

# GUÍA DEL PASAJERO

Junio 2023

¡Todo lo que necesitas saber para usar OC ACCESS!



# Información del pasajero de OC ACCESS

Nombre: \_\_\_\_\_

OC ACCESS Número de identificación: \_\_\_\_\_





## Tabla de contenido

Guía de OC ACCESS.....	2
Definición del servicio para el paratránsito ADA ..... (OC ACCESS)	6
Proceso de determinación de elegibilidad .....	9
Información del servicio .....	14
Solicitar un viaje del servicio estándar.....	22
Esperando a ser recogido.....	28
Durante el viaje .....	30
Servicio de suscripción .....	33
Cancelar un viaje, ausencias y suspensión.....	37
Viajando con seguridad en OC ACCESS.....	42
Responsabilidades de ayuda del conductor.....	53
Política de conducta del pasajero.....	56
Información adicional de OC ACCESS.....	61
Compartir su opinión sobre OC ACCESS.....	66
Más opciones de transporte .....	69
en el condado de Orange	

# GUÍA DE OC ACCESS

OCTA toma en cuenta los siguientes días festivos y estará cerrado. Algunos servicios pueden funcionar en horas festivas:

- Día de Año Nuevo
- Día Conmemorativo
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad

## **RECURSOS OC ACCESS**

### **Reservaciones e información de OC ACCESS**

Teléfono: (877) 628-2232, TDD 7-1-1

Horarios: 7 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes  
8 a.m. a 5 p.m. los sábados, domingos  
y días festivos

### **Estado del viaje y cancelaciones de OC ACCESS**

Teléfono: (877) 628-2232, TDD 7-1-1

### **Elegibilidad de OC ACCESS**

Teléfono: (714) 560-5956, TDD 7-1-1

Horarios: 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes

Fax: (714) 560-5914

Correo electrónico: [accesseligibility@octa.net](mailto:accesseligibility@octa.net)

---

## **RECURSOS ADICIONALES**

### **Centro de Información del Cliente OCTA**

Teléfono: (714) 636-7433, TDD 7-1-1

Horarios: 7 a.m. a 7 p.m. de lunes a viernes  
8 a.m. a 6 p.m. sábado y domingo  
8 a.m. a 5 p.m. días festivos

Se aconseja a los pasajeros a llamar al Centro de Información del Cliente OCTA para compartir cualquier elogio/queja sobre el servicio de OC ACCESS.

### **Tarifa reducida para OC BUS**

Los pasajeros de OC ACCESS reciben una tarifa reducida en el OC Bus.

Teléfono: (714) 560-5596

Horarios: 8 a.m a 2 p.m de lunes a viernes

### **Taxis del Mismo Día**

Teléfono: (877) 628-2232, TDD 7-1-1

Horarios: 6 a.m. a 8 p.m., siete (7) días a la semana, incluidos los días festivos.

---

## **Objetos Perdidos OCTA**

Teléfono: (714) 560-5934, TDD 7-1-1

Horarios: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y  
de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

Viernes: Recolecciones con cita únicamente.

Deje un mensaje de voz en cualquier momento.  
Un representante devolverá las llamadas durante  
el horario normal de operación.

Todos los clientes deben tener un número de reclamo  
confirmado antes de visitar Objetos perdidos y  
encontrados.

---

## **BOLETÍN TRANSIT CONNECTION (VERSIÓN EN AUDIO)**

Teléfono: (714) 560-5608, TDD 7-1-1

Una versión grabada del Boletín Transit Connection está disponible las 24 horas del día. El Boletín Transit Connection es grabado en inglés y en español y contiene consejos e información útil sobre OC ACCESS. Idiomas adicionales disponibles a previa solicitud.

## DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE PARATRÁNSITO ADA (OC ACCESS)



OC ACCESS es parte de un sistema de transporte público integral que presta servicio en el Condado de Orange. OC ACCESS es un servicio de viajes compartidos de paratrásito complementario de la Autoridad de Transporte del Condado de Orange (OCTA) en cumplimiento con las disposiciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA-siglas en inglés) y la regla final del Código de Regulaciones Federales 49, Partes 27, 37, y 38 emitida por el Departamento de Transporte de los EE. UU. (DOT) en el Registro Federal del 6/9/1991.

OC ACCESS es proporcionado a las personas con discapacidades, quienes, debido a su condición, no pueden viajar de forma independiente en los servicios de autobús

de ruta fija o tren todo o parte del tiempo.

Como servicio de viajes compartidos, los pasajeros deben esperar a que hayan otros pasajeros en el vehículo, en la mayoría de, si no es que en todos sus viajes.

### **El Servicio de Paratransito ADA es...**

- un servicio de transporte público de viajes compartidos que se proporciona dentro de un radio de  $\frac{3}{4}$  de milla del servicio de ruta fija.
- un servicio de acera a acera (nivel base).
- comparable al nivel de servicio (área de servicio, horarios de operación, entre otros) y tiempo de viaje que se proporciona en OC Bus.
- el servicio del OC Bus cambia cuatro veces al año en febrero, may, agosto, y noviembre. Estos cambios impactan todos las formas de servicio, incluyendo el OC Bus, OC ACCESS, y OC Flex. OCTA se esforzará de informar a todos los pasajeros de los próximos cambios.

Para obtener información más actualizada sobre el servicio de bús de OC visite [www.octa.net](http://www.octa.net).

### **El Servicio de Paratransito ADA no es...**

- un servicio privado sin otros pasajeros en el vehículo.
  - un servicio de compras que permita bolsas y paquetes ilimitados.
  - un servicio de transporte médico.
-

---

## **Calificando para OC ACCESS**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.123 de la ADA define los estándares y establece los requisitos mínimos de elegibilidad para el servicio de paratransito complementario. La elegibilidad se basa en las capacidades y limitaciones funcionales individuales de una persona, no en una edad, un diagnóstico o una discapacidad específica. Según la ADA, el servicio de paratransito complementario no pretende ser un sistema integral de transporte para las personas con discapacidades y el solo hecho de tener una discapacidad o varias discapacidades, por sí mismo, no le da a una persona el

## PROCESO DE DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD



### Proceso de elegibilidad

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.125 de la ADA le permite a OC ACCESS tener un proceso de determinación de elegibilidad que incluye completar una solicitud impresa y una entrevista en persona con una evaluación funcional.

OC ACCESS proporciona transporte gratuito desde y hacia el centro de elegibilidad. Considere que el proceso completo, incluido el traslado desde y hacia el lugar de la cita, varía, pero puede tomar de 3 a 4 horas.

Para agendar una evaluación presencial de OC ACCESS, los solicitantes pueden llamar a Elegibilidad de OC ACCESS al

---

(714) 560-5956 ext. 2, TDD 7-1-1.

### **Prepararse para la evaluación de elegibilidad**

Se les aconseja a los solicitantes a traer sus dispositivos de movilidad, ayudas para caminar y/o animales de servicio que se usarán en los vehículos de OC ACCESS.

### **Determinación de elegibilidad**

El solicitante será notificado por escrito sobre su elegibilidad dentro de los siguientes veintiún (21) días después de haber completado la evaluación en persona. Los solicitantes aprobados para OC ACCESS recibirán un número de identificación único para su uso durante las reservas de viajes.

### **Elegibilidad presunta – Proceso de solicitud**

Si el proceso de determinación no es completado dentro de los siguientes veintiún (21) días del calendario, de acuerdo con los requisitos de la ADA, en el día 22 se presumirá que el solicitante es elegible y podrá usar OC ACCESS hasta que se tome una decisión.

### **Período de elegibilidad**

Los períodos de elegibilidad van de tres (3) meses a un máximo de cinco (5) años. El período de elegibilidad exacto se determina caso por caso y refleja el tipo y gravedad de la discapacidad, así como su impacto en la persona que usa los servicios de autobús de ruta fija de manera independiente.

## **Recertificación**

Se enviará notificación al pasajero que su elegibilidad está lista para la renovación dos (2) meses antes del vencimiento. No devolver la notificación de manera oportuna puede resultar en la pérdida del servicio.

## **Proceso de apelación**

Las personas que no sean elegibles para OC ACCESS o cuya elegibilidad sea condicional, viaje por viaje o temporal, tienen el derecho de apelar su determinación de elegibilidad contactando a Elegibilidad de OC ACCESS.

Las solicitudes de apelación deben presentarse dentro de los siguientes sesenta (60) días del calendario a partir de la fecha de emisión del aviso de la determinación de elegibilidad.

Al recibir una solicitud de apelación, OC ACCESS contactará a la persona para agendar una audiencia de apelación dentro de los siguientes treinta (30) días. Las personas deben estar disponibles para participar en la fecha, ubicación (si aplica) y hora acordados mutuamente. A petición, se proporciona transporte gratuito a la audiencia de apelación.

---

## **Decisión de la apelación**

OC ACCESS informará a las personas por escrito sobre su decisión con respecto a su apelación dentro de los treinta (30) días posteriores a la audiencia. El Comité de Apelaciones es un comité de tres (3) personas que no participan en la determinación de elegibilidad original. Las personas tendrán la oportunidad de estar representadas en la audiencia y podrán presentar información y argumentos. La decisión del Comité de Apelaciones es definitiva.

## **Elegibilidad presunta - Apelaciones**

OC ACCESS no está obligado a proporcionar servicios de transporte a una persona pendiente de la determinación de una apelación. Sin embargo, si OC ACCESS no ha tomado una decisión dentro de los siguientes 30 días después de la fecha de la audiencia de apelación, la persona recibirá elegibilidad presunta para OC ACCESS a partir de ese momento y hasta y salvo que se tome la decisión de denegar la apelación.

## **Tipos de servicio (servicios estándar y de suscripción)**

OC ACCESS brinda dos (2) tipos de servicios de transporte de paratránsito ADA:

- Servicio estándar: los pasajeros deben llamar para reservar los viajes.
- Servicio de suscripción: el pasajero es aprobado para un servicio continuo sin la necesidad de hacer una reservación (disponibilidad limitada).

## **Días y horarios de operación**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.131(e) de la ADA opera en los mismos días y horarios del OC Bus. Llame a reservas de OC ACCESS para obtener los horarios de servicio en un área en particular. Los pasajeros de OC Bus deben saber que se realizan cambios en el servicio cuatro veces al año. La información actualizada sobre el servicio se puede encontrar en

## INFORMACIÓN DEL SERVICIO



[www.octa.net](http://www.octa.net).

### **Propósito y límites de los viajes**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.131(d) de la ADA le prohíbe a OC ACCESS aplicar restricciones o prioridades a las razones o destinos de un viaje. No hay límite en el número de viajes que se pueden hacer usando el servicio de paratransito de ADA. Se programará un viaje si este inicia y termina dentro del área de servicio y horario de operación de OC ACCESS.

### **Asistencia de acera a acera**

La definición de asistencia de acera a acera es que el pasajero será recogido en la acera más cercana al lugar de origen y será llevado a la acera más cercana al lugar de destino. Este es el nivel de servicio base de OC ACCESS. OC ACCESS solo dará servicio en ubicaciones que puedan

ser accedidas de forma segura y legal por los conductores.

### **Asistencia de puerta-a-puerta**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.129(a) de la ADA requiere que OC ACCESS proporcione a las personas elegibles para el paratransito ADA, servicio de origen a destino o servicio de puerta a puerta. Para aquellos que requieran asistencia más allá de la acera debido a su discapacidad, los conductores asistirán a los pasajeros hasta su puerta si es seguro para los conductores hacerlo. Se aconseja a los pasajeros a compartir su necesidad de asistencia permanente de puerta a puerta durante su evaluación de elegibilidad. Sin embargo, los pasajeros también pueden solicitar asistencia de puerta a puerta al hacer su reservación de viaje o en el origen y/o destino del viaje.

Para todas las solicitudes de asistencia de puerta a puerta, los conductores determinarán si es seguro brindar tal asistencia.

Para recibir asistencia de puerta a puerta, se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- la primera puerta exterior en la entrada del edificio no debe estar a más de 50 pies del vehículo.
- los conductores debe poder mantener el vehículo a la vista en todo momento.
- debe haber un camino seguro y accesible de viaje del vehículo a la primera puerta exterior. No se permiten

- 
- escalones o escaleras.
  - debe haber un lugar seguro para estacionarse en una calzada o estacionamiento.
  - el vehículo estacionado no debe bloquear o impedir el tráfico.

Si no se cumple cualquiera de las condiciones anteriores, la ubicación se considera no apta para asistencia de puerta a puerta y, en su lugar, los conductores proporcionarán servicio de acera a acera en esa ubicación.

## Tarifas

La tarifa base de OC ACCESS es de \$3.60 por pasajero (19 años o mayor) para cada viaje en un solo sentido. Las tarifas siempre deben pagarse en su totalidad y pueden pagarse usando efectivo, o cupones. De acuerdo con el Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.131(c) de la ADA, OC ACCESS no puede cobrar más del doble de la tarifa que se cobraría usando OC Bus.

La información a continuación ayudará a los pasajeros a comprender mejor la política de tarifas de OC ACCESS:

- los pasajeros deben pagar la tarifa completa al abordar el vehículo.
- los conductores no pueden dar cambio.
- los pasajeros que paguen menos de la tarifa completa no serán transportados y se les marcará como ausencia.
- se les puede suspender el servicio a los pasajeros que establezcan un “patrón o práctica” de ausencias.

Pasajero elegible (Adulto)	\$3.60 (19 años o mayor)
Pasajero elegible (Joven)	sin costo (hasta 18 años)
Asistente de cuidado personal	sin costo
Invitado	\$3.60 (6 años o mayor)
Invitado (Niño)	sin costo (5 años o menor)

---

## Tabla de Tarifas

### Venta de cupones de OC ACCESS

Pedido en persona:

- en la tienda OCTA ubicada en 600 S. Main Street, Orange, CA 92863 (cerca de La Veta).
- de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes (Cerrado días festivos).
- las formas aceptables de pago incluyen efectivo, cheques personales, órdenes de pago, tarjetas de débito o crédito American Express, Visa o MasterCard;

### O

- en una tienda de comestibles del vecindario, incluidas las tiendas Vons, Pavilions, Ralphs y Northgate durante su horario comercial normal.
- los lugares de venta de pases se pueden encontrar en: [www.octa.net/pdf/passloc.pdf](http://www.octa.net/pdf/passloc.pdf).
- las formas aceptables de pago de cada tienda varían.
- se recomienda que los pasajeros llamen con anticipación para confirmar que tengan disponibles el pase de OC ACCESS y el método de pago deseado.

### Pedido por teléfono:

- Llame al (714) 560-5932.
- 8:00 a.m. a 2:00 p.m., de lunes a viernes (Cerrado días festivos)
- las formas aceptables de pago incluyen tarjetas de débito o crédito American Express, Visa o MasterCard.

## **Pedido en línea :**

- 24 horas al día en <https://passsales.octa.net>
- Las formas aceptables de pago incluyen tarjetas de débito o crédito American Express, Visa o MasterCard.

Los pedidos hechos en línea o por teléfono están sujetos a cargos de envío y manejo. Se aconseja a los pasajeros a comprar los cupones de OC ACCESS en persona.

## **Asistentes de cuidado personal**

Un asistente de cuidado personal ayuda a una persona con discapacidad a satisfacer sus necesidades personales. Los asistentes de cuidado personal pueden ser un empleado del pasajero, un familiar, un amigo o un proveedor de cuidado. Informe al operador de reservas sobre la presencia de un asistente de cuidado personal al programar un viaje.

Como lo requiere el Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.131(c)(3) de la ADA, un (1) asistente de cuidado personal puede viajar gratis al acompañar a un pasajero elegible en OC ACCESS.

## **Invitados**

Se permite que un (1) invitado, además de un asistente de cuidado personal, acompañe al pasajero. Se pueden añadir invitados adicionales con base en el espacio disponible. Cada invitado debe pagar la tarifa completa de \$3.60.

---

## Niños y jóvenes

Si hay espacio disponible, hasta tres (3) niños de hasta cinco (5) años, pueden viajar de forma gratuita con cada pasajero elegible para OC ACCESS que pague su tarifa. De acuerdo con la ley de California, los niños de hasta ocho (8) años o de hasta 4'9" de altura deben usar un asiento elevador o para automóvil. OC ACCESS no proporciona asientos elevadores o para automóviles. Sin embargo, los conductores ayudarán a los pasajeros a instalar un asiento elevador o para auto cuando así lo soliciten.

**NOTA:** al hacer una reservación, los pasajeros deben compartir cuando estarán viajando con un asistente de cuidado personal, invitado, niño, animal de servicio, tanque de oxígeno, paquetes o bolsas, usando una silla de ruedas, entre otros. Esto ayuda a garantizar que haya espacio disponible en el vehículo.

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.131(b)(4) de la ADA permite que las reservaciones para OC ACCESS sean programadas con uno (1) a tres (3) días de anticipación al día del viaje. Las solicitudes de reservación de OC ACCESS pueden hacerse por teléfono o usando el sistema de reservación en línea de OC ACCESS. Para cada viaje redondo, los pasajeros deben reservar viajes sencillos separados. Los conductores no esperan a los pasajeros en sus destinos, incluso si es solo un viaje rápido, como dejar el correo en una oficina postal.

Se enviarán vehículos accesibles para los pasajeros con discapacidades que usen sillas de ruedas y scooters. De acuerdo con el Apéndice E del Código de Regulaciones Federales 49, Partes 27 y 37, Regla Definitiva, las solicitudes para un vehículo específico serán denegadas ya que esto representa una alteración fundamental del servicio. Sin embargo, a través del proceso de modificación razonable, se puede permitir una solicitud de un vehículo accesible para pasajeros que tengan dificultades para usar escalones, incluidos aquellos que usan bastones, muletas, andaderas y otros dispositivos de asistencia.

## SOLICITAR UN VIAJE DEL SERVICIO ESTÁNDAR



### **Negociar los horarios de los viajes**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.131(b)(2) de la ADA permite un horario de recogida negociado dentro de una (1) hora antes o después del horario de recogida solicitado. Debido al gran volumen de viajes OC ACCESS solicitados, OC ACCESS no siempre puede asignar a los pasajeros el horario exacto de recogida o llegada que soliciten. OC ACCESS hace todos los esfuerzos posibles para ofrecer horarios de viaje tan cercanos como sea posible al horario solicitado de recogida o llegada del pasajero.

## **Horarios más concurridos del día**

Al reservar un viaje, se aconseja a los pasajeros de OC ACCESS a considerar los horarios más concurridos del día, ya que pueden experimentar retrasos significativos en los viajes. Los retrasos pueden ser impredecibles y a menudo se deben a que hay más vehículos en el camino, accidentes, u obras. Desafortunadamente, estos retrasos pueden afectar los servicios proporcionados por OC ACCESS.

## **Los días y horarios en que los pasajeros pueden experimentar retrasos incluyen:**

- las mañanas de 7:00 a.m. a 9:00 a.m.
- las tardes de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

---

## Información Requerida Para la Reservación

Los pasajeros deben tener la siguiente información lista al hacer cada reservación de viaje:

- número de identificación de OC ACCESS:
- la fecha del viaje.
- la dirección exacta del punto de origen.
- la dirección exacta del destino.
- el horario de recogida deseado O el horario de llegada deseado (los pasajeros solo pueden elegir uno).
- el mejor número de contacto para ser localizado para cada viaje.
- si el pasajero estará viajando con un asistente de cuidado personal, invitado o niño/joven.
- tipo de ayuda de movilidad que el pasajero, asistente de cuidado personal, invitado o niño/joven traerá, si lo hay (como una andadera, silla de ruedas o scooter o animal de servicio).

Se recomienda que los pasajeros tomen nota del nombre del operador de reservaciones, la fecha y el horario de recogida.

## **HACER UNA RESERVACIÓN**

### **Reservaciones telefónicas**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.131(b)(1) de la ADA requiere que los horarios del servicio de reservaciones de OC ACCESS sean consistentes con los horarios de oficina estándar de OCTA, como mínimo.

Las solicitudes de viajes de OC ACCESS se toman de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados, domingos y días festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. llamando a OCTA-ADA al (877) 628-2232, TDD 7-1-1.

---

## Sistema de reservaciones en línea

El sistema en línea les da a los pasajeros otra opción para reservar, cancelar o revisar sus viajes de OC ACCESS desde cualquier lugar, usando una computadora, teléfono inteligente o tableta.

Para abrir el sistema de reservaciones en línea, visite:  
<https://ocaccessonline.octa.net>

Los pasajeros deben ingresar su número de identificación de OC ACCESS y después su contraseña única.

Al usar el sistema de reservaciones en línea, los pasajeros pueden:

- ingresar al sistema en cualquier momento para reservar viajes con dos (2) o tres (3) días de anticipación, si se reserva un día antes, el pasajero debe ingresar y completar su reservación a más tardar a las 5:00 pm.
- cancelar viajes previamente reservados.
- revisar los viajes.
- revisar los viajes previamente reservados.

El sistema de reservaciones en línea no le ayudará con lo siguiente:

- programar viajes de suscripción.
- añadir restricciones.
- cambiar o añadir un dispositivo de movilidad.

Para obtener una contraseña o para recuperar un número de identificación o contraseña perdidos, llame a Elegibilidad de OC ACCESS al (714) 560-5956, TDD 7-1-1 o envíe un correo electrónico al correo [accesseligibility@octa.net](mailto:accesseligibility@octa.net).

## ESPERANDO A SER RECOGIDO



### **Ventana de recogida de 30 minutos**

Operadores de reservaciones le proporcionarán al pasajero una ventana de recogida de 30 minutos (por ejemplo: 6:45 a.m. – 7:15 a.m.). El vehículo puede llegar en cualquier momento dentro de este período de 30 minutos. Como resultado, el pasajero debe estar listo y esperando en una ubicación visible al inicio de la ventana de recogida y esperar los 30 minutos completos o hasta que llegue el vehículo.

La gráfica a continuación muestra la ventana de recogida de 30 minutos, con una ventana de recogida de las 6:45 a.m. a las 7:15 a.m.



## **Tiempo de espera de los conductores**

Es importante que el pasajero esté en la ubicación designada de recogida a la hora programada de recogida. Los conductores esperarán un mínimo de cinco (5) minutos a su llegada a la acera o punto designado de recogida.



Los conductores no tienen permitido esperar mientras el pasajero lleva a cabo algún asunto en su destino. El pasajero necesitará hacer una reservación con anticipación para su viaje de regreso. Los requisitos del horario de recogida y tiempo de espera de los conductores también aplican para el viaje de regreso.

## DURANTE EL VIAJE



### **Verificación de su viaje**

Si el vehículo no llega dentro del plazo de recogida de 30 minutos, el usuario puede verificar el estado del viaje llamando al (877) 628-2232, TDD 7-1-1, pulsando “3”. Además, los pasajeros pueden acceder al sitio web de OC ACCESS visitando <https://ocaccessonline.octa.net>.

**NO LLAME PARA VERIFICAR EL ESTADO DE SU VIAJE HASTA QUE HAYA EXPIRADO EL PERÍODO DE RECOGIDA DE 30 MINUTOS.**

## **Tiempo de viaje**

OC ACCESS es comparable al nivel de servicio (área de servicio, horarios de operación, entre otros) y tiempo de viaje que se proporciona en OC Bus, como lo requieren las reglas y regulaciones del Departamento de Transporte (DOT), 37.121.

El tiempo de viaje del servicio de paratransito ADA es determinado considerando el viaje equivalente si se toma en el OC Bus. Esto incluye el tiempo que toma caminar a la parada de autobuses, esperar el autobús, el tiempo de viaje en el autobús y caminar al destino final. Muchos viajes en OC Bus incluyen transferencias y, por lo tanto, el tiempo de viaje también incluye los tiempos de espera adicionales al trasbordar de una ruta de OC Bus a otra.

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.131(f)(3)(i)(c) de la ADA le prohíbe a OC ACCESS tener un número sustancial de viajes con duraciones de viaje excesivas. Como se sugiere en la Circular C 4710.1 Sección 8.5.5 de FTA ADA, OCTA analiza una muestra de las duraciones de los viajes periódicamente para garantizar que la duración de los viajes sea comparable a usar el OC Bus.

Al planificar un viaje, por favor considere que este probablemente será compartido con otros pasajeros de OC ACCESS y en la mayoría o todos los viajes se recogerá o dejará a otros pasajeros. Por lo tanto, los pasajeros no pueden esperar ser llevados directamente a su destino.

Las siguientes son estimaciones de cuánto tiempo puede tomar un viaje al viajar en OC ACCESS dependiendo de la hora del día, la ubicación y los patrones de tráfico:

Millas	Tiempo de viaje estimado
1-10	30 minutos – más de 1.5 horas
11-20	1 hora – más de 2 horas
21-30	1.5 horas – más de 2.5 horas
30+	2 horas – más de 3 horas

### **Cambiar la ubicación de destino y solicitando desvíos**

Los conductores no tienen permitido cambiar una ubicación de destino o tomar rutas alternas a un destino. OC ACCESS es un servicio de origen a destino y los conductores deben dar servicio a las ubicaciones de recogida y destino detalladas en su información de ruta.

## SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN



### **Calificar para el servicio de suscripción**

De acuerdo con el Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.133 de la ADA, el servicio de suscripción puede estar disponible para los pasajeros que viajen de manera consistente en días específicos de la semana, a la misma hora y de y hacia el mismo destino. El propósito de los servicios de suscripción es permitirle a OC ACCESS crear rutas eficientes para los pasajeros que tienen patrones de viaje similares. Como resultado, los pasajeros a los que se les concede el servicio de suscripción pueden disfrutar de la conveniencia de que sus viajes sean programados automáticamente sin tener que llamar a OC ACCESS para programar cada viaje.

---

Antes de solicitar el servicio de suscripción, es importante que los pasajeros comprendan la siguiente información:

- OC ACCESS cumple con las regulaciones federales con respecto al número total de viajes de suscripción programados.
- Una solicitud de servicio de suscripción no se aprueba automáticamente.
- Las suscripciones se ofrecerán con base en el espacio disponible, según la ruta del vehículo y los pasajeros deben tener un historial de viaje constante sin demasiadas ausencias.
- Al solicitar una suscripción, los programadores de OC ACCESS negociararán dentro de las pautas de ADA para organizar un servicio eficaz y eficiente para todos los pasajeros.
- La tarifa completa de los viajes del servicio de suscripción es de \$3.60 por pasajero para cada viaje sencillo. Todas las tarifas requeridas de OC ACCESS deben ser pagadas en su totalidad al abordar.
- Los viajes deben ser cancelados por lo menos una (1) hora antes del horario de recogida.
- La eficiencia y viabilidad de los viajes de suscripción puede ser revisada periódicamente.
- Servicio de suscripción puede ser periódicamente cambiado debido a revisiones en el servicio del OC Bus.

## **Solicitar el servicio de suscripción**

Para solicitar el servicio de suscripción, los pasajeros pueden llamar al (877) 628-2232, TDD 7-1-1. Los pasajeros deben estar preparados para proporcionar la siguiente información:

- número de identificación de OC ACCESS
- la fecha y horario del viaje.
- la dirección exacta del punto de origen.
- la dirección exacta del destino.
- el horario de recogida deseado o el horario de llegada deseado (los pasajeros solo pueden elegir uno).
- el mejor número de contacto para ser localizado para cada viaje.
- si el pasajero estará viajando con un asistente de cuidado personal, acompañante o niño/joven.
- tipo de ayuda de movilidad que el pasajero traerá, si lo hay (como una andadera, silla de ruedas, scooter o animal de servicio).

## **Cambiar el servicio de suscripción**

No se pueden cambiar los viajes del servicio de suscripción. Si un pasajero necesita viajar en un día y/u horario diferente o de un punto de origen diferente y/o a un destino diferente, se debe cancelar el viaje de suscripción y el pasajero debe programar un viaje del servicio estándar.

---

## **Suspender el servicio de suscripción**

Los pasajeros pueden poner un viaje de suscripción en “espera” hasta por un (1) mes. Cuando estén listos para reanudar el servicio, los pasajeros deben llamar a reservaciones de OC ACCESS al (877) 628-2232 o TDD 7-1-1 con siete (7) días de anticipación para reestablecer la suscripción. Si se necesita una “espera” por más de un (1) mes, se les pedirá a los pasajeros que vuelvan a presentar una solicitud para el Servicio de suscripción. Tal determinación se tomará caso por caso.

Si un cliente con servicio de suscripción recibe una suspensión del servicio en un período flotante de 12 meses, el servicio de suscripción será cancelado.

## CANCELAR UN VIAJE, AUSENCIAS Y SUSPENSIÓN



### **Cancelar un viaje**

Si no pueden tomar un viaje programado, los pasajeros deben cancelar el viaje llamando a OC ACCESS tan pronto como sea posible. Para evitar una ausencia, los viajes deben ser cancelados por lo menos una (1) hora antes del horario de recogida llamando al (877) 628-2232, TDD 7-1-1, presionando “2” o usando el sistema de reservación en línea visitando <https://ocaccessonline.octa.net>.

---

## **Política de ausencias**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.125(h) de la ADA le permite a OC ACCESS suspender el servicio a un pasajero que establezca un “patrón o práctica” de ausencias. Si las ausencias exceden el 10% de los viajes mensuales programados en general de un pasajero, si se acumulan tres (3) o más ausencias en un mes calendario y ha programado al menos diez (10) viajes ese mes, los servicios pueden ser suspendidos.

## **Definición de una ausencia**

- un viaje que se cancela con menos de una (1) hora antes del horario de recogida programado (también llamada una cancelación tardía).
- cancelar un viaje con los conductores a la llegada del vehículo.
- no estar presente para un viaje programado cuando el vehículo llegó dentro de la ventana de 30 minutos.

Si el pasajero no está en la ubicación programada para la recogida a la hora programada, los conductores esperarán cinco (5) minutos antes de reportar al pasajero como ausente (perdiendo un viaje programado).

## **Circunstancias más allá del control de un pasajero**

OC ACCESS entiende que hay ocasiones en las que un pasajero pierde un viaje debido a una emergencia médica u otra circunstancia más allá de su control. Los pasajeros tienen el derecho de apelar o disputar todas las decisiones de registros de ausencia. Los registros de ausencia que se hayan identificado como “inválidos” no contarán para la suspensión del servicio.

## **Advertencias**

Se hace un seguimiento de las ausencias de los pasajeros cada mes. Sin embargo, es responsabilidad del pasajero hacer un seguimiento de sus ausencias para garantizar que se mantengan en un nivel aceptable. También es responsabilidad del pasajero asegurarse de que OC ACCESS sea informado apropiadamente sobre cualquier cambio en la dirección postal para garantizar que toda la correspondencia sea recibida oportunamente.

Se enviará una carta de advertencia o suspensión al pasajero después de cumplir con todas las condiciones anteriores en ese mismo mes. La carta le recordará e informará al pasajero sobre la política de ausencias, el proceso de apelación y que sus privilegios de OC ACCESS están en riesgo de ser suspendidos.

---

La información a continuación detalla las sanciones relacionadas con las ausencias dentro de un período de 12 meses:

Primera y segunda ausencia o cancelación tardía dentro de un mes del calendario:

**Acción tomada:** ninguna.

- Tercera ausencia o cancelación tardía dentro de un mes del calendario y se han cumplido todas las condiciones de ausencia:

**Acción tomada:** se enviará una carta de advertencia o suspensión a la dirección registrada del pasajero.

Esta notificación le indicará al pasajero sobre la intención de OC ACCESS de suspender el servicio al pasajero por un período de siete (7) días por la primera ofensa.

Los pasajeros pueden presentar una solicitud para justificar cualquier ausencia o cancelación tardía que crean que está incorrecta o más allá de su control dentro de los siguientes quince (15) días a partir de la fecha de la carta de advertencia o suspensión.

Para enviar su solicitud, contacte a Reservas e Información de OC ACCESS al (877) 628-2232, ext. 9, TDD 7-1-1, por escrito a OC ACCESS Atte: OC ACCESS Eligibility, PO Box 14184, Orange, CA 92863 o por correo electrónico al [accesseligibility@octa.net](mailto:accesseligibility@octa.net)

Si no hay una respuesta a la carta de advertencia o suspensión dentro de los siguientes quince (15) días:

**Acción tomada:** se producirá una suspensión treinta (30) días a partir de la fecha de la carta de advertencia/suspensión.

OC ACCESS proporcionará treinta (30) días a partir de la fecha de la carta de advertencia o suspensión para permitirle al pasajero hacer arreglos alternos de transporte.

## **Sanciones**

La política de suspensión por ausencia dicta los siguientes resultados de suspensión por ausencia dentro de un período de 12 meses:

- primera ofensa – suspensión de 7 días.
- segunda ofensa – suspensión de 14 días.
- tercera ofensa – suspensión de 21 días.
- cuarta ofensa – suspensión de 28 días, máximo.

## **Apelaciones**

Las suspensiones debido a ausencias se pueden apelar ante una junta de apelaciones formal. Se incluirá información completa sobre el proceso de apelación con la carta de suspensión del servicio. El pasajero tendrá quince (15) días para apelar la suspensión y recibirá una notificación dentro de los siguientes treinta (30) días sobre la decisión de la apelación antes de que la suspensión entre en vigor.

---

## VIAJANDO CON SEGURIDAD EN OC ACCESS



### **Dispositivos de movilidad (sillas de ruedas y scooters)**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.165(b) de la ADA requiere que OC ACCESS transporte a pasajeros que usan dispositivos de movilidad. La ADA define una silla de ruedas como aquella que tiene tres (3) o más ruedas que se pueden usar en interiores, diseñadas o modificadas para ayudar con la movilidad y accionadas manualmente o con baterías.

La capacidad del elevador y rampa de los vehículos de OC ACCESS es de 1,000 libras y pueden acomodar sillas de ruedas de hasta 30" de ancho por 52" de largo. Es posible que OC ACCESS no pueda transportar a un pasajero en un dispositivo de movilidad que exceda las dimensiones y diseño de carga del fabricante del elevador. Sin embargo, los pasajeros tendrán la oportunidad de intentar abordar un vehículo de OC ACCESS para determinar objetivamente si la silla de ruedas, scooter, entre otros, es demasiado grande y/o pesada para abordar con seguridad.

Si el pasajero puede abordar y cabe de forma segura en el área de aseguramiento, los servicios se proporcionarán.

Para la comodidad y seguridad del pasajero, se debe cumplir con las siguientes pautas y procedimientos:

- los pasajeros que usen silla de ruedas deben esperar la ayuda de los conductores y seguir las instrucciones para subir al vehículo.
- se recomienda enfáticamente que las sillas de ruedas/scooters entren en reversa a la plataforma elevadora.
- se recomienda enfáticamente que los frenos estén activados mientras esté en el elevador y cuando esté asegurado en el vehículo.
- se recomienda enfáticamente que un pasajero que use una silla de ruedas manual tenga reposapiés unidos.

### **Aseguramiento obligatorio de las sillas de ruedas y scooters**

Es responsabilidad de los conductores asegurarse de que los dispositivos de movilidad estén total y adecuadamente asegurados. Los dispositivos de movilidad deben estar asegurados por el sistema de amarre de cuatro puntos en todo momento durante el viaje. Se requiere que los conductores aseguren los cinturones de regazo y hombro para garantizar la seguridad del pasajero. Si un pasajero se niega a asegurar el dispositivo de movilidad o a usar los cinturones de seguridad, se le puede negar el servicio.

---

## **Transferirse a un asiento**

Los pasajeros que deseen transferirse de una silla de ruedas o scooter a un asiento, deben reservarse como pasajeros usando una silla de ruedas. Los conductores deben asegurar todas las sillas de ruedas y no pueden “doblar y guardar” las sillas de ruedas en el vehículo. Además, debido a limitaciones de capacidad, es posible que se requiera que los pasajeros viajen en sus sillas de ruedas en lugar de transferirse a un asiento. Es inseguro para los conductores de OC ACCESS ayudar a los pasajeros a transferirse a un asiento.

Los scooters en particular tienen un centro de gravedad alto y son propensos a voltearse; incluso cuando están asegurados. Se recomienda que los pasajeros se transfieran a un asiento.

## **Dispositivos de movilidad (andaderas, bastones, muletas, entre otros)**

Los pasajeros que usan dispositivos de movilidad se acomodan de la misma manera que los que usan sillas de ruedas. Los pasajeros deben asegurarse de que sus dispositivos no generen una situación insegura en los vehículos de OC ACCESS, incluyendo no bloquear los pasillos, puertas u ocupar asientos. El uso y colocación de dispositivos de movilidad no puede crear problemas de seguridad legítimos ni perturbar gravemente la operación segura del vehículo. Dispositivos que no son primariamente diseñados o destinados a asistir a personas con discapacidades de movilidad no podrán ser acomodados.

---

## **Usar una nueva silla de ruedas, scooter o andadera**

OC ACCESS mantendrá un registro de los dispositivos de movilidad y/o ayudas usadas en la evaluación de certificación. Cuando haya un cambio en el dispositivo usado por un pasajero, se debe contactar a Elegibilidad de OC ACCESS para reportar el nuevo dispositivo. Tener un registro preciso de los dispositivos de movilidad garantizará que OC ACCESS envíe el vehículo apropiado.

## **Pasajeros ambulatorios**

Los pasajeros ambulatorios son aquellos que pueden caminar bajo su propio control o que usan una ayuda para la movilidad, como un bastón, andadera, muletas, entre otros. Los pasajeros ambulatorios pueden solicitar el uso del elevador del vehículo para abordar cuando sea necesario.

## **Dispositivos médicos, tanques de oxígeno y medicamentos**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.167(h) de la ADA requiere que OC ACCESS permita los dispositivos médicos y tanques de oxígeno en los vehículos de OC ACCESS. Se permiten dos (2) tanques de oxígeno de hasta 18” de largo o un solo tanque de hasta 36” de largo. Los pasajeros que requieran oxígeno o medicamentos a intervalos regulares deben traer lo necesario para mantenerse seguros durante un viaje retrasado.

---

Los conductores tienen prohibido operar o ajustar tanques de oxígeno o administrar medicamentos. En caso de que tal asistencia sea necesaria, el pasajero debe hacer arreglos para viajar con un asistente de cuidado personal.

### **Bolsas, carritos plegables, carriolas y equipaje de mano**

Existe un límite de solo dos (2) bolsas de hasta 12” de ancho por 7” de profundidad por 17” de alto por pasajero y deben caber en el regazo del pasajero o debajo del asiento. Los artículos voluminosos que ocupen un asiento o que impliquen un riesgo de seguridad no están permitidos en un vehículo de OC ACCESS. Todos los artículos deben estar bajo control total del pasajero o de su asistente de cuidado personal y/o acompañante en todo momento.

Además, los pasajeros deben cumplir con lo siguiente:

- no se permitirán artículos que estén mojados, que tengan fugas o que sean considerados peligrosos.
- no se permitirán bolsas grandes de latas recicladas o de otros materiales.

Los pasajeros también pueden viajar con carritos plegables y carriolas, pero estos deben estar plegados y mantenerse alejados de cualquier vía de circulación, como los pasillos, y siempre deben permanecer bajo el control del pasajero.

Además, cuando un pasajero use un carrito plegable, carriola o equipaje de mano, estos deben cumplir con las siguientes pautas:

- no pueden exceder de 30” de alto, 18” de ancho y 18” de profundidad (sin incluir las ruedas y la agarradera).
- no puede contener cargas que excedan dos (2) bolsas de hasta 12” de ancho x 7” de largo x 17” de alto.
- los artículos no pueden colgar del exterior del carrito.
- no pueden bloquear los pasillos, ninguna puerta, ni pueden ocupar asientos.
- no deben dejarse desatendidos y deben ser sostenidos firmemente en todo momento.

Nota: los pasajeros con carriolas deben retirar al niño y colapsar la carriola. De acuerdo con la ley de California, los niños de hasta ocho (8) años o de hasta 4’9” de altura deben usar un asiento elevador o para automóvil. OC ACCESS no proporciona asientos elevadores o para automóviles. Sin embargo, los conductores ayudarán a los pasajeros a instalar un asiento elevador o para auto cuando así lo soliciten.

No se pueden acomodar carritos de compras, bolsas y paquetes adicionales llevados por un asistente de cuidado personal y/o un acompañante. Los conductores no están obligados a ayudar a los pasajeros con paquetes o carritos de compras.

---

## **Cinturones de seguridad**

Se requiere que los conductores aseguren los cinturones de regazo y hombro para garantizar la seguridad del pasajero. Si un pasajero se niega a usar los cinturones de seguridad, se le puede negar el servicio. Los cinturones de seguridad deben mantenerse asegurados hasta que los conductores confirmen la llegada al destino del pasajero.

## **ANIMALES EN OC ACCESS**

### **Animales de servicio**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.167(d) de la ADA indica que los animales de servicio están permitidos en todos los vehículos e instalaciones de OC ACCESS. También define un animal de servicio como cualquier perro guía, perro señal u otro animal individualmente entrenado para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad, incluidos, sin limitación:

- guiar a personas con problemas de visión.
- alertar a personas con problemas de audición sobre intrusos o sonidos.
- proporcionar protección mínima o trabajo de rescate.
- jalar una silla de ruedas.
- recuperar objetos caídos.

Si viajan con un animal de servicio recién adquirido, se les pide a los pasajeros que contacten a Elegibilidad de OC ACCESS para añadir a un animal de servicio a su perfil. Además, los conductores les pueden hacer las siguientes preguntas a los pasajeros para ayudar a la identificación de los animales de servicio:

- ¿Es el animal un animal de servicio requerido debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea ha sido entrenado el animal?

Los pasajeros que se nieguen a responder cualquiera de estas preguntas cuando se las hagan no tendrán permitido abordar los vehículos de OC ACCESS.

Considere los siguientes requisitos para animales de servicio:

- para la seguridad y comodidad de los conductores y otros pasajeros, los animales de servicio deben estar limpios y bien arreglados.
  - los animales de servicio deben llevar correa o arnés en todo momento, a menos que la correa o el arnés impidan que el animal de servicio complete la tarea para la que fue entrenado.
  - los animales de servicio deben estar bajo el control total del pasajero al que sirven en todo momento.
  - se considera que un animal de servicio que no está bajo el control total del pasajero está creando una atmósfera gravemente disruptiva y se le pueden negar los servicios.
-

- 
- se considera que los animales de servicio que actúen de manera agresiva (gruñendo, ladrando de forma incontrolable, lanzándose a los pasajeros o a otros animales, etc.) están creando una atmósfera gravemente disruptiva y se les pueden negar los servicios.
  - los animales de servicio no pueden ocupar los asientos y siempre deben permanecer en el piso, asegurándose de que no bloqueen los pasillos, la vía de circulación o el acceso a las puertas o elevador.
  - se aconseja a los pasajeros a traer una manta para los animales de servicio ya que el piso de los vehículos puede estar caliente.
  - por razones de seguridad, los conductores no tienen permitido manejar animales de servicio.

OC ACCESS puede negarse a transportar animales de servicio que se considere que representan una amenaza directa para la salud o la seguridad de los conductores o de otros pasajeros, crean una atmósfera gravemente perturbadora o no están bajo el control del pasajero.

## **Mascotas**

De acuerdo con la ADA, los animales de apoyo emocional y los animales de consuelo NO son animales de servicio ya que no han sido entrenados para realizar una tarea. Por lo tanto, los animales de apoyo emocional, de consuelo y las mascotas no están permitidos en los vehículos de

OC ACCESS a menos que estén en un contenedor cerrado en todo momento. Sea consciente de que el conductor no puede asistirle para cargar o descargar el contenedor.

## **POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.169 y el Apéndice E a la Parte 37 de la ADA requiere que OC ACCESS haga las modificaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos, donde sea necesario, para evitar la discriminación con base en una discapacidad o donde la persona con una discapacidad no podría usar los programas o actividades de OC ACCESS. No hay costo adicional por solicitar o recibir una modificación razonable aprobada.

OC ACCESS podrá conceder oportunamente una solicitud de modificación razonable siempre que la solicitud:

- esté dentro del poder de OC ACCESS.
- no altere fundamentalmente la naturaleza de sus servicios.
- no constituya una amenaza directa a la salud y la seguridad de otros.
- no implique que se cometa un acto ilegal.

---

## **Solicitanado una modificación razonable**

Las solicitudes de modificaciones razonables de los pasajeros para un pasajero elegible para OC ACCESS se pueden hacer durante la evaluación de elegibilidad, al hacer la reservación del viaje o al momento del servicio. Los pasajeros deben ser tan específicos como sea posible e incluir información sobre por qué la modificación solicitada es necesaria para que la persona use OC ACCESS.

Las solicitudes de modificaciones razonables también se pueden hacer con anticipación completando el Formulario de solicitud de modificación razonable de OCTA y enviándoselo al Oficial de Cumplimiento Federal de OCTA o al Coordinador de modificaciones razonables por correo electrónico al correo [ADAinquiries@octa.net](mailto:ADAinquiries@octa.net) o por correo a 550 S. Main St., Orange, CA 92863-1584. El formulario y la política completa de modificaciones razonables se pueden encontrar en [www.octa.net/About-OCTA/ADA/Overview/](http://www.octa.net/About-OCTA/ADA/Overview/).

Los pasajeros que soliciten una modificación razonable por medio del Formulario de solicitud de modificación razonable recibirán una determinación con respecto a la solicitud tan pronto como sea razonablemente posible.

## RESPONSABILIDADES DE AYUDA DE LOS CONDUCTORES



### **Proporcionando un nivel razonable de ayuda**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.165 de la ADA requiere que los conductores de OC ACCESS estén capacitados y que proporcionen un nivel razonable de ayuda a los pasajeros. Esto significa que los conductores de OC ACCESS ayudarán a los pasajeros según sea necesario o solicitado siempre y cuando la ayuda no cree una situación insegura para los conductores o para otros pasajeros.

---

Estos son algunos ejemplos de cómo los conductores ayudan a los pasajeros de OC ACCESS:

- abordar y/o salir del vehículo.
- ayuda desde y hacia la acera de su destino o punto de origen.
- uso del elevador y otro equipo.
- asegurar las sillas de ruedas y los cinturones de seguridad de los pasajeros en el vehículo.

Los conductores no levantarán ni cargarán a un pasajero, ni tampoco acompañarán a un pasajero hacia o desde ubicaciones más allá de 50 pies del vehículo. Si se requiere dicha ayuda, el pasajero debe traer a un asistente de cuidado personal o tener a alguien disponible en las ubicaciones de recogida y/o destino para ayudar.

Los asistentes de cuidado personal, incluido el personal de una instalación, solo pueden proporcionar ayuda a bordo a un pasajero de OC ACCESS con la aprobación de los conductores.

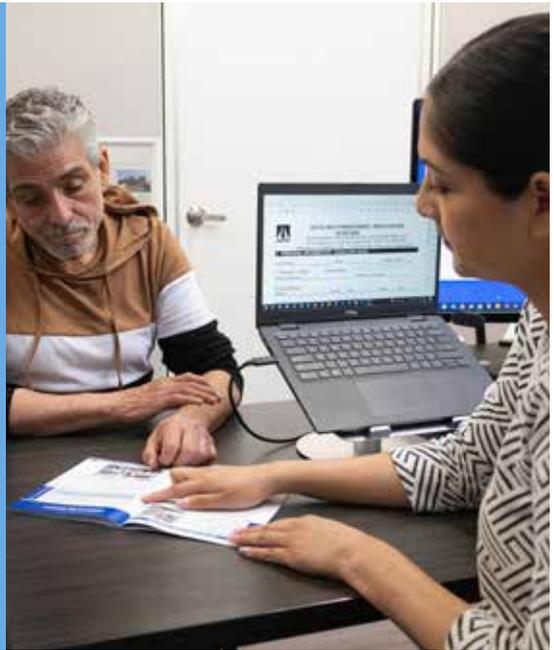
## **EXPECTATIVAS DEL CONDUCTOR DE OC ACCESS**

OCTA desea que todos los usuarios se sientan seguros y cómodos mientras viajan con OC ACCESS. El deber de su conductor de OC ACCESS es proporcionar un transporte seguro y fiable y tratar a los pasajeros con dignidad y respeto. Por su beneficio es importante que conozca qué actividades puede y no puede realizar su conductor de OC ACCESS. La Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) permite que los asistentes de cuidados personales (PCA, por sus siglas en inglés) le acompañen sin costo adicional. El siguiente cuadro muestra las actividades que puede desempeñar un conductor.

---

	<b>Conductor</b>	<b>PCA</b>
Asistencia de ascensor y/o rampa	<b>Yes</b>	No
Asistencia en el embarque y desembarque	<b>Yes</b>	<b>Yes</b>
Fijación de la silla de ruedas y ocupante	<b>Yes</b>	No
Asistencia con los cinturones de seguridad	<b>Yes</b>	<b>Yes</b>
Asistencia con el uso de oxígeno u otros equipos médicos, administración de medicamentos o ayuda con las necesidades personales	No	<b>Yes</b>
Introduzca el domicilio del conductor o el lugar en el que se le puede recoger o dejar	No	<b>Yes</b>
Controlar los mandos de las sillas de ruedas eléctricas	No	<b>Yes</b>
Proporcionar un servicio tipo asistencial, como por ejemplo: introducir la mano en el bolsillo del bolso para sacar el dinero, levantar al cliente de su dispositivo de movilidad, permanecer con el usuario que, debido a su discapacidad, no puede quedarse solo sin un asistente	No	<b>Yes</b>
Asistencia para los pasajeros con paquetes o carritos de supermercado	No	<b>Yes</b>
Encargarse del servicio para mascotas del usuario	No	<b>Yes</b>
Conocer la discapacidad del cliente	No	<b>Yes</b>

## POLÍTICA DE CONDUCTA DEL PASAJERO



### **Reglas de conducta**

Los pasajeros deben ser respetuosos y amables con los conductores y con otros a bordo en todo momento. Para ayudar a garantizar la seguridad, la protección y la comodidad de los pasajeros y conductores de OC ACCESS, la conducta violenta, ilegal o disruptiva no está permitida en y alrededor de los vehículos e instalaciones de tránsito. OCTA ha desarrollado políticas para abordar a los pasajeros cuya conducta interfiera con la operación segura de los vehículos de OC ACCESS.

Los pasajeros deben cumplir con los siguientes requisitos de operación y reglas de conducta:

- la imposibilidad de pagar la tarifa completa puede resultar en la denegación del servicio.
- no se permite el lenguaje o comportamiento abusivo, amenazante u obsceno, incluido el acoso sexual hacia los pasajeros, conductores u otros empleados de servicio de OC ACCESS.
- no quitarse o negarse a usar el cinturón de seguridad en todo momento.
- no está permitido comer y beber en OC ACCESS (a menos que sea necesario debido a una discapacidad o por razones médicas).
- está prohibido fumar y vapear en los vehículos de OC ACCESS.
- está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y drogas ilegales o viajar bajo la influencia de alcohol o drogas intoxicantes.
- no están permitidos los materiales peligrosos, las armas de cualquier tipo, los explosivos, líquidos corrosivos y materiales inflamables en los vehículos de OC ACCESS.
- el uso de equipo electrónico (música, juegos, entre otros) deberá ser con audífonos y deberá mantenerse a un volumen lo suficientemente bajo para que no sea escuchado y/o no moleste a otros pasajeros.

- los pasajeros no deben crear situaciones inseguras en los vehículos de OC ACCESS y deben mantener un estándar aceptable de limpieza. No se permiten fluidos corporales expuestos y/o patógenos transmitidos por la sangre.
- los pasajeros no operarán ni manipularán ningún equipo mientras estén en el vehículo. Esto incluye la operación del elevador y los intentos de quitar los amarres del dispositivo de movilidad o los cinturones de seguridad.
- las carriolas y carritos plegables deben estar colapsados y guardados para evitar bloquear el pasillo o causar lesiones a los pasajeros del vehículo.
- ser respetuoso con los animales de servicio y abstenerse de acariciarlos sin el permiso del dueño.
- la basura se desechará de manera adecuada tanto dentro como alrededor del vehículo.
- los padres o adultos acompañantes que viajen con niños deberán mantener el control durante el viaje.
- la cabeza, los brazos y otras partes del cuerpo deben permanecer dentro del vehículo.
- no se puede lanzar objetos desde las ventanas.

Todos los vehículos están equipados con cámaras y los ocupantes del vehículo están sujetos a grabación de audio y video para la seguridad de todos los pasajeros. OC ACCESS trabajará con los padres, asistentes de cuidado personal, personal escolar o de empleo o cualquier persona inmediatamente involucrada con un pasajero para educar al

pasajero sobre el comportamiento adecuado a bordo de los vehículos de OC ACCESS.

### **Negación de servicio a los pasajeros**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.5(h) de la ADA les permite a las agencias de tránsito negar el servicio a cualquiera que presente una conducta violenta, gravemente disruptiva o ilegal o que represente una amenaza directa para la salud y la seguridad de otros. Por lo tanto, los pasajeros que presenten tales conductas pueden estar sujetos a la suspensión inmediata e indefinida de los servicios de OC ACCESS. Los pasajeros también pueden estar sujetos a enjuiciamiento penal, lo que puede incluir multas.

Los pasajeros que violen las reglas de cortesía y conducta o que se involucren en cualquier actividad que interrumpa la operación segura o efectiva pueden estar sujetos a sanciones que incluyen la suspensión de OC ACCESS.

Cualquier pasajero al que le sea suspendido el servicio será notificado por escrito y se le dará la oportunidad de apelar la suspensión siguiendo el proceso de apelación de OC ACCESS.

---

Del mismo modo, los asistentes de cuidado personal o acompañantes que violen las reglas de cortesía y conducta, que participen en cualquier actividad que interrumpa la operación segura y efectiva de los servicios de OC ACCESS, cometan abuso físico o causen una lesión física a otro pasajero y/o a los conductores o participen en otras actividades ilegales pueden estar sujetos a la suspensión inmediata e indefinida de los viajes en OC ACCESS. Los asistentes de cuidado personal e invitados también pueden estar sujetos a enjuiciamiento penal, lo que puede incluir multas.

### **Suspensión del servicio**

Todos los incidentes serán investigados completamente, hasta la determinación del resultado, se puede aplicar la siguiente suspensión del servicio:

- primera ofensa: dependiendo de la gravedad de la ofensa, puede justificar una advertencia verbal y/o escrita o una suspensión del servicio de 7 días.
- segunda ofensa: suspensión de 14 días.
- tercera ofensa: suspensión de 21 días.
- cuarta ofensa: suspensión de 28 días, máximo.

Según la gravedad de la falta, OC ACCESS se reserva el derecho de ordenar una suspensión indefinida del servicio. La política de conducta de los clientes de OCTA se puede encontrar en [www.octa.net/CustomerConduct](http://www.octa.net/CustomerConduct).

## INFORMACIÓN ADICIONAL DE OC ACCESS



### **Política de visitantes – Viviendo fuera del condado de Orange**

El Código de Regulaciones Federales 49, Parte 37, Sección 37.127 de la ADA requiere que OC ACCESS proporcione el servicio de paratransito complementario a las personas elegibles que residan fuera del condado de Orange. Se les proporcionará a los visitantes el uso de OC ACCESS por veintiún (21) días dentro de un período de 365 días.

Se debe cumplir con los siguientes elementos:

- las personas pueden usar el servicio si no pueden usar los servicios de transporte accesible de ruta fija debido a limitaciones funcionales relacionadas con una discapacidad.

- si la persona presenta documentación de elegibilidad para el servicio de paratransito ADA de su jurisdicción de origen.
- auto certificación: los visitantes que no tengan elegibilidad para el servicio de paratransito de ADA en otra jurisdicción pueden proporcionar un comprobante de residencia fuera del condado de Orange.
- evidencia de discapacidad: si la discapacidad del visitante no es aparente (ej., discapacidad cognitiva, afección cardíaca, entre otros), se debe proporcionar evidencia de la discapacidad (carta de un médico profesional).
- OC ACCESS aprobará la condición de visitante dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas después de haber recibido toda la documentación requerida.

Para obtener más información sobre la política de visitantes de OC ACCESS, o para convertirse en un visitante registrado en el condado de Orange, por favor llame al (714) 560-5956, TDD 7-1-1, o envíe un correo electrónico al correo [accesseligibility@octa.net](mailto:accesseligibility@octa.net).

### **Transferirse a un proveedor de servicio de paratransito ADA fuera del condado**

Los pasajeros de OC ACCESS se pueden transferir directamente al condado de Los Ángeles únicamente. Los pasajeros pueden contactar a Access Services, el proveedor de servicios de paratransito ADA del condado de Los Ángeles, llamando al (800) 827-0829,

TDD 7-1-1.

Los puntos de transferencia del condado de Los Ángeles que se usan con frecuencia incluyen:

- Brea Mall: En el Spa at the Glenn o en el área de comida del nivel superior.
- Buena Park Mall: Entrada principal.
- Disneyland (Anaheim): East Shuttle (transbordador este) @ 1313 S. Harbor Blvd.
- Knott's Berry Farm (Buena Park): Crescent & Grand o la Taquilla.
- Long Beach VA Hospital: Edificio 126 entrada principal.

Los pasajeros pueden contactar a otros condados vecinos para saber más sobre sus servicios de paratransito ADA usando la información a continuación. Sin embargo, OC ACCESS no proporciona transferencias a los condados de Riverside, San Diego o San Bernardino.

Condado de Riverside

(800) 795-7887, TDD 7-1-1

Condado de San Diego – Norte

(760) 726-1111, TDD 7-1-1

Condado de San Diego – Sur

(844) 299-6326, TDD 7-1-1

Condado de San Bernardino

(800) 990-2404, TDD 7-1-1

---

## Objetos perdidos

Los pasajeros de OC ACCESS que puedan haber perdido un artículo en un vehículo deben completar un Formulario de Consulta de Objetos Perdidos de OCTA y enviarlo por correo a Objetos Perdidos de OCTA al correo [LostandFound@octa.net](mailto:LostandFound@octa.net) o llamar al (714) 560-5934, TDD 7-1-1. El personal de objetos perdidos le enviará un correo electrónico o llamará al pasajero si el artículo es encontrado.

Al enviar un correo electrónico o llamar, por favor tenga la siguiente información lista:

- descripción detallada del artículo.
- información sobre la fecha, hora y viaje (nombre de los conductores, número del vehículo, entre otros).

Se requerirá una identificación con fotografía emitida por una agencia gubernamental reconocida para reclamar cualquier artículo encontrado.

Horarios: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

Después del viernes – Recolecciones con cita únicamente. Deje un mensaje de voz en cualquier otro momento. Un representante devolverá las llamadas durante el horario normal de operación.

Todos los clientes deben tener un número de reclamo confirmado antes de visitar Objetos perdidos y encontrados.

Objetos Perdidos de OCTA estará cerrado los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo
- Día Conmemorativo
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad

## COMPARTIR SU OPINIÓN SOBRE OC ACCESS



### **Presentar una queja o elogiar a un empleado de OC ACCESS**

Los detalles específicos ayudan a OC ACCESS a abordar detalladamente los comentarios o sugerencias de los pasajeros. Al llamar al Departamento de servicio al cliente de OCTA, los pasajeros deben incluir la siguiente información con respecto a su experiencia:

- nombre completo, dirección y número de teléfono.
- fecha y hora del incidente o experiencia.
- número de vehículo y/o nombre del conductor, si aplica.
- nombre del operador de reservas o nombre del empleado, si es con respecto a una conversación telefónica.
- explicación detallada del incidente, sugerencia o elogio.

Llame al Departamento de servicio al cliente de OCTA para compartir cualquier comentario o queja sobre OC ACCESS.

Teléfono: (800) 636-7433, TDD 7-1-1

Horarios: 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

El Centro de Información del Cliente OCTA permanecerá cerrado los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo
- Día Conmemorativo
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias

### **Números de teléfono gratuitos e información de contacto de la FTA**

En un esfuerzo por apoyar la meta de la Administración Federal de Tránsito (FTA) de incrementar sus esfuerzos de alcance hacia las personas que tienen dificultades para acceder al transporte público, OC ACCESS ha enumerado los números de teléfono gratuitos de la FTA para que los pasajeros y defensores comunitarios llamen si tienen inquietudes con respecto a la accesibilidad del tránsito público.

---

Visite el sitio web de la FTA, [www.transit.dot.gov](http://www.transit.dot.gov), [ada.assistance@fta.dot.gov](mailto:ada.assistance@fta.dot.gov) o contacte a la sede de FTA en la siguiente dirección y números de teléfono:

### **Departamento de transporte (USDOT)**

Administración federal de tránsito  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, DC 20590  
(202) 366-4043

Centro de servicio al cliente del DOT  
Teléfono: (202) 366-4000, 7-1-1  
Horarios: de lunes a viernes entre las 8:30 a.m. y  
las 5:30 p.m., tiempo del este, excluyendo los  
días festivos federales.

Si tiene preguntas o para obtener información adicional sobre OC ACCESS, contacte a OC ACCESS al (877) 628-2232, TDD 7-1-1. Esperamos servir a nuestros pasajeros.

## MÁS OPCIONES DE TRANSPORTE EN EL CONDADO DE ORANGE



### **Considere sus opciones de transporte**

Los pasajeros tienen varias otras opciones de transporte que son más flexibles, convenientes y menos costosas que usar OC ACCESS.

### **Tarifa reducida para OC BUS**

Como OC Bus funciona con un horario regular y no requiere reserva, es conveniente y más flexible que OC ACCESS.

Los pasajeros de OC ACCESS y los asistentes de cuidado personal que asisten a los pasajeros de OC ACCESS pueden viajar en el servicio local de autobuses de ruta fija por una tarifa de 0.25 centavos por abordaje, por persona.

---

Esto no aplica para las rutas del Express Bus o para comprar un pase de un día. El precio de un pase de un día para adultos mayores o discapacitados es de \$1.50. Para obtener más información, por favor llame al Departamento de tarifas reducidas al (714) 560-5596, TDD 7-1-1. Todos los vehículos de OC Bus son accesibles para las personas con discapacidades.

### **Programa de capacitación de tránsito de autobuses de OCTA**

Teléfono: (888) 878-7099, TDD 7-1-1  
[www.ocbus.com/transittraining](http://www.ocbus.com/transittraining)

El programa de capacitación de tránsito de OC Bus ofrece capacitación gratuita sobre el uso del OC Bus. El programa de capacitación equipa a las personas con las habilidades necesarias para navegar, de forma independiente y segura, el sistema público de autobuses y fomenta una mayor movilidad. Hay capacitación disponible de forma individual, en grupos pequeños y en grupos grandes. Toda la capacitación es gratuita y los participantes que completen la capacitación recibirán un pase gratuito del OC Bus.

Además de en inglés, la capacitación de viajes se proporciona en varios idiomas, incluido el español, vietnamita, coreano y mandarín.

## **Servicio el mismo día**

OC ACCESS ofrece un servicio premium el mismo día a los pasajeros elegibles para OC ACCESS.

OCTA subsidia hasta cinco (5) millas para un viaje del servicio del mismo día. Los pasajeros pagan la tarifa base de OC ACCESS de \$3.60 por un viaje de cinco (5) millas. Cualquier costo adicional por encima del viaje de cinco (5) millas es pagado por el pasajero elegible para OC ACCESS.

Llame a reservaciones de OC ACCESS al (877) 628-2232, TDD 7-1-1 o visite [www.octa.net/Bus/OC-ACCESS-Service/Same-Day-Taxi](http://www.octa.net/Bus/OC-ACCESS-Service/Same-Day-Taxi) para obtener más detalles.

## **Oficina del condado de Orange para transporte médico no de emergencia para adultos mayores (SNEMT, por sus siglas en inglés)**

Teléfono: (800) 510-2020, TDD 7-1-1

La Oficina para adultos mayores del condado de Orange brinda transporte médico no de emergencia para adultos mayores (SNEMT). Este programa brinda transporte a los adultos mayores que necesiten un transporte de bajo costo desde y hacia el lugar de las citas médicas, con el dentista, terapias, programas de ejercicios, análisis y otros viajes relacionados a la salud.

---

## **Centro Dayle McIntosh**

Teléfono: (714) 621-3300, TDD 7-1-1  
[www.daylemc.org](http://www.daylemc.org)

La misión del Centro Dayle McIntosh es el acceso y la independencia por y para las personas con discapacidad.

## **211 Orange County**

Teléfono: 2-1-1, TDD 7-1-1  
[www.211RIDE.org](http://www.211RIDE.org)

La línea directa de recursos del condado de Orange puede conectar a las personas que llaman con los proveedores de transporte especializado que mejor se adapten a sus necesidades. 211OC también proporciona la herramienta web en línea “find-a-ride” (encuentre un viaje) 211RIDE, que les permite a los usuarios buscar recursos de transporte con base en sus necesidades individuales.

## **Programas de movilidad para adultos mayores**

Teléfono: (714) 560-5660, TDD 7-1-1

El Programa de movilidad para adultos mayores (SMP, por sus siglas en inglés) ofrece alternativas de transporte para adultos mayores de más de sesenta (60) años, además de autobuses locales de ruta fija y servicios de paratransito ADA (OC ACCESS).

OCTA proporciona financiamiento a treinta y dos (32) ciudades y tres (3) agencias sin fines de lucro para el Programa de movilidad para adultos mayores. Cada ciudad y agencia designa un programa de transporte que se adapte mejor a las necesidades únicas de su comunidad de adultos mayores. Para usar este programa, los usuarios deben tener sesenta (60) años o más de edad y ser residentes de esa ciudad. Para ver una descripción del programa de cada ciudad y agencia, por favor visite: [www.octa.net/SMP/](http://www.octa.net/SMP/) y desplácese hasta la parte inferior de la página para acceder a la información de cada ciudad. Los servicios y los costos varían por ciudad.

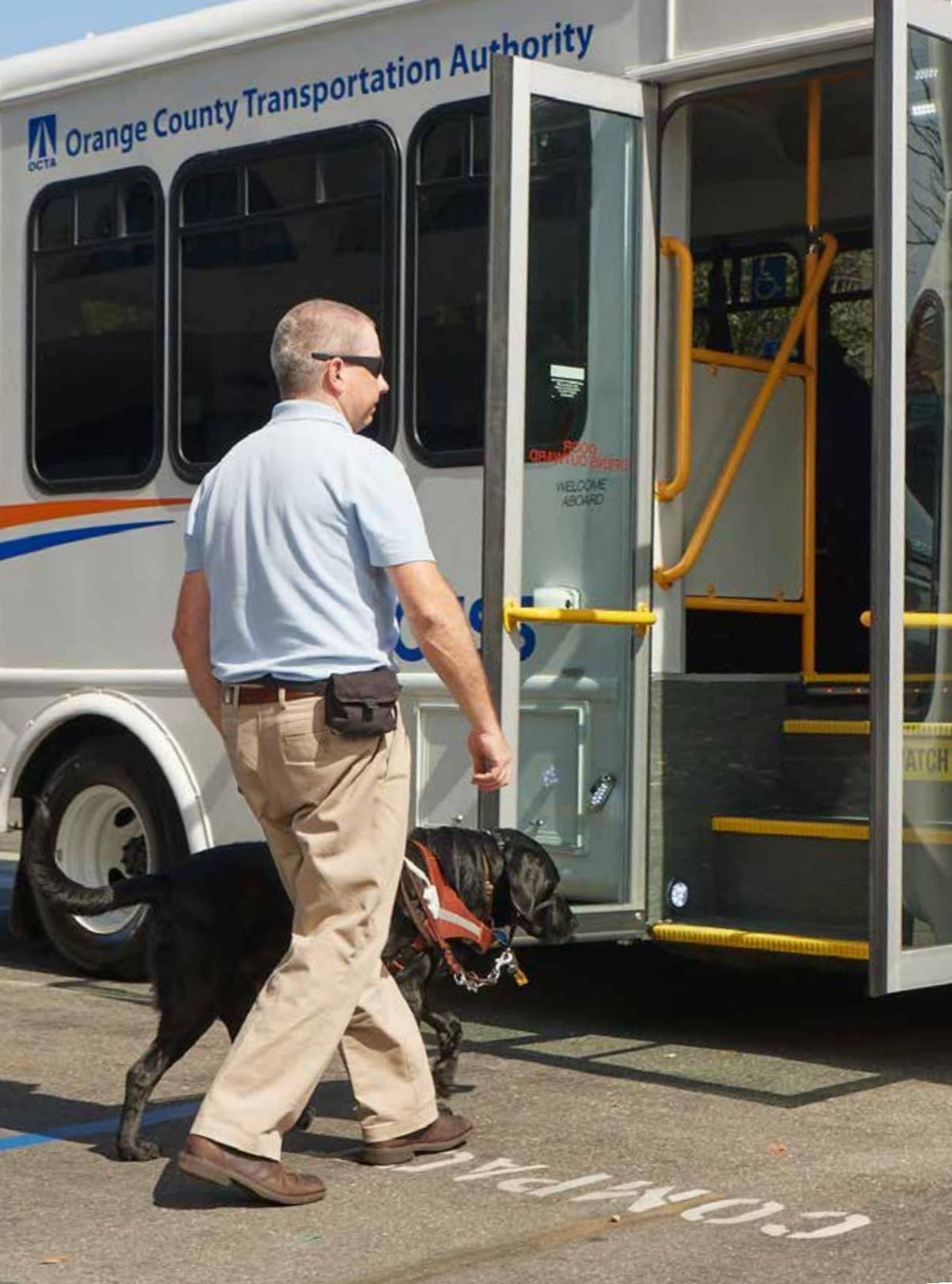




## NOTAS



OCTA Orange County Transportation Authority



8000 ORANGE COUNTY  
WELCOME ABOARD

WATCH

COMPL

