

LIFT

Guía del conductor

Febrero 2021



TRI  MET

Índice

Introducción 5

Advertencia	5
TriMet es accesible	5
Consejos para viajar en autobuses	5
Accesibilidad en MAX	6
¿Qué es Paratránsito de la ADA?	6

Elegibilidad 7

Categorías de elegibilidad	7
Elegibilidad incondicional	7
Elegibilidad condicional	8
Elegibilidad temporal	8
Elegibilidad como visitante	8
Recertificación de elegibilidad.....	8
Apelaciones de elegibilidad	9

Tarifas 9

Pago de su tarifa	9
Política de tarifas de LIFT	10
Viajes en LIFT proporcionados por un taxi	11
Tarifa electrónica Hop Fastpass®	11

¿Cómo lo ayuda Hop?..... 12

Protección de saldo	12
Logre pases mensuales mientras viaja.....	12
Carga automática	12
Acompañantes y asistentes de cuidado personal.....	12

Área de servicio 12

Servicio local.....	12
Horas de servicio	13

Comunicarse con LIFT 13

Proceso de fax o correo electrónico para reservar viajes	14
Establecer sus tiempos de viaje	14
Períodos de recogida.....	15
Cambios de horario	15
Reservación de viajes en línea y Sistema de Notificaciónal Cliente LIFT CARES	15
Reservación de viajes en línea	16
Recordatorios de viajes el día anterior, cancelaciones, llegada inminente del vehículo y notificaciones de hora estimada de llegada	16

Cancelaciones, cambio de viajes y no presentarse 16

Cancelar viajes que no va a necesitar por adelantado	16
No presentarse.....	17
Cambios de viaje el mismo día.....	17

Viajes permanentes/ por suscripción 18

¿Qué es el servicio de suscripción?.....	18
¿Cómo cancelo mis viajes por suscripción?	18
Prioridad de propósito del viaje	18
En caso de emergencia.....	19
Condiciones meteorológicas adversas	19

Viajar con TriMet LIFT 20

Viajes compartidos	20
Código de conducta del cliente	20
Duración del viaje	21
¿Qué sucede si llego tarde a mi viaje programado?.....	21
¿Qué pasa si LIFT llega tarde a recogerme?.....	22
Recogidas tempranas.....	22
Servicio que requiere asistencia física	22
Niños en LIFT.....	22
Tamaño de las sillas de ruedas	23
Dispositivos de movilidad	23

Garantizar un viaje seguro para todos 24

Seguridad de los pasajeros	24
Tanques de oxígeno.....	24
Responsabilidades del chofer	24
Uniformes e identificación del chofer	26
Responsabilidades del cliente	26
Vehículos.....	27
Condiciones del cliente	28
Comportamiento peligroso	28

Proceso disciplinario 29

Problemas de incontinencia	29
Política en caso de no presentarse.....	30

Consecuencias de patrón y la práctica de no presentarse.....	30
Mascota/animales de apoyo emocional	31
Paquetes y bultos	31
Lo que puede llevar en el vehículo	31
Lo que no puede llevar en el vehículo	32
Carritos plegables	32
Equipaje.....	32

Comité de Transporte Accesible 32

Capacitación de viaje.....	32
Ofrecemos ayuda a los clientes que utilizan autobuses regulares, MAX y WES disponibles a través de RideWise.....	32

Apéndice A: Ley de Estadounidenses con Discapacidades 33

Declaración de Política de TriMet del Título II de la ADA.....	33
Presentar una queja de Título II.....	33
Revisión de la solicitud de queja.....	34

Apéndice B: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 34

Título VI Política de no discriminación	34
---	----

Introducción

Advertencia

La información contenida en esta publicación está sujeta a cambios. Consulte con el personal de Servicio de Atención al Cliente de TriMet LIFT para obtener la información más actualizada. Se pueden encontrar copias electrónicas de este documento en línea en trimet.org/lift.



TriMet es accesible

La misión principal de TriMet es conectar a las personas con valiosas opciones de movilidad que sean seguras, convenientes, confiables y acogedoras para todos. Para cumplir con este alto estándar, TriMet ha tomado medidas para garantizar que:

- Todos los autobuses, trenes, centros de tránsito y estaciones sean totalmente accesibles para personas que utilizan dispositivos de movilidad.
- Pueda abordar MAX directamente desde la plataforma de la estación. MAX y los tranvías tienen una rampa que se extiende para facilitar el abordaje si lo necesita.
- Los autobuses estén equipados con una rampa de embarque o un elevador eléctrico. Aproximadamente la mitad de nuestros autobuses son autobuses de piso bajo que pueden “arrodillarse” y bajar al primer paso más cerca de la acera para facilitar el abordaje. Solo pídaselo al chofer.
- Todos los autobuses y trenes tengan áreas de asientos prioritarios en el interior cerca de la puerta para personas mayores y pasajeros con movilidad limitada, además de espacio para dispositivos de movilidad.

Consejos para viajar en autobuses TriMet de “ruta fija”

1 Espere en el ángulo de visión del chofer

Espere en el medio de la parada de autobús donde el chofer lo pueda ver. De esa manera, cuando llegue su autobús, el chofer sabrá que debe desplegar la rampa o el elevador, lo que ayuda a ahorrar tiempo.

2 Si necesita la rampa o el elevador, solo pídalos

Si necesita usar la rampa o el elevador y el chofer aún no lo ha desplegado, solo pídale. Puede ayudarlo si necesita ayuda para guiar su dispositivo de movilidad hacia la rampa o el elevador.

3 Asientos prioritarios y áreas de seguridad

Cuando esté a bordo, busque el área de asientos prioritarios cerca de la parte delantera del autobús. Se proporcionan dos áreas de seguridad para dispositivos de movilidad. El chofer lo ayudará a asegurar su dispositivo de movilidad, si así lo solicita.

4 Presione la tira de señal para solicitar una parada

Presione la tira de señal hacia abajo o jale el cable a lo largo de la ventana para que el chofer sepa que desea bajarse en la próxima parada.

5 Bajarse del autobús

Cuando el autobús se detenga, el chofer quitará las correas de seguridad de su dispositivo de movilidad y desplegará la rampa o el elevador para usted.

Accesibilidad en MAX

- Las máquinas de boletos cuentan con instrucciones en audio, letras en relieve y braille.
- Las baldosas con textura en la estación le advierten cuando está cerca del borde de la plataforma. Estas baldosas se pueden detectar con el pie o con un bastón.
- Las estaciones MAX tienen letreros en braille o letras en relieve que indican qué líneas prestan servicio en la estación y hacia dónde van.
- Muchas estaciones (así como paradas de autobús en el centro de Portland Transit Mall) tienen pantallas digitales que le muestran cuándo se espera que llegue el próximo vehículo.
- En las estaciones del Portland Transit Mall y en la Línea verde a lo largo de la I-205, puede escuchar un anuncio de audio de las próximas llegadas con solo presionar un botón.
- Los trenes MAX tienen rampas que se extienden hacia la acera para facilitar el abordaje.
- Hay espacios de asientos prioritarios en el interior cerca de la puerta para personas mayores y personas con discapacidades, incluidos pasajeros que usan dispositivos de movilidad (no es necesario asegurarlos).
- Un sistema de audio a bordo anuncia el nombre de la próxima estación.
- Los letreros digitales dentro del tren muestran el nombre de la próxima estación.

¿Qué es Paratrásito de la ADA?

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) se firmó en la ley federal en 1990. Prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades en las áreas de empleo, servicios públicos como transporte público, alojamientos públicos, servicios privados y telecomunicaciones. La ADA requiere que

todos los empresas de transporte público brinden servicio a personas elegibles cuyas discapacidades les impidan usar el transporte público equipado con elevador.

La ADA exige este servicio, denominado "servicio de paratrásito", para complementar el servicio de transporte público de ruta fija. Es por ello que opera en horas y en áreas similares al transporte público (definido por la ADA como un mínimo de tres cuartos de milla al lado de donde circula el transporte público de ruta fija servicio). La ADA también requiere que las empresas de tránsito establezcan criterios de elegibilidad específicos para los usuarios del servicio de paratrásito y que no se den prioridades de viaje (por ejemplo, médico versus recreación).

El programa de paratrásito de TriMet se llama LIFT. Es un servicio de transporte público compartido para personas con discapacidades que les impidan usar el servicio regular de autobuses y trenes ligeros MAX de TriMet para algunos o todos sus viajes. El servicio LIFT funciona durante las mismas horas y cubre la misma zona geográfica que el servicio TriMet regular.

La ADA clasifica el servicio complementario de paratrásito como servicio de origen a destino. La ADA permite que las agencias de tránsito establezcan si proporcionarán un servicios de "puerta a puerta" o de "acera a acera" o en qué circunstancias lo harían. En el servicio puerta a puerta, el chofer ofrece asistencia desde la puerta del cliente hasta el vehículo y asistencia comparable en el destino. LIFT intentará estacionar el vehículo lo más cerca posible del destino, y el chofer acompañará al cliente desde el vehículo hasta la puerta exterior del destino si es seguro hacerlo sin perder de vista su vehículo. En el servicio de acera a acera, la asistencia se brinda a partir de que el cliente llegue a la acera. En cualquier caso, el chofer debe ayudar a los clientes a entrar y salir del vehículo.

Elegibilidad

Categorías de elegibilidad

La elegibilidad de un solicitante de LIFT puede caer en una de cuatro categorías: condicional, incondicional, temporal y visitante. Estas categorías están definidas por las regulaciones del Título II de la ADA.

Elegibilidad incondicional

La elegibilidad incondicional significa que la discapacidad o la afección de salud de la persona le impide usar servicios de ruta fija para todos los viajes. Si un solicitante recibe un estado de elegibilidad incondicional, será elegible para viajar con LIFT durante tres (3) años.

Elegibilidad condicional

La **elegibilidad condicional** incluye una descripción de ciertas circunstancias o "condiciones" cuando la persona no puede usar los servicios de ruta fija y calificaría para usar el servicio LIFT.

Elegibilidad temporal

La **elegibilidad temporal** se determina cuando se espera que las capacidades o limitaciones de la persona cambien dentro de un periodo.

Elegibilidad como visitante

Los visitantes del área metropolitana de Portland, Oregón, que no puedan usar el autobús accesible ni el tren ligero MAX debido a sus discapacidades, son elegibles para usar el servicio de TriMet LIFT durante 21 días en un período continuo de 365 días. Para solicitar el estatus de visitante, pídale a su proveedor actual de paratransito que envíe por correspondencia, fax o correo electrónico la verificación de su elegibilidad a nuestra oficina. La dirección de correo electrónico para asuntos de elegibilidad es **LIFTeligibility@trimet.org**.

Si no tiene servicio de paratransito en su área de origen, envíe una declaración escrita de su discapacidad y su información de contacto a nuestra oficina. Una vez que recibamos la información, nos comunicaremos con usted para obtener más información para completar su inscripción.

Se le notificará por correspondencia una vez que se complete su inscripción.

Los clientes de LIFT también tienen la opción de solicitar elegibilidad como visitante cuando van a otros lugares donde se brinda el servicio de paratransito. Lo primero que debe hacer es comunicarse con la agencia de tránsito local para determinar qué información se requiere para la inscripción y a dónde se debe enviar. El personal de LIFT remitirá su estado de elegibilidad a la agencia de tránsito que visitará cuando lo solicite.

Recertificación de elegibilidad

El plazo máximo de elegibilidad para un cliente de TriMet LIFT es de tres años. TriMet LIFT no recertifica automáticamente a los clientes. TriMet LIFT le notificará por correspondencia cuando le queden 90 días de elegibilidad. Una vez que reciba un aviso de que su elegibilidad caducará pronto, debe completar y devolver una nueva solicitud que incluya su estado de salud actual. Una vez que se reciba una solicitud completa, la oficina de elegibilidad de LIFT lo llamará para programar una entrevista y evaluación en persona. Un vehículo de LIFT proporcionará transporte gratuito desde y hacia su cita si es necesario. Los clientes pueden solicitar la recertificación en cualquier momento.

Apelaciones de elegibilidad

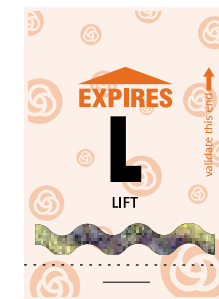
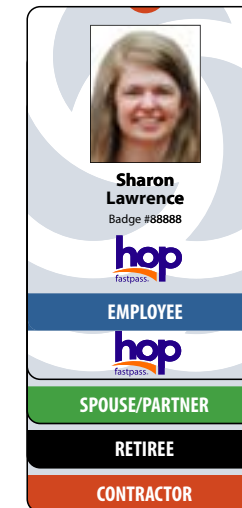
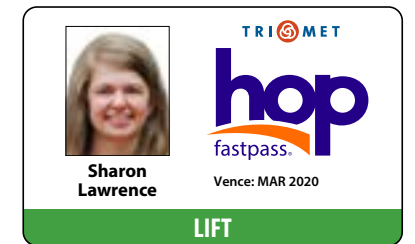
Los solicitantes que no sean elegibles o que no estén de acuerdo con las condiciones establecidas para su uso del servicio LIFT pueden solicitar una apelación, la cual se debe presentar en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la determinación de elegibilidad inicial. Si tiene alguna pregunta sobre su determinación de elegibilidad o desea apelar, puede comunicarse con su Coordinador de Elegibilidad de LIFT como se indica en su carta de determinación.

Tarifas

Pago de su tarifa

Cada viaje en LIFT cuesta \$2.50. Los clientes deben pagar la tarifa o mostrar un comprobante de pago al abordar. Entre las tarifas válidas se encuentran:

- Tarjeta Hop personalizada de LIFT con tarifa válida cargada.
- Cambio exacto de la tarifa en efectivo (los choferes no pueden dar cambio).
- Un boleto de papel de LIFT.
- Boleto de transbordo.
- Pase LIFT de 1 mes (el cliente debe firmar la parte trasera del pase).
- Credencial emitida por TriMet para empleados, contratistas, jubilados, dependientes, cónyuges/parejas con el logo de Hop.
- Tarjeta perforada LIFT Punch Card



6	TRIMET	:30	
5		:00	
4	VÁLIDO PARA ABORDAJE HASTA LA HORA INDICADA ARRIBA	:30	
3		:00	
2	1 PM		
12	MEDIODÍA		
11	TRIMET	:30	
10		:00	
9			
8	VÁLIDO PARA ABORDAJE HASTA LA HORA INDICADA ARRIBA	:30	
7		:00	
6			
5	5 AM		
MANTENGA ESTE BOLETO COMO RECIBO			
DAY CODE			
M	J	I	E
X	D	B	C
DAY	A	H	Y

LIFT **no acepta lo siguiente** como pago válido de la tarifa:

- Tarjetas Hop de ciudadano honorable, adulto o joven.
- Boleto Hop de papel para adultos, ciudadanos honorables o jóvenes.
- Cheques personales.
- Moneda extranjera.
- Tarjetas de crédito electrónicas como Apple Pay o Android Pay.

- Tarjetas de crédito.
- Tarjetas Hop de pase universal personalizadas (comuníquese con LIFT por el **503-962-8200** para saber cómo convertir una tarjeta Hop de LIFT).
- Boletos Hop de papel para adultos, ciudadanos honorables o jóvenes o boletos de papel rosado con franja de aluminio

Política de tarifas de LIFT

Pagar las tarifas es una responsabilidad importante compartida por todos los clientes de LIFT, e incumplirla de manera reiterada puede ocasionar la suspensión del servicio de LIFT. Se requiere una tarifa válida cada vez que aborde el vehículo.

Según las políticas de LIFT, acumular tres (3) o más "impagos" en un mes calendario se considera motivo de suspensión del servicio.

Las tarifas impagas de \$7.50 o más (tres viajes) por un mes calendario se facturarán a todos los clientes el último día hábil del mes siguiente a la fecha de la factura. Si las tarifas adeudadas son de \$7.50 o más y se presentan o pagan dentro de los 21 días posteriores a la fecha de la factura, no se producirá ninguna interrupción del servicio. Las tarifas que no se paguen dentro de los 21 días calendario posteriores a la factura generarán suspensión del servicio de acuerdo con el siguiente cronograma:

- Primera infracción (de tres o más impagos) durante un mes del calendario: suspensión del servicio por 7 días.
- Segunda infracción (de tres o más impagos) durante dos meses consecutivos del calendario: suspensión del servicio por 14 días.
- Tercera infracción (de tres o más impagos) durante tres meses consecutivos del calendario: suspensión del servicio por 21 días.
- Infracciones posteriores en cuatro o más meses del calendario consecutivo: suspensión del servicio por 30 días.

Cuando se produce una suspensión del servicio por falta de pago de la tarifa, la cuenta del cliente afectado se restablecerá para reflejar el tiempo durante el cual se cumplió la suspensión. Si hubo una tarifa no pagada por un período de varios meses, el cliente aún puede estar en riesgo de una segunda suspensión, a menos que la tarifa se pague en su totalidad. Si persiste un patrón o práctica de falta de pago de la tarifa, se impondrán suspensiones de servicio de acuerdo con el cronograma publicado anteriormente. Siempre puede llamar al Servicio de Atención al Cliente de LIFT si no está seguro de si debe una tarifa pendiente.

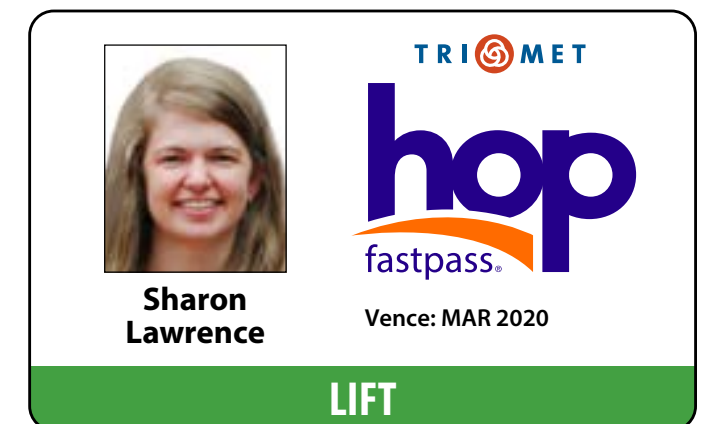
Viajes en LIFT proporcionados por un taxi

- LIFT ofrece algunos viajes en taxi.
- Debe pagar su tarifa LIFT (\$2.50) incluso cuando su viaje sea proporcionado por un taxi. Sin embargo, **los taxistas no pueden aceptar el pago de su tarifa.** Si está pagando su tarifa con un boleto LIFT, efectivo, cheque o giro postal, envíe su tarifa a LIFT, 2800 NW Nela Street, Portland, OR 97210 e incluya la factura que está pagando, así sabremos a qué cuenta de cliente se debe acreditar, o incluya una nota aparte con nombre, dirección y fecha de nacimiento del cliente. Si va a pagar con su pase mensual, envíe su pase LIFT usado y firmado una vez que finalice el mes.
- Si no paga su tarifa por un viaje realizado en un taxi contratado por LIFT o un proveedor de transporte privado de alquiler, se invocarán los términos de la política de tarifas de LIFT y su servicio puede ser suspendido.
- Si le dice a su agente de reservaciones al momento de reservar un viaje que usará una tarjeta Hop de LIFT para pagar su viaje, el viaje en taxi se cargará automáticamente a su tarjeta Hop dentro de las 24 horas posteriores a su realización.

Tarifa electrónica Hop Fastpass®

¡Hop Fastpass es la nueva forma de pagar en LIFT! La tarjeta Hop de LIFT se personaliza con su nombre y foto y se envía por correspondencia a cada cliente de LIFT. Al reservar un viaje, asegúrese de informarle al agente de reservaciones que pagará con su tarjeta Hop de LIFT y no se olvide de mostrársela a su chofer una vez que aborde el vehículo. Su tarjeta Hop de LIFT personalizada también funciona como una tarjeta Hop de ciudadano honorable en autobuses y trenes de ruta fija.

Puede cargar dinero en su tarjeta en línea a través de **myhopcard.com**, en cientos de tiendas locales como Fred Meyer y Plaid Pantry, por teléfono a través de **1-844-MYHOPCARD (1-844-694-6722)** o en persona o por teléfono en la Oficina de Boletos de TriMet (**503-962-2424**).



¿Cómo lo ayuda Hop?

Protección de saldo

Si pierde o le roban su tarjeta Hop, podemos transferir su saldo a una nueva tarjeta.

Logre pases mensuales mientras viaja

Con Hop agrega dinero a su tarjeta antes de su viaje. Si alcanza \$74 en LIFT en un mes calendario, habrá logrado su pase mensual y sus viajes en LIFT serán gratuitos durante el resto del mes.

Carga automática

En **myhopcard.com** puede configurar la función de carga automática para cargar automáticamente los fondos de su tarjeta de crédito o débito a su tarjeta Hop si alguna vez tiene poco saldo.

Acompañantes y asistentes de cuidado personal

La ADA define a un asistente de cuidado personal (Personal Care Attendant, PCA) como alguien designado o empleado específicamente para ayudar a la persona elegible a satisfacer sus necesidades personales de la vida diaria. Los PCA que viajan con un cliente de LIFT elegible no pagan una tarifa. Los clientes pueden traer un acompañante además de un PCA. Los PCA y los acompañantes deben recogerse y dejarse en el mismo lugar que el cliente. Se pueden programar acompañantes adicionales si hay espacio disponible. Llame a LIFT el día antes de su viaje programado para ver si hay espacio disponible. Los acompañantes pagan la tarifa regular de LIFT y deben pagar con efectivo, una tarjeta perforada o un boleto. Las acompañantes no pueden usar una tarjeta Hop para pagar su tarifa.

Los niños a partir de los siete años pagan la tarifa regular de LIFT. Los niños menores de seis años se trasladan gratis con un adulto acompañante.

Área de servicio

Servicio local

El servicio LIFT cubre todas las ubicaciones que se encuentran a menos de tres cuartos de milla del autobús de TriMet y del tren ligero MAX Light Rail y también dentro del área de servicio de TriMet. Por ley, LIFT no presta servicios fuera del área de servicio de TriMet, el límite legal de TriMet.

Horas de servicio

Todas las ubicaciones dentro del límite del área de servicio de TriMet reciben el servicio según los días y las horas de operación de los autobuses y trenes. Por ejemplo, si los domingos no hay servicio de autobús o de MAX a la zona a la que se traslada o desde donde viene, el servicio LIFT tampoco estará disponible. El servicio generalmente está disponible de 3:30 a. m. a 2:30 a. m., los siete días de la semana; sin embargo, puede diferir en algunas partes del Distrito de Servicio de TriMet. Su agente de reservaciones le informará si un viaje de ida o vuelta solicitado está fuera de los días y horarios actuales de servicio ofrecidos.

Comunicarse con LIFT

503-962-8000 es el número principal de LIFT, disponible las 24 horas del día.

Oregon Relay 7-1-1

Opción 1 Las reservaciones se toman de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., todos los días.

- Las reservaciones se deben hacer antes de las 5:00 p. m. el día antes de su viaje programado. Las líneas de reservación telefónica de LIFT suelen ser más concurridas entre las 3:00 y las 5:00 p. m. Si desea evitar esperar en el teléfono, intente llamar más temprano en el día.
- Cuando llame para reservar un viaje, **tenga lista la siguiente información:**
 - Número de cuenta del cliente o apellido, nombre y número de teléfono.
 - Día y fecha del viaje.
 - Dirección de recogida.
 - Dirección de destino y número de teléfono, incluido el nombre del edificio (para citas médicas, incluya el nombre del médico y el número de la oficina).
 - Su hora de recogida preferida.
 - La hora de su cita, si es necesario.
 - Agencia que pagará el viaje, si corresponde.
 - Cualquier información adicional sobre su viaje, como si va a usar una silla de ruedas, escúter u otra ayuda para la movilidad, necesita abordar con elevador eléctrico o si un asistente de cuidado personal (PCA) u otro acompañante se trasladarán con usted.

Opción 2 El Servicio de Atención al Cliente está abierto de 8:00 a. m. a 5:00 p.m.,

de lunes a viernes, para responder preguntas sobre el servicio o el Sistema de Notificación al Cliente, o ayudar con inquietudes o recomendaciones. El Servicio de Atención al Cliente no está abierto en las siguientes fechas: Día de Año Nuevo, Día de los Caídos, 4 de julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

Opción 3 Preguntas acerca del viaje de hoy, abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Opción 4 Elegibilidad de LIFT, abierto de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes
1-800-621-5438, llamada gratuita dentro de Oregón

503-962-8200, elegibilidad de LIFT está abierto de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, para:

- Información sobre el proceso de elegibilidad de LIFT y el estatus de las solicitudes pendientes.
- Información sobre el Comité de Transporte Accesible.

Proceso de fax o correo electrónico para reservar viajes

LIFT tiene un proceso de fax o correo electrónico que permite que los cuidadores reserven viajes para varios clientes a la vez. Llame al Servicio de Atención al Cliente (**503-962-8000**, opción 2) para solicitar que se le envíe un enlace de correo electrónico o un número de fax con un paquete que debe llenar. Simplemente devuelva el paquete por correo electrónico a **liftcustomerservice@trimet.org** o envíenos un fax a **503-962-8059**. Esta es una gran opción si desea pasar menos tiempo al teléfono para hacer reservaciones de viajes.

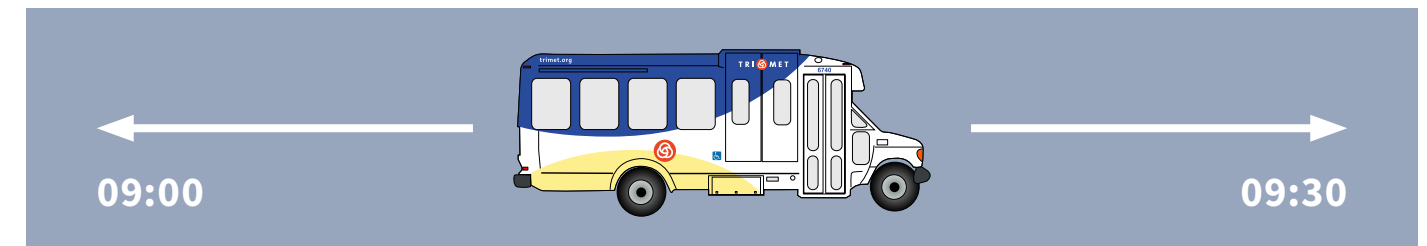
Establecer sus tiempos de viaje

LIFT puede planificar su viaje en torno a una hora de recogida o de una cita, pero no ambas.

- Siempre use un horario de recogida para programar su viaje, a menos que deba llegar al destino a una hora determinada, como por trabajo o una cita con el médico.
- Hágale saber al agente de reservaciones cuánta flexibilidad tiene con respecto a sus tiempos. Al reservar viajes a o desde una cita específica, asegúrese de:
 - Tome en cuenta el tiempo que necesite para llegar desde el vehículo de LIFT a su destino dentro del edificio.
 - Establezca el tiempo de su viaje de regreso de forma que tenga tiempo suficiente para terminar su cita y esté listo para irse.
 - Infórmese sobre los horarios de apertura y cierre del edificio en su destino y planifique su viaje para que no tenga que esperar afuera.

Períodos de recogida

Cuando llame para reservar su viaje, se le dará un período de tiempo para su recogida. Esto se conoce como su “período de recogida”. Este período de 30 minutos es el tiempo que puede esperar para que se produzca su recogida. Se espera que esté listo para abordar el vehículo cuando el chofer llegue **en cualquier momento dentro de este período**. El chofer esperará un máximo de cinco minutos después de llegar al lugar de recogida y anunciar su presencia. Si no ha abordado el vehículo dentro del período de cinco minutos, su vehículo se irá y el viaje se considerará como que no se presentó.



Por ejemplo, si su período de recogida es entre las 9:00 a. m. y las 9:30 a. m., el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 9:00 a. m. y las 9:30 a. m. Le agradecemos que esté listo para abordar inmediatamente después de su llegada. Esto ayuda a garantizar un mejor desempeño puntual que beneficia a todos los clientes.

Cambios de horario

El horario de recogida programado puede ser de hasta 60 minutos antes o después de lo solicitado para brindar un servicio equitativo a todos los clientes de LIFT. Los agentes de reservaciones de LIFT harán todo lo posible para adaptarse a los tiempos de viaje que solicite. Sin embargo, se pueden ofrecer horarios alternativos. Por ejemplo, si desea que lo recojan a las 9:30 a. m. y ese horario no está disponible, podemos ofrecerle un viaje tan temprano como las 8:30 a. m. o tan tarde como las 10:30 a. m.

Reservación de viajes en línea y Sistema de Notificaciónal Cliente LIFT CARES

En TriMet LIFT siempre estamos buscando formas de brindarles un mejor servicio a nuestros clientes. Nuestras dos iniciativas más recientes lo ayudarán a reducir situaciones de no presentarse, reservar viajes más rápido y obtener tiempos de llegada más precisos. Si bien ahora ofrecemos más formas de administrar sus viajes, siempre habrá alguien disponible para hablar con usted por teléfono.

Reservación de viajes en línea

En el sitio web de LIFT trimet.org/lift encontrará nuestra nueva función de reservación de viajes en línea. Después de crear una cuenta, podrá reservar fácilmente viajes, ver todos sus próximos viajes en un calendario y hacer cambios en cualquier viaje desde su computadora, teléfono inteligente o tableta. Para obtener más información sobre cómo utilizar la reservación en línea, visite trimet.org/lift

Los viajes financiados por el condado y los clientes que reciben servicio que requiere asistencia física tienen requisitos especiales de manejo, y los viajes deben continuar reservándose a través de un agente de reservaciones o mediante el proceso de fax o correo electrónico.

Recordatorios de viajes el día anterior, cancelaciones, llegada inminente del vehículo y notificaciones de hora estimada de llegada

En el invierno de 2019, LIFT lanzó LIFT CARES, su nuevo Sistema de Notificación al Cliente. Esta nueva función ayudará a preservar la seguridad de su información personal y proporcionará información valiosa a los clientes para los próximos viajes en LIFT. Aquí hay otras funciones que lo ayudarán a mantenerse al tanto de sus viajes:

- Recordatorios por teléfono para sus viajes al día siguiente. Si ya no necesita el viaje y desea cancelar, ¡simplemente seleccione la opción para cancelarlo!
- Aviso automático de llegada del vehículo. Recibirá una llamada telefónica para informarle cuando su vehículo esté a unos 15 minutos de distancia.
- Si va a encontrarse con un cliente de LIFT en su destino, puede configurar una llamada anticipada para cuando estén dentro de los 15 minutos de llegada. Una gran funcionalidad nueva para clientes que reciben servicio de asistencia física.
- En caso de condiciones meteorológicas adversas que afecten la capacidad de LIFT para prestar el servicio de manera segura, recibirá una llamada para notificarle del estado del servicio de LIFT.

Cancelaciones, cambio de viajes y no presentarse

Cancelar viajes que no va a necesitar por adelantado

Cancele lo **antes posible** y con más de una hora de anticipación de la hora de recogida programada para evitar un “no se presentó”. Si ha programado un viaje de regreso que ya no necesita, asegúrese de cancelarlo también. La cancelación anticipada ayuda a que nuestro sistema funcione a tiempo y evita el riesgo de una multa por no presentarse.

No presentarse

La situación de no presentarse ocurre cuando se cumplen todos los siguientes criterios:

- El cliente (o el representante del cliente) no ha llamado para cancelar el viaje programado 61 minutos o más antes del período de recogida; Y
- El vehículo llega al lugar de recogida programado dentro del período de recogida de 30 minutos; Y
- El chofer no puede ubicar razonablemente al cliente en 5 minutos; Y
- Se hace la notificación a la oficina de despacho. En este momento, el despacho verificará que el chofer esté en la ubicación correcta.

Los clientes pueden evitar situaciones de no presentarse cuando:

- Revisan fechas, horarios y direcciones con el agente de reservaciones para asegurarse de que la información sea correcta.
- Llaman a LIFT para cancelar el viaje tan pronto como ya no sea necesario.
- Cancelan al menos 61 minutos antes de la hora de recogida programada.
- Están preparados para abordar a la hora de inicio del período de recogida y dentro de los 5 minutos posteriores a la llegada del vehículo.

Cuando hay circunstancias fuera del control del cliente, no se considera que no se presentó. A la brevedad posible, llame al Servicio de Atención al Cliente de LIFT para ver si la no presentación está justificada. Se considera que la no presentación está justificada en los siguientes casos, entre otros:

- Emergencia familiar.
- Enfermedad que impidió al cliente llamar para cancelar.
- Asistente personal o alguien más que no llegó a tiempo para ayudar al cliente.
- La cita del cliente se extendió y no hubo tiempo de cancelar de manera oportuna.
- Alguien más canceló la cita del cliente.
- La ayuda de movilidad del cliente falló.
- Un cambio repentino empeorando la condición del enfermo.
- Condiciones meteorológicas adversas afectaron los planes de viaje del cliente, lo que impidió que cancelara de manera oportuna.

Cambios de viaje el mismo día

No se pueden realizar cambios en ningún viaje el mismo día, incluida la hora del viaje o cualquier cambio en las direcciones, con una excepción. El personal de LIFT reconoce que puede haber circunstancias excepcionales en las que necesite reprogramar la hora de su recogida en una ubicación de la comunidad cuando una cita se extienda, un vuelo se retrase, etc. Para ver la política y las pautas completas sobre los cambios de horario permitidos para el mismo día, visite trimet.org/lift y revise la Política de cambio de hora para el mismo día de LIFT. No se permiten cambios en las direcciones de recogida o destino para viajes en el mismo día.

Viajes permanentes/por suscripción

¿Qué es el servicio de suscripción?

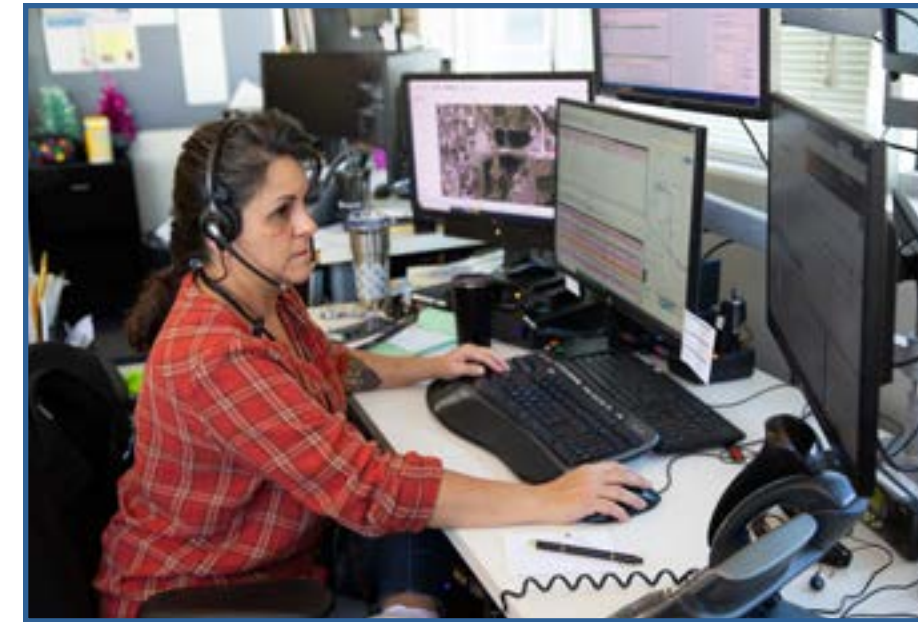
El servicio de suscripción se limita a clientes que viajan al mismo lugar a la misma hora, al menos, una vez a la semana durante un período mínimo de 30 días. LIFT se reserva el derecho de restringir el servicio de suscripción para mantener un nivel máximo del cincuenta por ciento (50 %) de capacidad según lo requiera la ADA, cuando no haya un exceso de capacidad de demanda disponible. Además, requerimos un compromiso de seis (6) meses sin cambios conocidos y elegibilidad del cliente vigente por la duración del período de suscripción.

¿Cómo cancelo mis viajes por suscripción?

Los viajes por suscripción única se cancelan según los procedimientos regulares de cancelación para los clientes. Los viajes de regreso no se cancelan automáticamente. Si necesita cancelar varios viajes o poner su suscripción en espera, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de LIFT por el **503-962-8000**, opción 2.

Prioridad de propósito del viaje

Una vez que es elegible, puede usar el servicio LIFT para cualquier propósito, siempre que se traslade dentro de los límites de la ADA del área de servicio de TriMet. Algunas personas pueden estar certificadas para viajar en LIFT solo en condiciones específicas o por un período específico según su elegibilidad. TriMet no prioriza ningún propósito de viaje sobre otro, y no se establecen límites en la cantidad de viajes que un cliente puede reservar.



En caso de emergencia

En caso de accidente o emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones del chofer. Un cliente que se enferma, o se da cuenta de que otro cliente puede estar enfermo, debe informarlo inmediatamente al chofer. Debido a que los choferes no están capacitados para brindar asistencia médica, deben notificar

al Despacho Central de TriMet LIFT para recibir instrucciones. Si hay una emergencia a bordo, el chofer lo notificará al despacho y este se comunicará con los servicios de emergencia en nombre del cliente. Si los Servicios Médicos de Emergencia (Emergency Medical Services, EMS) transportan a un cliente a un hospital, el despacho de LIFT notificará al contacto de emergencia del cliente que esté en el archivo. Es importante mantener actualizada la información del contacto de emergencia.

Condiciones meteorológicas adversas

LIFT se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio en momentos de condiciones meteorológicas adversas que puedan poner en peligro la seguridad de nuestros clientes, empleados o vehículos. En días de condiciones meteorológicas adversas, si se cancela el servicio LIFT, el Sistema de Notificación al Cliente lo llamará y le informará sobre cualquier cambio en sus viajes. Si planea viajar en momentos en los que se pronostican condiciones meteorológicas adversas, lleve cualquier medicamento que pueda necesitar. Si usa oxígeno, lleve un suministro adecuado (adicional). Si sufre de diabetes o hipoglucemia, es posible que deba llevar un pequeño refrigerio en caso de que el viaje sea más largo de lo esperado debido a condiciones meteorológicas adversas.

Viajar con TriMet LIFT




Viajes compartidos

El servicio de paratransito es valioso para los miembros de nuestra comunidad que lo necesitan, pero es posible que no funcione para todos los clientes en todas las situaciones. Ser parte de un servicio de viaje compartido significa que los clientes deben ser flexibles: a veces tendrá que esperar más de lo esperado para que lo recojan, o es posible que llegue a su destino antes de tiempo. La meta en LIFT es proporcionar un servicio que sea coherente y comparable con el tiempo de viaje en los autobuses o trenes de ruta fija, lo que incluye el tiempo de viaje que tomaría llegar a la parada, cualquier transferencia mientras esté a bordo y el viaje desde la parada final hasta la ubicación. Es probable que el vehículo haga varias paradas para recoger y dejar a otros clientes mientras usted está a bordo. Como servicio de viaje compartido, LIFT exige que los clientes sigan un código de conducta para que el viaje sea una experiencia positiva para todos.



Código de conducta del cliente

La meta de LIFT es proporcionar un viaje seguro y cómodo. Para garantizar un viaje agradable para todos, los clientes de LIFT deben seguir estas reglas:

-  Se requiere una tarifa válida y correcta para cada viaje al momento de abordar el vehículo.
-  Está prohibido fumar en todos los vehículos e instalaciones de TriMet.
-  Mantenga alimentos y bebidas en recipientes cerrados.
 - Mantenga a los animales en un transportador de mascotas (excepto animales de servicio) y en su regazo o debajo de su asiento.
 - No se permite ningún comportamiento perturbador o amenazante.
 - No sea tan ruidoso que moleste a los demás o que distraiga al chofer de la conducción segura del vehículo.
 - Los dispositivos musicales personales están permitidos con auriculares siempre que el sonido no sea audible para los demás.

- Se requiere vestimenta adecuada en el vehículo, lo que incluye camisas y zapatos o cubrimiento adecuado para los pies.
- Los medicamentos y demás objetos personales son responsabilidad del cliente al viajar en LIFT.
- Mantenga una higiene personal adecuada y razonable.
- Traiga un asistente de cuidado personal, si es necesario.
- No acaricie a los animales de servicio sin permiso del propietario.
- No abuse físicamente de otro cliente ni del chofer del vehículo.
- No debe tener secreción de fluidos corporales ni heridas abiertas.
- No opere ni altere ningún equipo mientras esté a bordo de un vehículo de LIFT.
- Siga todas las políticas de TriMet con respecto al servicio LIFT.
- Siga las instrucciones del chofer del vehículo.

Los clientes que infrinjan las reglas de conducta están sujetos a sanciones, que pueden incluir la suspensión del servicio.

Nota: Los clientes que incurran en abuso físico o causen lesiones físicas a otro cliente u chofer pueden estar sujetos a la suspensión inmediata y permanente, y a un posible enjuiciamiento penal.

Duración del viaje

El tiempo de viaje a bordo del vehículo variará, dependiendo de la distancia, la hora del día y las paradas realizadas para acomodar a otros clientes durante el viaje. El tiempo de viaje en paratransito es comparable con la cantidad de tiempo que tomaría hacer el mismo viaje usando autobuses y trenes de TriMet con transferencias. Según la Administración Federal de Tránsito (Federal Transit Administration, FTA), el tiempo comparable tiene en cuenta los siguientes criterios:

- Tiempo que le toma llegar hasta la parada o estación desde la dirección de origen.
- Tiempo de espera.
- Tiempo en el vehículo (durante todos los segmentos de viaje).
- Tiempos de transferencia (si las hay).
- Tiempo que le toma llegar desde la parada o estación final hasta la dirección de destino.

¿Qué sucede si llego tarde a mi viaje programado?

Debe estar listo para salir a la hora programada para recogerlo. Si es necesario, el chofer esperará un máximo de cinco minutos desde su llegada dentro de su período de recogida. Si no está listo dentro del período de cinco minutos o el chofer no puede ubicarlo en su lugar de recogida designado, el viaje se registrará como que no se presentó, y se le indicará al chofer que se vaya del lugar.

¿Qué pasa si LIFT llega tarde a recogerme?

Si el vehículo de LIFT no ha llegado dentro del período de recogida programada, llame a Despacho de LIFT por el **503-962-8000** y elija la opción 3. Un despachador de LIFT identificará el problema y le dará un tiempo estimado de llegada para el vehículo. Si su viaje ha pasado la hora programada de recogida de 30 minutos y desea cancelar el viaje, no recibirá una penalización. En LIFT tenemos una política de “no abandonar” al cliente. Consulte trimet.org/lift para conocer la política completa.

Recogidas tempranas

A veces su vehículo llegará antes del comienzo del período debido a alguna cancelación o a que el tráfico ha estado especialmente ligero. Si su vehículo llega antes del período de recogida, puede subir al vehículo de inmediato o esperar hasta el inicio de su período de recogida confirmado. Es su decisión.

Servicio que requiere asistencia física

Como un servicio premium más allá de los requisitos de la ADA, LIFT ofrece un servicio de asistencia física para clientes que estarían en riesgo si se quedaran solos en un lugar de dejada. Debido a que es un servicio premium, LIFT requiere que los clientes y sus cuidadores firmen un acuerdo de responsabilidad con contactos de emergencia y un lugar alternativo para dejarlos. En el acuerdo de responsabilidad también detallan las repercusiones en caso de que ninguna parte responsable esté presente para recibir al cliente cuando llegue a su lugar de dejada designado.

El Departamento de Elegibilidad y el Servicio de Atención al Cliente de LIFT pueden proporcionar información adicional sobre el Programa de Servicio de Asistencia Física de LIFT.

Niños en LIFT

- Los niños menores de seis años deben estar acompañados por una parte responsable.
- Los cochecitos deben plegarse para que quepan entre el asiento y el cliente. Los cochecitos no plegables están prohibidos.
- Por motivos de seguridad, los niños capaces de sentarse solos deben sentarse en el asiento del vehículo y no en el regazo de un adulto.
- Si recibe un taxi para su viaje y viajará con un niño que cumpla con los requisitos de altura y peso para un asiento de seguridad infantil, deberá proporcionar y asegurar el asiento para poder realizar el viaje.

Los niños a partir de los siete años pagan la tarifa regular de LIFT. Los niños menores de seis años se trasladan gratis con un adulto acompañante.



Tamaño de las sillas de ruedas

En la cita inicial de elegibilidad, un Coordinador de Elegibilidad medirá el dispositivo de movilidad de cada cliente. Esto es para garantizar que el dispositivo pueda usar de manera segura el elevador del vehículo y que los choferes a bordo lo aseguren adecuadamente. El ancho máximo de un dispositivo es de 30”, medido de aro a aro. La longitud máxima es de 48”, medida desde la rueda trasera hasta la parte delantera de los reposapiés. El peso máximo con el cliente en el dispositivo es de 800 libras.

Dispositivos de movilidad

De acuerdo con las reglamentaciones del Departamento de Transporte, TriMet transportará un dispositivo de movilidad con tres o más ruedas y su usuario siempre que el elevador del vehículo pueda acomodar de manera segura el tamaño y el peso del dispositivo y su usuario y haya espacio en el vehículo. Si por algún motivo no se traslada con el dispositivo de movilidad previamente aprobado, debe comunicarse con LIFT para informar sobre el nuevo dispositivo de movilidad antes de reservar un viaje. Esto también es válido para todos los asistentes de cuidado personal, invitados y acompañantes que usen sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad que lo acompañen en un viaje.

- Todos los vehículos utilizados para el servicio en LIFT son accesibles al 100 % de conformidad con la ADA.
- Todos los dispositivos de movilidad como sillas de ruedas, escúteres y Segways deben estar asegurados en el vehículo y cumplir con la definición de la ADA de un dispositivo de movilidad. La accesibilidad a los vehículos de LIFT se analizará con cada persona durante el proceso de elegibilidad.
- Para mantener el pasillo despejado, los clientes no pueden colgar bolsas en su dispositivo de movilidad.

Garantizar un viaje seguro para todos

Seguridad de los pasajeros

Los choferes asegurarán los dispositivos de movilidad y abrocharán los cinturones de seguridad, si se solicita asistencia con el cinturón de seguridad, para clientes con dispositivos de movilidad. Todos los clientes deben usar los cinturones de seguridad de acuerdo con la política de cinturones de seguridad de LIFT.



Tanques de oxígeno

Los tanques de oxígeno personales se pueden transportar en vehículos de LIFT. Puede traer un respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital siempre que no violen las leyes de transporte de materiales peligrosos y se puedan almacenar en su regazo o debajo de su asiento. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en el vehículo y poder asegurarse. Los clientes deben asegurarse de que haya un suministro de oxígeno adecuado antes de abordar. Los choferes no están autorizados a operar equipos de soporte vital en ningún momento.

Responsabilidades del chofer

Los choferes de LIFT brindan asistencia de las siguientes maneras:

- Lo llevan desde su puerta o lugar de parada designado al vehículo de LIFT.
- Lo ayudan a entrar y salir del vehículo (si no puede usar los escalones del autobús, puede pararse en la plataforma de elevación eléctrica para subir y bajar).
- Depositán su tarifa, si así lo solicita.
- Abrochan los cinturones de seguridad. Todos los vehículos de LIFT tienen cinturones de seguridad instalados y la política de LIFT es que todos los clientes los usen mientras viajan en un vehículo de LIFT. Los clientes que se nieguen a usar el cinturón de seguridad a bordo del vehículo de LIFT no serán transportados. Esta política no se aplica a clientes que porten una tarjeta de exención válida del cinturón de seguridad de Oregón. Sin embargo, la exención del cinturón de seguridad debe estar en el archivo de LIFT (comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de LIFT) y también debe estar en posesión del cliente.
- Ayudar a los clientes con paquetes hasta el equivalente a cuatro bolsas de supermercado. Los clientes pueden encontrar útil llevar un carrito pequeño que

pueda contener comestibles u otros artículos a bordo del vehículo. Las bolsas y otros artículos deben estar dentro del carrito y no colgar de los bordes exteriores. Si va a llevar un carrito pequeño con ruedas, infórmele al agente de reservaciones cuando reserve su viaje.

- Llevarlo desde el vehículo de LIFT a la puerta de entrada o la ubicación de parada designada en su destino.
- Abordar con un dispositivo de movilidad:
 - Todos los choferes de vehículos están capacitados para operar el elevador de manera segura y se encargarán de asegurarlo después de que aborde.
 - El chofer hará todo lo posible por asegurar las sillas de ruedas, escúteres o Segways utilizando un sistema de seguridad de cuatro puntos. El chofer puede pedirle al cliente que se pase a un asiento, ya que puede ser difícil asegurarlo de manera adecuada dentro del dispositivo de movilidad. Sin embargo, es la elección del cliente si se pasa o permanece en su dispositivo de movilidad.
- Se permite el abordaje mientras está parado en el elevador, pero no se recomienda.
- No está permitido abordar mientras está sentado en un dispositivo de movilidad que no sea una silla de ruedas o un escúter, como un andador con asiento.

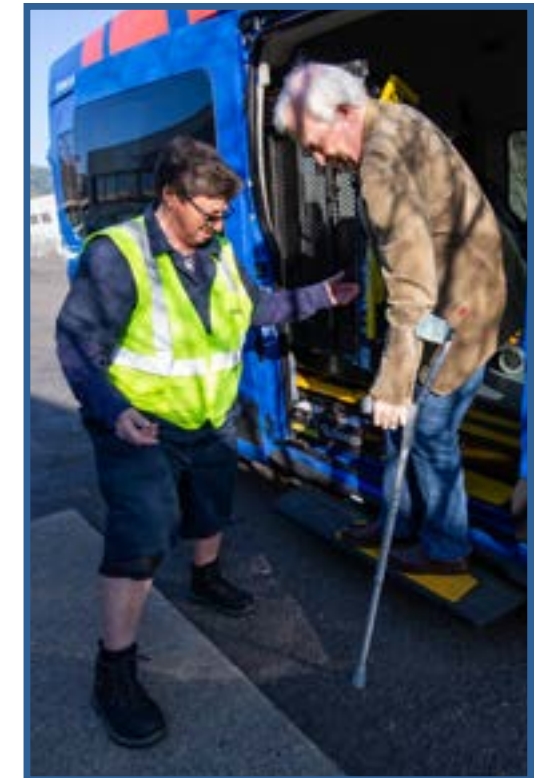
Si se solicita, los choferes de LIFT ayudarán a los clientes con dispositivos de movilidad manual:

- al guiarlos hacia o desde el vehículo, dentro o fuera de la plataforma de elevación del vehículo y dentro del vehículo,
- Y
- al moverlos a usted y a su dispositivo hacia arriba o hacia abajo de un solo escalón o una acera cuando sea posible hacerlo de manera segura.

Lo que los choferes no pueden hacer:

- Operar o empujar su dispositivo de movilidad eléctrica (por ejemplo, silla de ruedas eléctrica o escúter).
- Operar o empujar su equipo o carrito plegable hacia arriba o hacia abajo en escaleras o pendientes pronunciadas.
- Entrar en su casa.
- Levantar o cargar a los clientes.
- Asegurar los sistemas de seguridad infantiles en el vehículo o a los niños en dichos sistemas.

Se ha entrenado a los choferes **a que no lleven a cabo estas actividades**. No le pida a su chofer que haga esas cosas.



Si necesita asistencia adicional, más allá de lo que se menciona anteriormente, puede llevar un asistente de cuidado personal (PCA) con usted en el viaje. Un PCA puede acompañar a un cliente elegible de LIFT sin cargo adicional. Debe reservar espacio para el asistente cuando programe su viaje.



Uniformes e identificación del chofer

Los choferes de TriMet LIFT usan uniformes con el nombre “First Transit” en la camisa, chaqueta o gorra, y llevan una tarjeta de identificación con su nombre y foto. Los choferes saludarán a cada pasajero y confirmarán el nombre y el destino del pasajero para cada recogida programada.

Responsabilidades del cliente

Todos los usuarios de LIFT son responsables de hacer su parte para ayudar a TriMet a proporcionar un servicio seguro, confiable y eficiente. Aquí hay algunas formas en las que los pasajeros y otras personas que organizan el servicio pueden ayudar.

Tener tarifa válida, comprobante de pago

Muestre el comprobante de pago cuando aborde: cambio exacto (los choferes no pueden dar el cambio), boleto, tarjeta perforada o pase o tarjeta Hop de LIFT.

Cancelar viajes que no va a necesitar por adelantado

Cancele **lo antes posible** y con más de una hora de anticipación de la hora de recogida programada para evitar una ausencia. Si ha programado un viaje de regreso que ya no necesita, asegúrese de cancelarlo también. Cancelar por adelantado ahorra recursos y evita que lo cuenten como una situación de no presentarse.

Los pasajeros pueden evitar situaciones de no presentarse cuando:

- Revisan fechas, horarios y direcciones con el agente de reservaciones para asegurarse de que la información sea correcta.
- Lllaman a LIFT para cancelar el viaje tan pronto como ya no sea necesario.
- Cancelan al menos 61 minutos antes de la hora de recogida programada.

- Están preparados para abordar a la hora de inicio del período de recogida y dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la llegada del vehículo

Cuando hay circunstancias fuera del control del pasajero, no se considera que no se presentó. Hable con el Servicio de Atención al Cliente de LIFT para ver si la situación de no presentarse es válida.

Esté listo para salir a la hora programada

Es de gran ayuda si está listo para partir cuando llegue el vehículo y se encuentre con el chofer en la puerta o en el lugar de la parada. El chofer no esperará más de cinco minutos.

Si el vehículo llega antes de la hora programada de recogida, puede irse si está listo. Estar listo para irse ayuda a LIFT a mantenerse puntual. Si no está listo, el chofer esperará hasta la hora de recogida y luego hasta cinco minutos adicionales si es necesario. No estar disponible para abordar dentro del tiempo asignado se contará como que no se presentó.

Use los seguros y cinturones de seguridad requeridos

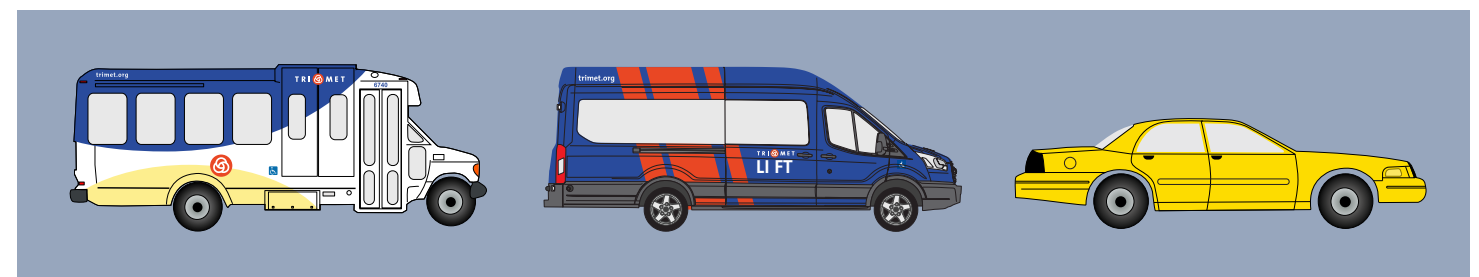
Para pasajeros con dispositivos de movilidad, los choferes asegurarán los dispositivos de movilidad y abrocharán los cinturones de seguridad si se solicita asistencia para hacerlo. Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad.

Mantenga los dispositivos de movilidad y los caminos accesibles

- Asegúrese de que su silla de ruedas o su escúter funcionen correctamente.
- Proporcione un camino accesible sin escalones hacia la entrada de su residencia y confirme la accesibilidad de sus destinos.
- Mientras viaja en el vehículo de LIFT no se permite que cuelguen o fijen objetos a los dispositivos de movilidad que no formen parte de la funcionalidad operativa del dispositivo o que no sean necesarios para las necesidades médicas.

Vehículos

LIFT tiene varios tipos de vehículos que los clientes deben tener en cuenta cuando se van a trasladar. Hay grandes autobuses para personas con movilidad reducida, autobuses ligeramente más pequeños y furgonetas. Todos estos vehículos de LIFT tienen un gran logotipo de TriMet y colores azules o blancos uniformes.



LIFT también ofrece algunos viajes en taxi. Hay dos tipos de vehículos de taxi que un cliente puede encontrar: un sedán estándar para clientes ambulatorios y una miniván con rampa para clientes que usan dispositivos de movilidad. Todos los vehículos tienen el nombre de la compañía en un lugar destacado. Los conductores de taxi están capacitados para anunciar su presencia y brindar la misma asistencia que brindaría un chofer de LIFT.

Condiciones del cliente

Muchos clientes de paratransito pueden viajar independientemente sin ningún problema. Sin embargo, algunos de nuestros clientes tienen condiciones que requieren asistencia adicional. Si este es su caso, le recomendamos que traiga a alguien como asistente de cuidado personal (PCA). Esta persona puede ser cualquiera: desde un cuidador hasta un amigo que lo ayudará durante su viaje. Los choferes no brindan la asistencia de un PCA.

Comportamiento peligroso

El comportamiento peligroso se define como cualquier amenaza o acción que pueda causar daño físico directo o indirecto al chofer, vehículo u otros pasajeros.

El maltrato físico se define como cualquier acción que pueda causar daño físico directo o indirecto a un pasajero u chofer o al personal de TriMet LIFT.

Si ocurre un incidente de comportamiento peligroso, TriMet LIFT abrirá una investigación. Todos los vehículos de LIFT están equipados con dispositivos de grabación de audio y video. El personal de TriMet LIFT revisará todas las pruebas y tomará una decisión basada en los méritos de lo que se descubra en la investigación. Las sanciones para los clientes pueden variar desde una carta de advertencia formal hasta la suspensión permanente del servicio TriMet LIFT.

El maltrato verbal se define como cualquier presentación oral que sea ofensiva para un pasajero u chofer o para el personal de TriMet LIFT. La sanción variará desde una carta de advertencia hasta la suspensión temporal del servicio TriMet LIFT.

Viste trimet.org/lift para ver el texto completo de la política de comportamiento y conducta del cliente de TriMet LIFT.

Proceso disciplinario

TriMet LIFT no discrimina de ninguna manera al proporcionar sus servicios a pasajeros elegibles. Sin embargo, según las regulaciones de la ADA, TriMet puede rechazar o suspender el servicio de LIFT a personas que presenten comportamientos violentos, gravemente perturbadores o ilegales.

El proceso disciplinario de LIFT generalmente pasa de advertencias a suspensión. A menos que el comportamiento sea una amenaza directa, el cliente recibirá una advertencia por escrito o un aviso de suspensión con una explicación de la infracción. Si el comportamiento continúa sin cambios, TriMet LIFT dará notificación al cliente sobre una suspensión progresiva del servicio. Cualquier paso en este proceso puede omitirse si el comportamiento lo justifica. Por ejemplo, las suspensiones pueden ser inmediatas cuando el comportamiento es ilegal o compromete de manera potencial la seguridad de nuestro chofer, otros clientes o nuestro equipo.

Al recibir el aviso de suspensión, el cliente tiene la oportunidad de impugnar la suspensión. Los pasos para iniciar una revisión o apelación se describen en el documento "Política de suspensión de paratransito de LIFT", y se incluirá una copia con la carta de suspensión. El documento también está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente de LIFT por el **503-962-8000**, opción 2, o en el sitio web de TriMet, trimet.org/lift.

Problemas de incontinencia

Los problemas de incontinencia tienen un impacto significativo en nuestra capacidad de proporcionar un servicio confiable. Los clientes recibirán una suspensión inmediata del servicio cuando ocurra este tipo de problema. Un miembro del personal de LIFT lo llamará después de recibir un informe de que ocurrió un incidente. Los miembros de nuestro personal hablarán con usted sobre formas de evitar que se produzcan problemas futuros. Una vez que nuestro personal considere que se están tomando las precauciones adecuadas, puede eliminar la suspensión del servicio.

Los vehículos TriMet LIFT no pueden hacer paradas a lo largo de su ruta de viaje programada para permitirle ir al baño. Tome las precauciones adecuadas antes de la salida para asegurarse de que podrá realizar todo su viaje sin incidentes.

Política en caso de no presentarse

Según lo que indica la ADA, los clientes pueden recibir una suspensión del servicio de paratransito cuando muestran un "patrón y práctica" de no presentarse, que se produce cuando:

Deja de presentarse tres o más veces en un mes y excede el 10% de los viajes programados

Y

El motivo de no presentarse o cancelación tardía NO estaba fuera del control del cliente.

Por ejemplo: un cliente reserva 20 viajes en un período de 30 días y pierde tres viajes. Este cliente tendrá un patrón y práctica de no presentarse porque (a) no se presentó tres veces; y (b) esto representa el 15 % del total de los viajes reservados.

Para ver el texto completo de la política de ausencias de LIFT, visite nuestro sitio web en trimet.org/lift.

Consecuencias de patrón y la práctica de no presentarse

1.a infracción Carta de advertencia

2.a infracción Suspensión de 7 días

3.a infracción Suspensión de 14 días y pérdida del servicio de suscripción

4.a infracción Suspensión de 30 días y pérdida del servicio de suscripción

Una "infracción" equivale a no presentarse en tres o más oportunidades en un mes determinado que excedan el 10 % de los viajes programados.

El historial de infracciones abarca un período flotante de 12 meses.

Políticas generales

Animales de servicio

Los animales de servicio se permiten en los vehículos de LIFT de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y según lo dispuesto en las pautas de TriMet. El uso de un animal de servicio debe identificarse en el momento de su evaluación de elegibilidad. Un animal de servicio se define como aquel que está entrenado individualmente para realizar una tarea específica para una persona con una discapacidad. Los animales de servicio incluyen, entre otros, animales que guían a las personas con discapacidad visual, que alertan a las personas con discapacidades auditivas, que jalan sillas de ruedas o llevan y recogen cosas para personas con discapacidades de movilidad, que ayudan a una persona que tiene dificultades para mantener el equilibrio o que alertan a una persona de una convulsión inminente. Los animales de servicio deben sentarse en el piso o en el regazo del pasajero. No pueden ocupar un asiento de pasajero.

Mascota/animales de apoyo emocional

Las mascotas pequeñas y otros animales que no sean de servicio solo se pueden transportar en vehículos de LIFT en contenedores o transportadores debidamente asegurados (no se permiten cochecitos para mascotas). Usted es responsable de cargar y asegurar los contenedores en los vehículos de LIFT. Los choferes no están autorizados para ayudar a transportar el transportador o contenedor de animales.

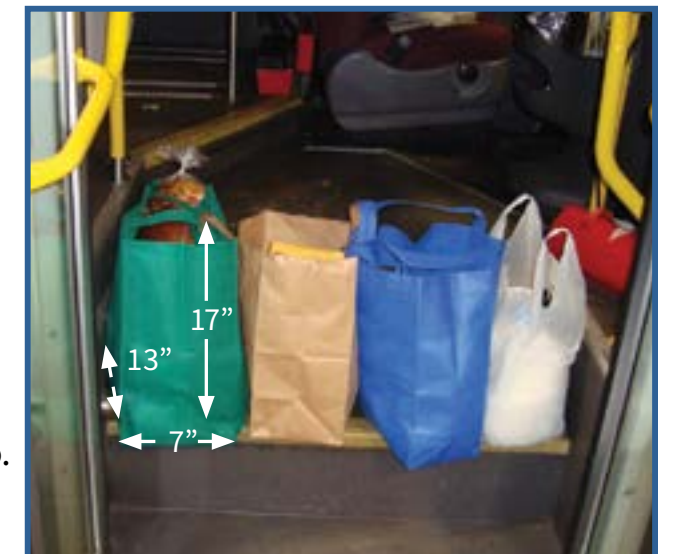
Paquetes y bultos

El chofer puede ayudarlo a cargar y descargar sus bolsas y paquetes si pueden hacerlo de manera segura en un solo viaje hasta su puerta.

Lo que puede llevar en el vehículo

Puede llevar un número limitado de paquetes: el equivalente a dos bolsas de supermercado de papel (13" de ancho x 7" de profundidad x 17" de alto) o cuatro bolsas de supermercado de plástico, con un peso total de no más de 25 libras. Debe poder mantener el control de sus paquetes mientras se traslada. El transporte de artículos que no se puedan asegurar de manera adecuada puede ser un riesgo de seguridad y no está permitido. El conductor asegurará los paquetes que usted no pueda llevar en su regazo.

Los paquetes de mano están limitados independientemente de que el chofer lo ayude o no.



Lo que no puede llevar en el vehículo

No lleve paquetes que no pueda controlar durante su viaje. Esto incluye paquetes que sean más grandes que el equivalente a dos bolsas de supermercado de papel o cuatro de plástico, o que pesen más de 25 libras en total. Ejemplos de paquetes que no transportamos: Más de dos piezas de equipaje por pasajero, materiales inflamables y vidrio descubierto u objetos afilados.

Carritos plegables

Los clientes pueden traer un carrito plegable personal de dos o cuatro ruedas. El contenido debe estar dentro del carrito y los artículos no deben extenderse más allá de la canasta del carrito ni estar atados en su exterior. Los clientes serán responsables de empujar o tirar de sus carritos y deben incluirlo en la información de su reservación. Los choferes solo asegurarán el carrito.

Equipaje

Debido a limitaciones de espacio, cada cliente elegible de LIFT, PCA o acompañante pueden llevar dos piezas de equipaje más un bolso de mano. Los choferes no pueden manejar ningún equipaje, así que asegúrese de hacer los arreglos necesarios para recibir asistencia. Notifique al agente de reservaciones que tendrá equipaje cuando programe su viaje.

Comité de Transporte Accesible

El servicio de LIFT cumple y excede las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), y TriMet trabaja en estrecha colaboración de asesoría ciudadana con su Comité Transporte Accesible (Committee on Accessible Transportation, CAT) para buscar formas de mejorar aún más nuestros programas y servicios. El CAT se reúne el tercer miércoles de enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre. Las fechas, horarios y ubicaciones de las reuniones se pueden encontrar en trimet.org/cat.

Capacitación de viaje

Ofrecemos ayuda a los clientes que utilizan autobuses regulares, MAX y WES disponibles a través de RideWise

El programa RideWise, nacido de una asociación entre TriMet y Ride Connection, ayuda a adultos mayores y a personas con discapacidades a trasladarse de manera segura e independiente utilizando los autobuses regulares de TriMet, MAX y WES. RideWise ofrece información sobre opciones de transporte, planificación de viajes personales y asistencia para aprender a trasladarse en autobuses regulares, MAX y WES. Para obtener información y programar una capacitación de viaje gratuita, llame al **503-226-7000**. Los usuarios de Oregon Relay deben llamar al 7-1-1.

Apéndice A: Ley de Estadounidenses con Discapacidades

Declaración de Política de TriMet del Título II de la ADA

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades, Título II, establece, en parte, que “ninguna persona discapacitada calificada de tal forma será excluida, únicamente por motivo de dicha discapacidad, de la participación en beneficios ni se le negarán beneficios y no será objeto de discriminación en programas, servicios o actividades patrocinados por una entidad pública”. En TriMet, estamos comprometidos en cumplir con los requisitos del Título II de la ADA en todos sus programas, servicios, beneficios y actividades.

Presentar una queja de Título II

Todas las quejas relacionadas con discriminación en la provisión o accesibilidad de programas, servicios, beneficios o actividades de TriMet, o sobre una respuesta a una solicitud de adaptación o modificación de programas, servicios, beneficios o actividades, se deben presentar ante TriMet. Se puede presentar una queja formal por cualquiera de los siguientes métodos:

Teléfono: 503-962-4815

Correo electrónico: adaofficer@trimet.org

Correspondencia: TriMet

ADA Officer

1800 SW 1st Ave., Suite 300

Portland, OR 97201

La queja se debe presentar lo antes posible y a más tardar sesenta (60) días después de las acciones en las que se basa. En la queja se deben describir los hechos, lo que incluye, si corresponde, la fecha, la hora y el lugar de las acciones que son objeto de la queja, y se debe indicar el remedio solicitado. Las personas que presenten quejas deben incluir su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si la tiene.

En un plazo de quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la queja, el Funcionario de Cumplimiento de la ADA, o su designado, se reunirá con la persona que presenta la queja para analizarla, recopilar información adicional e identificar posibles resoluciones. En un plazo de veintiún (21) días calendario posteriores a la reunión, el Funcionario de Cumplimiento de la ADA, o su designado, deberá responder a la queja por escrito o en otro formato accesible. La respuesta explicará las conclusiones de TriMet con respecto a las asignaciones hechas por la persona que presentó la queja y, si corresponde, sugerirá opciones para resolverla.

Revisión de la solicitud de queja

La persona que presenta la queja puede solicitar su revisión si no está satisfecho con la respuesta del Funcionario de Cumplimiento de la ADA o con las resoluciones propuestas. Las solicitudes de revisión se deben hacer en un plazo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de respuesta del Funcionario de Cumplimiento de la ADA y se pueden enviar por cualquiera de los siguientes métodos:

Teléfono: 503-962-4831

Fax: 503-962-6451

Correspondencia: TriMet Office of the General Manager

Attn: ADA Grievance Review Request

4012 SE 17th Avenue, Portland, OR 97202

En un plazo de veintiún (21) días calendario posteriores a la recepción de la solicitud de revisión, el Gerente General, o su designado, deberá responder a la queja por escrito o en otro formato accesible o se comunicará con la persona que presenta la queja para obtener cualquier información adicional necesaria. Si se solicita información adicional de la persona que presentó la queja, el Gerente General, o su designado, deberá responder a la queja en un plazo de siete (7) días posteriores a la recepción de la información adicional.

TriMet retendrá todas las quejas y solicitudes de revisión de quejas presentadas al Funcionario de Cumplimiento de la ADA en formato escrito, electrónico o grabado, así como sus respuestas, durante al menos (3) tres años.

Apéndice B: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964

Título VI Política de no discriminación

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que “ninguna persona en Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, sea excluida de la participación en beneficios, se le nieguen beneficios o sea objeto de discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal”.

Además, TriMet LIFT ha adoptado políticas que promueven el acceso igualitario y un servicio de calidad para todos nuestros clientes. TriMet LIFT no discrimina por discapacidad en la admisión o acceso a sus programas, servicios o actividades; en el tratamiento de personas con discapacidad; o en cualquier aspecto de las operaciones de LIFT.

Si tiene motivos para creer que un cliente puede necesitar ayudas y servicios auxiliares para acceder a un programa, servicio o actividad de LIFT, informe a la persona que dicha asistencia se proporcionará cuando sea adecuado y será gratuita.

Esta oferta y asesoramiento también se deben hacer cuando un cliente, debido a una discapacidad visual, auditiva o del habla, solicita una ayuda o servicio auxiliar para sí mismo (o en nombre de cualquier otra persona calificada) en la búsqueda de acceso a los servicios de LIFT.

TriMet se compromete a cumplir con los requisitos del Título VI en todos sus programas y actividades financiados por el gobierno federal. Para solicitar información adicional sobre nuestros requisitos de no discriminación del Título VI, llámenos al **503-238-7433** (Oregon Relay 7-1-1) o envíenos un correo electrónico a **administration@trimet.org**.



Comuníquese con nosotros. Queremos ayudar.

Reserve y gestione sus viajes en LIFT en línea a través de trimet.org/lift

Comunicarse con LIFT

503-962-3434

Línea automatizada de estatus y cancelación de viajes LIFT CARES, las 24 horas, todos los días

503-962-8000

Oregon Relay 7-1-1

Oficina de LIFT las 24 horas, todos los días

Opción 1 Reservaciones 7 a. m. – 6 p. m., todos los días

Opción 2 Servicio de Atención al Cliente 8 a. m. – 5 p. m., de lunes a viernes

Opción 3 Preguntas acerca del traslado de hoy las 24 horas, todos los días

Opción 4 Elegibilidad de LIFT 8 a. m. – 5 p. m., de lunes a viernes

Disponible en otros formatos • 503-962-8000

For language assistance call • Si necesita interprete, llámenos • Nếu cần trợ giúp về thông dịch xin gọi • 如需语言帮助请致电 • Для службы языковой поддержки • 언어 통역이 필요하시면, 으로 전화 하시면 됩니다 • မှတ်တမ်းတင်မှုများအတွက် • Pentru asistență în mai multe limbi apelați • Для отримання послуг перекладача зателефонуйте • للمساعدة اللغوية، يُرجى الاتصال على • Para sa Tulong ng Tawag sa Wika • 特定言語でのヘルプが必要な場合は、にお電話ください • شماره تماس پشتیبان زبان

