

## PREPARATE ANTES DE LLAMAR

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

- Número de identificación (empezando con la letra P).
- Fecha en que deca viaje.
- Hora de recogida o de cita.
- 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) y/o acompañantes (vea la sección sobre asistente de cuidado personal (PCA) y polizas sobre acompañantes) y/o animal de servicio.
- Cualquier ayuda de movilidad utilizada por los miembros de su grupo.
- Descripción de cualquier ayuda necesaria.
- Otra información necesaria (por ejemplo, si algún cliente necesita transferirse de una silla de ruedas a un asiento, si necesita asistencia de puerta-a-puerta, etc.)

## RESERVA TU VIAJE

Para encontrar el número de su operador local, visite [www.PaceBus.com/ADA](http://www.PaceBus.com/ADA) y seleccione 'Directory of reservation phone numbers' bajo 'Scheduling a Ride' del menú. Cuando llame, tenga en cuenta lo siguiente:

- Llame 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 operador 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 un periodo de 30 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 9:30 a.m.
- Manténgase a la vista del vehículo mientras espera que lo recojan.
- Tenga lista para el conductor su tarjeta de identificación de transporte Paratrásito ADA de RTA u otra tarjeta de identificación con foto válida.
- Prepare su tarifa exacta si va a pagar en efectivo, o su boleto de viaje ADA Paratrásito de Pace.
- Tenga en cuenta que el servicio de transporte Paratrásito ADA es un viaje compartido desde el punto de origen hasta el destino y puede que viaje con otros clientes. El tiempo total de 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.

## OTRAS OPCIONES ACCESSIBLES

### Programa de Acceso a TAXI (TAP) de la ciudad de Chicago

¿Sabía que todos los operadores de taxis en Chicago aceptan tarjetas TAP? Con una tarjeta TAP, puede comprar un viaje en taxi sencillo valorizado hasta **\$30** por solo **\$3!** y tomar hasta ocho viajes por día! Para calificar para TAP, debe estar certificado por el RTA como elegible para el servicio de transporte Paratrásito ADA. Visite [PaceBus.com/TAP](http://PaceBus.com/TAP) para obtener más información sobre TAP.

### El servicio de autobuses y trenes de ruta fija de CTA y Pace podría ser una buena opción para usted.

Los autobuses y trenes de ruta fija de CTA y Pace son totalmente accesibles y proporcionan transporte de forma rápida y económica para todos los lugares a los que necesita viajar. No es necesario que reserve un viaje con anticipación, dándole más independencia y conveniencia, con el mismo estándar de seguridad que espera del servicio de ADA Paratrásito de Pace.



### Para Más Información

Visite [PaceBus.com/ADA](http://PaceBus.com/ADA) para más información sobre el Servicio de transporte Paratrásito ADA y otros servicios de Pace, o llame al Departamento de Servicio al Cliente al **800-606-1282** Opción 4.

### ¿Que 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) o un acompañante si necesita ayuda a su destino final, especialmente si no está a la vista del autobús.



[PaceBus.com/ADA](http://PaceBus.com/ADA)



## 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 Paratrásito 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);
- Número de pasajeros que viajan con usted, incluyendo un acompañante, 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);
- Decida si prefiere pagar por el viaje usando la tarjeta Ventra. (sí es así, dígame al agente de reservaciones cuando llame para hacer la cita.

#### Recuerde

Se recomienda a los clientes que requieran asistencia adicional a la que proporciona un conductor, a que hagan arreglos para que un PCA o un acompañante viajen con ellos.



### ¿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 Paratrásito de ADA?

El servicio de transporte Paratrásito 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 Paratrásito de ADA, igualmente puede aprovechar los sistemas de autobús y trenes 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 Paratrásito 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](http://rtachicago.org/plan-your-trip) o llame al Centro de Información sobre Viajes de la RTA al 312-836-7000.

### ¿Cómo puedo usar la tarjeta Ventra para pagar por mi viaje?

Los pasajeros de Paratrásito que usen la tarjeta Ventra no tendrán que tocar su tarjeta en el lector de Ventra como en los autobuses de ruta fija. Los vehículos de Paratrásito no tienen lectores de Ventra. Aquí está el proceso para pagar usando fondos de su cuenta Ventra:

- Asegúrese que tenga por lo menos \$3.25 para cada viaje en su cuenta Ventra (o \$6.50 por viaje de ida y vuelta);
- Cuando llame para hacer su reservación, el agente le preguntará si desea pagar con su cuenta de Ventra.
- Si contesta que 'Sí' \$3.25 será descontado de su cuenta después de completar cada viaje sencillo.

## PROCESO DE RECOGIDA

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

Debe esperar que el autobús llegue dentro de un periodo de 30 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 9:30 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 informarle 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 hasta 5 minutos después del horario de recogida aunque lleguen temprano. 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, muéstrela al conductor una tarjeta de identificación de certificación de servicio Paratrásito del RTA u otra tarjeta de identificación válida con foto. Si no seleccionó Ventra como su opción de pago, tenga preparado su boleto de viaje sencillo de Paratrásito, o la tarifa exacta para pagar en efectivo.

### ¿Cuánto tiempo debería durar mi viaje?

Su viaje en el transporte Paratrásito 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 una cita a una hora determinada, asegúrese de decirle al operador la hora exacta cuándo necesita llegar.

## 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 depender de él/ella para saber qué tipo de ayuda usted puede necesitar. Usted o su 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 del RTA para viajar con un asistente de cuidado personal (personal care attendant, PCA), tiene permitido que un PCA o un animal de servicio lo acompañe de manera gratuita. También puede viajar con un acompañante, como un amigo o un familiar. Sin embargo, todos los acompañantes deben pagar la misma tarifa en efectivo que los pasajeros del transporte Paratransit de ADA. No olvide reservar lugar para cualquiera que viaje con usted cuando llame para programar su viaje, incluyendo 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 informarle 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.



### ¿A qué número puedo llamar para programar mis viajes?

Los pasajeros de Chicago ADA Paratransit pueden llamar al **1-866-926-9631** para cancelar un viaje (presione 1), para comprobar el estado de su viaje (presione 2) o para hacer reservaciones (presione 3). Los pasajeros de Suburban ADA Paratransit pueden encontrar el número de su empresa de transporte visitando **PaceBus.com/ADA** y seleccionando 'directory of reservation phone numbers'.

Para pedir este documento o una forma alternativa, por favor llame al **800-606-1282**, opción **4**.

Preguntas en español **847-228-3575**

### ¿Tiene más preguntas?

Visite **PaceBus.com/Paratransit** para 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**.

