

March 2016

Rider's Guide



TABLE OF CONTENTS

ACCESS Phone Numbers & Hours	Page 1
Other Telephone Numbers	Pages 2-4
What is ACCESS?	Page 5
OCTA ACCESS Certification Process	Page 6
ADA Paratransit Visitor Certification ...	Page 7
How to Request a Ride	Pages 8-9
Same-Day Taxi Service	Pages 10-11
Service Information	Pages 12-14
ACCESS Fares	Pages 15-17
Fare Policy	Pages 18-19
ACCESS Subscription Service	Pages 20-21
ACCESS No-Show Policy	Pages 22-26
For Your SAFETY	Pages 27-29

ACCESS PHONE NUMBERS AND HOURS

ACCESS Reservations and Information 877-628-2232
TDD (hearing impaired phone). 800-564-4ADA (564-4232)

HOURS:

7 AM to 5 PM Monday through Friday
8 AM to 5 PM Saturday, Sunday and Holidays

ACCESS Ride Status and Cancellations 877-628-2232
TDD (hearing impaired phone). 800-564-4ADA (564-4232)

ACCESS Eligibility 714-560-5956
Eligibility TDD. 714-560-5474
Eligibility FAX. 714-560-5914

HOURS:

8 AM to 5 PM Monday through Friday

ACCESS Service Hours

HOURS:

ACCESS service is available during the days, hours, and service areas similar to those of fixed-route bus service. Please call ACCESS Reservations for service hours in your area.

OTHER TELEPHONE NUMBERS

OCTA Fixed-Route* Bus Information 714-636-7433

HOURS:

- 5 AM to 8 PM Monday through Friday
- 7 AM to 7 PM Saturday and Sunday
- 8 AM to 5 PM Holidays

* Reduced fixed-route fare available for ACCESS customers. Please see page 17 for more information.

OCTA/ACCESS Customer Relations 714-636-7433

HOURS:

- 8 AM to 5 PM Monday through Friday

Please call OCTA's Customer Relations Department if you have any comments/complaints about ACCESS service.

OCTA/ACCESS Lost and Found 714-636-7433

HOURS:

- 10 AM to 6 PM Monday, Tuesday, Wednesday and Friday
- 11 AM to 7 PM Thursday

You may leave a voice message at all other times. A representative will call you back during regular business hours.

Recorded Transit Connection Newsletter . . . 714-560-5608

A recorded version of The Transit Connection Newsletter is available 24 hours a day. The Transit Connection Newsletter, recorded in Spanish and English, contains useful tips and information about ACCESS service.

Office on Aging **800-510-2020**
Information on Services for Older Adults

Senior Mobility Program **714-560-5660**

The Senior Mobility Program (SMP) offers transportation alternatives for seniors over 60 years of age in addition to local fixed-route buses or ADA paratransit (ACCESS) services. Participating cities may receive both funding and vehicles to design a program that best fits the needs of seniors in their communities.

Local ADA Paratransit Providers and Transfer Points

Los Angeles County **800-827-0829**

Braille Institute (Anaheim) – @ N. Dale & Crescent
Brea Mall – Outside Sears or Upper-Level Food Court
Buena Park Mall – Main Entrance or Outside Sears
Disneyland (Anaheim) – East Shuttle @ 1313 S. Harbor Blvd.
Knott’s Berry Farm (Buena Park) – Crescent & Grand or
@ Ticket Booth
Long Beach VA Hospital – Building 126 Main Entrance

Riverside County **800-795-7887**

San Diego County **877-232-7433**

Carl’s Jr. (San Clemente) – @ S. El Camino Real & Cristianitos Rd.

San Bernardino County **800-990-2404**

Visitor Status: Customers must contact the out-of-county provider for guidelines and information. For information on counties not listed, contact ACCESS Eligibility at 714-560-5956. See page 7 for more information about OCTA’s Visitor Policy.

Bus Pass and ACCESS Coupon Sales

Order in-person:

- At the OCTA Store located at 600 S. Main Street, Orange, CA 92863
- 8:00 AM to 5:00 PM
Monday through Friday
- Acceptable forms of payment include cash, personal check, money order, American Express, Visa or MasterCard debit or credit cards.



OR

- At your neighborhood grocery store including: VONS, Pavilions, Ralphs and Northgate Markets during their regular hours of operation.
- Each market's acceptable forms of payment vary. Be sure to call ahead to check if the pass you wish to purchase is available and that they accept the payment method you intend to use.

Order by phone*:

- 8 AM to 2 PM Monday through Friday. **714-560-5932**
- Acceptable forms of payment include American Express, Visa, or MasterCard. Debit or credit cards with Visa or MasterCard symbols are also accepted.

Order Online*:

24 hours a day at <http://passales.octa.net/all-bus-passes.html>.

- Acceptable forms of payment include American Express, Visa, or MasterCard. Debit or credit cards with Visa or MasterCard symbols are also accepted.

* Orders placed online or by phone are subject to shipping and handling charges. OCTA encourages you to purchase bus passes and your ACCESS Coupons in person.

WHAT IS ACCESS?

OCTA ACCESS is a shared-ride service for people who are unable to use the regular fixed-route bus service because of a disability. ACCESS customers must be certified by OCTA as meeting the Americans with Disabilities Act (ADA) eligibility criteria.

Eligibility is based on the person's individual functional abilities and limitations, not a specific age, diagnosis, or disability.

A person may be eligible for OCTA ACCESS service:

- If he or she is unable to board or exit a fixed-route bus; and/or
- If he or she is unable to get to or from a bus stop due to physical and/or environmental barriers; and/or
- If he or she does not understand how to ride the bus due to a cognitive disability.

ACCESS is provided within 3/4 mile of, and during similar hours as, OCTA's regular fixed-route service (per the Department of Transportation's (DOT) Rules and Regulations, 49 CFR, part 37.131(a)).



OCTA ACCESS CERTIFICATION PROCESS

OCTA ACCESS Certification Process

OCTA has a formal certification process that follows strict ADA guidelines. The certification process consists of a completed application and a one-hour in-person assessment. Customers using a mobility device should bring it to the interview. ACCESS service may be made available to and from the in-person functional assessment upon request. **The entire assessment process, including travel to and from the appointment, may take from 4 to 5 hours.**



ADA PARATRANSIT service is not intended to be a comprehensive system of transportation for individuals with disabilities, and simply having a disability or multiple disabilities does not, in and of itself, entitle a person to ride.

The determining factor in deciding whether you qualify for ADA Paratransit Service is whether you can functionally ride or access the bus. It is not a medical determination; it is a functional ability analysis.

To schedule an ACCESS in-person assessment, please call ACCESS Eligibility at 714-560-5956 ext 2.

ADA PARATRANSIT VISITOR CERTIFICATION



ADA Paratransit Visitor Certification

ACCESS will provide paratransit service to eligible visitors traveling to Orange County from other regions.

- Individuals may use the service if they are unable to use accessible, fixed-route transportation services due to disability-related functional limitations.
- In order for visitors to receive eligibility for Orange County ACCESS service, they must provide documentation from their home jurisdiction.
- Self-Certification – if the individual has no such documentation (of ADA paratransit eligibility), then the individual is to provide documentation of residence outside of Orange County and, if the individual's disability is not apparent, proof of the disability. Acceptable proof of disability includes a letter from a doctor or the visitor's statement of inability to use the fixed route system.
- For more information about the OCTA ACCESS visitor policy, or to become a registered visitor in Orange County, please call 714-560-5956 or by Text Display Telephone at 714-560-5474.

HOW TO REQUEST A RIDE

Once certified, individuals must schedule a ride at least one day prior to the day of the trip. Customers may schedule rides **up to 3 days** in advance. OCTA encourages customers to provide as much advance notice as possible (within the 3 days) to allow schedulers to more efficiently route vehicles. Limited same-day taxi service is available for customers without an advance reservation. Information about OCTA's Same-Day Taxi Service can be found on pages 10-11.

ACCESS reservation requests are taken Monday through Friday from 7 AM to 5 PM, and on Saturday, Sunday and Holidays from 8 AM to 5 PM.

Call 877-OCTA-ADA (628-2232) to request a ride.



Tips for Requesting a Ride:

When calling to request a ride, please have the following information ready for the operator:

- Your ACCESS identification number: (# _____).
- The travel date.
- Your pick-up address (This must be the exact city, street address and cross streets).
- Your destination address (This must be the exact city, street address and cross streets).
- The time that you would like to be **picked up** from your pick-up address (e.g. from home) **or** the time that you would like to **arrive at** your destination (e.g. doctor's office). You may not request both a pick-up time and an arrival time. You may choose one or the other.
- If you will be utilizing a mobility aid such as a walker, wheelchair or service animal.
- If you will be traveling with a Personal Care Attendant (PCA).
- If you will be traveling with a companion.

One companion may be booked for each trip. Additional companions may be booked on a space available basis. However, additional companions cannot be guaranteed. Companions are required to pay the full per-trip ACCESS fare.

You should also have pen or pencil and paper handy to write down the reservation operator's name, date, and time of your pick-ups.

Even if all you need to do is drop something off or pick something up, the driver is not able to wait for you. You will need to schedule two separate trips on ACCESS. However, the Same-Day Taxi Service may be an option for you if you are taking a short trip to drop something off or pick something up like a prescription from your pharmacy.

SAME-DAY TAXI SERVICE

OCTA offers a non-ADA Same-Day Taxi Program to ACCESS-eligible customers. OCTA subsidizes up to five miles for a same-day taxi trip. You pay the ACCESS base fare of **\$3.60** for a five-mile ride; any additional costs above the five-mile trip are paid by the ACCESS customer in addition to the base fare of **\$3.60**.

For example, for a four-mile ride you would pay only the ACCESS base fare of **\$3.60**. For a ride eight miles long, you would pay the ACCESS base fare of **\$3.60** plus the cost of the three miles beyond what is subsidized.

This service is perfect for quick trips to locations like the pharmacy. Same-Day Taxi Service can be used, just like ACCESS, for any trip type.





Some considerations and highlights of Same-Day Taxi Service:

- You must have current ACCESS eligibility to use this service.
- You book this service on the same day you wish to travel.
- You book through ACCESS reservations at 877-628-2232, ext. 7. For TDD call 800-564-4232.
- This is not a shared ride, but you may bring a personal care attendant (PCA) or service animal.
- Companions may also ride along and do not need to pay the ACCESS fare.
- There is not a 30-minute window; the taxi company will give you a specific pick-up time.
- You can book your return trip at the same time you book your first trip for round-trip travel.
- This service is available from 7 AM to 5 PM Monday through Friday and from 8 AM to 5 PM on Saturday, Sunday and holidays.
- All rides must be within Orange County.
- Payment is due upon boarding the taxi and ACCESS coupons are not accepted. Cash and credit cards can be used.
- Please be sure to let the ACCESS reservations operator know if you use a mobility device to ensure an accessible vehicle is dispatched for your trip.

SERVICE INFORMATION

Negotiating Trip Times

Due to the large volume of ACCESS trips requested, OCTA is not always able to assign customers the exact pick-up or arrival time that they request. The ADA allows for a negotiated pick-up time within one hour before or after the requested trip time. OCTA makes every effort to offer trip times as close as possible to those requested.

Travel Time

OCTA's ACCESS is comparable to the level of service and ride time provided on OCTA's fixed-route as required by the Department of Transportation's (DOT) Rules and Regulations, 37.121.

When planning your trip, please be aware that your ride will be shared with other ACCESS customers. Since ACCESS is a shared ride service, other passengers may be picked up or dropped off before you.

Vehicle Arrival

The reservation operator will quote you a 30-minute pick-up window (for example: 9:00 AM – 9:30 AM). The vehicle may arrive at any time within the 30 minutes quoted. As a result, **you must be ready and waiting in a visible location at the start of the 30-minute pick-up window.**



Upon vehicle arrival, the driver will wait five minutes. If you are not at the scheduled pick-up location within the five minutes, the driver will mark you as a no-show.

If the driver arrives before your pick-up window, and you are ready and would like to go at that time, you may do so; however, the driver will not mark a customer as a no-show prior to the start of the pick-up window.



Vehicles used for ACCESS service include small buses, vans and taxis.

Checking on your Ride

If your ride does not arrive in your pick-up window, you may call to check its status at 877-OCTA-ADA (628-2232), ext. 3 and selecting the “check on ride status” option.

Please do not call to check on your ride until your pick-up window time has expired.

Cancelling a Ride

Trips must be cancelled at least one hour before the pick-up time.

If you are unable to take a scheduled trip, please cancel your ride by calling ACCESS as soon as you know that you will not need the trip. The earlier you notify ACCESS of your cancellation, the more efficient ACCESS can be when scheduling trips for others.

To cancel a requested ride, call 877-OCTA-ADA (628-2232), ext. 2.

You may also cancel a ride by calling 877-OCTA-ADA (628-2232) and selecting the option “To cancel a ride” or use the Interactive Voice Response (IVR).

IVR System Instructions:

The OCTA Interactive Voice Response (IVR) system is an automated program designed for ACCESS customers and/or their caregivers or service providers to confirm or cancel trips. The flexibility of this system allows for requests to be made at any hour, 24 hours a day. The IVR system reduces hold times by offering direct connect alternatives for customers to confirm and cancel their ACCESS trips using a touch-tone telephone.

To use the IVR, please call 877-OCTA-ADA (628-2232) and choose “6” to use this automated system.

After you listen to the main menu, press “6”; you will be requested to enter your ACCESS identification number, followed by your password. Then press one of the following options:

- 1 - to confirm a previously booked trip**
- 2 - to cancel a trip**
- 4 - to check the address and/or telephone number on file**
- 5 - to change your password**
- 6 - for general announcements**
- 0 - to reach a customer service specialist, or**
- #2 - for a list of other special commands available**

ACCESS FARES

Payment of Fares

Eligible customers must pay their fare when boarding the vehicle. The exact fare must be paid in cash, coupons or any combination equal to the fare. Drivers do not make change.



Customers without the proper fare **will not be transported** and will be marked as no-shows. Please see pages 22-26 for OCTA's No-Show and Late Cancellations Policy.

Standard Service

Curb-to-Curb

All ACCESS fares must be paid upon boarding. The base fare for ACCESS service is **\$3.60** per passenger for each one-way trip.

The standard ACCESS fare is for curb-to-curb service. If you require a reasonable modification for service beyond the curb, please notify the reservation operator when making the trip reservation.



OCTA will make reasonable modifications to its policies, practices, and procedures, where necessary, to avoid discrimination on the basis of disability or where the individual with a disability would otherwise be unable to use OCTA services, programs or activities.

OCTA may grant a timely request for a reasonable modification provided that the request:

- Is within the power of OCTA, and
- Will not fundamentally alter the nature of its services; and/or
- Will not constitute a direct threat to the health and safety of others; and/or
- Will not require the commission of an illegal act

Requesting a Reasonable Modification:

- Rider requests for reasonable modification for an ACCESS-eligible customer, where feasible, shall be made when making the trip reservation.
- Riders may request a reasonable modification at the time of service.
- When requesting a reasonable modification, riders should be as specific as possible and identify the need, based upon their disability, for the requested modification.

OCTA may deny requests for reasonable modifications if:

- The requested modification is unnecessary for the requestor to be able to fully utilize the service.
- The requested modification would result in a direct threat to the health and safety of others.
- The requested modification would result in a fundamental alteration of OCTA fixed route or ACCESS service.

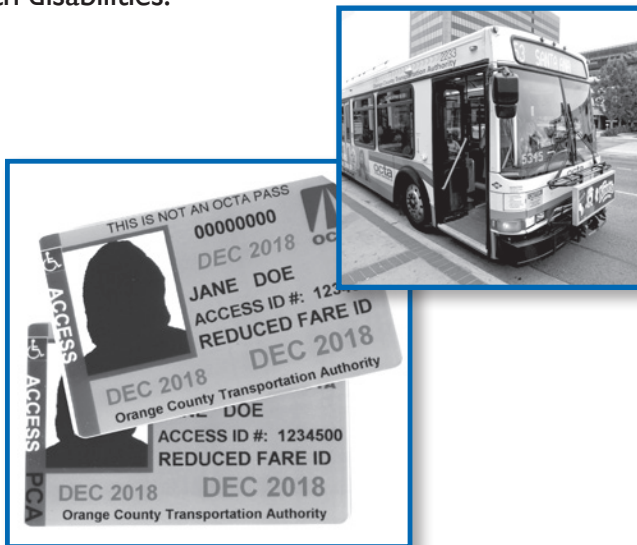
For safety reasons, a reasonable modification for door service is NOT available when any of the following conditions exist:

- Driver would lose sight of the vehicle; and/or
- Location involves steps or stairs; and/or
- Assistance by the driver may harm the customer, driver or both.

OCTA may refuse to provide service to any passenger who engages in violent, seriously disruptive, or illegal conduct, or represents a direct threat to the health or safety of others.

Fixed-Route Reduced Fares

OCTA ACCESS customers and PCAs assisting ACCESS customers may ride fixed-route local bus service for a fare of 25 cents per boarding, per person. This does not apply to Express Bus routes or to the purchase of a day pass. The price of a Senior/Disabled Day Pass is **\$1.50**. For more information, please call the Reduced Fare Department at 714-560-5596. All fixed-route buses are accessible to persons with disabilities.



FARE POLICY

- Please remember that eligible passengers must pay their fare when boarding the ACCESS vehicle. The current base fare for ACCESS is **\$3.60**.
- The correct fare must be paid in cash, coupons or any combination equal to the fare amount.
- ACCESS customers must pay the exact fare as drivers are unable to provide change.
- Passengers without the correct fare will not be transported and will be marked as no-shows. Customers who establish a “pattern and practice” of not paying the correct fare upon boarding may have their service suspended.

Personal Care Attendants (PCA)

One Personal Care Attendant (PCA) may ride free when accompanying an ACCESS customer.



Companions

One companion in addition to a PCA is permitted to accompany an ACCESS-eligible customer. Additional companions may be booked on a space available basis; however, the ride cannot be guaranteed. Each companion is required to pay the full per trip ACCESS fare.



Children

Up to three children, five-years old and younger, may ride free with each ACCESS-certified, fare-paying customer. For children requiring a car seat or booster seat, as required by California law, please see page 27.

NOTE: Whenever a customer is going to be accompanied by a PCA, companion, child, or service animal, the person scheduling the ride must inform the reservation operator at the time the ride request is made to ensure that space is available in the vehicle.



ACCESS SUBSCRIPTION SERVICE

Subscription service may be available for customers who travel consistently on (a) specific day(s) of the week, at the same time, to and/or from the same destination. The purpose of subscription service is to enable OCTA to create efficient routes for customers who have similar travel patterns. As a result, customers who are granted subscription service can enjoy the convenience of having their trips automatically scheduled without having to call an OCTA ACCESS reservation operator to schedule each trip.

- OCTA complies with federal regulations regarding the total number of subscription trips scheduled.
- A request for subscription service is not automatically filled. Subscriptions will be offered on a space available basis, based on vehicle routing and customers must have a consistent travel history without excessive cancellations and/or no-shows.
- When a subscription is requested, OCTA schedulers will negotiate within the ADA guidelines to arrange effective and efficient service for all customers.
- Subscription customers canceling for periods of one month or more will lose their subscription service. Once a subscription is lost, any future requests for subscription service are treated as new requests.



- If a customer requests changes to his/her subscription service, it will be evaluated as a new request.
- All required ACCESS fares must be paid for subscription trips.
- If you are unable to take a scheduled trip, please cancel the trip as soon as you're aware you cannot make the trip. Please see page 13 for "Cancelling a Ride".



Subscription Service No-Shows

Due to high demand and limited availability of subscription service, customers with a pattern or practice of no-shows and/or late cancellations will lose their subscription service. Please see the No-Show and Late Cancellation Policy on pages 22-26.

Penalties for Excessive Subscription Service No-Shows

Customers with subscription service will follow the same No-Show and Late Cancellations Policy as ACCESS customers scheduling individual trips. Please see the No-Show and Late Cancellation Policy on pages 22-26.



ACCESS NO-SHOW & LATE CANCELLATION POLICY

A customer may be suspended if the number of no-shows and/or late cancellations exceeds 10% of their overall scheduled monthly trips AND the number of no-shows and/or late cancellations exceeds five (5) during any single month. A warning letter may be initiated after receiving the third no-show or late cancellation to remind the customer of the policy and inform him/her that his/her ACCESS privileges may be suspended.

Purpose

The purpose of the No-Show and Late Cancellation Policy is to:

- Define the timeframes for scheduling and/or canceling a trip;
- Define a no-show;
- Define a late cancellation;
- Specify the penalties to be imposed for excessive no-shows and late cancellations; and
- Outline the no-show and late cancellation appeals process.

Background

The Americans with Disabilities Act (ADA) of 1990 requires a provider of fixed-route transportation to the general public to also provide



complementary paratransit service to a person whose disabilities preclude him/her from using the fixed-route bus service. Section 37.125(h) of the ADA regulations allows paratransit service to be suspended for a customer who establishes a “pattern or practice” of missing scheduled trips.

Definition of a No-Show

A no-show is defined as:

- A customer missing a scheduled trip;
- A customer cancelling a ride with a driver upon arrival of a vehicle;
- A personal care attendant or agency representative (including a job coach) failing to receive the customer upon arrival at the destination if the customer is not to be left unattended.

A customer pattern or practice means both substantial number and above-average frequency. The overall system average for ACCESS no-shows is 10% of customers scheduled monthly trips.

If the customer is not at the scheduled pick-up location at the scheduled time, the driver will wait for five minutes before marking the customer a no-show.

Definition of a Late Cancellation

A late cancellation is defined as:

- A trip that is cancelled less than one hour before the scheduled pick-up time.

If an ACCESS customer cancels late for the first part of a round trip, OCTA is not allowed to automatically cancel the return trip. Failure to cancel one hour in advance of the scheduled return trip will be

considered a late cancellation. Excessive late cancellations and no-shows may result in suspension of service (Please see the Process of Warnings, Penalties and Appeals on pages 24-25).

Please note: it is the ACCESS customer's obligation to call and cancel if the return trip will not be needed.

Warnings, Penalties & Appeals Process

A warning letter may be initiated after receiving the third no-show or late cancellation to remind the customer of the policy and inform him/her that his/her ACCESS privileges may be suspended.

Process of Warnings, Penalties & Appeals

- I. First and second no-show or late cancellation within a calendar month:

Action taken: None

2. Third no-show or late cancellation within a calendar month:

Action taken: A Warning Letter may be sent to the customer's address of record.

- i. This notification will advise the customer of the OCTA's intent to suspend the customer from the service for a period of one week.
- ii. Customers may submit a request to excuse any no-show or late cancellation that they believe to be incorrect or beyond their control within fifteen (15) days from the date of the Warning Letter.

Process of Warnings, Penalties & Appeals (continued)

3. If there is no response received to the Warning Letter within fifteen (15) days and the number of no-shows or late cancellations exceeds 10 percent of their trips and the customer has five or more no-shows or late cancellations:

Action taken: An Intent to Suspend Letter will be sent to the customer's address of record.

4. If there is no response to the Intent to Suspend Letter within fifteen (15) days:

Action taken: A Final Suspension Letter will be sent to the customer's address of record.

- OCTA will provide thirty (30) days from the date of the Final Suspension Letter to allow the customer to make alternative transportation arrangements. Please see the No-Show and Late Cancellation Appeal Policy on page 26 for more information.

No-shows and late cancellations will be tracked each month. However, it is the customer's responsibility to track his/her late cancellations and no-shows to ensure that they are kept within an acceptable level. It is also the customer's responsibility to ensure that ACCESS is properly informed of any change in mailing address to ensure all correspondence is received in a timely manner.

No-Show and Late Cancellation Requests/Appeals

If a customer's no shows or late cancellations exceed 10% of their overall scheduled monthly trips and he/she has accrued five (5) or more no-shows or late cancellations in a calendar month and receives a notice of suspension, the suspension may be appealed with a formal appeals board. Complete information about the appeals process will be included with the service suspension letter. The customer will have 15 days to appeal the suspension and will receive notification within 30 days of the appeal decision before a suspension takes effect.



Subscription Service Suspension

The No-Show and Late Cancellation Policy applies to all ACCESS customers including those who receive subscription service.



If a subscription customer receives two (2) service suspensions in a floating 12-month period, the subscription will be cancelled. The customer will still be able to schedule trips on ACCESS when the second suspension is over; however, the subscription will be cancelled and the customer will be required to call ACCESS to book all future trips.

FOR YOUR SAFETY

- **Child Protection Policy** – A responsible adult must accompany children five years old or younger. If the child five years or under is the eligible customer, the responsible adult may ride free as the Personal Care Attendant.
- **Child Seatbelt Law** – Children must ride properly buckled in the vehicle’s back seat in a car seat or booster seat until they are eight years of age or at least 4’9” tall per California law. OCTA does not provide car seats or booster seats. The driver can assist customers with installing a car seat or booster seat upon request.
- **Customer Conduct** – To help ensure the safety, security and comfort of our ACCESS customers, violent, illegal or disruptive conduct is not allowed aboard the vehicle. OCTA has developed policies for handling customers whose conduct interferes with the safe operation of ACCESS vehicles. If a driver reports inappropriate behavior by a customer (or parent, care provider, etc.), and the conduct continues to interfere with the safe operation of an ACCESS vehicle, a service suspension may occur. OCTA will work with parents, care providers, school or employment personnel, or anyone immediately involved with the customer to educate that customer on appropriate behavior aboard public transportation. **Hazardous materials including weapons of any kind, explosives, corrosive liquids and flammable materials are not allowed on any OCTA ACCESS vehicle.**

Additional information on the OCTA Customer Conduct Policy is available at www.octa.net/CustomerConduct.



- **Customers Requiring Supervision** – If no one is present to receive a customer who is unable to be left unattended, the customer may be transported back to their pick-up address and/or turned over to local authorities. Additionally, adult or child protective services may be notified.
- **Medications and Other Medical Needs** – Customers who require medication or oxygen at regular intervals should be advised that their travel time could be up to 90 minutes or longer due to factors outside OCTA's control including traffic, weather conditions, or length of trip.
- **Mobility Devices** – Customers with scooters are advised to transfer to a seat in the vehicle.



OCTA will carry a wheelchair and occupant if the lift and vehicle can physically accommodate them, unless doing so is inconsistent with legitimate safety requirements.

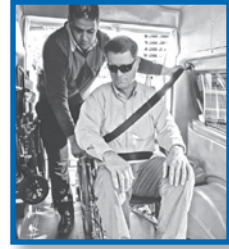
To assist in providing quality service, we keep record of the mobility device used at your in-person assessment. If you change your mobility device, you must call ACCESS Eligibility at 714-560-5956 to alert OCTA of this change.

- **Packages** – Customers are limited to two packages the size of a grocery bag, and may use small shopping carts to transport their items. Drivers are not required to assist customers with packages or shopping carts.



- **Personal Hygiene** – Customers must maintain an acceptable standard of cleanliness.

- **Seat Belts** – Customers utilizing paratransit service are required to use lap and shoulder belts for their safety.



- **Service Animals** –



- Service animals must be leashed or harnessed and be kept with their owner at all times.
- Service animals must be under the complete control of the ACCESS customer they serve.
- Service animals cannot occupy seats and must remain on the floor at all times, making sure not to block the aisle, path of travel, access doors, or lift.

- Aggressive or dominant behavior of service animals will not be tolerated and ACCESS service may be refused if a service animal is disruptive.

- **Wheelchair Transfer** – Customers who may wish to transfer from a wheelchair to a seat must be booked as wheelchair customers. Drivers must secure all wheelchairs and cannot “fold and stow” wheelchairs on the vehicle. Additionally, due to capacity constraints, customers may be required to ride in their wheelchairs instead of transferring to seats. **OCTA drivers do not assist with transfers.**

For Your Safety



For questions or additional information about ACCESS service, please contact ACCESS at 877-OCTA-ADA (628-2232).

We look forward to serving you.

TABLA DE CONTENIDOS

Números de teléfono y horarios de ACCESS	Página 31
Otros números de teléfono	Páginas 32-34
¿Qué es ACCESS?	Página 35
Proceso de Certificación de OCTA ACCESS	Página 36
Certificación para visitantes de ADA Paratransit	Página 37
Cómo solicitar un viaje	Páginas 38-39
Servicio de taxis reservados el mismo día	Páginas 40-41
Información sobre el servicio	Páginas 42-44
Tarifas de ACCESS	Páginas 45-47
Política sobre tarifas	Páginas 48-49
Servicios de suscripción de ACCESS	Páginas 50-51
Política sobre ausencias de ACCESS	Páginas 52-56
Para su SEGURIDAD	Páginas 57-60

NÚMEROS DE TELÉFONO Y HORARIOS DE ACCESS

Reservas e información de ACCESS **877-628-2232**

TDD (teléfono para personas con discapacidad auditiva) . . **800-564-4ADA**

..... **(564-4232)**

HORARIOS: 7 AM a 5 PM de lunes a viernes

8 AM a 5 PM sábados, domingos y feriados

Estados y cancelaciones de **877-628-2232**

viajes de ACCESS

TDD (teléfono para personas con discapacidad auditiva) . . **800-564-4ADA**

..... **(564-4232)**

Elegibilidad de ACCESS **714-560-5956**

TDD para Elegibilidad **714-560-5474**

FAX para Elegibilidad **714-560-5914**

HORARIOS: 8 AM a 5 PM de lunes a viernes

Horarios de servicio de ACCESS

El servicio de ACCESS se ofrece en horarios de servicio y zonas similares a las del servicio de autobús con ruta fija. Comuníquese con Reservas de ACCESS para conocer los horarios de servicio en su zona.

OTROS NÚMEROS DE TELÉFONO

Información sobre autobuses de ruta fija de OCTA* **714-636-7433**

HORARIOS: 5 AM a 8 PM de lunes a viernes
7 AM a 7 PM sábados y domingos
8 AM a 5 PM feriados

* Tarifa reducida en rutas fijas para clientes de ACCESS. Consulte la página 47 para obtener más información.

Relaciones con el Cliente de OCTA/ACCESS **714-636-7433**

HORARIOS: 8 AM a 5 PM de lunes a viernes

Comuníquese con el Departamento de Relaciones con el Cliente de OCTA si tiene comentarios/guejas sobre el servicio de ACCESS.

Objetos perdidos de OCTA/ACCESS **714-636-7433**

HORARIOS: 10 AM a 6 PM lunes, martes, miércoles y viernes
11 AM a 7 PM jueves

Deje un mensaje de voz en cualquier otro momento. Un representante se comunicará con usted durante el horario laboral normal.

Boletín informativo grabado de Transit Connection **714-560-5608**

Encontrará disponible una versión grabada del boletín informativo de Transit Connection las 24 horas del día. El boletín informativo de Transit Connection, grabado en español e inglés, contiene sugerencias e información útiles sobre el servicio de ACCESS

Oficina de atención a la tercera edad **800-510-2020**
 Información sobre servicios para personas de la tercera edad.

Programa para la movilidad de personas de la tercera edad **714-560-5660**

El Programa para la Movilidad de Personas de la Tercera Edad (SMP, por sus siglas en inglés) ofrece alternativas de transporte para personas de más de 60 años de edad, además de los servicios de autobuses de ruta fija o de ADA Paratransit (ACCESS). Las ciudades que participan pueden recibir tanto fondos como vehículos para diseñar un programa que se adecúe a las necesidades de las personas mayores en sus comunidades.

Proveedores y puntos de traslado locales de ADA Paratransit

Condado de Los Angeles **800-827-0829**

- Instituto Braille (Anaheim) – En N. Dale & Crescent
- Brea Mall – fuera de Sears o en el nivel superior del Patio de Comidas
- Buena Park Mall – entrada principal o fuera de Sears
- Disneyland (Anaheim) – East Shuttle en 1313 S. Harbor Blvd.
- Knott’s Berry Farm (Buena Park) – Crescent & Grand o en la ventanilla de boletería
- Hospital Long Beach VA – Entrada principal del Edificio 126

Condado de Riverside **800-795-7887**

Condado de San Diego **877-232-7433**

- Carl’s Jr. (San Clemente) – En S. El Camino Real y Cristianitos Rd.

Condado de San Bernardino **800-990-2404**

Estado de los visitantes: Los clientes deben contactarse con el proveedor fuera del condado para obtener lineamientos e información. Para obtener información sobre condados no mencionados anteriormente, llame a Elegibilidad de ACCESS al 714-560-5956. Consulte la página 37 para obtener más información sobre la Política para visitantes de OCTA.

Venta de pases de autobús y cupones de ACCESS

Pedido en persona:

- En la Tienda OCTA ubicada en 600 S. Main Street, Orange, CA 92863
- 8:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes
- Algunas de las formas de pago que se aceptan son: efectivo, cheques personales, giros bancarios, tarjetas de débito o crédito American Express, Visa o MasterCard.



- En el almacén de su vecindario: VONS, Pavilions, Ralphs y Northgate Markets durante sus horarios normales de operación.
- Las formas de pago que se aceptan en cada mercado varían. Asegúrese de llamar antes para verificar si el pase que desea comprar está disponible y si aceptan el método de pago que usted desea utilizar.

Pedido por teléfono*:

- 8 AM a 2 PM de lunes a viernes. **714-560-5932**
- Algunas de las formas de pago que se aceptan son: American Express, Visa, o MasterCard. También se aceptan tarjetas de débito o crédito con los símbolos de Visa o MasterCard.

Pedido por Internet*:

Las 24 horas del día en <http://passsales.octa.net/all-bus-passes.html>.

- Algunas de las formas de pago que se aceptan son: American Express, Visa, o MasterCard. También se aceptan tarjetas de débito o crédito con los símbolos de Visa o MasterCard.

* Los pedidos realizados por Internet o por teléfono están sujetos a cargos de envío y procesamiento. OCTA recomienda que compre sus pases de autobús y cupones de ACCESS en persona.

¿QUÉ ES ACCESS?

OCTA ACCESS es un servicio de viaje compartido para personas que no pueden utilizar el servicio normal de autobús de ruta fija por motivos de discapacidad. OCTA debe certificar que los clientes de ACCESS son elegibles conforme a la Americans with Disabilities Act (ley sobre estadounidenses con discapacidad, ADA)

La elegibilidad está basada en las capacidades y limitaciones funcionales individuales de la persona y no en una edad, un diagnóstico o una discapacidad específica.

Una persona puede ser elegible para recibir el servicio OCTA ACCESS:

- Si él o ella no puede subir o bajar de un autobús de ruta fija; y/o
- Si él o ella no puede llegar a, o partir de, una parada de autobús debido a una limitación física y/o ambiental; y/o
- Si él o ella no comprende cómo viajar en el autobús debido a una discapacidad cognitiva.

ACCESS se ofrece dentro de los 3/4 de milla del servicio de autobús de ruta fija de OCTA y durante horarios similares (de acuerdo con las Normas y Reglamentos del Departamento de Transporte (DOT), Código de Regulaciones Federales (CFR) 49, parte 37.131(a)).



PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE OCTA ACCESS

OCTA ACCESS Certification Process

OCTA cuenta con un proceso de certificación que sigue estrictos lineamientos de la ADA. El proceso de certificación consiste en una solicitud que debe completarse y una evaluación en persona de una hora de duración. Los clientes que utilizan un dispositivo para su movilidad, deben llevarlo a la entrevista. El servicio de ACCESS puede estar disponible para, y a partir de, la evaluación funcional en persona si así se solicita. **Todo el proceso de evaluación, incluyendo el traslado hacia y desde la cita, dura entre 4 y 5 horas.**



El servicio ADA PARATRANSIT no está diseñado para ser un sistema integral de transporte para individuos con discapacidad, y sólo tener una discapacidad o varias discapacidades no otorga, por sí mismo, derecho para que una persona viaje.

El factor determinante en la decisión de su elegibilidad para el Servicio ADA Paratransit es si usted puede viajar en el autobús o acceder a éste en forma funcional. No se trata de una determinación médica, sino de un análisis de capacidad funcional.

Para coordinar una evaluación en persona en ACCESS, llame a Elegibilidad de ACCESS al 714-560-5956, extensión 2.

CERTIFICACIÓN PARA VISITANTES DE ADA PARATRANSIT

ACCESS ofrecerá servicio de transporte compartido para personas con discapacidad a visitantes elegibles que viajen al Condado de Orange desde otras regiones.

- Los individuos pueden usar el servicio si no son capaces de utilizar servicios de transporte accesibles de ruta fija, debido a limitaciones funcionales relacionadas con una discapacidad.
- A fin de que los visitantes sean elegibles para recibir el servicio de ACCESS en el condado de Orange, éstos deben presentar documentación de la jurisdicción donde residen.
- Auto-Certificación – Si los visitantes no pueden ofrecer tal documentación (de elegibilidad de ADA Paratransit), entonces el individuo debe presentar documentación de residencia fuera del Condado de Orange y, si la discapacidad no es visible, los visitantes deben ofrecer prueba de ésta. Pruebas de discapacidad aceptables incluyen una carta de un doctor o declaración del visitante de su inhabilidad de utilizar el sistema de autobuses de ruta fija.
- Para obtener más información sobre la política para visitantes de OCTA ACCESS, o para convertirse en visitante certificado en el Condado de Orange, comuníquese al 714-560-5956 o al teléfono con visualización de mensajes de texto: 714-560-5474.



CÓMO SOLICITAR UN VIAJE

Una vez certificados, los individuos deben coordinar el viaje por lo menos un día antes de realizarlo. Los clientes pueden programar viajes hasta 3 días antes. OCTA incentiva a los clientes para que notifiquen sus viajes lo antes posible (dentro de los 3 días) y así permitir que los coordinadores establezcan las rutas de los vehículos con mayor eficiencia. Existe un servicio limitado de taxis reservados el mismo día para clientes que no hayan realizado una reserva con anticipación. Encontrará información sobre el servicio de taxis reservados el mismo día ofrecido por OCTA en las páginas 40 y 41.

Las solicitudes de reserva de ACCESS se toman de lunes a viernes de 7 AM a 5 PM, y los sábados, domingos y feriados de 8 AM a 5 PM.

Para solicitar un viaje, llame al 877-OCTA-ADA (628-2232).



Sugerencias para solicitar un viaje:

Cuando llame para solicitar un viaje, tenga la siguiente información disponible para el operador:

- Su número de identificación de ACCESS: (# _____).
- La fecha del viaje.
- La dirección dónde recogerlo (ciudad, calle e intersecciones exactas).
- La dirección de destino (ciudad, calle e intersecciones exactas).
- El horario en el que desea ser recogido desde la dirección de partida (por ejemplo: desde su casa) o el horario en el que desea llegar a su destino (por ejemplo: consultorio del médico). No es posible solicitar ambos, un horario de partida y un horario de llegada. Puede elegir uno u otro.
- Si utilizará asistencia para su movilidad (caminador, silla de ruedas o animal guía).
- Si viajará con un Asistente de Atención Personal (PCA).
- Si viajará con un acompañante.

Podrá viajar con un acompañante por viaje. Los acompañantes adicionales podrán viajar según la disponibilidad. Sin embargo, no se puede garantizar la disponibilidad para los acompañantes. Los acompañantes deben pagar la tarifa total de ACCESS por viaje.

También debe tener un lapicero o lápiz y papel a mano para escribir el nombre del operador, la fecha y los horarios en que será recogido.

Aunque lo único que tenga que hacer es llevar algo o retirar algo, el conductor no puede esperarlo. Deberá programar dos viajes separados en ACCESS. Sin embargo, el Servicio de taxis reservados el mismo día puede ser una opción para usted, si desea realizar un viaje corto para dejar o retirar algo, como una receta en la farmacia.

SERVICIO DE TAXIS RESERVADOS EL MISMO DÍA

OCTA ofrece un Programa de taxis reservados el mismo día no contemplado por la ADA para los clientes elegibles de ACCESS. OCTA subsidia hasta 5 millas de un viaje de taxi reservado el mismo día. Usted paga la tarifa básica de ACCESS de **\$3.60** para un viaje de 5 millas; cualquier costo adicional a un viaje de 5 millas es pagado por el cliente de ACCESS, junto con la tarifa básica de **\$3.60**.

Por ejemplo: para un viaje de 4 millas, usted pagaría sólo la tarifa básica de ACCESS de **\$3.60**. Para un viaje de 8 millas, usted pagaría la tarifa básica de ACCESS de **\$3.60** más el costo de las 3 millas que superan las millas subsidiadas.

Este servicio es ideal para viajes rápidos a lugares como una farmacia. El Servicio de taxis reservados el mismo día se puede utilizar, como en el caso de ACCESS, para cualquier tipo de viaje.





Algunas consideraciones y puntos a destacar del Servicio de taxis reservados el mismo día:

- Debe presentar elegibilidad actual de ACCESS para utilizar este servicio.
- Este servicio se reserva el mismo día que desea viajar.
- La reserva se realiza a través de Reservas de ACCESS llamando al 877-628-2232. La línea para personas con discapacidad auditiva es 800-564-4232.
- Este no es un viaje compartido, pero puede ser acompañado por un asistente de atención personal (PCA) o por un animal guía.
- Los acompañantes también pueden viajar y no es necesario que paguen la tarifa de ACCESS.
- No existe un rango de 30 minutos; la compañía de taxis le dará un horario específico para recogerlo.
- Puede reservar su viaje de regreso en el mismo momento que reserva su primer viaje de ida y vuelta.
- Este servicio está disponible de 7 AM a 5 PM de lunes a viernes y de 8 AM a 5 PM los sábados, domingos y feriados.
- Todos los viajes deben ser dentro del Condado de Orange.
- El pago se debe realizar al ingresar al taxi; no se aceptan cupones de ACCESS. Se puede utilizar efectivo y tarjetas de crédito.
- Asegúrese de notificar al operador de reservas de ACCESS si usted utiliza un dispositivo de movilidad para garantizar que se reserve un vehículo accesible para su viaje.

INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO

Negociación de horarios del viaje

Debido al alto número de viaje de ACCESS solicitados, OCTA no siempre puede asignar a los clientes el horario exacto en el que ellos desean ser recogidos o en el que desean llegar a destino. La ADA permite la negociación de horarios dentro de una hora antes o después del horario de viaje solicitado. OCTA hace todo lo posible para ofrecer horarios de viaje lo más cercano posible a los solicitados.

Horarios de viaje

El servicio ACCESS de OCTA es comparable con el nivel de servicio y el horario de viajes que se ofrecen en las rutas fijas, conforme lo exigen las Normas y Reglamentos del Departamento de Transporte (DOT), 37.121.

Cuando planifique su viaje, tenga en cuenta que lo compartirá con otros clientes de ACCESS. Dado que ACCESS es un servicio de viajes compartidos, es posible que otros pasajeros sean recogidos o llevados a destino antes que usted.

Llegada del vehículo

El operador de reservas le dará un rango horario de 30 minutos para recogerlo (por ejemplo: entre 9:00 AM y 9:30 AM). El vehículo llegará en cualquier momento dentro de los 30 minutos mencionados. Por ello, **usted debe estar listo y aguardando en un lugar visible cuando comience el período de 30 minutos.**



Una vez que llegue el vehículo, el conductor aguardará cinco minutos. Si usted no se encuentra en el lugar programado donde será recogido dentro de los cinco minutos, el conductor lo registrará como ausente.

Si el conductor llega antes del periodo de llegada para recogerlo, y usted está listo y desea marcharse en ese momento, podrá hacerlo; sin embargo, el conductor no podrá marcar una ausencia antes del rango horario establecido para recogerlo.

Los vehículos utilizados para el servicio de ACCESS incluyen autobuses pequeños, camionetas y taxis.



Verificación de su viaje

Si el vehículo no llega dentro del rango horario, usted puede llamar para verificar su estado al 877-OCTA-ADA (628-2232), extensión 3, seleccionando la opción “verificación del estado de un viaje”.

No llame para verificar su viaje hasta que el periodo de llegada finalice.

Cancelación de un viaje

Los viajes deben cancelarse por lo menos una hora antes del horario de partida.

Si usted no puede realizar un viaje programado, cáncelo llamando a ACCESS en cuanto sepa que no necesitará realizar el viaje. Cuanto antes notifique a ACCESS sobre su cancelación, más eficiente será ACCESS al programar viajes para otras personas.

Para cancelar un viaje solicitado, llame al 877-OCTA-ADA (628-2232), extensión 2.

Asimismo, podrá cancelar un viaje llamando al 877-OCTA-ADA (628-2232) y seleccionando la opción “Para cancelar un viaje”, o utilizando la Respuesta de Voz Interactiva (IVR).

Instrucciones del Sistema IVR:

El sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) de OCTA es un programa automático diseñado para los clientes de ACCESS y/o sus cuidadores o proveedores de servicios, para confirmar o cancelar viajes. La flexibilidad de este sistema permite realizar solicitudes en cualquier horario, las 24 horas del día. El sistema IVR reduce los tiempos de espera al ofrecer alternativas de conexión directa para los clientes a fin de confirmar y cancelar sus viajes con ACCESS utilizando un teléfono de tono.

Para utilizar IVR, llame al 877-OCTA-ADA (628-2232) y seleccione “6” para utilizar este sistema automático.

Después de escuchar el menú principal, presione “6”; se le pedirá que ingrese su número de identificación de ACCESS, seguido de su contraseña. Luego presione una de las siguientes opciones:

- 1 - para confirmar un viaje reservado previamente**
- 2 - para cancelar un viaje**
- 4 - para verificar la dirección y/o el número de teléfono registrado**
- 5 - para cambiar su contraseña**
- 6 - para comunicaciones generales**
- 0 - para comunicarse con un especialista en atención al cliente, o**
- #2 - para escuchar una lista de otros comandos especiales disponibles**

TARIFAS DE ACCESS

Pago de tarifas

Cientes certificados deben pagar la tarifa al ingresar al vehículo. La tarifa exacta se debe pagar en efectivo, con cupones o cualquier combinación que equivalga a la tarifa. Los conductores no tienen cambio.



Los clientes que no puedan pagar la tarifa que corresponda **no serán transportados** y se registrarán como ausentes. Consulte las páginas 52 a 56 para conocer la Política sobre ausencias y cancelaciones tardías de OCTA.

Servicio estándar

Acera a acera

Todas las tarifas de ACCESS se deben pagar al ingresar al vehículo. La tarifa básica del servicio de ACCESS es de **\$3.60** por pasajero por cada viaje de ida.

La tarifa estándar de ACCESS es para servicios acera a acera. Si usted necesita ayuda para llegar a la acera, procure que un asistente de atención personal (PCA), un amigo o un familiar lo ayude.



OCTA hará modificaciones razonables a su política, prácticas y procedimientos, donde sea necesario, para evitar discriminación en base a discapacidad o donde el individuo con su discapacidad de otra manera no podría utilizar los servicios, programas o actividades de OCTA.

OCTA podría conceder oportunamente una petición de modificación razonable con tal de que la petición:

- Este dentro del poder de OCTA, y
- Que no fundamentalmente altere sus servicios naturales; y/o
- Que no constituya un peligro directo a la salud y seguridad de otros; y/o
- Que no exija la ejecución de un acto ilegal

Solicitando una Modificación Razonable:

- Peticiones del pasajero para modificación razonable de un cliente elegible de ACCESS, donde sea factible, serán hechas cuando se solicite el viaje.
- Los pasajeros podrían solicitar modificación razonable en el momento del servicio.
- Cuando se solicite una modificación razonable, los pasajeros deben de ser lo más específico posible e identificar la necesidad, basado en su discapacidad, para la modificación exigida.

OCTA podría rechazar peticiones de modificaciones razonables si:

- La modificación solicitada no es necesaria para que el solicitador esté disponible a completamente utilizar el servicio.
- La modificación solicitada resulte en peligro directo a la salud y seguridad de otros.
- La modificación solicitada resulte en alteración fundamental de los servicios de OCTA de ruta fija o de ACCESS.

Por razones de seguridad, el servicio puerta a puerta NO está disponible cuando cualquiera de las siguientes condiciones existe:

- El conductor no puede ver el vehículo; y/o
- El lugar presenta escalones o escaleras; y/o
- La ayuda del conductor puede dañar al cliente, al conductor, o a ambos.

OCTA rehusara de proveer servicio a cualquier pasajero que demuestre conducta violenta, seriamente disruptiva, o ilegal, o presente riesgo directo a la salud o seguridad de los demás.

Tarifas reducidas de rutas fijas

Los clientes de OCTA ACCESS y los PCA que asisten a los clientes de ACCESS podrán viajar en los autobuses de ruta fija por una tarifa de 25 centavos por viaje, por persona. Esto no aplica a la compra de pases diarios. El precio de un Pase diario para personas de la tercera edad/ discapacitadas es **\$1.50**. Para obtener más información, llame al Departamento de Tarifas Reducidas al 714-560-5596. Todos los autobuses de ruta fija son accesibles para personas con discapacidad.



POLÍTICA SOBRE TARIFAS

- Recuerde que pasajeros elegibles deben pagar su tarifa al ingresar al vehículo de ACCESS. La tarifa básica actual de ACCESS es **\$3.60**.
- La tarifa que corresponda se debe pagar en efectivo, con cupones o cualquier combinación que equivalga a la tarifa.
- Los clientes de ACCESS deben pagar la tarifa exacta, ya que los conductores no pueden tener cambio.
- Los clientes que no puedan pagar la tarifa correcta no serán transportados y se registrarán como ausentes. Es posible que se suspenda el servicio para clientes que presentan un “patrón y práctica” de no pagar la tarifa correcta al ingresar al vehículo.

Asistentes de Atención Personal (PCA)

Un Asistente de Atención Personal (PCA) podrá viajar gratis para acompañar al cliente de ACCESS.



Acompañantes

Se permite un acompañante además del PCA para acompañar a un cliente elegible para los servicios de ACCESS. Los acompañantes adicionales podrán viajar según la disponibilidad, la cual no puede ser garantizada.

Cada acompañante debe pagar la tarifa total de ACCESS por viaje.



Niños

Hasta tres niños, de cinco años de edad o menores, podrán viajar gratis con cada cliente certificado de ACCESS que pague la tarifa. Para obtener información sobre los niños que necesitan un asiento infantil o asiento elevador, conforme lo exige la ley de California, consulte la página 57.

NOTA: Siempre que un cliente sea acompañado por un PCA, acompañante, niño, o animal guía, la persona que programa el viaje debe informarlo al operador de reservas cuando reserva el viaje para asegurar que haya espacio en el vehículo.



SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE ACCESS

El servicio de suscripción estará disponible para los clientes que viajen en forma consistente un día o varios días específicos de la semana, en el mismo horario, y hacia y/o desde el mismo destino. El objetivo del servicio de suscripción es permitir que OCTA cree rutas eficientes para los clientes que tienen patrones similares de viaje. De esta manera, los clientes que reciben servicio de suscripción pueden disfrutar la programación automática de sus viajes, sin la necesidad de llamar a un operador de reservas de OCTA ACCESS para reservar cada viaje.

- OCTA cumple con los reglamentos federales sobre el número total de viajes programados de suscripción.
- Las solicitudes de servicio de suscripción no se completan en forma automática. Las suscripciones se ofrecen según la disponibilidad de lugares y la ruta del vehículo, y los clientes deben presentar un historial de viajes consistente sin cancelaciones y/o ausencias excesivas.
- Cuando se solicita una suscripción, los coordinadores de OCTA negocian conforme a los lineamientos de la ADA para coordinar un servicio efectivo y eficiente para todos los clientes.
- Los clientes de suscripción que cancelen por períodos de un mes o más perderán su servicio de suscripción. Una vez que se pierde la suscripción, cualquier solicitud de servicios de suscripción futura será considerada una solicitud nueva.



- Si un cliente solicita cambios en su servicio de suscripción, esto se considerará una solicitud nueva.
- Todas las tarifas de ACCESS exigidas se deben pagar para los viajes de suscripción.
- Si usted no puede realizar un viaje programado, cáncelo en cuanto sepa que no puede hacer el viaje. Lea la página 43 para obtener información sobre la “Cancelación de un viaje”.



Servicio de suscripción: Ausencias

Debido a la gran demanda y la limitada disponibilidad del servicio de suscripción, los clientes que frecuentemente tengan ausencias y/o cancelen a destiempo, perderán dicho servicio. Vea la Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías en las páginas 52 a 56.

Sanciones por ausencias excesivas al servicio de suscripción

Los clientes con servicios de suscripción deberán cumplir con la misma Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías que los clientes ACCESS que programan viajes individuales. Vea la Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías en las páginas 52 a 56.



POLÍTICA DE AUSENCIAS Y CANCELACIONES TARDÍAS ACCESS

Es posible que se suspenda al cliente cuyo número de ausencias y cancelaciones tardías excedan el 10% del total de viajes programados y él/ella hayan acumulado cinco (5) o más ausencias y/o cancelaciones tardías durante el mes. Es posible que se le envíe al cliente una carta de advertencia después de la tercera ausencia o cancelación tardía para recordarle de la política e informarle de la posibilidad de que se suspendan sus privilegios ACCESS.

Objetivo

El objetivo de la Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías es el siguiente:

- Definir los períodos de tiempo para programar y/o cancelar un viaje;
- Definir una ausencia;
- Definir una cancelación tardía;
- Especificar las sanciones que se impondrán debido a las ausencias y cancelaciones tardías excesivas; y
- Describir el proceso de apelación de ausencias y cancelaciones tardías.



Antecedentes

La Ley de Estadounidenses Discapacitados (American with Disabilities Act, ADA) de 1990 exige que el servicio de transporte de ruta fija para el público en general también brinde servicio de transporte complementario a las personas discapacitadas que no puedan usar el

servicio de autobús de ruta fija. La Sección 37.125(h) de las normas de la Ley de Estadounidenses Discapacitados autoriza la suspensión del servicio para discapacitados si el cliente establece el hábito o la costumbre de no asistir a los viajes programados.

Definición de una ausencia

Una ausencia se define de la siguiente manera:

- Un cliente que no asiste a un viaje programado;
- Un cliente que cancela un viaje al momento de la llegada del conductor del vehículo;
- El auxiliar de cuidado personal o el representante de la agencia (incluido el tutor laboral) no recibe al cliente cuando llega a su destino en el caso de que el cliente no deba estar sin supervisión.

El hábito o la costumbre del cliente significa un número considerable y una frecuencia mayor de lo normal. El promedio del sistema general de ausencias en ACCESS es el 10% de los viajes programados mensualmente por los clientes.

Si el cliente no se encuentra en el lugar programado para el recojo a la hora programada, el conductor esperará durante cinco minutos antes de marcar al cliente como ausente.

Definición de una cancelación tardía

Una cancelación tardía se define de la siguiente manera:

- Un viaje que se canceló en menos de una hora antes de la hora programada para el recojo.

Si un cliente de ACCESS cancela a destiempo la primera parte de un viaje de ida y vuelta, OCTA no puede cancelar automáticamente el viaje de vuelta. Si no se cancela en una hora por adelantado el viaje de vuelta programado, esto se considerará una cancelación tardía. Las

(continuación en la página 54)

cancelaciones tardías y las ausencias excesivas pueden ocasionar la suspensión del servicio (Vea la sección titulada Advertencias, Sanciones y Proceso de Apelación en las páginas 54 y 55).

Tenga en cuenta lo siguiente: Es la obligación del cliente de ACCESS llamar y cancelar el viaje de vuelta en el caso de que no lo requiera.

Advertencias, Sanciones y Proceso de Apelación

Es posible que se envíe al cliente una carta de advertencia después de la tercera ausencia o cancelación tardía para recordarle de la política e informarle que se podrían suspender sus privilegios ACCESS.

Proceso de Advertencias, Sanciones y Apelación

- I. La primera y segunda ausencia o cancelación tardía dentro de un mes calendario:
Acción a seguir: Ninguna
2. Tercera ausencia o cancelación tardía dentro de un mes calendario:
Acción a seguir: Es posible que se envíe una carta de advertencia a la dirección registrada del cliente.
 - i. Esta notificación le informará al cliente de la intención de OCTA de suspender el servicio durante un período de una semana.
 - ii. Los clientes pueden enviar una solicitud para justificar alguna ausencia o cancelación tardía que pueda estar incorrecta o fuera de su control dentro del período de quince (15) días a partir de la fecha de la carta de advertencia.

Proceso de Advertencias, Sanciones y Apelación (continuación)

3. Si no se recibe ninguna respuesta a la carta de advertencia dentro de quince (15) días y el número de ausencias o cancelaciones tardías excede el 10 por ciento de los viajes y el cliente tiene cinco o más ausencias o cancelaciones tardías:

Acción a seguir: Se enviará una carta de intento de suspensión a la dirección registrada del cliente.

4. Si no se recibe respuesta a la carta de intención de suspensión dentro de quince (15) días:

Acción a seguir: Se enviará una carta de suspensión final a la dirección registrada del cliente.

- OCTA otorgará treinta (días) a partir de la fecha de la carta de suspensión final para que el cliente pueda coordinar otras alternativas de transporte. Vea la Política de Apelación de Ausencias y Cancelaciones Tardías en la página 56 para más información.

Se llevará una cuenta mensual de las ausencias y cancelaciones tardías. Sin embargo, el cliente tiene la responsabilidad de llevar la cuenta de sus ausencias y cancelaciones tardías para asegurarse de que están dentro del nivel aceptable. También es responsabilidad del cliente asegurarse de informarle debidamente a ACCESS acerca de cualquier cambio en su dirección postal para asegurarse de que toda la correspondencia se reciba a tiempo.

Proceso de solicitud/apelación de ausencias y cancelaciones tardías

Si las ausencias o cancelaciones tardías del cliente exceden el 10% del total de los viajes programados mensualmente y si el cliente ha acumulado cinco o más de ausencias o cancelaciones tardías durante un mes calendario y recibe una notificación de suspensión, es posible que pueda apelar dicha suspensión ante un comité de apelación formal. Toda la información sobre el proceso de apelación estará incluida en la carta de suspensión del servicio. El cliente tendrá 15 días para apelar la suspensión y recibirá una notificación en un plazo de 30 días sobre la decisión de apelación antes de que la suspensión tenga lugar.



Suspensión del servicio de suscripción

La Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías se aplica a todos los clientes de ACCESS, incluidos los que reciben el servicio de suscripción.



Si un cliente del servicio de suscripción recibe dos (2) suspensiones de servicio en un período flotante de 12 meses, la suscripción se cancelará. El cliente podrá seguir programando viajes con ACCESS cuando termine la segunda suspensión; sin embargo, se cancelará la suscripción y el cliente tendrá que llamar a ACCESS para reservar todos los viajes en el futuro.

PARA SU SEGURIDAD

- **Política para la protección de niños** – Un adulto responsable debe acompañar a los niños de cinco años de edad o menores. Si el cliente elegible es el niño de cinco años o menos, el adulto responsable podrá viajar en forma gratuita como Asistente de Atención Personal.
- **Ley sobre el cinturón de seguridad para niños** – Los niños deben viajar acomodados en forma adecuada en el asiento trasero del vehículo en un asiento infantil o en un asiento elevador hasta que tengan ocho años de edad o una altura mínima de 1 metro y medio, conforme lo establece la ley de California. OCTA no provee los asientos infantiles o asientos elevadores. El conductor puede asistir a los clientes para colocar el asiento infantil o el asiento elevador, si así lo solicitan.
- **Conducta del cliente** – Para garantizar el bienestar, seguridad, y comodidad de nuestros clientes de ACCESS, no se permite la conducta violenta, ilegal o perturbadora dentro del vehículo. OCTA

ha desarrollado políticas para tratar clientes cuya conducta interfiere con la operación segura de los vehículos de ACCESS. Si un conductor informa sobre la conducta inapropiada de un cliente (o padre, proveedor de atención, etc.), y la conducta continúa interfiriendo con la operación segura de un vehículo de ACCESS, es posible que se suspenda el servicio.



- **Conducta del cliente (continuación)** – OCTA trabajará con padres, proveedores de atención, escuelas y personal contratado, o cualquier persona directamente involucrada con el cliente, para procurar la conducta adecuada del cliente a bordo del transporte público. **No se permiten materiales peligrosos (armas de cualquier tipo, explosivos, líquidos corrosivos, y materiales inflamables) en los vehículos de OCTA ACCESS.**

Información adicional sobre la Política de la Conducta de Clientes de OCTA está disponible en el www.octa.net/CustomerConduct.

- **Clientes que requieren supervisión** – Si nadie está presente para recibir a un cliente que requiere asistencia, es posible que el cliente sea transportado de regreso a la dirección donde se lo recogió y/o sea entregado a las autoridades locales. Además, es posible que se notifique a los servicios de protección para adultos o niños.

- **Medicaciones y otras necesidades médicas** –

Los clientes que necesitan medicación u oxígeno en intervalos regulares, deben ser informados sobre la posibilidad de que la duración del viaje sea de hasta 90 minutos o más por razones ajenas al control de OCTA (incluyendo tráfico, condiciones climáticas o duración del viaje).

- **Dispositivos de movilidad** –

Se recomienda que los clientes con scooter se trasladen a un asiento dentro del vehículo.

(continuación en la página 59)



- **Dispositivos de movilidad (continuación)** –

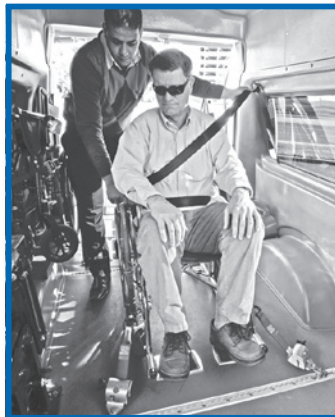
OCTA cargará la silla de ruedas y el ocupante si el elevador y el vehículo los puede acomodar físicamente, a menos que el hacerlo no sea consistente con requisitos legítimos de seguridad.



- **Paquetes** – Los clientes pueden llevar hasta dos paquetes del tamaño de una bolsa de compras, y pueden utilizar carros pequeños de compras para trasladar sus objetos. Los conductores no están obligados a asistir a los clientes con paquetes o carros de compras.

- **Higiene personal** – Los clientes deben mantener un estándar aceptable de aseo personal.

- **Cinturones de seguridad** – Los clientes están requeridos a utilizar cinturón de seguridad de las piernas y los hombros para su seguridad.



- **Animales guía** –

- Los animales guía deben llevar correa o arnés y deben estar junto a sus dueños en todo momento.
- Los animales guía deben estar bajo el control total del cliente de ACCESS al que guían.
- Los animales guía no pueden ocupar asientos y deben permanecer en el piso en todo momento, asegurando que no bloqueen el pasillo, la trayectoria del viaje, las puertas de acceso, o los elevadores.
- El comportamiento agresivo o dominante de los animales guía no será tolerado, y podrá denegarse el servicio de ACCESS si un animal guía demuestra conducta disruptiva.



- **Traslado con silla de ruedas** – Los clientes que desean ser trasladados desde una silla de ruedas a un asiento deben registrarse como clientes con silla de ruedas. Los conductores deben asegurar todas las sillas de ruedas y no pueden “doblar y guardar” las sillas en el vehículo. Además, debido a limitaciones de capacidad, es posible que los clientes deban viajar en sus sillas de ruedas en lugar de ser trasladados a asientos. **Los conductores de OCTA no asisten en estos traslados.**



Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre el servicio de ACCESS, llame al 877-OCTA-ADA (628-2232).

Esperamos tener el gusto de prestarle nuestros servicios.



6833

CA 43438

County Transportation Authority

6833

ta
HEELS



Orange County Transportation Authority
550 South Main Street
P.O. Box 14184
Orange, CA 92863 -1584

PRESORTED
STANDARD
U.S. POSTAGE PAID
SANTA ANA, CA
PERMIT NO. 985

Orange County Transportation Authority
550 S. Main Street
P.O. Box 14184
Orange, CA 92863-1584

ACCESS Reservations/Information
Reservaciones Información ACCESS
877-628-2232
TDD (Hearing Impaired Phone)
(Teléfono para personas con deficiencias auditivas)
800-564-4ADA (564-4232)