

## Guía Básica Usuario

PROGRAMA  
**PARATRÁNSITO**  
Ciudad de Bayamón



### **¿Qué es el programa Paratrásito?**

Paratrásito es un programa de transportación colectiva dirigido a personas con impedimentos que debido a sus limitaciones físicas y/o cognitivas no pueden hacer uso del sistema de ruta fija (**Trolley**). Este programa fue diseñado para cumplir con la Ley ADA (**Americans with Disability 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 Bayamón** les da la bienvenida a todos los usuarios y futuros usuarios del programa y le recuerda que nuestro compromiso es servir a la comunidad.

### **¿Quién puede ser usuario de Paratrásito?**

#### **La persona que:**

1. No pueda abordar, viajar o bajarse de un trolley.
2. No pueda (no solo que se le dificulte) viajar en el sistema de ruta fija y/o hacer transferencias de un vehículo a otro para llegar al destino final aun cuando pueda abordar, viajar o bajar de un trolley.
3. Le sea imposible, tomar o esperar en la parada del trolley. Va sea por limitaciones de su incapacidad o por condiciones físicas del terreno o área y por condiciones del tiempo.
4. No pueda abordar, viajar o bajar del trolley a menos que sea acompañado por persona de cuidado médico o acompañante especial.

#### **Cobertura del Servicio**

- El área de cobertura de este servicio recorre hasta **1 de milla** adicional a las rutas fijas del Trolley.

### Horas y Días de Servicio

El servicio se ofrece de lunes a viernes de 6:00a.m. A 6:00 pm. Los días feriados y fines de semana **no** se ofrecen el servicio.

### Tarifas

- Este programa es completamente **gratuito**. Tanto los miembros del programa como su acompañante especial o personal de cuidado médico no tendrán que pagar ninguna tarifa por el viaje.

### Servicio por Reservación

1. Puede comunicarse al **787-786-6400 de 6:00 am a 6:00 pm** de lunes a viernes o puede dejar un mensaje en La máquina contestadora indicando su nombre, teléfono, destino, horas de recogido y de regreso.
2. Tiene que hacer la reservación dentro de un periodo de 24 horas o más de anticipación.
3. Las reservaciones pueden ser hasta con 14 días de anticipación.
4. Para cancelar una reservación puede hacerlo con por lo menos dos (2) horas de anticipación.
5. Asistencia al Pasajero

### Los conductores serán responsables de:

1. Brindar asistencia al subir y bajar del vehículo.
  2. Asegurar las sillas de rueda.
  3. Ajustar el cinturón de seguridad a los usuarios.
  4. Ayudarle a entrar o salir de edificios.
-

Como proveedores de transporte garantizamos con el fin de proveer un servicio desde el punto de origen hasta el punto de destino, a solicitud del participante del programa:

***1. Nuestro personal asistirá a los pasajeros elegibles que utilicen nuestro servicio a que realmente sean capaces de llegar desde su punto de origen hasta su punto de destino ya sea de acera a acera o de puerta a puerta.***

---

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

***1. Acompañarle a realizar sus gestiones, usted debe tener la habilidad para valerse por sí mismo, para realizar las gestiones en los destinos visitados ya sea comercios, casas u oficinas. \* Si usted entiende que no puede realizar sus gestiones por sí mismo usted deberá realizar el viaje acompañado.***

---

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

- 1. Nombre y número de identificación.*
  - 2. Día que va a viajar.*
  - 3. Hora del recogido y La hora que necesita estar en su destino. (Debe conceder 20 minutos para el viaje y el llegar a su destino a tiempo).*
  - 4. 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.*
  - 5. La hora de recogido del viaje de regreso.*
-

6. Si va a viajar con acompañante o con el personal de cuidado médico (PCM)
  7. Después de haber hecho La reservación escuche cuidadosamente al coordinador para verificar La información.
- 

### RECOGIDO

1. Su recogido tendrá un periodo de gracia aproximadamente 20 minutos después de la hora solicitada por usted, favor de estar listo durante este periodo de tiempo.
  2. Debe mantenerse en el lugar exacto que indico para el recogido y visible al inicio del tiempo de gracia.
  3. El vehículo espera solamente siete 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 recogido en el lugar acordado.
- 

### Viajes por suscripción-

*Estos son los clientes que sus viajes están programados para la misma hora, origen y destino diariamente. Se puede comunicar con nosotros para más información.*

---

### Viajes de regreso-

*En el caso de que el cliente se le haya dado de alta del hospital o se encuentre en cita médica y no haya podido programar su viaje de regreso, podrá viajar el mismo día. Recuerde que debe llamar y tiene que permitirnos por lo menos 30 minutos desde el momento*

*de su llamada para recogerlo. Trate siempre de programar sus viajes.*

---

### "No presentación"-

*Si usted no está listo y esperando a la hora y en el lugar de recogido cuando el vehículo llegue, será considerado como "no presentación".*

---

### Cancelación de Viaje –

*Si necesita cancelar su viaje, tiene que llamarnos por lo menos con dos (2) horas de anticipación a La hora que reservo el viaje. De no hacerlo así se convierte en "no presentación".*

- 1. Si usted es una "no presentación" automáticamente se le cancelara todos los viajes programados para ese día.*
  - 2. Si un usuario del Programa acumula tres (3) "no presentación" en el periodo de un mes, puede ser suspendido del servicio.*
- 

### Suspensión del servicio –

***Los usuarios del Programa pueden ser suspendidos del servicio por las siguientes razones:***

- 1. El no presentarse a su viaje dentro del periodo de gracia programado o no haber cancelado su viaje a tiempo. Si el usuario no se presenta en tres o más ocasiones de las que ha solicitado el servicio.*
  - 2. Comportamiento inapropiado (alterado, palabras obscenas...etc.) hacia otros usuarios, conductores o personal del programa.*
-

## Municipio de Bayamón –Programa Paratrásito

*La suspensión del servicio será notificada por escrito y tendrá La oportunidad de apelar. La suspensión no se pondrá en efecto hasta que el proceso de apelación no haya sido completado.*

---

### **DEBE RECORDAR QUE:**

***Acompañantes-*** Debe informar al Programa cuando va a ir acompañando al participante ya que 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 así verificar si hay asiento disponible para que no afecte el servicio a otro usuario.

***Personal 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. El personal de cuidado médico no pagará tarifa, sí ha sido informado y registrado

***Emergencias Médicas*** - Paratrásito no es un servicio de transportación para emergencias. En la situación que tenga una emergencia médica, favor de llamar al 911 o a un servicio de ambulancia.

***Visitantes-*** Las personas que provengan de otros pueblos, estado o países pueden ser elegibles para utilizar el servicio durante un periodo de 21 días. Para más información, favor de llamar 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 cargo o algún otro problema mecánico

***podría afectar su seguridad en el vehículo. Por favor mantenga siempre su equipo en buenas condiciones.***

***\*Sera transportada toda silla de ruedas u otro equipo de movilidad que quepa en la plataforma del elevador y no exceda su capacidad de peso.\****

***Uso de animales - Perros guías o cualquier otro animal entrenado que le provea ayuda al usuario debe estar aseado y en condiciones para poder abordar el vehículo. Estos viajan***

---

**Servicio al cliente –**

***Si tiene algún problema o situación que afecte el servicio o alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio, se puede comunicar a nuestra oficina al 787-780-5552 ext. 2421 y 2450. También puede llenar La hoja para comentarios que se encuentra en las guaguas o en nuestras oficinas.***

---

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