

2020

# GUÍA DEL



Servicio de paratransito



# Índice

<b>Directorio telefónico de Access-A-Ride (AAR)</b>	<b>1-2</b>	Malas condiciones climáticas	<b>20</b>
<b>Acerca del servicio de paratransito AAR</b>	<b>3-4</b>	Asistencia del conductor	<b>20-21</b>
Servicio de idioma	<b>4</b>	Carros de compras, bolsos/paquetes y artículos voluminosos	<b>21</b>
<b>Solicitud o recertificación</b>	<b>5-7</b>	Recomendaciones con respecto al cinturón de seguridad	<b>21-22</b>
Determinación de elegibilidad	<b>7-9</b>	Trasladarse de una silla de ruedas/ scooter al asiento de pasajero	<b>22</b>
Apelaciones	<b>9</b>	<b>Viajar en paratransito fuera de NYC</b>	<b>23-25</b>
Servicio de conexión	<b>10</b>	<b>Planificar y reservar un viaje</b>	<b>25-27</b>
<b>MetroCard de AAR</b>	<b>11-12</b>	Cómo cancelar un viaje	<b>28</b>
<b>Información para el visitante</b>	<b>13-14</b>	<b>El día de su viaje</b>	<b>29-30</b>
<b>Viajar con AAR</b>	<b>14</b>	Qué hacer si un vehículo de AAR se demora	<b>31</b>
Manejo de viajes en línea	<b>14-15</b>	Autorización y reembolso de servicio de taxi/auto	<b>31-33</b>
Mensajes de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) de AAR	<b>15</b>	<b>Servicio de suscripción</b>	<b>34-36</b>
Horas de atención	<b>16</b>	<b>Política sobre no presentación/ cancelación tardía</b>	<b>36-40</b>
Tarifa	<b>16</b>	<b>Política de conducta</b>	<b>40-42</b>
Área de servicio	<b>16</b>	<b>Cómo elogiar, quejarse o hacer sugerencias sobre AAR</b>	<b>43-44</b>
Proveedores	<b>17</b>	<b>Adaptaciones razonables para las personas con discapacidades</b>	<b>44</b>
Tiempo máximo de viaje	<b>17</b>	<b>Presentar una queja en virtud del Título VI</b>	<b>45</b>
Asistente de Cuidado Personal (Personal Care Attendant, PCA)	<b>18-19</b>		
Viajar con un invitado o PCA	<b>19</b>		
Ubicaciones designadas de recogida de AAR	<b>20</b>		

# Directorio telefónico de Access-A-Ride (AAR)

Llame a la línea gratuita **877-337-2017** desde los códigos de área en el área metropolitana de NY y condados adyacentes. Desde todos los demás códigos de área, marque **718-393-4999**. Los clientes sordos o con dificultades auditivas, pueden usar el servicio de retransmisión de preferencia o el servicio de retransmisión gratuito **711**.

Después de un anuncio importante, las personas que llaman serán guiadas para presionar "1" en inglés. Si no se presiona "1", las personas que llaman escucharán las opciones en cada uno de los idiomas respectivos:

- Para ayuda en español, presione "2".
- Para ayuda en ruso, chino, criollo francés o coreano, presione "3".
- Para todos los demás idiomas, presione "4".

**Indicación #1:** Preguntas sobre elegibilidad, apelaciones, certificación o solicitud

**Indicación #2:** Para hacer una reserva

**Indicación #3:** Para cambiar un viaje

**Indicación #4:** Para cancelar un viaje

**Indicación #5:** Asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana con viajes del mismo día

**Indicación #6:** Servicio de suscripción

**Indicación #7:** Sistema automatizado

**Indicación #8:** Elogios, quejas, sugerencias, solicitudes de publicaciones y divulgaciones

Para repetir este anuncio, por favor presione "0".

Espere asistencia si no tiene un teléfono de marcación por tonos.

Las conversaciones con el personal de AAR se graban y pueden ser monitoreadas.

La información AAR más actualizada, la Declaración de Derechos del Cliente y las políticas están disponibles en línea en **new.mta.info/accessibility/paratransit** o a través de **MYmta app** en *Accesibilidad*.

---

La versión en Braille y audio de la "Guía del Servicio de Paratransito de AAR" están disponibles si se solicita. Esta publicación también está disponible para los clientes actuales de AAR en su idioma preferido. Por favor, llame al AAR al **877-337-2017 / Indicación #8** o envíe un correo electrónico: **new.mta.info/customer-feedback** (seleccione "Paratransito (AAR)" en el campo "MTA service" [Servicio de MTA]).

Síguenos en Twitter, Facebook o Instagram  
**@nyctAAR**

# Acerca del servicio de paratransito AAR

El Servicio de Paratransito de AAR de MTA New York City Transit (NYCT) brinda transporte público para los clientes elegibles con discapacidades que les impide usar los autobuses y subterráneos.

## El Servicio AAR opera:

- Dentro de cinco distritos (Brooklyn, the Bronx, Manhattan, Staten Island y Queens) de la Ciudad de Nueva York (NYC) y dentro de un corredor de tres cuartos de milla más allá del servicio de ruta fija en la frontera de NYC hasta las áreas cercanas de los condados de Nassau y Westchester.
- Un programa de viaje compartido (puede ser viajar con otros clientes).
- Servicio de origen a destino o servicio de conexión para los clientes elegibles.
- Viajes de no prioridad con tiempos máximos de viaje según la distancia del viaje.
- 24 horas por día, siete días a la semana, los 365 días del año.
- En cumplimiento con las regulaciones federales de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés).

Si se necesita elegibilidad a largo plazo o temporal o si el servicio AAR ha caducado/ caducará o si se necesita un estatus de visitante durante una visita a NYC, contacte a AAR para iniciar el proceso de elegibilidad.

## Aviso de servicios de idioma de AAR

*Tenga en cuenta que AAR brinda servicios de interpretación y traducción de documentos a las personas cuyo idioma preferido no es el inglés. Los servicios de interpretación y traducción de documentos están disponibles durante los procesos de solicitud, elegibilidad y programación. Por ejemplo, tiene derecho a un intérprete cuando presenta su solicitud, cuando programa viajes y citas y cuando es evaluado para determinar la elegibilidad. No necesita traer a su propio intérprete o traducir los documento por su cuenta. Estos servicios son gratuitos. Si tiene algún problema con los servicio de idioma en AAR, y quiere presentar una queja, llama a AAR / **Indicación #8**.*

## Solicitud o recertificación

Se requiere que los solicitantes y clientes que están tramitando una nueva certificación se dirijan a un centro de evaluación como parte del proceso para determinar su elegibilidad para AAR. Con base en la disponibilidad, la evaluación se realizará en un centro ubicado en el distrito de residencia del solicitante o cliente que está tramitando una nueva certificación, o dentro de los cinco distritos de la Ciudad de Nueva York.

Este procedimiento permite que el servicio AAR asigne más rápida y objetivamente un estatus apropiado de elegibilidad para los solicitantes.

Para iniciar el proceso de solicitud, llame a AAR / **Indicación #1**. El personal de elegibilidad está disponible desde las 9 a. m. hasta las 5 p. m., de lunes a viernes.

O complete el formulario en línea en:  
**[new.mta.info/mta\\_inquiry/form](http://new.mta.info/mta_inquiry/form)**

Cuando programa una cita, informe al personal de *elegibilidad* si necesita:

- Material en letra imprenta grande, Braille o formato grabado.
- Un intérprete de lenguaje de señas.
- Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) que viaje con usted. Un PCA puede ser un familiar, cónyuge, amigo o asistente profesional. Los PCA viajan de manera gratuita.
- Servicios de interpretación telefónica.

Cuando acepta visitar un centro de evaluación, se le enviará por correo un paquete de solicitud. Debería llegar en aproximadamente cinco días. Los materiales del paquete de solicitud que pida en formato accesible se le enviarán por separado. El paquete incluye la versión impresa de la solicitud y una carta con la fecha, hora y lugar de su cita, incluso las instrucciones sobre el transporte de viaje de ida para llegar al centro de evaluación. Al programar el transporte, por favor mencione si viajará con un PCA. No se cobra una tarifa para ir y volver del centro de evaluación.

***Tenga en cuenta que: Solo se aceptará la versión impresa de la solicitud en su entrevista. Se devolverán las solicitudes enviadas por correo a las oficina de Paratransito. Llame al personal de elegibilidad si no recibe el paquete de solicitud.***

Si no puede asistir a su cita, por favor llame al personal de *elegibilidad* para cancelar y reprogramarla. También debe llamar y cancelar su transporte.

En el centro, tendrá una entrevista personal con un profesional de la atención de la salud y se someterá a pruebas funcionales, según sea apropiado.

Después de su visita al centro, se enviará un informe de evaluación al personal de *Elegibilidad*

del NYC Transit. Este procedimiento permite a AAR determinar de manera objetiva si tiene derecho a recibir servicio de paratransito. Se tomará una decisión sobre su elegibilidad dentro de los 21 días después de su visita al centro de evaluación. Recibirá una notificación escrita de nuestra decisión.

Si no ha recibido una notificación de nuestra decisión en 21 días, llame a *Elegibilidad*.

A excepción de los clientes con condiciones temporales, los que se encuentren elegibles solo tendrán que hacer una nueva solicitud cada cinco años. Los clientes serán notificados por correo cuándo es momento de recertificar. Si no recibe una carta seis semanas antes de la fecha de vencimiento en su identificación AAR, llame a *Elegibilidad*.

### **Determinaciones de elegibilidad**

Si se determina que es elegible, se le asignará una de las siguientes categorías: (1) completo, (2) continuo, su condición es permanente y no mejorará, por lo que no necesitará volver a presentar solicitud, (3) temporario, ya sea completo o condicional por menos de 5 años, (4) condicional. Aquello que se determina que son condicionalmente elegibles para AAR solo pueden viajar con AAR cuando apliquen las condiciones que se indican en **MetroCard/ identificación de AAR**.

**Tenga en cuenta que:** Todos los autobuses del NYC Transit están equipados con elevador de silla de ruedas o rampas.

### **Categorías de elegibilidad condicional:**

**Escaleras restringidas:** El cliente es elegible para viajar con AAR solo cuando el viaje requiere el uso de una estación de metro inaccesible.

**Frío extremo:** El cliente es elegible para viajar con AAR cuando se estime una temperatura de 39°F o menos el día del viaje.

**Calor extremo:** El cliente es elegible para viajar con AAR cuando se estime una temperatura de 90°F o más el día del viaje.

### **Frío extremo y escaleras restringidas:**

El cliente es elegible para viajar con AAR: (1) cuando se estime una temperatura de 39°F o menos el día del viaje, o (2) cuando el viaje requiere el uso de una estación de metro inaccesible.

### **Calor extremo y escaleras restringidas:**

El cliente es elegible para viajar con AAR: (1) cuando se estime una temperatura de 90°F o más el día del viaje, o (2) cuando el viaje requiere el uso de una estación de metro inaccesible.

Si un cliente tiene una elegibilidad relacionada con el clima, se tomarán en cuenta las barreras ambientales para viajar (como la humedad, la nieve y las calles con hielo) al programar los viajes. NYC Transit verificará el sitio del clima: **[www.weather.gov/nyc](http://www.weather.gov/nyc)** para determinar si las condiciones climáticas aplican.

## Lugares desconocidos

**De navegación:** El cliente es elegible para viajar con AAR solo cuando desconoce las rutas de metro o autobús de destino de viaje debido a una discapacidad visual o cognitiva. El cliente no puede usar AAR para las rutas que conoce.

**Distancia:** El cliente es elegible para todos los viajes que requieren que viaje hasta una parada de autobús o estación de metro que se encuentre a más de la cantidad de manzanas que se ha determinado que el cliente puede viajar: 1-2, 3-4 o 5 o más cuadras.

**Tenga en cuenta que:** Los clientes pueden tener más de una categoría de elegibilidad.

## Apelaciones

Si su elegibilidad es negada o le otorgan elegibilidad condicional, tiene derecho a apelar la decisión dentro de los 60 días después de haber recibido la notificación. Junto con la carta de notificación se incluyen un formulario de apelación e instrucciones del proceso. Las apelaciones se pueden presentar por escrito o en persona.

## Servicios de conexión

El "servicios de conexión" es un viaje que se hace en parte con paratransito y en parte con un autobús o metro de ruta fija. En la actualidad, los clientes con elegibilidad condicional que pueden caminar o andar en silla de ruedas distancias cortas (1-2, 3-4 o 5 o más manzanas) comienzan su viaje de servicio de conexión con AAR y luego se transfieren a un autobús de ruta fija. El autobús los lleva a una parada de autobús. Desde allí, caminan o van en silla de ruedas a su destino final sin exceder sus limitaciones de viaje.

El servicio de conexión es un viaje de pago de una tarifa.

## MetroCard de AAR

La MetroCard de AAR, emitida por NYC Transit, sirve como su tarjeta de identificación de cliente de Paratrásito para usar cuando viaja con AAR y como MetroCard si decide usar el transporte público. NYC Transit entiende que algunos clientes del Paratrásito pueden usar el transporte masivo en ciertas circunstancias, pero en otros momentos necesitan el servicio de AAR. Por lo tanto, su condición de elegibilidad no se verá afectada por utilizar el transporte masivo.

*Los clientes con elegibilidad temporaria no reciben una MetroCard. La carta de elegibilidad de AAR con la foto servirá como identificación de AAR.*

La MetroCard de AAR brinda a los clientes de AAR la oportunidad y la flexibilidad de hacer un total de cuatro viajes gratis por día utilizando el metro, los autobuses locales y el ferrocarril de Staten Island (SIR, por sus siglas en inglés). Si tiene *Certificación PCA* que se indica en su MetroCard AAR, su PCA viaja sin cargo con Paratrásito o transporte público. En el transporte público, solo deslice o sumerja su tarjeta dos veces, una para usted y otra para su PCA.

Si usa Servicio de Autobús Exclusivo (SBS, por sus siglas en inglés), obtenga un ticket utilizando la MetroCard de AAR en la máquina de Cobro de

Tarifa de MetroCard antes de abordar.

***El uso de la MatroCard de AAR es monitoreado para detectar posible fraude y después de recibir una oportunidad de ser escuchado, se podrá activar nuevamente la MetroCard del AAR de la persona.***

Tenga en cuenta que no se enviará automáticamente la MetroCard de AAR a los clientes elegibles de AAR. Por favor llame a AAR / ***Indicación #1*** para más información sobre la MetroCard de AAR.



## Información para el visitante

MTA New York City Transit celebra la oportunidad de brindar servicio de paratransito de AAR a los visitantes elegibles a la ciudad de Nueva York. Antes de visitar nuestra ciudad, envíe a NYC Transit una copia de la tarjeta de identificación de paratransito del visitante (frente y dorso) u otra documentación de elegibilidad para paratransito equivalente emitida por la ciudad o el pueblo donde reside el visitante. Por favor, envíelo al personal de Elegibilidad de AAR, MTA NYC Transit, División de Paratransito, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201 o por fax al 718-393-4306. Si estos documentos no están disponibles, envíe la prueba de residencia fuera de la ciudad de Nueva York y prueba de discapacidad. Una carta legible, con fecha que certifique la discapacidad y esté firmada por un médico o profesional de rehabilitación es aceptable como prueba. Además, necesitamos la siguiente información:

1. Nombre, fecha de nacimiento y dirección particular y el número de teléfono, número de celular y número(s) de teléfono laboral.
2. Dirección y número de teléfono en la ciudad de Nueva York (incluso calles transversales).
3. Contacto de emergencia (nombre y números

- de teléfono) en la ciudad de Nueva York.
4. Si viaja con un Asistente de Cuidado Personal (PCA), un invitado o ambos.
5. Si viaja con un animal de servicio.
6. Si usa un bastón, andador, muletas, silla de ruedas, scooter u otro equipo.
7. Si el conductor necesita decir el nombre del cliente cuando el vehículo llega a destino, debido a una discapacidad visual.

## Viajar con AAR

### Manejo de viajes en línea

Los clientes de AAR pueden manejar sus viajes con una computadora, tableta o smartphone con MY AAR (anteriormente Manage My Trips). A través de MY AAR, los clientes pueden acceder a su información de contacto, hacer reservas, verificar el estado de sus viajes y manejar las suscripciones. MY AAR también permite a los clientes monitorear la ubicación en tiempo real y la hora de llegada de su vehículo AAR dedicado (azul y blanco) o del Enhanced Broker una hora antes de la hora de recogida. Con MY AAR, los clientes también pueden seguir su viaje en el vehículo para determinar su tiempo estimado de llegada (ETA, por sus siglas en inglés). Para registrarse, visite:

**[new.mta.info/accessibility/paratransit](http://new.mta.info/accessibility/paratransit)**

Los clientes de AAR que tienen un smartphone pueden descargar la aplicación gratuita MYmta a través Google Play Store o Apple's App Store. La aplicación brinda acceso directo a MY AAR (cuando el cliente inicia sesión) y acceso a todos los servicios de MTA.

### **Mensajes de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) de AAR**

IVR es un servicio de mensaje automático que brinda información importante en relación con AAR por teléfono, mensajes de texto o correo electrónico. Estos mensajes pueden incluir:

- Un recordatorio la noche anterior sobre los viajes programados el día siguiente.
- Una alerta de la hora aproximada en que llegará un vehículo.
- Una alerta que el estado de elegibilidad para AAR vencerá pronto y necesita ser renovada.
- Un recordatorio a los usuarios del Servicio de Suscripción para que llamen para reservar viajes de suscripción los feriados.
- Una alerta de servicio debido al clima.

Los clientes deben contactar a AAR / **Indicación #1** para indicar cómo les gustaría recibir los mensajes IVR o usar MY AAR.

### **Horarios de atención**

AAR opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días.

### **Tarifa**

Las tarifas del AAR son las mismas que la tarifa completa en transporte público. Los clientes de AAR deben mostrar al conductor su Tarjeta de Identificación de AAR, MetroCard de AAR y cualquier identificación con foto y pagar la tarifa exacta cuando abordan el vehículo. No se pueden usar las MetroCards de AAR para pagar los viajes en vehículos de Paratransito. Los conductores de AAR no dan cambio y no aceptan tarifas de ida y vuelta. El vehículo no partirá a menos que se paguen todas las tarifas para todas las personas que tienen programado viajar. Solo los PCA viajan de manera gratuita. Se aceptan cupones vigentes de AAR TransitChek como pago de tarifa cuando se viaja. Cada cupón es para un viaje.

### **Área de servicio**

AAR brinda servicio en NYC y dentro de un corredor de tres cuartos de milla más allá del servicio de ruta fija en la frontera de NYC hasta las áreas cercanas de los condados de Nassau y Westchester. Cuando reserva un viaje en los condados de Nassau y Westchester, proporcione al agente de reserva la dirección y las calles transversales del destino; si AAR llega hasta allí, se programará el viaje.

## Proveedores

Los transportistas privados que tienen contrato con NYC Transit brindan este servicio con camionetas equipadas con elevadores, vehículos y sedán equipados con rampas. Además, el servicio es proporcionado por el servicio Enhanced Broker (taxis y vehículos de alquiler). AAR no asegura un servicio particular o un tipo de vehículo a menos que la accesibilidad sea obligatoria.

**Nota:** Los vehículos de AAR no pueden acomodar sillas de ruedas o scooters de más de 33.5 pulgadas de ancho, más de 51 pulgadas de largo y que pesen más de 800 libras ocupados.

## Tiempo máximo de viaje

El tiempo máximo de viaje se basa en la distancia del viaje. La tabla a continuación indica la cantidad de tiempo que un cliente puede anticipar viajar, sobre la base de las millas de viaje.

Millas	Tiempo máximo de viaje
0 a 3	50 minutos
3 a 6	1 hora y 5 minutos
6 a 9	1 hora y 35 minutos
9 a 12	1 hora y 55 minutos
12 a 14	2 horas y 15 minutos
Más de 14 millas	2 horas y 35 minutos

## Asistente de Cuidado Personal (PCA)

Algunos de nuestros clientes requieren la asistencia de un PCA. Un PCA es alguien que asiste regularmente al cliente. Cuando el cliente viaja, el PCA desempeña tareas personales que los conductores no tienen permitido hacer. Algunas de estas tareas pueden incluir, entre otras:

- Guiar a un niño o adulto con una discapacidad intelectual o de desarrollo.
- Asistir a un cliente diagnosticado con Alzheimer o Demencia.
- Dirigir a un cliente que no puede viajar de manera independiente.
- Calmar a un cliente que tiende a alterarse en situaciones inesperadas.
- Evitar que un cliente deje su asiento o abra una puerta cuando el vehículo está en movimiento y/o
- Asistir a un cliente a manejar su programa y compromisos de viaje para evitar los viajes perdidos excesivos y posibles suspensiones del servicio de AAR.

Sugerimos fuertemente que los clientes autorizados a viajar con un PCA y que necesitan un PCA para desempeñar algunas de las tareas

mencionadas anteriormente, siempre viajen con un PCA en los viajes de Paratransito. La MetroCard/identificación de AAR del cliente indicará "SÍ" junto a Asistente de Cuidado Personal. Llame a una persona a cargo de las reservas cuando un PCA viajará con usted. Recuerde: AAR no cuenta con personal para monitorear o supervisar a sus clientes.

Un vehículo de AAR es igual a un autobús de la ciudad, excepto que transporta a sus clientes de puerta en puerta. Si cree que es inseguro dejar que su miembro de la familia o la persona que asiste viajar solo en el metro o autobús de ruta fija, no debe dejar que la persona viaje sola con AAR.

### Viajar con un invitado o PCA

Tenga o no la aprobación para viajar con un PCA, puede viajar con un solo invitado. Se pueden acomodar invitados adicionales según la disponibilidad de espacio. Un PCA o invitado(s) deben viajar con usted desde y hacia el mismo destino. Cuando reserva un viaje, dígala a la persona a cargo de las reservas si necesita asientos para un invitado o PCA. Todos los clientes e invitados de AAR deben pagar la tarifa completa de AAR.

Los niños pueden ser invitados y se les cobra una tarifa, excepto en el caso de un bebé que viaja en el regazo de un padre. El padre es responsable de asegurar al niño en el asiento. Si un cliente trae un asiento para bebés, el cliente

es responsable de asegurar el asiento de bebé. Los conductores pueden ayudar.

### Ubicaciones designadas de recogida de AAR

Hay lugares de recogida de AAR designados en los lugares concurridos, donde los clientes y los operadores de vehículos no se pueden encontrar consistentemente. Estos lugares tienen señales de identificación de AAR.

**Tenga en cuenta que:** Los clientes pueden tener una reserva para ser recogido o para llegar a estos lugares. Para una lista de estos lugares designados, visite:

**[new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations](https://new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations)**

### Malas condiciones climáticas

Si bien AAR puede continuar operando durante condiciones climáticas adversas, a veces, las condiciones de las calles locales impiden que lleguemos a usted. Para mensajes del clima y servicio, llame a AAR o visite el sitio web de MTA en **[new.mta.info](https://new.mta.info)**

### Asistencia del conductor

Siempre que el conductor no pierda de vista el vehículo y no se aleje más de 100 pies, puede asistirlo para subir o bajar del vehículo, para subir/bajar el cordón de calle o un escalón y puede asistirlo a abordar.

El conductor llevará hasta dos bolsos o paquetes con un total de 40 libras o menos para subir/bajar del vehículo. El conductor no ingresará a los edificios.

Cuando un PCA viaja con usted, el conductor solo debe asistirlo: a subirse al vehículo, a asegurar su silla de ruedas/scooter y colocar su cinturón de seguridad/arnés de hombros, o cinturón de seguridad; si se sienta en el asiento de pasajero.

### **Carros de compras, bolsos/paquetes y artículos voluminosos**

Los clientes deben plegar los carros de compra y abordar los vehículos de AAR con solo dos bolsas o paquetes hasta un total de 40 libras o menos. No se permite un artículo muy voluminoso que cubra un asiento o que sea un peligro para la seguridad en un vehículo de AAR, incluso si el artículo pesa menos de 40 libras.

No se pueden acomodar los carritos de compras, bolsos/paquetes adicionales que lleva el PCA.

### **Recomendación con respecto al cinturón de seguridad**

AAR cuida de su seguridad. A veces, las condiciones del tránsito pueden requerir que el operador del vehículo se detenga, gire o haga maniobras repentinas. Abrocharse el cinturón de seguridad garantiza un viaje más seguro.

Para su seguridad, recomendamos fuertemente que use su cinturón de seguridad o cinturón/arnés de hombros (si viaja en silla de ruedas/scooter). Se debe abrochar el cinturón de seguridad antes de que el vehículo de AAR comience a moverse. Si lo solicita, los conductores asistirán a los clientes para abrocharse o desabrocharse el cinturón de seguridad y el cinturón/arnés de hombros para los que utilizan una silla de ruedas/scooter.

### **Trasladarse de una silla de ruedas/scooter al asiento de pasajero**

Los asientos de pasajeros están reservados para los clientes que caminan y los lugares para sillas de ruedas/scooters están reservados para los clientes que viajen en sillas de ruedas/scooters. Si viaja en una silla de ruedas/scooter y desea trasladarse a un asiento de pasajeros, debe preguntarse al conductor si habrá un asiento disponible durante su viaje. Se puede trasladar solo si hay un asiento disponible.

**Tenga en cuenta que:** Si un cliente que camina se incorpora a la ruta y requiere el asiento, deberá regresar a su silla de ruedas/scooter.

***Los clientes no tienen permitido reservar asientos de pasajeros para los invitados o PCA que no viajan con ellos para poder trasladarse a un asiento de pasajeros.***

## Viajar en paratransito fuera de la ciudad de Nueva York (NYC)

Desde la aprobación de la ADA, el servicio de paratransito ha crecido rápidamente como un modo de transporte público en todo los Estados Unidos. Un cliente de AAR que desea viajar a cualquier otra ciudad/estado, debe contactar a la organización responsable de administrar el servicio de Paratransito en esa ciudad/estado y solicitar un estatus de visitante (21 días de servicio). Si se requiere un período de servicio largo, debe solicitarlo. Tenga en cuenta que el servicio de Paratransito tiene diferentes tarifas y horas de operación. Cuando se establece servicio de Paratransito en otras regiones, se recomienda que comience a planificar al menos con 2 semanas de anticipación.

***AAR brinda servicio en los cinco distritos de NYC y dentro de un corredor de tres cuartos de milla más allá del servicio de ruta fija en la frontera de NYC hasta las áreas cercanas de los condados de Nassau y Westchester. AAR no viaja más allá de esta área de servicio.***

AAR tiene lugares para transferencia para acomodar el viaje entre el Bronx y el Condado de Westchester o Queen y el Condado de Nassau. Sin embargo, los clientes deben tener

elegibilidad establecida con AAR y Able-Ride (Condado de Nassau) o Bee-Line ParaTransit (Condado de Westchester).

Los clientes deben coordinar sus viajes de conexión con AAR y Able-Ride o Bee-Line. No hay transferencias gratuitas ya que cada servicio de Paratransito opera de manera independiente.

### Lugares de transferencia entre Queens y el Condado de Nassau

- Northwell Health, Center for Advanced Medicine (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park)
- Green Acres Mall frente of J.C. Penney (1051 Green Acres Mall, Valley Stream)

### Lugares de transferencia entre el Bronx y Westchester

- 4340 Boston Road, Bronx (en Ropes Avenue/IHOP)
- 5661 Riverdale Avenue, Bronx (en West 258th Street)

Los clientes de AAR también pueden tomarse LIRR o Metro-North a otros centros de transporte dentro de NYC y coordinar una recogida con AAR para continuar su viaje dentro del área de servicio de AAR. Por favor, verifique la accesibilidad de la estación visitando: **[new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads](https://www.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads)**

Hay centros de transporte dentro del área de servicio de AAR donde los clientes pueden conectarse con transporte accesible (autobuses/ trenes para el viajero frecuente) que pueden conectarlos con servicio de Paratránsito de otra región.

- Herald Square (33rd Street y 6th Avenue): Amtrak, LIRR, NJ Transit, PATH
- Penn Station/Madison Square Garden (7th Ave & 31st Street) Amtrak, LIRR, NJ Transit
- Grand Central Terminal (East 43rd Street y Lexington Avenue): Metro-North
- Port Authority Bus Terminal (42nd Street entre 8th y 9th Avenues)

## Planificar y reservar un viaje

Se pueden hacer reservas 1 – 2 días con anticipación, los 7 días de la semana, de 7 a. m. a 5 p. m. llamando a AAR / **Indicación #2** o usando MY AAR. Estos son algunos términos que ayudarán con las reservas:

Hora de "recogida" o "salida": la hora solicitada que un cliente quisiera que lo recojan para viajar a su destino. Como AAR es un servicio de viaje compartido, se les puede ofrecer a los clientes

una hora de recogida que puede ser hasta una hora antes o más tarde que la hora solicitada.

Hora de "cita" o "llegada": la hora solicitada que un cliente quisiera que AAR llegue a su destino. Los clientes pueden solicitar una hora antes de la cita de destino real en caso de puntos de control de seguridad, elevadores y otras demoras imprevistas.

Se puede solicitar una hora de recogida o una hora de cita, pero no ambas en el mismo viaje.

"Volver a llamar" o "llamaremos" ocurre si el viaje no se puede acomodar durante el proceso de Reserva. Le diremos al cliente que lo volveremos a llamar con la hora programada de recogida.

Si el cliente acepta que lo llamemos, AAR lo llamará para las 7 p. m. esa noche. Si el cliente no recibe la llamada para las 7 p. m., debe llamar a AAR / **Indicación #5** para averiguar la hora programada de recogida. AAR / **Indicación #5** está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Al reservar un viaje hasta y desde los condados de Nassau o Westchester, AAR informará a los clientes si el lugar se encuentra dentro del área de servicio de tres cuartos de millas.

Antes de hacer una reserva, tenga lista la siguiente información:

- Número de identificación de AAR del cliente.
- La fecha del viaje(s).
- La dirección de recogida y destino (incluso las calles transversales si es posible).
- El número de teléfono celular del cliente, si corresponde, o el número de teléfono del destino.
- Hora de recogida/partida o cita/llegada.
- Si un cliente viajará con un PCA, invitado(s) o ambos.
- Instrucciones especiales, como solicitar al operador del vehículo que anuncie su llegada.
- Por favor, brinde la misma información para el viaje de regreso.

Si los clientes tienen elegibilidad condicional, solo podrán reservar AAR "un viaje por vez", que es cuando la discapacidad del cliente o las condiciones relacionadas con la discapacidad le impiden usar el metro o autobuses de ruta fija. A los clientes se les puede ofrecer el servicio de conexión de AAR.

## Cómo cancelar un viaje

Los clientes deben cancelar los viajes del mismo día a más tardar dos horas antes de su hora programada de recogida llamando a AAR / **Indicación #5** o usando MY AAR. Si los clientes saben uno o dos días antes que no usarán su viaje programado, deben llamar a AAR / **Indicación #4** o usar MY AAR.

Al cancelar un viaje de ida y vuelta, los clientes deben informar a AAR que cancelan tanto el viaje original en su lugar de recogida y el viaje de regreso de su lugar de llegada. Los viajes de regreso no se cancelan automáticamente. Las sanciones para los clientes que no se presentan o que cancelan tarde los viajes se enumeran en las Violaciones de la política de no presentación/cancelación tardía.



## El día de su viaje

El objetivo de AAR es brindar un servicio seguro, oportuno y confiable, pero les pedimos a nuestros clientes que por favor estén preparados para esperar hasta 30 minutos después de la hora programada de recogida/salida. Los vehículos de AAR que llegan dentro de este marco de tiempo se considera que están en horario.

El período de espera de 30 minutos comienza a la hora programada de recogida/salida y finaliza 30 minutos después. Antes, durante o después del período de espera de 30 minutos, los clientes pueden llamar a AAR / **Indicación #5** (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) o usar MY AAR para averiguar el nombre del transportista, el número del vehículo y su ubicación u hora estimada de llegada (ETA).

### Por favor:

- Esté preparado y listo para viajar en el lugar (adentro) y a la hora programada de recogida/salida. Un mensaje de IVR informará a los clientes la ETA de su vehículo, o los clientes pueden monitorear el lugar de sus vehículos en tiempo real (AAR o Servicio Enhanced Broker) en MY AAR. Si los clientes necesitan usar el ascensor o caminar una distancia para llegar a su lugar de recogida, deben permitir tiempo extra.

- Cuando el vehículo llega, por favor presente al conductor la Metrocard/identificación de AAR del cliente y pague la tarifa exacta.
- Los conductores deben esperar cinco (5) minutos después de su hora programada de recogida, incluso si llegan temprano. Los conductores que llegan después de su hora de recogida programada también deben esperar cinco minutos antes de partir.
- Se solicita a los despachadores que llamen al cliente si no están en el lugar de recogida.
- Si el cliente no llega dentro del período de espera de cinco (5) minutos, el conductor partirá, a menos que se contacte al cliente, entonces el conductor esperará cinco (5) minutos adicionales.
- Usuarios de teléfono celular: Llame a *Elegibilidad* para asegurar que se haya anotado el número de teléfono celular correcto en las Notas de Manifiesto del Cliente en su registro permanente para que los despachadores puedan contactarlo antes de que el conductor parta.
- Si el vehículo no llega al finalizar el período de espera de 30 minutos, siga las instrucciones en *Qué hacer si un vehículo de AAR se demora*.
- Si el cliente se demora pero desea mantener su reserva del viaje de regreso, debe llamar al AAR / **Indicación #5** al menos 60 minutos antes de la hora programada de recogida para reprogramar.

## Qué hacer si un vehículo de AAR se demora

Si la hora programada de recogida ha pasado, y el vehículo de AAR no llegó, llame a AAR / **Indicación #5** para que le brinden información actualizada del viaje. El personal de AAR verificará el Sistema Automático de Monitoreo de Ubicación del Vehículo (AVLM, por sus siglas en inglés) y brindará la ubicación o ETA del vehículo, el nombre del transportista y el número del vehículo. Si la ETA es más de 30 minutos después de la hora programada de recogida, el cliente puede solicitar que el personal de AAR intente reservar un transporte alternativo del cliente en un vehículo de AAR cercano o autorizando el servicio de taxi/auto. Si la ETA del vehículo origina es próxima, tal vez el cliente quiera esperar el vehículo original.

## Autorización y reembolso de servicio de taxi/auto

Si se aprueba que el cliente use un servicio de taxi o auto como alternativa a un vehículo que está demorado, el personal de AAR le dará un número de autorización. El cliente entonces será responsable de organizar su propio servicio de taxi/auto: incluso pagar la tarifa, los peajes y no más de un 15 por ciento de propina, y deberá obtener un recibo del conductor y enviar una carta a AAR para solicitar el reembolso. Los clientes recibirán el reembolso por el costo de su viaje menos la tarifa completa del paratransito de

AAR. Se podrá reducir el importe del reembolso si una solicitud parece excesiva.

**Tenga en cuenta que:** Los usuarios de sillas de ruedas pueden llamar al 311 y pedir hablar con Despacho Accesible, o pueden llamar al Despachador directamente al **646-599-9999** para solicitar un taxi accesible para sillas de ruedas para viajar a cualquiera de los cinco distritos por la tarifa que se indica en el contador.

NYC Transit puede ofrecer a los clientes una autorización condicional cuando no está claro si el problema del mismo día fue causado por el cliente o NYC Transit. Los clientes no recibirán el reembolso por el servicio de taxi/auto si NYC determina que el cliente es responsable del problema.

NYC Transit no puede autorizar servicio de taxi/auto para los clientes que no se encuentren en sus lugares de recogida listos para viajar cuando el vehículo de AAR llega dentro del período de tiempo de 30 minutos. Esto también aplica para los clientes que piden una hora de recogida más temprano el mismo día del viaje.

Para recibir asistencia con el envío de recibos para su consideración de reembolso, por favor y se el Formulario de Reembolso de Servicio de Taxi/ Auto: [http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi\\_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf](http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf), o siga las Instrucciones para el reembolso en la siguiente página.

## Instrucciones para el reembolso:

- Las cartas deben tener el sello postal dentro de los tres meses de la fecha del viaje.
- Se devolverán las cartas que no tienen la documentación requerida.
- Las cartas deben incluir el nombre del cliente, su dirección, número de identificación de AAR, el número de autorización de NYC Transit, el recibo original del medidor del taxi o el recibo original del servicio de auto.
- Se podrán rechazar los recibos que parecen alterados, y no se aceptan copias o faxes. Se podrá limitar el importe del reembolso si una solicitud parece excesiva.
- Los recibos del servicio de auto deben incluir el nombre del servicio de auto, el número de teléfono, la fecha del viaje, tarifa, peajes y propina.
- Envíe las cartas a Reembolsos de Taxi de AAR, MTA NYC Transit, División de Paratrásito, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.

## Servicio de suscripción

Este servicio se ofrece a cualquier cliente que viaja desde el mismo lugar hacia el mismo destino a la misma hora del día por cada viaje al menos un día por semana. Si desea enviar una solicitud, llame a *Servicio de suscripción* de 8 a. m. a 5 p. m. **Por favor, tenga en cuenta:** *El servicio de suscripción* está sujeto a disponibilidad. Estos viajes se deben programar con anticipación. Debe llamar si desea cancelar o postergar sus viajes.

Llame **Indicación #2** para cancelar un viaje uno a dos días antes. Llame **Indicación #5** para cancelar un viaje el mismo día al menos dos horas antes de su hora de recogida. Si no requiere servicio de suscripción por un día o más, llame a *Servicio de suscripción* al menos tres días antes de la fecha de su viaje para postergarlo. Por ejemplo, si tiene un viaje para llegar a una cita de fisioterapia todos los lunes de 2 a 3 p. m., pero estará de vacaciones durante las siguientes dos semanas, debe llamar a *Servicio de suscripción* el viernes para postergar este viaje. Cuando llama a *Servicio de suscripción* para postergar su suscripción, esté preparado para brindar la siguiente información:

1. Su nombre completo (deletrear)
2. Número de Metrocard/identificación de AAR
3. Si desea suspender todos o algunos de sus viajes (por ej., todos los lunes de julio)
4. La primera fecha que los vehículos de AAR no deben recogerlo
5. La primera fecha que los vehículos de no deben recogerlo
6. Si no sabe la fecha en que desea retomar el servicio, diga que suspende por tiempo indefinido.

NYC Transit suspenderá su suscripción por hasta 90 días consecutivos. Después de los 90 días, se cancelará la suscripción, y debe enviar una nueva solicitud para *Servicio de suscripción*.

### **Cancelación excesiva de viajes de suscripción**

NYC Transit puede suspender cualquier suscripción que se cancele el 30 por ciento o más en dos meses consecutivos. El cliente no puede faltar a más de siete viajes dentro de un mes. Esto se considerará un patrón consistente de cancelaciones de cualquier parte de la suscripción. La decisión de suspender una suscripción debido a cancelaciones excesivas es definitiva.

Los clientes de suscripción suspendida deben enviar otra solicitud para *servicio de suscripción*. Sin embargo, la solicitud no se considerará hasta 30 días después de la fecha de suspensión. Los clientes cuyo *Servicio de suscripción* se suspende debido a cancelaciones excesivas aún tienen el derecho de solicitar viajes con reserva anticipada.

### **Violaciones de la política de no presentación/ cancelación tardía**

NYC Transit registrará cada no presentación o cancelación tardía del cliente como un viaje perdido y puede suspender, por un período razonable, a cualquier cliente cuyos viajes perdidos sean excesivos, ya sean viajes con reserva anticipada o suscripción. Los clientes no pueden disputar una violación individual en el momento que ocurre.

Una no presentación sucede cuando el vehículo llega al lugar de recogida dentro del marco de 30 minutos, espera los cinco minutos obligatorios y el cliente no sube al vehículo. Cada no presentación = 1 punto.

Una cancelación tardía tiene lugar cuando un cliente cancela un viaje menos de dos horas antes su programación. Cada cancelación tardía = 1 punto.

Patrón o práctica de viajes perdidos Los viajes perdidos pueden suceder por motivos fuera del control del cliente. Por esa razón, los clientes tienen siete (7) puntos todos los meses que pueden usar en caso de una no presentación o una cancelación tardía. Se quitará un punto por cada no presentación o cancelación tardía que tenga lugar durante ese mes. Cuando las no presentaciones o cancelaciones tardías del cliente excedan los 7 puntos del mes, se considerará un “patrón o práctica” de pérdida de viajes y una infracción de la Política.

Se le enviará notificación escrita al cliente para notificar que ha violado la política de no presentación/cancelación tardía y que tiene programada una suspensión.

## Suspensiones

Los clientes pueden estar sujetos a los siguientes períodos de suspensión por la infracción de esta Política dentro de un período continuo de 12 meses. Las infracciones reiteradas provocarán que el período de las suspensiones se extienda.

- 1º violación: Notificación de advertencia sin suspensión
- 2º violación: 1º suspensión (período de 1 semana)

- 3º violación: 2º violación (período de 2 semanas)
- 4º violación: 3º violación (período de 3 semanas)

La 5º infracción y subsiguiente suspensión durante un periodo continuo de 12 meses generará 4 semanas de suspensión por cada suspensión.

Además, se cancelará el servicio de suscripción para cualquier cliente que esté suspendido. Los clientes con el servicio de suscripción suspendida deben volver a enviar una solicitud para ser considerados para una nueva suscripción. La solicitud no se considerará hasta después de 30 días tras la finalización de la suspensión.

## Notificación de suspensión

Antes de que ocurra la suspensión, los clientes recibirán una notificación de suspensión que identificará cada viaje que tuvo una no presentación o cancelación tardía. La notificación también informará a los clientes las fechas de inicio y finalización de la suspensión, y la fecha en la que el cliente puede comenzar a usar el servicio de paratransito nuevamente.

## **Derecho a apelar la suspensión**

### **Apelaciones por escrito:**

- Los clientes deben enviar el formulario de notificación de intención de apelar la suspensión.
- Los clientes deben enviar el formulario de declaración de apelación o una carta que documente por qué creen que las violaciones deben justificarse y cualquier documentación de respaldo.
- Estos documentos deben enviarse por correo dentro de los 14 días calendario después de la fecha de emisión de la notificación de suspensión.

### **Apelaciones en persona:**

- Los clientes deben enviar el formulario de notificación de intención de apelación completado por correo con sello postal dentro de los 14 días calendario después de la fecha en que se emitió la notificación de suspensión.
- Se contactará a los clientes para programar una audiencia de apelación.
- Los clientes deben estar disponibles para asistir a la audiencia en una fecha mutuamente acordada.

La suspensión no entrará en vigencia si el cliente ha presentado una apelación de acuerdo con las instrucciones y las fechas límites indicadas en esta política y la Junta de Apelaciones de Paratransito aún no determinó el resultado de la apelación.

### **Decisión sobre la apelación**

NYCT Transit notificará a los clientes por escrito su decisión con respecto a la apelación. Si la suspensión se sustenta, el aviso de la decisión indicará la fecha de inicio y finalización del periodo de suspensión.

## **Política de conducta**

A los clientes que se involucran en conducta violenta, gravemente perturbadoras o ilegales se les podrá suspender o cancelar el servicio. Los clientes también son responsables de la conducta de sus Asistentes de Cuidado Personal e invitados. Los actos de conducta indebida incluyen, entre otros, los siguientes: La conducta indebida puede resultar en la pérdida del servicio de paratransito si ocurre en el contexto de AAR tradicional, el programa de MetroCard de AAR, el programa piloto e-Hail o cualquier otro programa o servicio ofrecido por NYCT.

## Las conductas prohibidas incluyen:

- Actos de violencia, de terrorismo o conducta ilegal, incluso aquellas que causen o puedan causar lesiones o daños a quien las lleva a cabo o a terceros.
- Amenazas de violencia o terrorismo, acoso o conductas que constituyen una amenaza o riesgo significativo hacia uno mismo u otras personas.
- Conducta que derive en un contacto físico inapropiado con uno mismo o con terceros.
- Lenguaje perturbador o abusivo: comentarios despectivos sobre la raza, origen étnico, religión, identidad de género, preferencia sexual o discapacidad.
- Transportar o portar cualquier elemento, instrumento peligroso o arma que pueda presentar un peligro o riesgo.
- Conducta que interfiera con el traslado de los clientes/impida el servicio.
- Arrojar basura, desechos, líquidos u otras sustancias, crear un peligro o condición insalubre (incluso escupir u orinar).
- Dañar, deformar, destruir o vandalizar propiedad de AAR.

- Fumar o portar una llama abierta o un fósforo, cigarro, cigarrillo o pipa encendidos.
- beber/portar contenedores abiertos de bebidas alcohólicas.
- Conducta que pone en manifiesto la intención de estafar/robo de servicio.
- Brindar información falsa de manera intencionada con respecto a reservas para PCA o invitados.

Por favor, tenga en cuenta que la agresión hacia un empleado de la MTA constituye un delito penado con hasta 7 años en prisión.

## Implementación

El departamento de NYCT se reserva el derecho de negarse a prestar su servicio a un usuario que incurra en una conducta violenta, seriamente perturbadora o ilegal, según lo contempla la ADA. En caso de conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilegales, la persona quedará sujeta a suspensión inmediata pero tendrá derecho a una apelación luego de la suspensión.

El departamento de NYCT seguirá el proceso de apelación aplicable, pero se reservará el derecho de llevar a cabo una audiencia de apelación por teleconferencia.

## Cómo elogiar, quejarse o hacer sugerencias sobre AAR

El objetivo del Servicio de Paratransito de AR es brindar un servicio seguro, oportuno y confiable. Agradecemos sus comentarios sobre su experiencia de viaje.

Por favor, use uno de los siguientes métodos para compartir sus comentarios, elogios o quejas con nosotros:

- Por teléfono: **877-337-2017** y presiones "8" para hablar con un representante que maneja cuestiones de paratransito de 9 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes. Clientes sordos o con dificultades de audición: use el proveedor de servicio de retransmisión que prefiera o el servicio de retransmisión gratuito 711m para llamar al 877-337-2017.
- Por escrito: MTA New York City Transit, División de Paratransito, Relaciones con los Clientes, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.
- Por correo electrónico: **new.mta.info/customer-feedback** y seleccione "Paratransit(AAR)" en el campo "MTA Service".

Expresar sus comentarios o quejas mientras recuerde bien los detalles. Esperamos recibir comentarios positivos de los clientes y sugerencias útiles. Si tiene una queja, trataremos de resolverla. Cuando presenta una queja, por favor indique su nombre, dirección, número de teléfono y número de Metrocard/identificación de AAR. Además, brinde detalles específicos de su queja e indique cuándo y dónde sucedió. Si se queja sobre un viaje, la información en su ticket de viaje nos ayudará a investigar.

## Adaptaciones razonables para las personas con discapacidades

MTA y sus agencias de operación, New York City Transit, MTA Bus, Long Island Rail Road y Metro-North Railroad, tienen el compromiso de aplicar las adaptaciones razonables a nuestras políticas, prácticas y procedimientos para garantizar que nuestros servicios de metro, autobús y tren para pasajeros sean accesibles para las personas con discapacidades. Cualquier persona que tenga una discapacidad y desea presentar una solicitud de Adaptación Razonable, o presentar una queja con respecto a una Solicitud de Adaptación Razonable, podrá hacer en: [https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask\\_rmr](https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask_rmr)









**(877) 337-2017**  
**[new.mta.info](http://new.mta.info)**