

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN,
INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO ECONÓMICO
MOVILIDAD URBANA

GUÍA BÁSICA PARA EL USUARIO



SISTEMA DE PARATRÁSITO

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE TOA BAJA



Revisado Julio 2021



MOVIMIENTO A TU ALCANCE

¿Qué es el programa Movimiento a tu Alcance?

Movimiento a tu Alcance es un programa de transportación dirigido a personas con impedimentos que, debido a sus necesidades físicas y/o cognoscitivas, no pueden utilizar el sistema de ruta fija (“Trolley”). Este programa fue diseñado para cumplir con la Ley ADA (Americans with Disabilities Act), ofreciendo un mecanismo de transportación complementaria que provea a personas con impedimentos los mismos beneficios de transporte que se ofrecen dentro de la ruta fija.

La Administración Municipal de Toa Baja les da la bienvenida a todos los usuarios y futuros usuarios del programa y les recuerda que estamos a su entera disposición siempre.

¿Quién puede ser usuario de Movimiento a tu Alcance?

La persona que:

- ☐ No pueda abordar, viajar o bajarse de un “trolley”.
- ☐ Se le dificulte viajar en el sistema de ruta fija y/o hacer transferencias de un vehículo a otro para llegar al destino final, aún cuando pueda abordar, viajar o bajar de un “trolley”.
- ☐ Le sea imposible llegar a o esperar en la parada del “trolley”, ya sea por limitaciones de su incapacidad, por condiciones físicas del terreno o área, o por condiciones del tiempo.
- ☐ No pueda abordar, viajar o bajar del “trolley” a menos que sea acompañado por alguna persona de cuidado médico o acompañante especial.

MOVIMIENTO A TU ALCANCE

Cobertura del Servicio

El área de cobertura de este servicio es el corredor formado por las rutas del “trolley” y una distancia de hasta 3/4 de milla medida desde cualquier punto de las rutas.

Horas y Días de Servicio

El servicio se ofrece de lunes a viernes de 5:30 a.m. a 6:30 p.m. Los días feriados y fines de semana no se ofrece el servicio.

Tarifas

Este programa es completamente gratuito. Ni los miembros del programa ni sus acompañantes especiales o personal de cuidado médico tendrán que pagar tarifa alguna por el viaje.

Servicio por Reservación

- 🚗 Puede comunicarse al **(939)457-3094** de 5:30 am a 6:30 pm de lunes a viernes, o puede dejar un mensaje en la máquina contestadora, indicando su nombre, teléfono, destino y horarios de recogido y de regreso.
- 🚗 Es necesario hacer la reservación de viaje el día antes, para separar su espacio y hora de recogido y regreso
- 🚗 Las reservaciones pueden hacerse hasta con catorce (14) días de anticipación.
- 🚗 Para cancelar una reservación, puede hacerlo con por lo menos dos (2) horas de anticipación.

MOVIMIENTO A TU ALCANCE

Reservaciones

Al llamar para hacer la reservación, el Coordinador o el personal del Programa necesitará la siguiente información:

- ☎ Nombre y número de identificación.
- ☎ Día que va a viajar.
- ☎ Hora del recogido y la hora que necesita estar en su destino. (debe coordinar su recogido cuarentaicinco (45) minutos antes de la hora en que necesite llegar a su destino para asegurar que llegue a tiempo).
- ☎ La dirección y el número de teléfono del origen y destino. Sea lo más específico posible en cuanto a su localización, incluyendo las carreteras, calles y entradas.
- ☎ La hora de recogido del viaje de regreso.
- ☎ Si va a viajar con acompañante o con el personal de cuidado médico.
- ☎ De no haber cupo para la hora solicitada, se le proveerá una hora alterna que podrá ser hasta una (1) hora antes o después de la hora solicitada.

****IMPORTANTE: Después de haber hecho la reservación, escuche cuidadosamente al coordinador para verificar la información.****

Recogido

- ☎ Su recogido tendrá un periodo de gracia de aproximadamente diez (10) minutos antes y después de la hora solicitada por usted. Asegúrese de estar listo durante este periodo de tiempo.
- ☎ Debe mantenerse visible en el lugar exacto que indicó para el recogido, desde el inicio del tiempo de gracia.
- ☎ El vehículo espera solamente diez (10) minutos. Si no aparece el cliente, nuestro vehículo procederá con otros clientes programados y este usuario se añadirá a la lista de los clientes que no aparecen o no se presentan al momento de recogerlo.

MOVIMIENTO A TU ALCANCE

Los conductores solo son responsables de:

- ☒ Brindar asistencia al subir y bajar del vehículo.

NOTA: Ante la pandemia del COVID-19, todo participante debe subir y bajar al vehículo por sí mismo. De no poder hacerlo, debe ir con un acompañante y notificarlo al hacer la reservación del viaje.

- ☒ Asegurar las sillas de ruedas y/o el cinturón de seguridad a los usuarios.
- ☒ Ayudar al usuario a moverse entre el vehículo y la puerta de su origen o destino, cuando así lo solicite.

Los conductores **NO** son responsables en asistir al cliente en:

- ☒ Ayudarle a entrar o salir de edificios. La persona debe tener la habilidad para valerse por sí misma para entrar o salir de edificios. Si la persona entiende que no puede salir o entrar a edificios por sí misma, deberá ir acompañada.
- ☒ Cargar compras o paquetes.

Datos Importantes

Viaje por suscripción - estos son los clientes cuyos viajes están programados para la misma hora, origen y destino diariamente.

Viaje de regreso - en el caso de que al cliente le hayan dado de alta del hospital o se encuentre en cita médica y no haya podido programar su viaje de regreso, podrá reservar para el mismo día. El cliente debe llamar antes de las 4:30 pm y tiene que permitirnos por lo menos dos (2) horas desde el momento de su llamada para recogerlo. Trate siempre de programar sus viajes de regreso.

No presentación - si usted no está listo y esperando a la hora y en el lugar de recogido hasta diez (10) minutos después de que el vehículo llegue, será considerado como **“no presentación”**.

- ☒ Si usted es considerado una **“no presentación”**, automáticamente se le cancelarán todos los viajes programados para ese día.
- ☒ Si un usuario del Programa acumula tres (3) **“no presentación”** en el periodo de dos (2) meses, y si esto excede el 10% de los viajes que ha programado, se le podrá suspender el servicio.

MOVIMIENTO A TU ALCANCE

Cancelación de viaje - si necesita cancelar su viaje, tiene que llamarnos por lo menos con dos (2) horas de anticipación a la hora que reservó el viaje. De no hacerlo así, se convierte en **“no presentación”**.

Suspensión del servicio - los usuarios del Programa pueden ser suspendidos del servicio por las siguientes razones:

- 🚗 Si el usuario no se presenta en tres (3) o más ocasiones de las que ha solicitado el servicio en un término de dos (2) meses, y si esto excede el 10% de los viajes que ha programado en dicho periodo.
- 🚗 Si el usuario muestra comportamiento inapropiado (alterado, uso de palabras obscenas, violencia, etc.) hacia otros usuarios, conductores o personal del programa.

La primera suspensión será por una (1) semana, mientras que de la segunda en adelante serán por un (1) mes. La suspensión del servicio será notificada por escrito, y el usuario tendrá la oportunidad de apelar. La suspensión no se pondrá en efecto hasta que el proceso de apelación haya sido completado.

Debe recordar que:

Acompañantes - debe informar al Programa cuándo va a ir acompañado, ya que el acompañante tiene que abordar y bajarse del vehículo en el mismo origen y destino del usuario. Tiene que informar si va a ir acompañado por más de una persona, para poder verificar si hay asiento disponible, para que no se afecte el servicio a otro usuario.

Personal de Cuidado Médico (PCM) - este es el personal que se le requiere que ayude y facilite el viaje al usuario. Si requiere este tipo de ayuda para viajar, por favor llame al Programa para enviarle una hoja de registro para su PCM.

Emergencias Médicas - el Programa de Movimiento a tu Alcance **NO** es un servicio de transportación para emergencias. **En caso de que tenga una emergencia médica, favor de llamar al 911 o a un servicio de ambulancia.**

MOVIMIENTO A TU ALCANCE

Visitantes - las personas con impedimento que provengan de otros pueblos, estados o países pueden ser elegibles para utilizar el servicio durante un periodo de 21 días en el término de 12 meses. Para mayor información, favor de comunicarse al Programa.

Sillas de ruedas o motoras (“scooters”) - si usted utiliza silla de ruedas o motoras (“scooters”), debe estar seguro que su equipo está en óptimas condiciones. Gomas vacías, problemas de frenos, baterías bajas de carga o algún otro problema mecánico podría afectar su seguridad en el vehículo. Por favor mantenga siempre su equipo en buenas condiciones.

Uso de animales de servicio - perros guías o cualquier otro animal entrenado que le provea asistencia al usuario debe estar aseado y en condiciones para poder abordar el vehículo.

Servicio al cliente - si tiene algún problema o situación que afecte el servicio, se puede comunicar a nuestra oficina al **(939) 457-3094**.

También puede llenar la hoja para comentarios que se encuentra en las guaguas o en nuestras oficinas.

Protocolo **COVID-19**

- ☞ Se estará ofreciendo el servicio a una cantidad limitada de usuarios por vehículo, respetando el distanciamiento físico.
- ☞ Será requisito utilizar mascarilla en todo momento, cubriendo boca y nariz.
- ☞ Se tomará la temperatura al subir al vehículo.
- ☞ Se desinfectará las manos con alcohol o “sanitizer”.
- ☞ Se roceará todo paquete, silla de rueda, bastón o andador con alcohol diluido.
- ☞ Por seguridad, el chofer no debe tener contacto físico con los participantes.

Su ayuda y cooperación es necesaria para brindar el servicio de calidad que todos nuestros usuarios merecen.

*Municipio de Toa Baja, Movilidad Urbana
Teléfono: (939)457-3094*

MOVIMIENTO A TU ALCANCE



**"Ofreciendo transportación
con esmero y dedicación."**

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE TOA BAJA

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN,
INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO ECONÓMICO**

MOVILIDAD URBANA

PROGRAMA MOVIMIENTO A TU ALCANCE

TEL. (939) 457-3094