

THE TRANSIT CONNECTION



OC ACCESS
SPRING 2024



¿OCURRIÓ ALGO INSEGURO EN SU VIAJE CON OC ACCESS?

Si considera que ocurrió algo inseguro durante su viaje con OC ACCESS, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente de OCTA al (800) 636-7433, TDD 7-1-1 o envíe un correo electrónico a customers@octa.net. Sus comentarios son fundamentales para mantener un servicio seguro y confiable. Le pedimos que, de ser posible, cuando informe cualquier cuestión insegura, brinde detalles específicos como los siguientes:

- Nombre completo, dirección y número de teléfono.
- Número de OC ACCESS.
- Fecha y hora del incidente.
- Número de vehículo o nombre del conductor, si corresponde.
- Explicación detallada del incidente.

Nos tomamos sus inquietudes con mucha seriedad e investigaremos el asunto por completo. Cuando corresponda, tomaremos todas las medidas necesarias para abordar cualquier problema planteado a fin de garantizar la seguridad y la satisfacción de todos nuestros pasajeros.



To listen to a recorded version of the Transit Connection in English or Spanish, please call 714-560-5608

For OC ACCESS reservations, please call 1-877-OCTA-ADA (1-877-628-2232)

CONTROL DE LA ELEGIBILIDAD CONDICIONAL

OCTA se dedica a brindar servicios de transporte seguros, confiables y puntuales a través de OC ACCESS. Para prestar el servicio de la más alta calidad a todos los pasajeros y garantizar que cumplamos totalmente con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), revisamos con frecuencia nuestras prácticas operativas para identificar las áreas en las cuales podemos mejorar nuestra eficiencia. Este esfuerzo continuo recientemente tuvo como resultado una iniciativa para controlar los viajes que realizan los pasajeros con elegibilidad condicional, que se alinea con las pautas de la ADA detalladas en la Sección 37.123 de la Parte 37 del Título 49 del Código de Reglamentaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés).

La elegibilidad para el servicio de paratransito se determina de acuerdo con las habilidades y limitaciones funcionales de la persona, no según la edad, discapacidad o diagnóstico específicos. La Sección 37.123(b) de la Parte 37 del Título 49 del CFR especifica que aquellos con elegibilidad condicional son solamente elegibles para determinados viajes. OC ACCESS controlará los viajes de los pasajeros con elegibilidad condicional para garantizar que se cumpla con las condiciones de elegibilidad y así cerciorarse de que los pasajeros reciban la asistencia adecuada. Para verificación e información sobre viajes, comuníquese con Elegibilidad para OC ACCESS al (714) 560-5956.

VIAJES DE VERANO CON OC ACCESS

El verano está a la vuelta de la esquina y promete un clima cálido y aventuras

fascinantes. Mientras se prepara para sus viajes con OC ACCESS, estos son algunos consejos básicos para garantizar un viaje sin problemas:

Venza al calor: con las temperaturas en aumento, esperar en el cordón puede ser incómodo. Para evitar perderse el viaje y que se indique que no se presentó, espere en un lugar en donde el vehículo pueda verlo fácilmente apenas llegue. Recuerde: los conductores solo deben esperar cinco minutos antes de irse.

Vístase de manera adecuada: use prendas livianas y lleve una botella de agua consigo al viajar. Si bien los equipos de OC ACCESS están equipados con aire acondicionado, las paradas frecuentes pueden ocasionar que las temperaturas en el interior en ocasiones suban. Mantenerse hidratado y vestirse de manera cómoda garantizará un viaje más placentero.

Administre las suscripciones: antes de irse de vacaciones, recuerde suspender temporalmente

su servicio de suscripción para cualquier viaje programado durante su ausencia. Los viajes por suscripción se programan automáticamente y el hecho de no cancelarlos con anticipación puede generar que vehículos innecesarios acudan a su dirección y eso puede causar una suspensión del servicio.

Protéjase la piel: ¿Planea pasar tiempo al aire libre? Recuerde aplicarse protector solar con un factor de protección solar (SPF, por sus siglas en inglés) de 30 o más alto, tal como lo recomienda la American Cancer Society (Sociedad Estadounidense contra el Cáncer). Proteger su piel de los rayos nocivos del sol es fundamental para experimentar un verano seguro y agradable.

¡OCTA les desea a todos un verano seguro y agradable!

RESERVAS PARA OC ACCESS

OC ACCESS permite programar reservas con entre uno (1) y tres (3) días de anticipación al día del viaje. Las reservas pueden hacerse por teléfono o a través del sistema de reservas en línea de OC ACCESS.

Para hacer una reserva por teléfono, llame al 877-628-2232 (o al 711 para TDD) de lunes a viernes de 7:00 a. m. y 5:00 p. m. o de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. los sábados, domingos y feriados.

Tenga la siguiente información disponible antes de llamar:

- Número de identificación de OC ACCESS.
- La fecha en que planea viajar.
- La dirección exacta de la ubicación de recogida deseada.
- La dirección exacta del destino deseado.
- El horario de recogida deseado o el horario de llegada deseado (los pasajeros solo pueden elegir uno).
- El mejor número de contacto para cada viaje.
- Si otros viajarán con usted, como un asistente de atención personal, invitado o niño/joven.
- El tipo de ayuda de modalidad al pasajero, asistente de atención personal, invitado o niño/joven que llegará, si existiera alguno (como andador, silla de ruedas/silla de ruedas eléctrica o animal de servicio).

Para hacer una reserva en línea, necesitará una contraseña. Llame a Elegibilidad para OC ACCESS al 714-560-5956 para obtener su contraseña única. El sistema en línea brinda a los pasajeros la opción de reservar viajes, realizar cancelaciones, revisar el historial de viajes o verificar el estado de su viaje con OC ACCESS desde cualquier lugar con una computadora, teléfono inteligente o tableta. Para iniciar el sistema de reservas en línea, visite: <https://ocaccessonline.octa.net> e ingrese su número de identificación y contraseña de OC ACCESS.

Sin embargo, tenga en cuenta que el sistema de reservas en línea no lo ayudará con lo siguiente:

- Reservar viajes por suscripción.
- Añadir restricciones.
- Cambiar o agregar equipos de dispositivo de movilidad.



THE TRANSIT CONNECTION



OCTA SUSPENDE EZ WALLET PARA LOS PASAJEROS DE OC ACCESS

EZ Wallet se lanzó en mayo de 2021 como una opción de pago sin efectivo para los pasajeros que querían pagar su boleto de manera anticipada. Sin embargo, después de una evaluación sobre la elegibilidad de este método de pago, esta opción de servicio se suspenderá el 31 de julio de 2024. Se recomienda a los pasajeros que ya no carguen fondos adicionales en su billetera EZ Wallet y que solo usen el saldo restante. A aquellos que tengan un saldo restante después del 31 de julio de 2024 les recomendamos comunicarse con Elegibilidad para OC ACCESS al (714) 560-5956 para comenzar con el proceso de reintegro. A partir del 1 de agosto de 2024, el pago del boleto solo se aceptará abordo y deberá realizarse en efectivo o con cupones de OC ACCESS.

Si bien el método de pago con EZ Wallet se suspenderá, los pasajeros aún podrán programar, cancelar o revisar el estado de su viaje con OC ACCESS Online. Si bien lamentamos cualquier inconveniente que este cambio pueda ocasionar, nos comprometemos a seguir satisfaciendo sus necesidades de transporte y esperamos incorporar un método de pago sin efectivo en el futuro.

To report a new address, a change in your phone number, or to update your emergency contact information, please call eligibility at 714-560-5956.