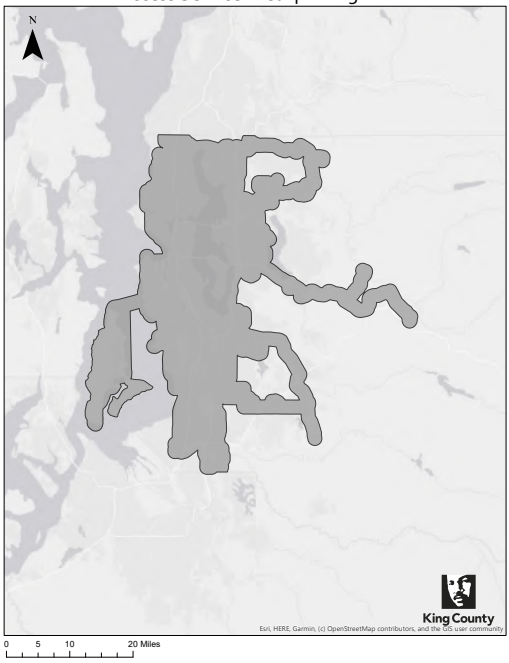
En algunas zonas, Access amplía el área de servicio más allá de lo que exige la ADA. El lado este de nuestra área de servicio se extiende ¾ de milla (1 kilometro) más al este del Condado de King. También cubrimos algunos lugares de la zona rural del Condado de King en los que no circulan autobuses. Es posible que los viajes que estén fuera del área de servicio exigida por la ADA no tengan la misma protección federal que los viajes que sí lo están. Nuestra comunidad local financia estos servicios adicionales. Es posible que haya interrupciones si no hay fondos disponibles.

Si no sabe con certeza cuál es el servicio disponible en su zona, llame a Accesible Services al 206-263-3113 y le diremos.

Access Service Area 9 AM - 6 PM



Access Service Area 4 AM - 5 AM



CONSEJO ¿Vive fuera de la zona cubierta por Metro o el tren ligero de Link? Puede organizar para que lo recojan en otro lugar donde haya servicio de transporte público.

CONSEJO ¿Considera mudarse al Condado de King? Llame a Access Rider Services al 206-205-5000 antes de tomar la decisión. Le pueden informar sobre el servicio de transporte público en el barrio al que desea mudarse.

¿Qué nivel de servicio presta Access en el punto de recogida y de descenso?

Access es un servicio de origen a destino. Durante el proceso de elegibilidad, se le asignará un “nivel de servicio” según sus necesidades y capacidades. Hay tres niveles de servicio: de acera a acera, de puerta a puerta y de mano en mano.

Realizamos modificaciones razonables de nuestras políticas y prácticas para garantizar que nuestros servicios de transporte sean accesibles para las personas con discapacidades. Llame a Accessible Services si cree que debe cambiar el nivel de servicio.

En todos los niveles de servicio, el conductor estacionará el vehículo en un lugar seguro que no bloquee el tráfico. En las zonas concurridas con poco lugar para estacionar, es posible que el conductor no pueda estacionar bien al frente de su destino. El conductor debe poder ver el vehículo en todo momento, por lo que no puede entrar a ningún lugar ni ir a la vuelta de la esquina a buscarlo o acompañarlo hasta su puerta.

- De acera a acera: En el punto de recogida, usted irá hacia donde esté el vehículo estacionado. El conductor lo ayudará a subir al vehículo y lo guiará hasta su asiento. En el punto de descenso, el conductor lo ayudará a bajar del vehículo y llegar hasta la acera antes de marcharse.
- De puerta a puerta: Le ayudará a cruzar la acera. En el punto de recogida, el conductor se reúne con usted fuera de su entrada principal, camina con usted hacia la furgoneta y lo ayuda a subirse. Si vive en un edificio de departamentos, el conductor se dirigirá a la entrada principal y anunciará la llegada de la furgoneta. Los conductores no pueden ingresar al edificio. En el punto de descenso, el conductor también lo ayudará a bajarse de la furgoneta, le ofrecerá una mano firme y caminará con usted hasta la puerta de su destino. Si necesita más ayuda después de entrar al edificio, organice previamente con alguien para que lo esté esperando. El servicio de puerta a puerta solo

está disponible cuando el conductor puede estacionar de manera segura lo suficientemente cerca para ver la furgoneta desde la entrada del lugar de destino.

- De mano en mano: Nunca lo dejan solo. Su cuidador está con usted en la puerta cuando el conductor de Access lo recoge. Cuando llega a destino, el conductor lo acompañará hasta la persona que lo espera allí.

¿Cómo puede ayudarme el conductor de Access?

Los conductores de Access pueden ayudarlo con lo siguiente:

- Subir y bajar del vehículo. El conductor lo guiará para llegar y salir de su asiento y le proporcionará una mano firme. Si le resulta incómodo usar los escalones del vehículo, puede pedir parase en la plataforma de elevación para subir y bajar.
- Abrochar los cinturones de seguridad y asegurar sillas de ruedas, motonetas y andadores grandes.
- Ayudarlo con dispositivos manuales si se le solicita. El conductor puede llevarlo y guiarlo para entrar y salir del vehículo, subir y bajarse de la plataforma de elevación y también ayudarlo una vez ya dentro del vehículo. El conductor no puede ayudarlo a subir pendientes pronunciadas.
- Ayudarlo a llevar hasta cuatro bolsas o paquetes, con un peso cada uno de 10 libras (4.5 kilos) o menos.
- Asegurar los paquetes o el equipaje que no pueda llevar en su regazo.
- Administrar primeros auxilios o RCP en caso de emergencia.

Estas son algunas cosas que los conductores no pueden hacer:

- Ayudarlo a sentarse y pararse de una silla de ruedas.
- Ayudarlo a subir escalones o a aceras sin rampas con una silla de ruedas.
- Ayudarlo a subir o bajar pendientes pronunciadas (más de un grado del 8 %).
- Ponerle o sacarle chaquetas, sombreros u otro tipo de ropa.
- Controlar su dispositivo de movilidad con motor.
- Ofrecerle soporte físico (que no sea una mano firme) para caminar entre el vehículo y la puerta externa más alejada del punto de recogida o de destino.
- Brindar servicios de cuidado personal o médico, como cambiar los recipientes de oxígeno.
- Buscar o manipular sus llaves para abrir la puerta.
- Conducir en una ruta distinta a la proporcionada en el programa, aun cuando fuera más rápida.
- Estacionar en un lugar que no sea seguro o que bloquee el tráfico.
- Buscarlo, ayudarlo o brindarle un servicio de puerta a puerta si el conductor no puede ver el vehículo.

¿Quién me puede acompañar?

Es posible que algunos clientes necesiten viajar o reunirse con un asistente de cuidado personal (PCA) para utilizar Access. Un PCA puede ayudarlo con tareas en las que no puede ayudarlo el conductor de Access. Un PCA es una persona que lo ayuda a diario con una o más tareas de la vida cotidiana, como comer, vestirse o el aseo personal. Si tiene la aprobación para que lo acompañe un PCA al completar su proceso de certificación de Access, su PCA puede viajar con usted sin cargo.

Si usted cuenta con un PCA y, actualmente, no tiene la certificación para que lo acompañe al usar el servicio de Access, llame a Accessible Services al 206-263-3113 y le enviaremos los papeles necesarios, los cuales pueden incluir una nueva certificación. Es su responsabilidad buscar un PCA para su viaje. Accessible Services no proporcionan un PCA.

Acompañante: Un acompañante es cualquier persona que viaje con usted. Todos los clientes pueden viajar con un acompañante. Se pueden permitir acompañantes adicionales si hay lugares disponibles. Puede decirle al encargado de reservas de Access si necesita lugar para algún acompañante cuando haga la reserva. También debe informarle a Access los dispositivos de movilidad o los objetos que llevará.

Las tarifas para los acompañantes son las mismas que su tarifa de Access. Los niños de cinco años de edad o menores viajan gratis. El cliente es responsable de pagar la tarifa de los acompañantes.

Si lo acompaña un bebé o un niño menor de cuatro años, debe llevar el asiento para bebés o niños. Las furgonetas no tienen asientos para niños. Debe solicitar lugar para este asiento cuando reserve el viaje. No llevaremos a ningún bebé o niño menor de cuatro años que no tenga un asiento debidamente asegurado y aprobado.

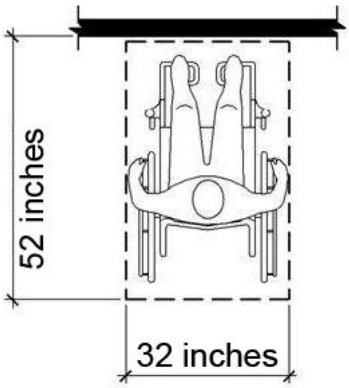
Solo podemos aprobar los asientos para niños que se pueden asegurar debidamente en el vehículo. Los asientos para niños que necesiten un cinturón de seguridad con una correa de hombro no se podrán utilizar, porque los vehículos de Access no tienen correas de hombro para los asientos de los pasajeros. Los niños mayores de cuatro años deben ir sentados en asientos regulares y usar el cinturón de seguridad, a menos que tenga un asiento para niños que solo necesite un cinturón de regazo.

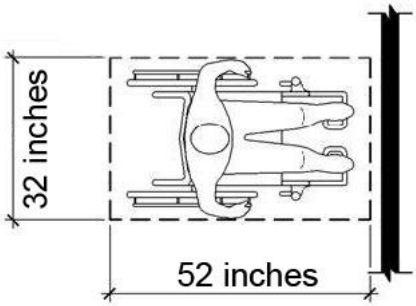
¿Cuáles son los dispositivos de movilidad que puedo usar en Access?

Hacemos un inventario de los dispositivos de movilidad que usa cuando se registra en Access. Dígale al encargado de reservas el dispositivo de movilidad que planea llevar cuando reserve el viaje.

Si tiene un dispositivo de movilidad nuevo, llame a los Accessible Services al 206-263-3113 antes de llevarlo a un viaje con Access. Pesamos y medimos las sillas de ruedas, las motonetas y las sillas de ruedas con motor para asegurarnos de que se adapten al tamaño y peso máximos de las furgonetas de Access. También debemos calcular cuánto lugar y tiempo necesita para subirse y bajarse de la furgoneta con su dispositivo de movilidad nuevo, a fin de que podamos usar esa información cuando programemos sus viajes.

Usted junto con su silla de ruedas o motoneta deben pesar menos de 800 libras (363 kilos). Para caber en la rampa hidráulica, la silla debe tener menos de 32” (81 cm) de ancho y 52” (132 cm) de largo al nivel de la plataforma. Algunas longitudes mayores se pueden acomodar si superan el tope de la rampa.





Asegúrese de que su dispositivo de movilidad funcione correctamente. Si los frenos no están lo suficientemente ajustados para evitar que el dispositivo se mueva de manera independiente, pueden representar un peligro para la seguridad. El conductor lo ayudará a asegurar su dispositivo para el viaje.

En algunos casos, es posible que un dispositivo de movilidad no tenga los puntos de sujeción adecuados. Los conductores de Access pueden usar un juego de cinturones “Q'Straint” para garantizar la fijación correcta del dispositivo de movilidad.

Puede pedir sus propios cinturones en Qstraint.com

Los operadores son los responsables de garantizar que los cinturones estén bien amarrados al dispositivo de movilidad. Si al operador le parece que no lo están, le pedirá permiso para ubicarlos en un lugar más seguro.

¿Puedo llevar una mascota o un animal de servicio?

Sí. No se le cobrará un pasaje para un animal de servicio. La mascota debe ir en una jaula de transporte o en el suelo. Si lleva una mascota y la jaula de transporte está en su regazo, no se le cobrará el pasaje por su mascota. No obstante, si la jaula de transporte ocupa un asiento, se le cobrará un pasaje igual al del cliente. Debe controlar a su animal durante el viaje.

¿Qué más puedo llevar?

Cuando reserve un viaje, dígale al encargado de reservas los objetos que llevará. El encargado verificará que esos objetos estén permitidos para llevar en la furgoneta. En la mayoría de los casos, puede llevar un paquete que quepa en su regazo. También puede llevar un carro de compras personal plegable o no.

Los objetos que no se pueden sujetar de forma segura en el vehículo son un riesgo para la seguridad y no están permitidos.

Estos son los objetos que no transportamos:

- Cualquier objeto que pese más de 40 libras (18 kilos)
- Más de dos piezas de equipaje por cliente
- Productos inflamables
- Objetos punzantes o de vidrio sin cubrir

El día del viaje, el conductor lo puede ayudar a llevar cuatro bolsas o paquetes, con un peso cada uno de 10 libras (4.5 kilos) o menos. Si su equipaje tiene ruedas, se permite un peso mayor a discreción del conductor. Los paquetes que no pueda llevar en su regazo, serán asegurados por el conductor.

¿Cómo me mantendré seguro durante el viaje?

La Política de Seguridad de Access exige que esté seguro durante su viaje, a menos que tenga una exención aprobada.

- Si se puede sentar en un asiento de la furgoneta, usará un cinturón de seguridad en su regazo. Las furgonetas de Access no tienen cinturones de seguridad de hombro. El conductor se asegurará de que esté seguro.
- Si utiliza una silla de ruedas o una motoneta, se lo asegurará con un cinturón de seguridad de regazo y uno de hombro.

Nuestros elementos de seguridad están diseñados para cumplir con la política de Metro y las leyes estatales vigentes. Los cinturones están diseñados para protegerlo a usted y a otros, así como para evitar lesiones.

No lo llevaremos si no tiene las medidas de seguridad correspondientes y no tiene una exención aprobada. Los conductores no tienen permitido mover el vehículo hasta que todos los pasajeros estén seguros y debe detenerse si se da cuenta que se quitaron los cinturones durante el viaje.

¿Qué pasa si necesito una exención de la Política de Seguridad de Access?

Si tiene determinadas afecciones médicas, las leyes estatales le permiten solicitar una exención que le permita no usar un cinturón de regazo o de hombro en los viajes con Access. Su médico debe firmar un documento en el que diga la razón médica por la que no puede usar un cinturón de regazo o de hombro. Access le informará a usted y a su médico los riesgos en cuanto a su seguridad de usted, la de otros pasajeros y la de los conductores de Access.

Si quiere solicitar una exención, póngase en contacto con Rider Services en Access.RiderServices@kingcounty.gov o llamando al 206-205-5000 para solicitar un formulario de exención. Si aprobamos su solicitud, incluiremos en las instrucciones del conductor que tiene una exención. Si no la aprobamos, deberá seguir usando los cinturones de regazo y de hombro.

Incluso si tiene una exención para un cinturón de regazo o de hombro, siempre debemos asegurar los dispositivos de movilidad.

¿Cuánto cuesta viajar en Access y cómo puedo pagar?

La tarifa de Access es de $1.75. Puede pagarla de las siguientes maneras:

- En efectivo: Puede pagar $1.75 en efectivo. El conductor no tiene cambio. El conductor no puede aceptar propinas.
- Pase de ORCA: Los pases de Access se cargan en una tarjeta de transporte ORCA. Puede comprar un pase en línea en www.orcacard.com, por correo, por fax, por teléfono o en persona. Llame a la línea telefónica de ORCA al 1-888-988-6722 para obtener más información sobre cómo y dónde comprar un pase. Un representante de Atención al Cliente de Metro le ayudará a decidir el mejor pase para usted. **Las furgonetas y taxis de Access no tienen lectores de tarjetas ORCA y no pueden usar su billetera electrónica de ORCA.**
- Boletos de Metro.
- Boletos móviles con su teléfono inteligente.
- O una combinación de ambos.

Estamos desarrollando un sistema de pago externo. Visite **www.kingcounty.gov/Access** para ver los últimos avances.

King County Metro ofrece varias tarifas reducidas cuando viaja en autobús o el tren ligero y mantiene las tarifas de Access bajas. Para encontrar recursos que ofrezcan ayuda financiera para pagar el transporte, llame a la Línea de Información del Condado de King 2-1-1.

Si no paga la tarifa exacta cuando debe, puede viajar sin pagar, pero registraremos la falta de pago de la tarifa. Si demuestra un patrón de no pagar la tarifa, puede ser suspendido de Access.

¿Qué debo hacer si mi información ha cambiado?

Llame a los Servicios al Pasajero al 206-205-5000 si cambia la siguiente información:

- Dirección o número de teléfono
- Nombre o número de teléfono del contacto de emergencia
- Discapacidad o estado de salud en relación a su necesidad de Access
- Necesidad de un asistente de cuidado personal
- Dispositivo de movilidad o el uso de un dispositivo

Reserva y cancelación de viajes

En esta sección, se brinda información sobre cómo decidir el momento para viajar, cómo reservar un viaje y cómo cancelarlo.

¿Cómo y cuándo puedo reservar un viaje?

Para reservar un viaje, llame a Access Rideline al 206-205-5000 y hable con un encargado de reservas (presione 2). Los encargados de reservas reciben llamadas de 8 a. m. a 5 p. m., los siete días de la semana.

Puede reservar un viaje de uno a siete días antes, pero no puede hacerlo para el mismo día.

CONSEJO El centro de atención telefónica recibe más llamadas de 2 p. m. a 5 p. m., así que intente llamar antes para no tener que esperar en línea.

Otra persona puede llamarnos y reservarle un viaje. Necesita tener su nombre, su domicilio, el número de identificación de Access y es posible que el encargado de reservas le pregunte qué relación tiene con usted. Si no quiere que otra persona haga reservas o revise sus viajes, póngase en contacto con Rider Services y podemos asegurar su cuenta con una contraseña de su elección.

Trabajamos activamente para que pueda hacer reservas de viajes en línea. Visite www.kingcounty.gov/Access para ver las últimas actualizaciones de este proyecto.

¿Cómo decido el horario?

Puede solicitar una hora específica de recogida o de llegada, pero no ambas. En cada viaje que haga, decida primero qué es lo importante:

- ¿Necesita llegar a una hora determinada?
- ¿Necesita que lo recojan a una hora determinada?

Si necesita llegar a algún lugar a una hora determinada, pídale al encargado de reservas que programe su viaje de acuerdo al horario de la cita. El encargado de reservas encontrará la mejor hora disponible para recogerlo, a fin de que llegue temprano a su cita. Nuestro objetivo es que llegue a su cita no más de media hora antes.

Si quiere que lo recojan a una hora determinada, pídale al encargado de reservas que programe su viaje de acuerdo al horario de recogida. El encargado de reservas buscará el primer horario de recogida disponible una hora antes o después de su solicitud. Si solicita un horario de recogida determinado, no podemos proporcionarle un horario de llegada.

Puede gestionar su horario de recogida o el horario de llegada, pero no puede gestionar ambos.

CONSEJO Calcule tiempo adicional suficiente para llegar a su cita luego de que Access lo deje.

CONSEJO Averigüe los horarios de apertura y de cierre del lugar de destino y planifique su viaje, para no tener que esperar afuera.

CONSEJO La demanda del servicio de Access de lunes a viernes aumenta de 7 a. m. a 9 a. m. y de 2 p. m. a 5 p. m. Por lo general, tendrá más opciones para elegir el horario de recogida y de llegada si viaja fuera de las horas pico.

¿Qué debo saber para reservar un viaje?

El encargado de reservas le hará varias preguntas. Por su seguridad, el encargado de reservas siempre le pedirá dos datos para confirmar su identidad. Entre estos datos se incluyen su número de identificación, una contraseña, un número de teléfono o su domicilio.

El encargado de reservas puede repetir la información que le proporcionó para asegurarse de que no haya cambiado. Para completar su reserva, necesitamos saber lo siguiente:

- Su domicilio y número de teléfono.
- La fecha del viaje.
- La dirección exacta donde lo recogerá Access.
- La dirección exacta del lugar al que se dirige.
- El horario de recogida o de llegada.
- El dispositivo de movilidad que utilizará y si llevará un tanque de oxígeno.
- Si alguien viaja con usted y si llevará un dispositivo de movilidad, un tanque de oxígeno o un asiento para niños.
- Si viajará con algún animal. Una mascota debe ir en una jaula de transporte o en el suelo, a diferencia de un animal de servicio.
- Si llevará algo más con usted en la furgoneta, como paquetes o un carro de compras personal.
- El horario al que quiere que lo recojan en su viaje de regreso o ir a su próximo destino. El horario de recogida de su viaje de regreso o la próxima etapa del viaje debe ser al menos 30 minutos después del horario de llegada de su primer viaje.

CONSEJO ¿Se reúne con alguien? Proporciónele al encargado de reservas el número de teléfono de la persona con la que se reunirá y a esta persona dele el número de Access Rideline.

¿Qué información me proporcionará el encargado de reservas?

El encargado de reservas verificará si es un viaje que puede hacer con Access. Le dirá una de estas tres cosas:

- Si no hay servicio de autobús de Metro o servicio de tren ligero de Sound Transit Link a esa hora o día, el encargado de reservas le dirá que no se puede reservar ningún viaje con Access.
- Si tiene elegibilidad condicional para viajar con Access y no tiene impedimentos, el encargado de reservas le dirá que tome el autobús o el tren para ese viaje.
- Si es elegible para realizar este viaje con Access, el encargado de reservas confirmará su reserva, le dirá el horario del periodo de recogida y el lugar donde Access lo recogerá y lo llevará.

Si puede realizar el viaje con Access, el encargado de reservas encontrará la ruta de su viaje y le informará un periodo de recogida de 30 minutos. Debe estar listo para subir a Access en cualquier momento durante ese periodo. Por ejemplo, si se le informa un periodo de 11:30 a. m. a 12 p. m., Access podría llegar a las 11:30 a. m. en punto o en cualquier momento entre esa hora y las 12 p. m.

Se le proporcionará un lugar específico donde Access lo recogerá y lo dejará.

CONSEJO Repita la información al encargado de reservas y escríbala si puede.

CONSEJO ¡Pregunte! Si no entiende bien, tómese el tiempo para preguntar. La mayoría de los viajes que se retrasan o se pierden se debe a un malentendido en el momento de hacer la reserva.

¿Puedo hacer más de un viaje por día con Access?

Sí. Puede realizar varios viajes por día con Access. Le pedimos que programe el próximo horario de recogida al menos 30 minutos después de descender de una furgoneta de Access.

¿Cómo confirmo el viaje?

Su viaje se confirma cuando lo reserva. Si quiere revisar la fecha y el día de sus viajes programados, llame a Access Rideline al 206-205-5000.

¿Cómo cambio un viaje?

Puede cambiar el horario de reserva de un viaje llamando a Access Rideline al 206-205-5000 antes de las 5 p. m. el día antes del viaje. Debe cambiar el horario de reserva por más de una hora. Por lo tanto, si el horario de recogida es el martes a las 9 a. m., puede llamar antes de las 5 p. m. el lunes y cambiarlo para que lo recojan a las 8 a. m. o antes, o para que lo recojan a las 10 a. m. o después.

¿Cómo cancelo un viaje?

Llame a Access Rideline para cancelar un viaje en cuanto sepa que no puede realizarlo. Debe cancelar el viaje al menos dos horas antes de que comience el periodo de recogida o podemos registrarle una cancelación tardía.

Díganos que quiere cancelar un viaje el día antes o lo antes posible. Si no necesita viajar, podemos ofrecerle el lugar a otro cliente. Programamos su viaje con otros clientes, por lo que si cancela el viaje un día antes, nos proporciona más tiempo para cambiar el cronograma y asegurarnos de que la furgoneta no llegue demasiado temprano ni demasiado tarde para otros clientes. Avísenos en cuanto sepa.

¿Qué pasa si reservo muchos viajes a los mismos lugares?

Ofrecemos un servicio de viaje permanente para las personas que realizan con frecuencia el mismo viaje a la misma hora. También podemos registrar las direcciones que utiliza frecuentemente para que pueda reservar los viajes con mayor rapidez.

Viaje permanente: mismo lugar, mismo día y horario: También se denomina "servicio de suscripción". Lo recogemos y lo llevamos al mismo lugar, a la misma hora, el mismo día, todas las semanas. Solo debe llamar para cancelar.

Considere la posibilidad de solicitar un viaje permanente si tiene un viaje que cumpla con todos los siguientes requisitos:

- El viaje se realiza al menos una vez por semana el mismo día.
- El viaje es entre los mismos lugares y a la misma hora.
- El viaje se ha realizado de manera constante durante un periodo anterior de 30 días.
- Se prevé que el viaje continúe durante seis meses.

Debe usar el viaje permanente al menos el 50 % del tiempo. Si cancela más de la mitad de sus viajes permanentes en un periodo de 30 días o si cancela de manera constante parte de su viaje permanente, dejaremos de brindarle el servicio.

Los viajes permanentes se cancelan los feriados, por lo que si necesita realizarlo debe llamarnos de uno a siete días antes del feriado. También puede suspender un viaje permanente por un máximo de 90 días. Llame a Access Rideline al 206-205-5000 y hable con un encargado de reservas para solicitar un viaje permanente.

Dirección registrada: mismo lugar, distintos días u horarios. Ayúdenos a ahorrar tiempo y reducir errores al registrar las direcciones a las que viaja con frecuencia. Le proporcionaremos una abreviatura por cada dirección que registre. Cuando llame para reservar un viaje, utilice la abreviatura y díganos el día y el horario en el que desea viajar.

¿Qué pasa si debo viajar a otro condado?

Las furgonetas de Access solo viajan en el Condado de King. Si necesita viajar a los condados de Snohomish, Kitsap o Pierce, le proporcionaremos un transbordo fuera del condado. Esto significa que viajará en Access en la parte del viaje que sea en el Condado de King y el proveedor de paratransporte del otro condado se reunirá con usted en el lugar de transbordo para llevarlo el resto del viaje.

Aceptamos reservas hasta las 5 p. m. No obstante, para garantizar su viaje fuera del condado, le recomendamos que llame a su oficina de paratránsito local antes de las 4:30 p. m. el día antes de su viaje. Esto nos proporciona más tiempo para programar su viaje junto con el proveedor de paratransporte del otro condado.

¿Qué pasa si debo tomar un ferri?

Access lo llevará hasta el muelle del ferri donde descenderá de la furgoneta, pagará la tarifa del ferri y luego subirá al ferri por su cuenta. Cuando el ferri llegue al otro lado, habrá otro vehículo de paratránsito que lo llevará a su destino. Programaremos un periodo de recogida de 30 minutos para este vehículo que comenzará en algún momento después de que llegue el ferri.

¿Qué pasa si quiero viajar un feriado?

El servicio de Access es limitado los días feriados del servicio de autobús. Días feriados:

- Año Nuevo*
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día del Presidente
- Día de los Caídos*
- Día de la Independencia*
- Día del Trabajo*
- Día de los Veteranos
- Día de Acción de Gracias y el día después*
- Navidad*

*Los viajes permanentes se cancelan estos días. Si necesita viajar alguno de estos días, recuerde llamar a Access Rideline al 206-205-5000 para programarlo.

¿De qué manera Access selecciona los lugares de recogida?

Cuando reserva su primer viaje a un destino nuevo, Access envía a alguien para que realice una visita al lugar y se asegure de que podamos prestar el servicio que está certificado para recibir. Le avisaremos si hay algún problema o si debe seguir instrucciones especiales.

Cuando Access realiza una visita al lugar, buscamos lugares de recogida y de descenso seguros, legales y confiables. Revisamos para asegurarnos de que la furgoneta tenga lugar para estacionar y dar la vuelta, y de que el conductor pueda verla en todo momento. Si en una dirección hay muchos edificios y entradas, es posible que le pidamos que se reúna con Access en un lugar específico. Si tiene dudas sobre la seguridad, póngase en contacto con Accessible Services al 206-205-5000 y pida una evaluación del lugar.

¿Qué hace Access con mi reserva?

Durante la llamada, el encargado de reservas utiliza un sistema de reservas en la computadora para confirmar su información, comprueba si hay lugar, si hay horarios de recogida y de llegada disponibles, y reserva el viaje.

Muchos viajes se realizan en rutas locales ubicadas en una parte del condado; otros se pueden programar en furgonetas que se encargan de realizar viajes más largos por el condado. Cada ruta tendrá distintos puntos de recogida y descenso por día y el encargado de reservas buscará un espacio en el programa para recogerlo y llevarlo.

¿Por qué me proporcionan un periodo de 30 minutos en lugar de un horario exacto de recogida?

Desde el momento en el que reserva el viaje hasta el día del viaje, los encargados de armar los programas agregan clientes y acomodan las reservas. Al utilizar un periodo de tiempo, podemos adelantar o postergar un poco su tiempo de recogida para atender a más clientes. El tráfico y el clima también afectan el horario de llegada de las furgonetas de Access. 15 minutos antes de su periodo de recogida programado, puede llamar a Access Rideline al 206-205-5000 para consultar la ETA (estimated time of arrival, hora estimada de llegada) de su viaje.

¿Cómo decide Access la manera de trasladar a los clientes?

Hay muchos factores que intervienen en la planificación. Es como hacer recados un día. Es posible que un día necesite comprar estampillas en la oficina de correos, retirar su lavado en seco y comprar comida en el supermercado para la cena, teniendo en cuenta que las tiendas cierran en diferentes horarios. Es necesario que usted siga un orden en particular para llegar a los lugares a los que necesita ir antes de que

cierren. Incluso puede que tenga que pasar por alguna tienda para llegar a la otra.

De manera similar, su conductor de Access debe llevarlo a usted y a otros clientes con distintos horarios de cita a distintos lugares.

Cuando armamos el programa cada día, hacemos lo mejor para recoger y llevar a cada cliente en el periodo de tiempo reservado, para que nadie llegue demasiado tarde ni demasiado temprano. A veces, esto significa que la furgoneta se desviará de su camino para recoger o llevar a alguien más primero. También es posible que la furgoneta pase por su destino de camino a recoger o llevar a otro cliente.

El programa de ruta de la furgoneta también puede cambiar el día de su viaje. Aproximadamente un 20 % de los viajes se cancelan el día del viaje. Cuando un cliente cancela o pierde un viaje, o una furgoneta de Access se retrasa, tenemos que cambiar nuestros programas y rutas en tiempo real para adecuarlos a todos los clientes y reducir al mínimo los retrasos.

CONSEJO Para ayudarnos a reducir los retrasos imprevistos y los desvíos de último minuto para todos los clientes, cancele el día antes los viajes que no hará.

¿Por qué a veces llego antes a mi cita?

Nuestro objetivo es llegar a su desino media hora antes (o menos) del horario de su cita. A veces, sucede que se cancela un viaje antes del suyo y la furgoneta lo lleva a su destino antes de lo previsto. En caso de desbordamiento, es posible que su viaje se realice con otro proveedor, lo que significa que lo llevarán a su destino directamente. Para minimizar esto, podemos llamarlo y acordar un horario de recogida más tarde.

El día del viaje

¿Qué debo hacer antes de que comience mi periodo de 30 minutos?

Antes de que comience su periodo de recogida de 30 minutos, prepárese para el viaje.

- Revise el pronóstico del tiempo y vístase de acuerdo. Lleve agua los días calurosos y un abrigo los días de frío o de lluvia. Lleve los medicamentos y cualquier aperitivo que pueda necesitar.
- Vaya al baño antes de subir a la furgoneta. No hay baños en los vehículos de Access y los conductores no pueden hacer paradas.
- Lleve consigo los números de teléfono importantes, incluido el número de Access Rideline: 206-205-5000.
- Asegúrese de que su dispositivo de movilidad funciona correctamente y que la batería está cargada.
- Si utiliza oxígeno, lleve un tanque lleno en caso de que el viaje sea más largo de lo previsto.
- Asegúrese de tener el dinero de la tarifa de Access.

Comienza el periodo de 30 minutos. ¿Qué debo hacer?

Esté listo con su abrigo al comienzo de su periodo de recogida de 30 minutos. Access puede llegar en cualquier momento de ese periodo. Si es posible, espere en algún lugar desde donde pueda ver llegar la furgoneta o el taxi.

Preste atención a la llegada de un taxi también. Access contrata compañías de taxi cuando hay mucha demanda. Es posible que reciba una llamada automatizada media hora antes de que comience el periodo de recogida para avisarle que enviamos un taxi. El conductor del taxi ofrecerá el mismo nivel de servicio (de acera a acera o de puerta a puerta) que brinda el conductor de Access.

CONSEJO ¿No puede ver la furgoneta desde el lugar donde espera? Considere el **servicio de llamadas y mensajes de texto anticipados**

¿Cómo puedo saber si la furgoneta llegará a tiempo?

Access ofrece tres maneras de obtener información sobre la hora estimada de llegada de la furgoneta:

Llamadas y mensajes de texto anticipados: Podemos llamarlo o enviarle un mensaje de texto poco antes de que llegue la furgoneta a recogerlo. El servicio de llamadas y mensajes de texto anticipados se debe solicitar con anticipación a un representante de Rider Services. Llame a Access Rideline al 206-205-5000 o visite www.kingcounty.gov/Access si le interesa este servicio. La llamada telefónica automatizada al llegar es una llamada de cortesía y no se garantiza.

ETA de Access: El servicio ETA (hora estimada de llegada) de Access le permite llamarnos las 24 horas del día para obtener información de su viaje en tiempo real de nuestro sistema automatizado.

Llame a Access Rideline al 206-205-5000 (WA Relay: 711). En el menú principal, presione 1 y siga las instrucciones. Se le pedirá su número de identificación y su año de nacimiento.

Utilice el servicio ETA de Access para saber lo siguiente:

CONSEJO Hora de recogida estimada: 15 minutos antes de que comience el periodo de recogida.

CONSEJO Hora de llegada estimada: después de que se haya subido al vehículo de Access. Es muy útil si necesita que alguien lo espere cuando llegue.

Comuníquese con un encargado de reservas: También puede llamar a Access Rideline y hablar con un encargado de reservas durante el horario comercial habitual. El encargado de reservas tiene la misma información que la línea automatizada de ETA de Access.

¿Qué sucede cuando llega la furgoneta o el taxi?

El conductor lo esperará al lado de la furgoneta o el taxi (servicio de acera a acera) o irá hasta la puerta y anunciará su llegada (servicio de puerta a puerta o de mano en mano). La furgoneta esperará cinco minutos para que suba. Si la furgoneta llega temprano, el conductor esperará hasta que comience su periodo de recogida y le dará cinco minutos para subir. Si no se encuentra en el punto de recogida o no está listo para subir en cinco minutos, la furgoneta se irá para respetar el programa.

Cuando esté listo para subir, el conductor le pedirá su nombre para confirmar el viaje. El conductor lo ayudará a subir a la furgoneta. Utilice el equipo de seguridad (como las barandillas) según las instrucciones del conductor. Si usa un dispositivo de movilidad o le gustaría subir con la rampa hidráulica, el conductor le pedirá que suba según las instrucciones del fabricante de la rampa. El conductor lo asegurará a usted y a su dispositivo de movilidad una vez que haya subido.

Una vez que esté en la furgoneta, el conductor le pedirá que abone la tarifa de $1.75 (más cualquier cargo adicional si hay acompañantes) si no tiene un pase vigente. No hay una máquina cobradora en Access; debe pagarle al conductor.

Por lo general, puede elegir dónde sentarse. A veces, el conductor puede indicarle un asiento si se necesita lugar para otro cliente o un dispositivo de movilidad.

Debe permanecer sentado y con las medidas de seguridad necesarias durante el viaje. El conductor tomará la ruta que se muestra en el programa. Puede que la furgoneta recoja o lleve a otros clientes durante el viaje.

Al final del viaje, permanezca sentado hasta que el conductor esté listo para ayudarlo a bajarse de la furgoneta. El viaje de regreso será de la misma manera.

El periodo de 30 minutos terminó, pero la furgoneta o el taxi de Access no llegó. ¿Qué hago?

Si una furgoneta o un taxi no llega durante el periodo de 30 minutos, llame a Access Rideline al 206-205-5000 de inmediato y presione 3 para comunicarse con un operador. Dígale el lugar exacto donde está esperando y le enviaremos una furgoneta lo antes posible.

Hacemos todo lo posible para asegurarnos de que nadie llegue demasiado temprano ni demasiado tarde. Pero a veces hay retrasos o surgen otros problemas. En algunos casos, enviaremos otra furgoneta o un taxi para evitar un mayor retraso.

Hay muchos motivos por los que se puede retrasar el viaje, como el tráfico, averías de la furgoneta o condiciones meteorológicas adversas. Es posible que haya habido algún problema con un viaje anterior que causó un retraso o un cambio repentino en el programa. A veces, puede haber un malentendido cuando se realiza la reserva o Access comete un error.

Access fue al lugar equivocado. ¿Qué hago?

Si Access cometió un error y fue al lugar equivocado, se quitará la cancelación tardía de su registro. Llame a Access Rideline si cree que se registró una cancelación tardía que estaba fuera de su control.

CONSEJO Considere llevar un teléfono celular cuando espera lejos del teléfono fijo.

Mi cita terminó antes. ¿Me pueden recoger antes?

A veces. Llame a Access Rideline lo antes que pueda y comuníquese con alguien de la central. Esa persona revisará el programa para ver si lo pueden recoger antes. Si su viaje es largo o no hay muchas furgonetas de Access en su zona o hay mucho tráfico, es poco probable que podamos buscarlo antes.

Mi cita se atrasó y perdí el viaje. ¿Qué hago?

No lo dejaremos varado. Si su cita se atrasa y no puede llegar a la furgoneta o al taxi a tiempo, llame a Access Rideline al 206-205-5000 lo antes que pueda para solicitar un nuevo viaje, al que llamamos "Will-Call". Intentaremos encontrarle un lugar en otra furgoneta. Esto puede llevar tiempo, por lo que posiblemente le pidamos que vuelva a llamar en 15 minutos para su viaje "Will-Call". A la mayoría de los clientes los recogen en un plazo de 90 minutos. El viaje que perdió no se registrará como una cancelación tardía.

¿Puedo llamar el mismo día de mi viaje y pedir que me lleven a otro lugar?

No. No podemos cambiar su lugar de recogida o de descenso el día de su viaje. Debe llamar antes de las 5 p. m. el día antes de su viaje programado. Al igual que un conductor de autobús, los conductores de Access deben seguir la ruta programada. Cada vez que su punto de recogida o de descenso cambia, tenemos que cambiar su ruta o cambiarlo a una ruta diferente. El conductor no puede detenerse para que haga recados.

¿Cuánto durará mi viaje?

La duración del viaje dependerá de cuántas recogidas o descensos haya programados de camino a su destino. Si no hay nadie más en su ruta, el viaje puede ser más corto que en autobús. A veces tarda un poco más. La mayoría de las veces será similar.

Nuestro objetivo es que el 97 % de todos los viajes programados no tarden más de 15 minutos de lo que tarda el mismo viaje en un servicio de autobús de ruta fija. El tráfico, el clima y otros retrasos a veces afectan el servicio de ruta fija de Access.

CONSEJO Visite el planificador de viajes en línea de Metro y planifique su viaje en un autobús de Metro. Esto le proporciona la duración aproximada del viaje con Access. **kingcounty.gov/tripplanner**

¿Tendré que cambiarme a otra furgoneta? ¿Cómo es eso?

Es posible que deba cambiarse de furgoneta si viaja largas distancias o fuera del condado. Al igual que el autobús, Access lo llevará al lugar de trasbordo predeterminado donde esperará al otro vehículo.

Cuando sucede algo malo

En esta sección, encontrará algunas de las cosas que pueden salir mal con Access y algunas de las infracciones que pueden hacer que pierda su capacidad para viajar con Access.

Cancelé un viaje tarde o perdí el viaje y no cancelé. ¿Qué sucederá?

Si pierde un viaje por cualquier motivo, llame a Access Rideline al 206-205-5000 ni bien sepa que no puede realizar el viaje. Hay una persona disponible las 24 horas.

Debe cancelar al menos dos horas antes de que comience el periodo de recogida. Si cancela demasiado tarde o pierde el viaje y no llama para cancelarlo, registraremos una "cancelación tardía". Se registrará que no se presentó o una cancelación tardía en los siguientes casos:

- Si el viaje se cancela menos de dos horas antes del horario previsto.
- Si el cliente no está en el lugar de recogida acordado durante el periodo de recogida de 30 minutos.
- Si el cliente no sube en un plazo de cinco minutos desde que llega la furgoneta durante el periodo de recogida de 30 minutos.
- Si el cliente tiene el servicio de mano en mano, pero no hubo una persona responsable para recibirlo.

Tomamos muy en serio las cancelaciones tardías. Cuando un cliente cancela un viaje, debemos cambiar la ruta y el programa para asegurarnos de que la furgoneta llegue a tiempo para otros clientes. Cuando un cliente cancela tarde o pierde un viaje, se desperdician recursos y provoca

retrasos a otros clientes. Llámenos incluso si cancela tarde; si no nos avisa, no podemos usar esos recursos para otros clientes y se le registrará una cancelación tardía. Llámenos al 206-205-5000.

Viajes de regreso: Después de cada cancelación tardía, lo llamaremos automáticamente para confirmar si quiere cancelar algún viaje de regreso. No cancelaremos ninguno de sus viajes programados, a menos que nos diga que lo hagamos. Para evitar más cancelaciones tardías, cancele estos viajes lo antes posible.

Cancelaciones tardías justificadas: Si tiene que cancelar porque se enfermó, se atrasó su cita o si surgió una emergencia que está fuera de su control y no puede viajar según lo planeado, explíquenos lo que sucedió cuando nos llame y no le registraremos una cancelación tardía por ese viaje.

Suspensión por cancelaciones tardías: Podemos suspenderlo de los servicios de Access si registramos una cancelación tardía sin explicación o si no se presenta en un 15 % o más de sus viajes en un mes calendario. Le enviaremos una carta por correo para notificarle la suspensión propuesta y su duración.

Si no está de acuerdo con la suspensión de los servicios de Access, tiene el derecho de pedirle a Access que revise la suspensión. No lo suspenderemos mientras revisemos su caso. Debe solicitar la revisión llamando al 206-263-0777 o enviando una carta a: King County Metro Accessible Services, 201 S. Jackson Street, KSC-TR-0800, Seattle, WA 98104 en un plazo de 10 días después de que le enviamos la carta de suspensión. Debe incluir información importante en la carta. El personal de Access revisará su caso y le comunicará los resultados en un plazo de 10 días después de recibir la solicitud.

Perdí un viaje pero necesito que me lleven a mi hogar. ¿Qué hago?

Cada vez que pierda una conexión con la furgoneta y necesite ir a su hogar, llámenos de inmediato. Le encontraremos un asiento disponible para llevarlo a su hogar, aunque es posible que la furgoneta llegue más tarde del horario original de recogida.

Si el inicio del viaje es desde su hogar, no le enviaremos un vehículo de reemplazo para que lo recoja.

Si tiene otros viajes programados ese día, llámenos para verificar. Avísenos si aún necesita viajar o si quiere cancelar el viaje.

Tengo servicio de mano en mano, pero no hubo nadie esperando la furgoneta de Access. ¿Qué sucederá?

Si el cliente tiene servicio de mano en mano y no hay una persona responsable en el destino del cliente que lo espere, el conductor de Access mantendrá al cliente en la furgoneta y continuará con la ruta. Desde la central de Access, llamaremos a los números de contacto y nos encargaremos de que algún cuidador espere la furgoneta. Se registrará una cancelación tardía cuando esto pase. Si es habitual que no haya nadie para recibir al cliente con servicio de mano en mano, podemos suspenderle el servicio.

¿Cuál es el Código de Conducta de Metro? ¿Qué sucede si no lo cumplo?

El Código de Conducta de Metro es un conjunto de reglas que les pedimos a los clientes que cumplan. Algunas de las reglas más importantes están impresas en la próxima página de esta guía. Puede ver todo el Código de Conducta en línea: www.kingcounty.gov/metro/riderright o poniéndose en contacto con la Policía de Tránsito de King County Metro al 206-477-0900.

Código de Conducta de Metro

- Se prohíbe comer o beber. Los clientes que tengan una necesidad médica pueden obtener una excepción de Access.
- Se debe pagar una tarifa.
- Se prohíben las bebidas alcohólicas.
- Se prohíbe fumar.
- Respete a las demás personas y no tenga una conducta escandalosa, rebelde, dañina, abusiva o molesta.
- Utilice auriculares si escucha una radio, una grabación o disfruta de un juego con sonidos.
- No bloquee los pasillos ni ocupe asientos por los que no haya pagado.
- No provoque retrasos sin motivos: retrasar la furgoneta de Access, impedir la circulación de pasajeros o interferir con el servicio de Access.
- Se prohíben los olores que injustificablemente molestan a otras personas.
- Se prohíben las armas peligrosas.
- Se prohíbe hacerse pasar por un empleado u oficial de tránsito.

Si no cumple con el Código de Conducta, Access trabajará con usted o con su cuidador para cambiar su conducta. Si las infracciones continúan o si las demás personas se sienten amenazadas, es posible que lo echen del vehículo, lo suspendan del servicio de Access o ambas cosas.

Expulsión: Lo pueden expulsar inmediatamente del servicio por hasta 7 días, si su mala conducta hace que el personal de Access u otros clientes se sientan amenazados o si existe la posibilidad de lesiones corporales o daños materiales. El conductor o un supervisor de carreteras lo llevará a su hogar

y le dará un aviso de expulsión. No le enviaremos un viaje de reemplazo en los siguientes casos:

- Solicita bajarse del vehículo antes de llegar a su destino.
- Se niega a cumplir con las políticas operacionales o de seguridad necesarias para el transporte.
- Tiene una conducta inapropiada, agresiva, amenazante o abusiva hacia otras personas.
- También podemos suspender su capacidad de viajar con Access.

Suspensión: Un cliente que fue expulsado o que tiene un patrón documentado de mala conducta con Access puede ser suspendido del servicio.

La primera suspensión por lo general no dura más de 30 días. Si el cliente ya tuvo una suspensión o es suspendido por una mala conducta grave, es posible que la suspensión dure más de 30 días. En casos extremos, el cliente puede ser suspendido indefinidamente. Si un cliente es suspendido indefinidamente, puede solicitar una revisión de la suspensión después de 12 meses.

Los clientes suspendidos reciben un aviso de suspensión por escrito que se le entrega o se le envía por correo a su hogar. También le realizaremos una llamada de cortesía al cliente para que sepa de la suspensión. Los clientes suspendidos no pueden reservar viajes ni subir a los vehículos de Access. Los clientes que no cumplen con una orden de suspensión pueden ser procesados por invasión de propiedad.

Si se le notificó la suspensión de Access por su mala conducta, tiene el derecho de solicitar una revisión de la suspensión. Puede solicitar la revisión en un plazo de 10 días después de que le enviamos la carta de suspensión, escribiendo una carta a: King County Metro Accessible Services,

201 S. Jackson Street, KSC-TR-0800, Seattle, WA 98104. Debe incluir información relevante en su carta. Es posible que quiera solicitar una revisión de la suspensión por teléfono al 206-263-0777. Podrá solicitar hacer su presentación por escrito, en persona o por teléfono. Programaremos una audición si la solicita y tomaremos la decisión final sobre su suspensión en un plazo de 10 días después de la audición. Su suspensión permanecerá en espera durante la apelación.

No pagó la tarifa. ¿Qué sucederá?

Debe pagar una tarifa por cada viaje que realice con Access. Si no paga la tarifa exacta cuando viaja, puede viajar de todos modos, pero registraremos la falta de pago de la tarifa.

Si no paga la tarifa, es posible que reciba una llamada telefónica o una carta informativa. Queremos asegurarnos de que todos nuestros pasajeros comprendan el sistema de tarifas. Si continúa sin pagar la tarifa, puede ser suspendido de los servicios de Access. Durante la suspensión, no puede viajar con Access.

Las suspensiones por no pagar la tarifa son progresivas. Cada suspensión en un año es cada vez más larga. Los periodos de suspensión son de la siguiente manera:

- Primera suspensión: 7 días
- Segunda suspensión: 14 días
- Tercera suspensión: 21 días
- Cuarta suspensión: 28 días
- Suspensiones adicionales: 28 días por cada incidente

Nuestro objetivo es asegurarnos de que todos los pasajeros paguen la tarifa. No penalizamos por la falta de pago de las tarifas ni tratamos de cobrar el importe debido.

Si no está de acuerdo con la suspensión de los servicios de Access, tiene el derecho de pedirle a Access que revise la suspensión. No lo suspenderemos mientras revisemos su caso. Debe solicitar la revisión llamando al 206-263-0777, enviando un correo electrónico a Accessible.Services@KingCounty.gov o escribiendo una carta a Accessible Services a la siguiente dirección: 201 S. Jackson, Seattle WA 98104 Mailstop KSC-TR-0800 en un plazo de 10 días después de que le enviamos la carta de suspensión. Debe incluir información importante en el correo electrónico o en la carta. El personal de Access revisará su caso y le comunicará los resultados en un plazo de 10 días después de recibir la solicitud.

Existen un par de alternativas a Access que ofrecen servicios gratuitos o a base de donaciones:

- El programa Hyde Shuttles (Furgonetas Hyde) de Sound Generations (206-727-6262) ofrece un servicio gratuito de puerta a puerta en furgonetas en muchas comunidades del Condado de King. Hyde Shuttles solo viaja dentro de las áreas de servicio locales y se puede registrar por teléfono si viaja en alguna de esas áreas, si tiene 55 años o más o si tiene alguna discapacidad.
- El autobús Solid Ground gratuito que circula por el centro de Seattle ofrece un transporte los días de semana para las personas con bajos ingresos. Llame al 206-753-4801 para obtener más información.
- Hopelink también ofrece un transporte médico en casos que no sean de emergencia en los condados de King y Snohomish para los servicios médicos cubiertos por Medicaid. Para programar un viaje en el Condado de King o el de Snohomish entre las 8 a. m. y las 5 p. m., llame al 800-923-7433.

Para encontrar recursos que ofrezcan ayuda financiera para pagar el transporte, llame a la línea de información del Condado de King 2-1-1.

Hay nieve o cualquier otra condición meteorológica adversa. ¿Qué hago?

Access limita sus servicios cuando hay nieve o alguna condición meteorológica adversa. Por este motivo, tenga en cuenta que puede haber retrasos. Las furgonetas de Access no pueden ir a buscarlo cuando las calles están resbaladizas o cerradas. Las aceras, las calzadas y las rampas también deben estar despejadas.

En caso de condiciones meteorológicas adversas, no salga si no es necesario. Llame al 206-205-5000 y cancele sus viajes si decide que no es seguro. Las cancelaciones tardías no se registran durante condiciones meteorológicas adversas. Llame a Access Rideline al 206-205-5000 o visite metro.kingcounty.gov/alerts con antelación, para saber si estamos prestando servicios en su zona.

Si es así, le enviaremos una furgoneta. Cuando el conductor esté más cerca de su ubicación, tomará la decisión final sobre si es posible realizar el viaje. Es posible que reciba una llamada automática si se cancela el servicio en su zona.

Si necesita viajar y el clima lo permite, vístase adecuadamente. Los días de mal tiempo es posible que el interior de la furgoneta esté demasiado caluroso o frío, porque posiblemente se deban dejar las puertas abiertas durante más tiempo para utilizar la rampa. El conductor no puede controlar estos cambios de temperatura.

En condiciones meteorológicas extremas, se cancelan todos los viajes, incluidos los permanentes. Intentaremos realizar los viajes necesarios para las personas que reciben diálisis, quimioterapia o un tratamiento con metadona. Llame a Access Rideline al 206-205-5000 si necesita viajar por motivos médicos.

¿Qué hace Access si hay un terremoto u otra catástrofe natural?

En el caso de una catástrofe natural o humana, es posible que Access no pueda continuar prestando servicios y hará todo lo posible para avisarles a los clientes mediante anuncios por teléfono, radio, televisión y sitios web. Si ocurre una catástrofe, llame a Access Rideline al 206-205-5000 para saber si Access sigue prestando servicio en su zona. Haremos lo mejor para transportar a todos nuestros clientes, pero en caso de emergencias extremas, es posible que sea necesario referir a los clientes al 911. Tenga en cuenta que Access no se responsabiliza por el transporte de emergencia o los cargos por llamar al 911.

¿Qué hace Access si ocurre una emergencia médica durante el viaje?

Los conductores de Access están capacitados en primeros auxilios y RCP. Si ocurre una emergencia médica durante el viaje, el conductor se pondrá en contacto con el centro de llamadas de Access, el cual llamará al 911. Los EMT (emergency medical technicians, técnicos médicos de emergencia) decidirán si el cliente debe ir al hospital. El cliente puede rechazar la atención médica por parte de los EMT y continuar a su destino cuando se lo permitan los EMT. Se debe tener en cuenta que en caso de que el cliente se niegue a recibir atención médica y decida continuar hasta su destino programado, Access o sus agentes no se hacen responsables de esa decisión.

Perdí algo en un vehículo de Access. ¿Qué hago?

Los objetos que se encuentran en la furgoneta se guardan en Objetos Perdidos por 30 días. Llame a Access Rideline al 206-205-5000 y presione 4 para comunicarse con Access Rider Services. Le pediremos que describa el objeto que perdió, así como la fecha y hora de su viaje.

Access puede devolverle los objetos cuando una furgoneta pase por su barrio o usted puede ir a recogerlos.

Si encuentra un objeto perdido en el vehículo, déselo al conductor.

¡Díganos cómo fue su viaje! ¿Cómo comento sobre mi experiencia con Access?

Si algo salió mal o bien con Access, queremos saberlo. Queremos saber de inmediato cuando sucede algo que no le parece bien o cuando algo no funciona. Cuando su viaje sale bien, les comunicamos sus elogios al personal.

Puede quejarse de un mal servicio, elogiar el buen servicio o enviarnos otros comentarios sobre Access, poniéndose en contacto con Atención al Cliente de Metro por los siguientes medios:

- Formulario en línea en kingcounty.gov/metro/access/comments.
- Llamarnos al 206-205-5000, presionar 4 y luego 2, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
- Enviar sus comentarios en las tarjetas de comentarios franqueadas que se encuentran en el estante informativo de las furgonetas.

Proporcione la fecha y la hora de su viaje, y la información lo más detallada posible cuando nos contacte. Puede decidir si quiere que le enviemos una respuesta. También protegemos su privacidad. Dígale al representante del Atención al Cliente de Metro cuando le preocupe que un empleado sepa que fue usted quien se quejó. No toleramos actos de represalia.

Si solicita una respuesta, le enviaremos un aviso en un plazo de tres días para que sepa que recibimos su información. Investigamos cada problema que nos comunican y enviamos los resultados si nos solicitan una respuesta. Si solicitó una respuesta, lo llamaremos o le enviaremos una carta por correo para notificarle los resultados de nuestra investigación en un plazo de 10 días después de recibir sus comentarios.

¿Qué sucede si estoy en desacuerdo con la respuesta al reclamo?

Si no está de acuerdo, puede pedirle al personal de Accessible Services que reevalúe su reclamo.

Si aún está en desacuerdo o el problema se repite, puede ponerse en contacto con la oficina de defensoría del pueblo King County Transit Ombuds escribiendo a transitombudsmail@kingcounty.gov o llamando al 206-477-1050.

Ombuds no puede revocar la decisión de Metro, pero puede ayudarlo en lo siguiente:

- investigar el problema y la respuesta de Access;
- descubrir y explicar lo que sucedió y por qué;
- trabajar con usted y con Access para solucionar el problema;
- recomendarle cambios a Access para evitarles problemas a usted y a otros clientes en el futuro.

¿Metro tiene una política contra la discriminación?

Sí. King County Metro Transit lleva a cabo sus programas sin distinción de raza, color, nacionalidad, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad o discapacidad, de acuerdo con la ley vigente.

Para obtener más información sobre las políticas de no discriminación o para presentar una denuncia por discriminación, puede llamar a la oficina de información al cliente de Metro al 206-553-3000. También puede ponerse en contacto con Metro por escrito a la siguiente dirección: General Manager, King County Metro Transit, KSC-TR-0415, 201 S. Jackson Street, Seattle, WA 98104.

Realizar una denuncia por incumplimiento del Artículo II de la ADA

El Artículo II de la Americans with Disabilities Act establece, en parte, lo siguiente: "A ningún individuo calificado pero con discapacidad, solo por motivo de su discapacidad, se le impedirá participar, recibir los beneficios o ser sometido a discriminación en los programas, servicios o actividades patrocinadas por una entidad pública". King County Metro se compromete a cumplir con los requisitos del Artículo II de la ADA en todos sus programas, servicios, beneficios y actividades.

Procedimiento de queja según la ADA: Enviar una queja por incumplimiento del Artículo II.

Todas las quejas sobre discriminación en la prestación o accesibilidad de los programas, servicios, beneficios o actividades de King County Metro o sobre una respuesta a una solicitud para adaptar o modificar algún programa, servicio, beneficio o actividad, se deben enviar a King County

Metro. Una queja formal se puede enviar por cualquiera de los siguientes medios:

Las quejas se pueden enviar por correo a:

Coordinador de la ADA de King County Metro
Metro Transit Division
KSC-TR-0426
201 S. Jackson Street
Seattle, WA 98104

Las quejas se pueden presentar por teléfono al: 206-477-2883 o por correo electrónico a ada@kingcounty.gov

Las quejas se deben enviar lo antes posible y en un plazo de 60 días después de las acciones en las que se basa. En la queja, se deben describir los hechos, incluidos, si corresponde, la fecha, la hora y el lugar en el que ocurrieron las acciones en las que se basa la queja y se deben indicar las medidas correctivas solicitadas. Las personas que envían quejas deben incluir su nombre, dirección, número de teléfono y una dirección de correo electrónico, si tiene.

En un plazo de 15 días calendario después de recibir la queja, el administrador de servicios de la ADA, o la persona que este designe, se reunirá con la persona que realiza la queja para analizarla, obtener información adicional e identificar posibles resoluciones. En un plazo de 21 días calendario después de la reunión, el coordinador de la ADA o la persona designada responderá a la queja por escrito u otro formato accesible. En la respuesta, se deben explicar las conclusiones de King County Metro acerca de las asignaciones realizadas por la persona que realizó la queja y, si corresponde, sugerir opciones para resolver la queja.

Revisión de la solicitud de la queja

La persona que realiza la queja puede solicitar una revisión si no está satisfecha con la respuesta o las resoluciones propuestas por el coordinador de la ADA. Las solicitudes de revisión se deben realizar en un plazo de 15 días calendario desde la fecha de la respuesta del administrador del servicio de la ADA y se pueden enviar por correo, teléfono o fax.

Las solicitudes para revisar la queja se pueden enviar al

Coordinador de la ADA de KING COUNTY METRO
Attn: ADA Grievance Review Request
Metro Transit Division
KSC-TR-0426
201 S. Jackson Street
Seattle, WA 98104

En un plazo de 21 días calendario después de recibir la solicitud de revisión, un coordinador de la ADA le responderá la queja por escrito u otro formato accesible o se pondrá en contacto con la persona que realizó la queja para obtener cualquier información adicional que sea necesaria. Si se solicita información adicional de la persona que realizó la queja, el coordinador de la ADA responderá la queja en un plazo de siete días después de recibir la información adicional.

King County Metro conservará todas las quejas y las solicitudes de revisión de quejas que se envían al coordinador de la ADA por escrito, en formato electrónico o en una grabación, al igual que las respuestas posteriores por un plazo mínimo de tres años.

Modificaciones razonables

King County Metro se compromete a proporcionarle transporte a las personas con discapacidades dentro de los límites del servicio. Según el caso, haremos modificaciones razonables a nuestras políticas y prácticas para garantizar el acceso a nuestros servicios de transporte público. No realizaremos modificaciones en los siguientes casos:

- si son una amenaza directa a la salud y la seguridad de otras personas;
- si alteran sustancialmente nuestros servicios o vehículos;
- si no son esenciales para permitir que un pasajero acceda al servicio;
- si resulta en una carga administrativa o financiera excesiva.

Para analizar una solicitud de modificación, póngase en contacto con el coordinador de la ADA por teléfono al 206-477-2883, por correo a 201 S. Jackson St, KSC-TR-0800, Seattle, WA 98104 o por correo electrónico a ada@kingcounty.gov.

Realizar un reclamo por incumplimiento del Artículo VI

Cualquier persona que crea que haya sido agraviada por alguna práctica discriminatoria ilegal según el Artículo VI puede presentar una denuncia ante el Condado de King. La denuncia se debe realizar en un plazo de 180 días después de la fecha del presunto acontecimiento discriminatorio.

Para obtener información acerca de cómo presentar una denuncia, póngase en contacto con el Condado de King por cualquiera de los siguientes métodos: King County Office of Civil Rights, Chinook Building, 401 Fifth Avenue, Suite 800, Seattle, WA 98104 Teléfono: 206-263-2446, WA Relay: 711, Fax: 206-296-4329.

Índice

Accessible Services: 4, 12, 14, 19, 20, 23, 24, 37, 47, 50, 51, 57, 66
Acompañantes: 8, 22-23
Americans with Disabilities Act (ADA): 7, 12, 14-15, 18, 58-61
Andador: véase Dispositivo de movilidad
Animales de servicio: 25, 32
Área de servicio: 18-19, 52
Artículo II de la política de la ADA: 58-59
Asiento: 5, 20-21, 23, 25-26, 32, 42
Asistencia del conductor: 5, 9, 18, 20-22, 25-26, 42
Asistente de cuidado personal (PCA): 8, 22-23, 29
Atención al Cliente de Metro: 12, 16, 28, 56, 66
Autobús: 7-11, 13-15, 18, 20, 29, 33, 37, 41, 44-45, 49, 52, 66
Billetera electrónica: 10, 28
Bolsos: 5, 21, 26
Cambiar el horario de recogida: 34, 39, 43-44, 46
Cambio en el programa: véase Cambiar el horario de recogida
Cancelación de viajes: 4, 6, 8, 29, 34-35, 37, 39, 43-44, 46-48, 53
Cancelación tardía: 34, 43-44, 46-58, 53
Carro de compras personal: 25
Carro de compras: 25
Carro de compras: 32
Catástrofe: 54
Central: 43-44, 48
Certificación: 8, 13-14, 16
Cinturón de seguridad: 21, 23, 26
Cinturones Qstraint: 25
Clima: 5, 10, 38, 40, 43, 45, 53
Código de Conducta de Metro: 48-49
Comentarios: 56, 66
Community Transit del Condado de Snohomish: 15
Compras: 18, 32, 38
Condado de Kitsap: 9, 36, 45
Condado de Pierce: 9, 36, 45

Condado de Snohomish: 9, 15, 36, 45, 52
Condición meteorológica adversa: 40, 43, 53
Confirmar mi viaje: 33-34, 38, 42, 47
Contacto de emergencia: 5, 29
Descuento: 10, 28, 52
Día del viaje: 26, 38-40, 44
Diálisis: 53
Dinero en efectivo: 4, 10, 28
Dispositivo de movilidad: 9, 22-25, 27, 29, 32, 40, 42
Duración del viaje: 10, 45
Duración del viaje: 13, 45
Elegibilidad completa: véase Elegibilidad total
Elegibilidad condicional: 13
Elegibilidad condicional: 13, 33
Elegibilidad parcial: véase Elegibilidad condicional
Elegibilidad: 8, 12-16, 20, 33
Emergencia médica: 54
Emergencia: 21, 47, 52, 54
En línea: portada, 4, 6, 12, 28, 30, 45, 48, 56
Equipaje: véase Bolsos
Expulsión: 49-50
Feriados: 37
Ferri: 36
Formatos accesibles: 6, 59-60
Harborview Medical Center: 13
Hopelink: 52
Hora estimada de llegada (ETA): 38, 41
Horario de la cita: 30-31, 39
Horario de llegada: 30-39, 41
Horario de recogida: 30, 34, 41, 48
Horas pico: 31, 40
Hyde Shuttle: 52
Impedimentos: 7, 13, 33
Información de contacto: 66
Instrucción del transporte público: 17
Intercity Transit: 15
Intérprete de idiomas: 6, portada, última página
Intérprete: 6, última página
Ir al baño: 40
Island Transit: 15
Jefferson Transit: 15
Kitsap Transit: 15
Línea de idiomas: última página
Lugar de descenso: 4, 8-9, 20, 33, 37, 44
Llamada automática: 41, 53
Mascotas: 25, 32
Medicaid: 52

Medidas de seguridad y exención: 25-27
Modificaciones razonables: 20, 60-61
Motonetas: 24
Nieve: 53
Niños, asiento para niños: 23, 32
Nivel del servicio: 20
Nivel del servicio: 20-21, 40
Objetos perdidos: 55
Oficina de Certificación de Access: 8, 13-14, 16
Ombuds: 57, última página
ORCA: 10, 28, 66, 67, última página
Oxígeno: 40
Paquetes: véase Bolsos
Parada específica: 33, 37
Pasajero regional: 15
Pase (pase mensual de Access): 10
Pase con tarifa reducida (RRFP, Reduced Fare Pass): 10
Periodo de recogida de 30 minutos: 4, 32, 33, 36, 38, 40, 43, 46
Periodo de recogida: 4, 33, 42, 46
Periodo de treinta minutos: véase el Periodo de recogida de 30 minutos
Pierce Transit: 15
Privacidad: 11, 56
Programar un viaje: 4, 8, 23, 29-30, 34-37
Punto de recogida: 37, 44
Quimioterapia: 53
Rampa hidráulica: 21, 24, 42, 53
Reclamo por incumplimiento el Artículo IV: 61
Reclamo: 57-58, 61
Recogida temprana: 33-34, 39, 42-44
Recogida temprana: 33-34, 39, 42-44
Reservar un viaje: 8, 23, 29, 35
Reservar un viaje: 8, 23, 29, 35, 37
Retrasos: 10, 39, 43, 45, 47, 53
Rideline: 13, 29, 32-35, 37-38, 40-41, 43-44, 46, 53-55, 66, última página
Ruta del viaje: 9
Salir del condado: 9
Servicio de acera a acera: 20
Servicio de mano en mano: 20-21, 42, 46, 48
Servicio de puerta a puerta: 2, 20, 40, 42, 52

Servicio de suscripción: 35
Servicio de tren ligero: 7-14, 18-19, 33
Silla de ruedas: véase Dispositivo de movilidad
Sillas de ruedas con motor: 24
Sistema de pago externo: 28
Skagit Transit: 15
Solicitud de Access: 12-16
Suspensión, cancelación tardía: 47-49
Suspensión, falta de pago de las tarifas: 51
Suspensión; mala conducta: 49-50
Tarifa: 2-3, 10, 23, 25, 28, 36, 40, 42, 51
Taxi: 9, 28, 40, 42-44
Transborde fuera del condado: 36, 45
Transborde: 9, 36, 45
Transporte accesible gratuito: 52
Transporte Access: 7, 14-16
Transporte médico para casos que no sean de emergencia: 52
Transporte público de ruta fija: 7-8, 15-16, 18, 45, 66
TTY: véase Washington State Relay
Viajar fuera del Condado de King: 36, 45
Viaje perdido: 8, 46-48
Viaje tardío: 33-34, 38-39, 43
Viaje Will-Call: 44
Viajes en el mismo día: 29, 44
Viajes necesarios para la vida: 53
Viajes permanentes: 35, 37, 53
Visita al lugar: 37
Visitante: 15-16
Washington State Relay: 6

Contacto

Para realizar una reserva o ver el estado del viaje:

Access Rideline .....206-205-5000, WA Relay: 711
Línea gratuita 1-866-205-5001
Reservas .....Los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 5 p. m.
Estado del viaje ..... Las 24 horas, los 7 días de la semana
Dirección postal .....675 S Lane St, Suite 400, Seattle, WA 98104
Correo electrónico.....Access.RiderServices@kingcounty.gov
Sitio web .....www.kingcounty.gov/Access

Para obtener más información sobre su elegibilidad para viajar con Access:

Oficina de Certificación de Access 206-263-3113
(Lun., mar., jue., vier., de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.
y miér. de 8:30 a. m. a 12 p. m.)
Usuarios de TTY.....Washington State Relay: 711
Dirección postal....201 S. Jackson St, KSC-TR-0800, Seattle, WA 98104
Correo electrónico..... accessible.services@kingcounty.gov
Sitio web .....metro.kingcounty.gov/tops/accessible

Para decirnos si algo salió bien o mal:

Atención al Cliente de Metro.....206-205-5000
presione 4, luego 2 (de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.)
Usuarios de TTY.....Washington State Relay: 711
Sitio web .....kingcounty.gov/metro/access/comments

Para planificar un viaje en tren o autobús de ruta fija:

Atención al Cliente de Metro.....206-553-3000
presione 5 (de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.)
Usuarios de TTY.....Washington State Relay: 711
Sitio web .....tripplanner.kingcounty.gov

Para obtener información sobre el sistema de pases de ORCA y cómo usarlo:

Tarjeta de transporte ORCA 1-888-988-6722
Usuarios de TTY..... Washington State Relay: 711
Sitio web ..... www.orcacard.com

https://www.kingcounty.gov/depts/transportation/metro/fares-orca/orca-cards.aspx

Para buscar más proveedores y agencias de transporte que ofrezcan ayuda con los costos del transporte:

Línea de información 2-1-1 del Condado de King.. 2-1-1

Para obtener más recursos en el Condado de King*:*

Policía de Tránsito de
King County Metro 206-477-0900
King County Transit Ombuds..... 206-477-1050
Correo electrónico.....ombudsmail@kingcounty.gov
King County Office of Civil Rights (Oficina
de Derechos Civiles del Condado de King).....206-263-2446
Usuarios de TTY..... Washington State Relay: 711
Fax 206-296-4329
Dirección postal.... 401 Fifth Avenue, Suite 800, Seattle, WA 98104

Línea de idiomas en su idioma:
díganos el idioma que mejor habla y llamaremos a un intérprete. Si el registro del cliente indica un idioma preferido, nos pondremos en contacto automáticamente con un intérprete cuando llame. Tardamos un minuto mientras nos conectamos con la Línea de idiomas. Es un servicio gratuito.

Interpreter 206-263-3113
Intérpretes Turjubaan Переводчик Перекладач 통역사 የቃል አስተርጓሚ 翻譯員 Thông Dịch Viên ኢንተርፕሪተር

También puede leer la Guía de Viajes en línea en
kingcounty.gov/AccessRideGuide