

PREPARATE ANTES DE LLAMAR

Tenga lista la siguiente información antes de llamar para programar su viaje:

- Número de identificación.
- Fecha en que deca viajar.
- Hora de recogida.
- Dirección exacta de la ubicación de recogida y del destino (no se aceptan intersecciones).
- El número de acompañantes que viajan con usted (incluido un asistente de cuidado personal (PCA) certificado o un animal de servicio).
- Cualquier ayuda de movilidad o asistencia necesaria, como la ayuda para cambiar de silla de ruedas a un asiento, o servicio de puerta a puerta.

RESERVA TU VIAJE

Para encontrar el número de tu operador local, visite [PaceBus.com/Paratransit](https://www.pacebus.com/Paratransit) y seleccione "ADA Paratransit Service Directory" bajo el menú "More Information". Cuando llame, tenga en cuenta lo siguiente:

- Llama entre 6 a.m. y 6 p.m. un día antes de tu viaje.
- Si la hora de recogida solicitada no está disponible, Pace le ofrecerá un nuevo tiempo dentro de una hora del horario solicitado. Por ejemplo, si solicita que lo recojan a las 9 a.m., se le asignará un horario de recogida entre las 8 a.m. y las 10 a.m.
- Dígale al receptor de llamadas si tiene una hora en particular que necesita estar en su destino.

QUE HACER EL DIA DE SU VIAJE

- Esté preparado unos minutos antes de la hora de recogida.
- Espere que el autobús llegue dentro de una ventana de 15 minutos de su tiempo reservado. Por ejemplo, si su recogida es a las 9 a.m., el autobús puede llegar en cualquier momento entre 9 a.m. y 9:15 a.m.
- Manténgase a la vista del vehículo mientras espera que lo recojan.
- Tenga lista para el conductor su tarjeta de identificación de transporte Paratransito ADA de RTA u otra tarjeta de identificación con foto válida.
- Prepáre su boleto de viaje de ADA de Pace o la tarifa exacta cuando pague en efectivo.
- Tenga en cuenta que el servicio de transporte Paratransito ADA es un viaje compartido desde el punto de origen, hasta el destino y puede que viaje con otros clientes. El tiempo total del viaje incluye el tiempo que tardan otros pasajeros en subir y bajar del vehículo. Nuestro objetivo es proporcionar un viaje que sea comparable en duración al tiempo de un viaje de ruta fija para el mismo origen y destino.



Para Más Información

Visite [PaceBus.com/Paratransit](https://www.pacebus.com/Paratransit) para más Información sobre el Servicio de transporte Paratransito ADA y otros servicios de Pace, o llame al Departamento de Servicio al Cliente al 800-606-1282.

¿Qué incluye el Servicio de Acera a Acera?

Con el servicio de Acera a Acera, su conductor de Pace puede ayudarle a llegar a la puerta, siempre y cuando el conductor pueda ver el autobús en todo momento. Por eso es importante contar con la ayuda de un asistente de cuidado personal certificado (PCA).



Recuerda: Los autobuses de Rutas fijas de Pace podrían ser una buena opción para ti.

Los autobuses de ruta fija de Pace son totalmente accesibles y brindan transporte rápido y económico para todos los lugares a los que necesitas viajar. No es necesario que reserves un viaje con anticipación, lo que permite una mayor independencia y comodidad, con el mismo estándar de seguridad que esperas del servicio Paratransito ADA de Pace.



ROL DEL CONDUCTOR

¿Puede ayudarme el conductor a bajar del autobús?

El conductor con gusto le ayudará a subir y bajar del vehículo. Sin embargo, los conductores no tienen permitido levantar ni cargar a los clientes. Los conductores también pueden acompañarlo desde y hasta la puerta exterior de la planta baja de un edificio a pedido, siempre que no pierda de vista el autobús. Sin embargo, el conductor no tiene permitido preguntar acerca de su discapacidad; por eso, es importante no confiar en él para saber qué tipo de ayuda usted puede necesitar. Usted o un cuidador deberá comunicarle al conductor si necesita ayuda.

¿Hay algo con lo que el conductor no pueda ayudarme?

La seguridad de nuestros pasajeros es prioridad principal para Pace; por esta razón, los conductores deben poder ver su vehículo en todo momento. Por lo tanto, el conductor no puede acompañarle dentro de un edificio o una residencia. Los conductores tampoco tienen permitido cargar sus bolsos y paquetes, ni tampoco pueden ayudar a despejar la nieve u otros obstáculos del camino entre la puerta exterior y el área de ascenso/descenso del vehículo.

¿A quién puedo llevar conmigo?

Si ha recibido una certificación de la RTA para viajar con un asistente de cuidado personal

(personal care attendant, PCA), tiene permitido que un PCA lo acompañe de manera gratuita. También puede viajar con un acompañante, como un amigo, un familiar o un animal de servicio. Sin embargo, todos los acompañantes deben pagar la misma tarifa en efectivo que los pasajeros del transporte Paratransito de ADA. No olvide reservar lugar para cualquiera que viaje con usted cuando llame para programar su viaje, incluido su asistente de cuidado personal (PCA). Si desea que más de un acompañante viaje con usted, debe haber lugar disponible en el vehículo en el momento en que programe su viaje. Recuerde que todos los pasajeros que viajan juntos deben tener la misma ubicación de recogida y de descenso.

¿Cómo puedo contarle a Pace sobre el desempeño del conductor?

Se alienta a los pasajeros a comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente de Pace al **800-606-1282** para expresar un comentario y/o un cumplido sobre un conductor.

Recuerde

Se recomienda que los clientes que necesitan ayuda adicional más allá de la que proporciona un conductor hagan arreglos para que un asistente de cuidado personal (PCA) o acompañante viaje con ellos.

RESERVAS Y CANCELACIONES

¿Tengo garantizado el horario de recogida que solicito?

Los horarios de recogida solicitados no siempre están disponibles. Si su horario de recogida solicitado no está disponible, Pace ofrecerá un horario en un plazo de una hora antes o después de su solicitud. Por ejemplo, si solicita que lo recojan a las 9 a. m., siempre se le asignará un horario de recogida entre las 8 a. m. y las 10 a. m.

¿Puedo cancelar o cambiar mi viaje?

Si necesita cancelar o cambiar su viaje, llame a la empresa de transporte o cancele a través del sitio web de TripCheck lo antes posible. Debe cancelar su viaje por lo menos 2 horas antes del horario de recogida programado para evitar que se considere una cancelación tardía. Los cambios de viajes solicitados para el mismo día solamente estarán permitidos si el horario de la empresa de transporte lo permite. Una vez que esté en el autobús, el conductor no puede hacer ningún cambio al viaje y solamente puede llevarlo al destino designado.

¿Hay días u horarios en los que no puedo viajar en el servicio de transporte Paratransito de ADA?

El servicio de transporte Paratransito de ADA está disponible los mismos días y durante los mismos horarios que las rutas de autobús fijas cercanas. Por lo tanto, el servicio puede estar limitado los fines de semana y los días festivos.

¿Puedo viajar en el servicio de ruta fija?

Aunque sea elegible para el servicio de transporte Paratransito de ADA, igualmente puede aprovechar los sistemas de ferrocarril y de autobús de ruta fija. De hecho, puede viajar en el servicio de ruta fija con una tarifa reducida, que será una opción más barata que el servicio de transporte Paratransito de ADA. Los vehículos de ruta fija son totalmente accesibles y están equipados con rampas, asientos accesibles y anuncios en el autobús específicos para personas con discapacidades visuales o auditivas. Para más información sobre cómo usar los servicios de ruta fija, visite: rtachicago.org/plan-your-trip o llame al Centro de Información sobre Viajes de la RTA al 312-836-7000.

RESERVAS Y CANCELACIONES

¿Cómo puedo programar un viaje?

Para programar un viaje, llame a su empresa de transporte local un día antes de su viaje entre las 6 a. m. y las 6 p. m. Asegúrese de tener preparada la siguiente información:

- Número de identificación del servicio Paratransito (transporte para personas discapacitadas) comienza con la letra P;
- Fecha del viaje;
- Hora de recogida u hora de la cita solicitada;
- Dirección exacta de la ubicación de recogida y del destino (no se aceptan intersecciones);
- Cantidad de pasajeros que viajan con usted, incluido un asistente de cuidado personal (PCA) o un animal de servicio;
- Tipos de ayuda para movilidad que utiliza usted u otra persona que viaja con usted (como una silla de ruedas o una escúter);
- Descripción de cualquier ayuda necesaria (por ejemplo, ayuda para pasar de la silla de ruedas a un asiento);



PROCESO DE RECOGIDA

¿El conductor siempre llegará en el horario de recogida solicitado?

Debe esperar que el autobús llegue dentro de los 15 minutos del horario reservado. Por ejemplo, si un viaje está programado para las 9 a. m., el vehículo puede llegar entre las 9 a. m. y las 9:15 a. m. para que se considere a tiempo. Si el conductor no llega dentro de este margen de tiempo, llame al 800-606-1282 para alertar a Pace sobre la situación.

¿Qué sucede si mi cita se retrasa o termina temprano?

Llame a la empresa de transporte tan pronto sepa que su cita se retrasará. Si se espera que su cita termine temprano, Pace intentará acomodar el cambio. La hora de regreso dependerá de la disponibilidad de vehículos.

¿Cuánto tiempo me esperará el conductor si no llego a tiempo?

Los conductores esperarán 5 minutos después del horario de recogida o 5 minutos después de llegar si lo hacen después del horario de recogida solicitado. Después de ese período, el conductor puede irse; sin embargo, la empresa de transporte siempre intentará primero comunicarse con usted. Asegúrese de estar listo 5 minutos antes de su horario de recogida y esperar donde el conductor pueda verlo para evitar ser registrado como ausente.

¿Qué hago cuando subo al autobús?

Cuando sube a un vehículo, muéstrele al conductor una tarjeta de identificación de certificación de RTA para el servicio Paratransit de ADA, u otra tarjeta de identificación válida con foto. Tenga preparado su boleto de ida de ADA para uso en el autobús de Pace, o la tarifa exacta cuando pague en efectivo.

¿Cuánto tiempo debería durar mi viaje?

Su viaje en el transporte para personas con discapacidades debería durar lo mismo que dura un viaje en un autobús de ruta fija. Esto significa que algunas veces su viaje no tomará la ruta más directa; podría hacer paradas para recoger a otros pasajeros, incluso si eso significa salirse un poco de la ruta.

¿Cómo se determina el orden de recogida y descenso de los pasajeros?

Hay muchos factores que influyen en el orden de recogida y descenso de pasajeros que debe respetar el conductor. Estos factores incluyen la ubicación de las recogidas y los descensos solicitados, la flexibilidad de los viajes de los pasajeros, y los horarios de recogida y descenso programados. Si tiene que llegar a destino a una hora determinada, asegúrese de pedir una hora de cita cuando programe su viaje y dígame al operador exactamente cuándo necesita llegar.



¿Cómo puedo encontrar el número de teléfono de la empresa de transporte local?

Para encontrar el número de su empresa de transporte local, visite [PaceBus.com/Paratransit](https://www.pacebus.com/Paratransit) y seleccione "ADA Paratransit Service Directory" en el menú "More Information".

¿Tiene más preguntas?

Visite [PaceBus.com/Paratransit](https://www.pacebus.com/Paratransit) para obtener más información sobre el servicio Paratransit de ADA y otros servicios de Pace, o comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de Pace al **800-606-1282**.

