



OmniAccess

POLÍTICAS DE PARATRANSIT

Para personas con discapacidades

Efectivo septiembre 2019



Reservaciones e información:
East Valley.....1-909-383-1680
West Valley.....1-800-990-2404
TDD.....711



OmniAccess

Índice

Bienvenido al servicio Access	2
Consideré sus opciones	2
Elogios, quejas o comentarios.....	3
Problemas de servicio inmediato.....	4
Área de servicio.....	4
Servicio estándar.....	4
Servicio de viaje compartido.....	4
Servicio de suscripción.....	5
Servicio más allá del límite estándar de la ADA.....	5
Tarifas	6
Tarjetas de identificación de pasajero	6
Programación de su viaje	7-8
Hoja de programación de viaje.....	8
Cómo cambiar o cancelar un viaje	9
Ausencias de pasajero	9-10
¿Dónde debo esperar el vehículo?	10
Tolerancia de 30 minutos.....	10-11
¿Cuánto tiempo me esperará el conductor?	11
¿Cómo subo al vehículo?	11
Seguridad en el vehículo	11
Sillas de ruedas y dispositivos de movilidad	12
Animales de servicio.....	12
Asistentes de cuidado personal e invitados	12
Transporte de niños.....	13
Transporte de mascotas	13
Paquetes de mano.....	14
Política de objetos perdidos	14
Cambios en la información	14
Reglas de conducta.....	14-15
Privilegios para viajar fuera del área ..	15-16
Visitantes	16
Sillas de ruedas y dispositivos de movilidad.....	16
Glosario de términos	17

Bienvenido al servicio Access de Omnitrans

El servicio Access de Omnitrans es un servicio de transporte público exigido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para aquellas personas que no pueden utilizar de manera independiente el servicio de autobús de recorrido fijo en el valle de San Bernardino para todos o algunos de sus viajes.

Para utilizar el servicio de paratránsito OmniAccess ADA, debe estar certificado como elegible. La elegibilidad se determina caso por caso. Para obtener más información sobre OmniAccess y el proceso de elegibilidad, llame al (909) 379-7284.

Esta guía de uso está diseñada para responder sus preguntas acerca del uso de Access.

Tenga en cuenta que las políticas y los procedimientos de Access pueden cambiar. Se informará a los pasajeros acerca de los cambios mediante las Alertas para pasajeros (Rider Alerts) o otros anuncios públicos de Access. Asegúrese de que el servicio de atención al cliente de Access siempre tenga su domicilio y número de teléfono actualizados.

Consideré sus opciones

Probablemente tenga otras opciones para llegar a donde quiere ir que sean más flexibles, convenientes y económicas.

Utilice el autobús: Con su tarjeta de identificación de Access puede utilizar el autobús local de Omnitrans con una tarifa de descuento. Debido a que el autobús funciona con un horario programado es conveniente y más flexible que Access. Los Asistentes de Cuidado Personal, (PCA,



por sus autos), viajan gratis cuando viajan con, abordan en la misma parada y se bajan en la misma parada que un pasajero de ADA que paga la tarifa. La tarjeta ADA del pasajero debe indicar que son elegibles para PCA. No es necesario hacer reservaciones para el autobús; puede levantarse e ir. Para obtener ayuda para planificar su viaje en autobús, llame al: **1-800-9-OMNIBUS (1-800-966-6428)** o utilice el planificador de viajes en www.omnitrans.org.

Entrenamiento gratis para aprender a utilizar el sistema de autobuses regulares. Si usted esta interesado en aprender a utilizar el sistema de autobuses regulares pero no sabe por donde empezar puede llamar a **Servicios de Transporte Especiales al numero (909) 379-7341**. Omnitrans lo entrenara en como utilizar el sistema de autobuses regulares. Tener la confianza y el conocimiento sobre cómo utilizar el servicio regular de autobuses le dará un mayor nivel de independencia de tránsito.

Programa de reembolso de millas –
Programa de Omnitrans para personas elegibles con discapacidades que dependen de otros para conducirlos. Disponible para residentes en el área de servicio Omnitrans.

Programa de Omnitrans Ride –
El programa ofrece a clientes registrados una igualdad mensual para el servicio tradicional de taxi o Lyft. Disponible para personas mayores (62+ años) y personas con discapacidades que viven en el área de servicio Omnitrans. La igualdad mensual tiene una cantidad máxima específica.

Título VI De La Ley De Derechos Civiles De 1964

De acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, Omnitrans prohíbe la discriminación por motivos de raza, color y origen nacional en programas y actividades que reciben

asistencia financiera federal. Para más información sobre el programa de Título VI de Omnitrans, procedimiento de queja o para notificar a Omnitrans de cualquier violación percibida de la ley, por favor comuníquese con Omnitrans al 1-800-966-6428; por correo a Omnitrans Título VI, 1700 W. 5th St., San Bernardino, CA 92411 o visite [### **Elogios, quejas o comentarios**](http://www.omnitrans.org/about>TitleVI.</p></div><div data-bbox=)

Servicio al cliente de Omnitrans:
Lunes a viernes de 7:00AM a 6:00PM
Sábado y domingo de 8:00AM a 5:00PM
1-800-966-6428 (TDD)..... 711

Problemas de servicio inmediato

DESPACHO DE SERVICIO ACCESS Y CENTRO DE RESERVACIONES:

West Valley 1-800-990-2404
East Valley 1-909-383-1680
TDD 711

Se aceptan reservaciones los siete días de la semana de 8:00AM a 5:00PM.

Si su vehículo no llegó a la hora programada, más la tolerancia de 30 minutos, llame al mismo número de reservaciones al que llamó para programar su viaje. Solicite un horario estimado de llegada y el número del vehículo que se asignó a su viaje.

Área de servicio

Access proporciona servicio dentro de 3/4 millas de las líneas de autobús de ruta fija Omnitrans durante las mismas horas y días que los autobuses operan en el valle de San Bernardino. Consulte el mapa del área de servicio que se encuentra en el centro de esta guía.

Servicio de viaje compartido

Cuando esté planificando su viaje, recuerde que Access es un transporte público compartido. Debe suponer que en el camino subirán y bajarán otros pasajeros.

Se solicita a todos los pasajeros que sean considerados con los pasajeros que tengan animales de servicio. Tienen derecho a utilizar Access.

Servicio estándar

Las reservaciones se pueden realizar desde siete (7) días antes hasta un día antes del viaje programado. Los horarios del centro de reservaciones son todos los días, incluso feriados, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. La ADA exige servicio estándar, el servicio principal de Access.

Servicio de suscripción

Si tiene un viaje semanal recurrente desde el mismo punto de recogida al mismo punto de entrega, puede solicitar el servicio de suscripción poniéndose en contacto con la línea de reservas de Access. Si se aprueba su solicitud (por favor, tenga en cuenta que no todas las solicitudes de repetición pueden ser aprobados) se le notificará de la fecha de inicio dentro de los diez (10) días hábiles de su solicitud. Después de la fecha de inicio de su suscripción, Access enviará un vehículo sin tener que llamar con antelación para programar cada viaje.

Viajes en su suscripción de reserva no se pueden cambiar. Si se necesita una nueva dirección o hora programada, una nueva solicitud de suscripción debe ser hecha. Si se necesita cambio de una sola vez para un viaje recurrente, será necesario que el viaje afectado sea cancelado y usted tendrá que programar un viaje de servicio estándar para su necesidad de una sola vez.

Servicio ás allá del límite de la ADA

Access brindará viajes a clientes cuyas residencias se encuentren $\frac{3}{4}$ de milla más allá del límite del área de servicio de la ADA y dentro de los límites de cada una de las 15 ciudades que comprenden el área de servicio de Omnitrans. El origen o el destino debe ser el domicilio accesible del hogar del cliente fuera del área de servicio de la ADA. El viaje no puede comenzar y terminar en domicilios que estén ambos fuera del área de servicio de la ADA.

Los viajes más allá del límite de la ADA están disponibles de lunes a viernes entre las 9:00 AM y las 8:00 PM y los sábados y domingos entre las 7:00 AM y las 7:00 PM.

Tarifas

Los encargados de hacer reservas le informarán al cliente la tarifa al momento de reservar el viaje. Siempre se exige la tarifa exacta. Omnitrans está sujeto a cambios en cualquier momento. Los operadores del vehículo no tienen cambio. Se debe pagar la tarifa cuando se sube al vehículo.

Servicio estandar: por pasaje de viaje

Pasajero elegible y acompañante	Tarifa actual
Viajes por 1 a 3 zonas	\$ 3.75
Viajes por 4 zonas	\$ 4.75
Viajes por 5 zonas	\$ 5.75
Viajes por 6 zonas	\$ 6.75

Los boletos para Access son disponibles por correo. Llame al 1-909-379-7100 para solicitar un formulario de pedido.

Fuera del área de servicio de la ADA: tarifa por viaje

Pasajero elegible y acompañante	Tarifa actual
Viajes por 1 a 3 zonas	\$ 8.75
Viajes por 4 zonas	\$ 9.75
Viajes por 5 zonas	\$ 10.75
Viajes por 6 zonas	\$ 11.75

RECORDATORIO: Los conductores de Access no pueden recibir propinas. No las ofrezca.

Tarjetas de identificación de pasajero

Todos los pasajeros de Access de Omnitrans reciben una tarjeta de identificación gratuita cuando son elegibles. Los pasajeros deben exhibir al conductor su tarjeta de identificación válida de servicio Access de Omnitrans cada vez que suban al vehículo Access. Si pierde su tarjeta de identificación, llame a servicio al cliente de Omnitrans al 1-909-379-7100. Las tarjetas de identificación se reemplazarán por una tarifa de \$5.00.

No permita que nadie utilice su tarjeta de identificación Access por ninguna razón. Si lo hace, podríamos suspender su servicio de Access.

Programación de su viaje

Para programar un viaje en Access, llame al centro de reservaciones a los números telefónicos que se encuentran en la página 3. No se aceptarán las solicitudes de viajes que se reciban por fax.

Si tiene elegibilidad condicional (Conditional) o Viaje por Viaje (Trip by Trip), sólo podrá programar viajes tal como se describe en su carta de determinación de elegibilidad. Se le podría suspender temporalmente si programa viajes inválidos repetidamente.

Los encargados de reservaciones pueden ofrecer un tiempo de recogida una hora antes o una hora después del horario solicitado (“Tolerancia de reservaciones”).

Si los encargados de reservaciones no pueden programar un viaje respetando la tolerancia de reservaciones esto se considera una “denegación de viaje” y puede reportarlo al servicio de atención al cliente, incluso si usted acepta el horario de viaje ofrecido.

EJEMPLO: SI SOLICITA VIAJE A LAS 6:00AM SE LE PODRÍA OFRECER UN VIAJE ENTRE LAS 5:00AM y 7:00AM

Los viajes de regreso se deben programar para el último horario en el que cree que podrá viajar. Si está listo antes de su horario programado de recogida, puede llamar para averiguar si hay un vehículo disponible antes. Si no hay un vehículo disponible antes de ese horario, tendrá que conservar su horario de recogida original.

Ejemplo: Un pasajero va al médico y no sabe a qué hora se desocupará, por lo que programa un viaje de retorno para las 4:00 PM. A las 2:00PM termina con el médico y está listo para partir. El pasajero puede llamar para ver si hay un viaje

anterior disponible. Si un viaje más fácil no esta disponible, tendrán que mantener su viaje a casa a las 4:00 PM.

No se pueden programar viajes para que el vehículo lo espere hasta que usted entregue o recoja algo. Tendrá que programar dos viajes por separado.

Los conductores no pueden cambiar paradas para dejar a personas ni hacer paradas intermedias, esto incluye pasar por establecimientos de comida rápida donde le entregan la comida en el automóvil.

Programación de viajes

Cuando llame para programar un viaje en Access, brinde la siguiente información en este orden:

1. Apellido y nombre
2. Hora y fecha de la recogida
3. Domicilio exacto de la recogida
4. Domicilio exacto donde se bajará
5. Dispositivo de movilidad o animal de servicio
6. Cantidad total de pasajeros adicionales (PCA o acompañantes) que viajarán, incluso todo dispositivo de movilidad o animal de servicio para los pasajeros adicionales.

IMPORTANTE: Cuando haga reservas, debe solicitar específicamente un viaje de regreso. Los viajes de regreso no se programan automáticamente.

Puede reservar un total de seis viajes de ida por teléfono. Estos pueden ser para una persona o varias.

No se puede solicitar un tipo específico de vehículo, excepto para acomodar un dispositivo de movilidad.

Recordatorio: Si lo ponen en espera en Access, no cuelgue. Si cuelga y vuelve a llamar, su llamada regresará al último lugar en el orden de atención telefónica.

Como cambiar o cancelar una recogida programada

Si desea solicitar un cambio para un viaje que ya programó, llame al numero de reservas. Access no está obligado a atender solocitudes de cambios el dia del viaje.

Cuando sepa que no podrá tomar un viaje programado, llame a reservas inmediatamente y cancélelo. Cuando cancele un viaje, de su nombre, domicilio y horario de la recogida programada al encargado de reservas.

Si cancela su viaje con menos de una hora de anticipación o si programa un viaje y no se presenta, se la cobrara una tarifa por “**Ausencia.**”

Los viajes de subscpción que son cancelados durante más de 30 dias consecutivos o tienen una cantidad excesiva de cancelaciones están sujetos a su eliminación del servicio de subscripción.

Ausencias del pasajero

Se considera ausencia del pasajero cuando:

- Cancela un viaje menos de una hora antes del horario de recogida o
- No se presenta para el viaje programado en el lapso de tres minutos desde la llegada del conductor, siempre y cuando el conductor haya llegado al lugar respetando la tolerancia de 30 minutos.

No se considera una ausencia del pasajero si el conductor no respeta la tolerancia de recogida de 30 minutos; sin importar si usted está allí o llama para cancelar el viaje.

Si usted es ausente doce (12) o mas veces y el número de ausencias es mayor de 15% de sus total viajes programados durante un período de 6 meses flotante, puede suspenderse su elegibilidad. Se enviará una notificación escrita por ausencias del pasajero.

Si la ausencia del pasajero es por una buena razón o debido a circunstancias más allá de su control, puede solicitar que se elimine de su registro llamando al servicio de elegibilidad Access al (909) 379-7284 para explicar las circunstancias.

Nota: Los pasajeros también tienen derecho a apelar o impugnar todas las decisiones de ausencia. Comuníquese con el servicio de atención **al cliente Access** para obtener más información acerca de las ausencias del pasajero.

¿Dónde debo esperar el vehículo?

La modalidad del servicio de Access es puerta a puerta; sin embargo, si los pasajeros requieren un mayor nivel de asistencia desde su punto de origen hasta su destino debido a una condición relacionada con una incapacidad, deberán contactarse con Omnitrans para identificar una adaptación razonable que pueda ser ofrecida para ayudarles con su transporte.

Access rechazará el servicio a una ubicación específica donde nuestros vehículos no puedan ingresar con seguridad, como callejones y aparcamientos subterráneos.

Generalmente, Access sólo ingresará en áreas públicamente accesibles donde nuestros vehículos más grandes no requieran salir en reversa y las calles sean lo suficientemente anchas para maniobrar con seguridad.

Access no ingresará a caminos privados ni vecindarios privados o edificios de apartamentos. Para conocer si puede agregar una ubicación específica, llame al servicio de atención al cliente de Access para obtener más información.

30 minutos de tolerancia

Todos los viajes del servicio Access se programan con una tolerancia de recogida de 30 minutos. Eso significa que se considera que un vehículo llega a horario si llega al lugar de recogida

hasta 30 minutos después del horario programado.

EJEMPLO:

- Tiene una recogida programada para las 11:00 a.m.
- El vehículo está en horario si llega entre las 11:00 a. m. y las 11:30 a. m.

Si el vehículo llega luego de la tolerancia de recogida, se considera que llegó tarde.

¿Cuánto tiempo me esperará el conductor?

El conductor lo esperará en el lugar de recogida durante 3 minutos. Debe estar en el lugar de recogida programado en el horario establecido o perderá su viaje y se le cobrará una tarifa por ausencia del pasajero.

NOTA: Si un conductor llega antes de tiempo, le esperará hasta el horario programado de recogida y tres minutos más.

¿Cómo subo al vehículo?

Los conductores le ayudarán a subir y bajar del vehículo, pero no pueden elevarlo ni levantarla físicamente. La mayoría de los vehículos de Access Service cuentan con elevadores, pero algunos tienen rampas. Puede abordar parado sobre el elevador y, si así lo solicita, el conductor lo acompañará en el elevador para garantizar su seguridad.



Seguridad en el vehículo

Access exige que utilice el cinturon de seguridad. Si necesita una extensión de cinturon de seguridad, solicítela.

Los conductores solo pueden ubicar y asegurar a los pasajeros que utilizan sillas de ruedas o dispositivos de movilidad

de tal manera que queden mirando hacia el frente.

Sillas de ruedas y dispositivos de movilidad

Access hará todo lo posible para subir al vehículo el dispositivo de movilidad del pasajero. El dispositivo de movilidad debe caber de manera segura en la plataforma del elevador y el elevador debe poder elevar de manera segura al dispositivo de movilidad y a su ocupante. Si el dispositivo de movilidad y su ocupante no pueden utilizar de manera segura el elevador para subir al vehículo, el servicio puede ser denegado.

Animales de servicio

Se puede viajar con su animal de servicio a bordo de Access.

Recuerde informar al encargado de reservas de Access cada vez que planifique viajar con su animal de servicio.



Se solicita a todos los pasajeros que sean considerados con estos animales y sus dueños, quienes tienen derecho a utilizar el servicio Access.

Asistentes de cuidado personal e invitados

Un asistente de cuidado personal (PCA) es alguien que le ayuda con su cuidado personal. Durante el proceso de certificación de eligibilidad, en su tarjeta de identificación se indicará si se aprobó que usted viaje con un PCA.

Como pasajero elegible puede viajar con un PCA y un invitado. El PCA viaja gratis pero el invitado debe pagar la misma tarifa que usted. Los invitados adicionales pueden acompañarle si hay espacio. Cada invitado debe pagar la tarifa completa. El PCA o los invitados deben

subir y bajar del vehículo en los mismos lugares que el pasajero al que se está ayudando.

Transporte de niños

Los niños menores de seis años que fueron certificados para servicio paratransit de la ADA deben estar acompañados por una “persona responsable” cuando utilicen el servicio de la ADA. Una persona responsable se define como alguien que puede controlar y supervisar directamente al niño. Todos los pasajeros elegibles, sin importar la edad, deben pagar la tarifa.

Los niños hasta 46 pulgadas de altura que tengan programado viajar con pasajeros elegibles no pagan (límite de dos gratis por cada adulto que pague).

¡IMPORTANTE! El servicio Access no brinda asientos de seguridad para niños. Los niños de hasta 6 años de edad o que pesen menos de 60 libras deben viajar en un asiento de seguridad para automóviles provisto por el pasajero cuando viajen a bordo de un vehículo, de lo contrario, no se los transportará.

Transporte de mascotas

Los animales que no son de servicio pueden viajar en Access sólo si el animal está en una jaula o un contenedor seguro que cumpla con las pautas de la política de paquetes y no amenace la salud y la seguridad de otros pasajeros ni la del conductor. El conductor no puede ayudar a subir ni bajar la jaula o el contenedor.

Recordatorio: Respete a otros pasajeros que puedan temer a los perros u otros animales.

Paquetes de mano

Un pasajero elegible puede viajar a bordo de los vehículos de Access con paquetes que sean de un tamaño equivalente a 4 bolsas de compras (12 a 15 libras).

El pasajero o el PCA deben poder mantener el control de los paquetes mientras estén en el vehículo. Los conductores pueden ayudar a cargar o descargar paquetes sólo hasta o desde el bordillo.

¡IMPORTANTE! No puede transportar materiales peligrosos tales como armas, combustible, materiales corrosivos, etc.

Política de objetos perdidos

El servicio Access no se hace responsable de artículos perdidos o dañados.

Si olvida un artículo en un vehículo de Access, llame a reservaciones y comuníquese a los encargados de reservaciones. Si se encuentra el artículo, puede programar un viaje el dia después para buscar el artículo en el departamento de objetos perdidos durante el horario comercial. Todos los artículos perdidos se eliminan luego de 60 días.

Cambios en la información

Informe a un encargado de reservaciones si ocurre alguno de los siguientes cambios:

- Su nombre
- Su domicilio
- Su domicilio postal
- Su numero telefónico
- Su dispositivo de movilidad
- Necesidades de formato alternativo
- Letra grande
- Grabación de audio
- Braille
- Formato electrónico

Reglas de conducta

Access tiene una lista de reglas de sentido común para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y conductores. La violación de la reglas de conducta puede resultar en suspensión los servicios:

Reglas de conducta (continuo)

- No se permite lenguaje ni comportamiento abusivo, amenazador u obsceno. Esto incluye acoso sexual a los pasajeros, conductores u otros empleados de Access.
- Quitarse o negarse a utilizar el cinturon de seguridad.
- Intentar no pagar la tarifa.
- El pasajero debe mantener estándares aceptables de higiene personal.
- No se permite ingerir alimentos ni bebidas ni fumar en los vehiculos.
- No se puede viajar alcoholizado ni bajo los efectos de drogas ilegales.
- No se permiten armas, armas de fuego, explosivos, material inflamable ni liquidos corrosivos en los vehiculos.
- No se debe operar ni tocar ningun equipo del servicio Access (la radio del conductor, la terminal movil de datos, etc.) a bordo del vehiculo.
- No se deben utilizar radios, reproductores de cintas de audio, reproductores de discos compactos ni cualquier otro equipo generador de sonido (excepto dispositivos utilizados con fines comunicativos). Los pasajeros pueden utilizar dichos equipos con auriculares.

¡Importante! Cualquier pasajero que participe en agresión física u otro comportamiento ilegal puede estar sujeto a suspensión inmediata y a un posible enjuiciamiento penal.

Privilegios de visitante fuera del area

Como un pasajero del servicio Access de Omnitrans, usted es elegible para el servicio de paratránsito de ADA como visitante de otras ciudades. La ADA dice que usted puede tener 21 días de estado de visitante en cualquier período de 365 días en áreas de servicio donde no vive. Si está planeando visitar otra área de servicio y desea tener el estado

de visitante de ADA, llame al técnico de elegibilidad de paratránsito Omnitrans al (909) 379-7284. Reenviaremos su información de elegibilidad de ADA al proveedor de servicios que planea visitar.

Visitors

Si está visitando el área de servicio de Omnitrans y es elegible para paratránsito de ADA, puede solicitar el estado del visitante. Como visitante elegible, puede recibir 21 días de servicio de paratránsito de ADA en cualquier período de 365 días.

Pídale a su agencia doméstica que envíe por fax su información de elegibilidad de ADA a Omnitrans al (909) 379-7348. Para obtener información adicional sobre el estado del visitante, llame al Técnico de Elegibilidad Omnitrans al (909) 379-7284.

Reservations and Information:

East Valley	1-909-383-1680
West Valley	1-800-990-2404
TDD	711

Sillas de ruedas y dispositivos de movilidad

Access hará todo lo posible para acomodar el dispositivo de movilidad del usuario. El dispositivo de movilidad debe caber de forma segura en la plataforma



del ascensor y el ascensor debe ser capaz de elevar de forma segura el dispositivo de movilidad y su ocupante. El servicio puede ser rechazado Si el dispositivo de movilidad y su ocupante no pueden utilizar de forma segura el ascensor para abordar el vehículo.

Glosario de términos

ADA (Ley de Estadounidenses con Discapacidades) – Aprobada en 1990 para garantizar la protección de los derechos civiles de las personas con discapacidades.

Amenaza directa – Una amenaza directa es una amenaza importante a la seguridad de terceros que no se basa en la especulación, sino en otra evidencia comprobable, y el riesgo no se puede mitigar mediante cambios en las políticas y las prácticas.

Discapacidad – Tal como la define la ADA, es un impedimento físico o mental que limita de manera significativa una o más actividades importantes de la vida, tales como caminar, hablar, escuchar, respirar o cuidar de uno mismo.

Elevadores y rampas – Dispositivos en los vehículos que permiten a una persona o un dispositivo de ayuda de movilidad subir y bajar de un vehículo sin tener que utilizar escalones.

Dispositivo de ayuda de movilidad – Un artefacto que puede ser una silla de ruedas o un scooter, entre otros, que ayuda a una persona con una discapacidad. Un dispositivo de ayuda de movilidad incluye cualquier tipo de dispositivo de tres o cuatro ruedas, que se pueda usar en interiores y esté diseñado para individuos con impedimentos de movilidad y sean éstos quienes lo utilicen, ya sea electrónica o manualmente.

Paratransit – Demanda de servicio de respuesta que se puede utilizar como alternativa al servicio de autobús de ruta fija para pasajeros con discapacidades.

Asistente de cuidado personal (PCA por sus siglas en inglés) – Un individuo que ayuda a una persona con una discapacidad para que ésta pueda llevar a cabo sus actividades diarias.

Sistema de seguridad – Una combinación de correas y ganchos del vehículo que se fijan a un dispositivo de ayuda de movilidad para mantenerlo estable durante el viaje.

Animal de servicio – Un animal que fue entrenado para ayudar a una persona con una discapacidad.