



Guía Del Pasajero
Para personas con discapacidades
Efectivo Mayo 2022



Reservaciones e información:
1(800)990-2404
(909)383-1680
TDD: 711



Índice

Bienvenido al servicio OmniAccess.....	2
Considere sus opciones	2
Elogios, quejas o comentarios.....	3
Problemas de servicio inmediato.....	4
Área de servicio.....	4
Servicio de viaje compartido.....	5
Servicio estándar.....	5
Servicio de suscripción.....	5
Tarjetas de identificación de pasajero	5-6
Tarifas	6
Programación de su viaje	6-7
La app de OmniAccess	8
Programación de viajes	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 de OmniAccess

El servicio Access de OmniAccess 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 paratransito 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 OmniAccess.

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

Considere sus opciones

Es posible que tenga otras opciones para llegar a sus desitnations que sean más flexibles, convenientes y menos costosas que el uso del servicio OmniAccess.

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, use la aplicación Transit (disponible de forma gratuita en Google Play o App Store), llame al 1-800-9-OMNIBUS (1-800-966-6428) o use el planificador de viajes por Internet en omnitrans.org.

Entrenamiento gratis para aprender a utilizar el sistema de autobuses regulares.

Si usted está interesado en aprender a utilizar el sistema de autobuses regulares pero no sabe por donde empezar puede llamar a **Omnitrans Servicios de Transporte Especiales al número (909) 379-7341**. Omnitrans lo entrenará en cómo 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 Uber. 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. Para más detalles, visite omnitrans.org o llame a los Servicios Especiales de Tránsito de Omnitrans al (909)379-7341

Titulo 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 www.omnitrans.org/about/TitleVI.

Elogios, quejas o comentarios

Servicio al cliente de Omitrans:

Lunes a Viernes de 8:00AM a 5:00PM

1(800)990-2404

(909)383-1680

TDD: 711

Problemas de servicio inmediato

DESPACHO DE SERVICIO ACCESS Y CENTRO DE RESERVACIONES:

1(800)990-2404

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

OmniAccess 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 del condado 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 OmniAccess es un transporte público compartido. Debe suponer que en el camino subirán y bajarán otros pasajeros. Debe tener en cuenta que puede haber otras recogidas y entregas de pasajeros en el camino, lo que puede afectar su tiempo de viaje.

Servicio estándar

Las reservaciones se pueden realizar desde siete (3) 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 OmniAccess.

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 OmniAccess. 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, OmniAccess 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. .

Tarjetas de identificación de pasajero

Todos los pasajeros de OmniAccess reciben una tarjeta de identificación gratis

cuando son elegibles. Los pasajeros deben enseñar al conductor su tarjeta de identificación válida de servicio OmniAccess cada vez que suban al vehículo de OmniAccess. Si pierde su tarjeta de identificación, llame a servicio al cliente de Omnitrans al (909)379-7284. La tarjeta de identificación tiene una tarifa de reemplazo de \$5.00.

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

Tarifas

Los encargados de la reserva le dirán al cliente la tarifa al momento de reservar el viaje. Siempre se exige la tarifa exacta. La tarifa esta sujeta a cambios en cualquier momento por parte de Omnitrans. Los conductores 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 OmniAccess son disponibles por correo. Llame al 1-909-379-7100 para solicitar un formulario de pedido, o ordene en linea al www.omnitrans.org.

También puede pagar su tarifa con su teléfono inteligente utilizando la aplicación Token Transit. Descarga la aplicación Token Transit gratis en la App Store o Google Play.

RECORDATORIO: Los conductores de OmniAccess no pueden recibir propinas. Por favor no ofrezcas.

Programación de su viaje

Para programar un viaje en OmniAccess, 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 está 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.

¿Ha probado la aplicación OmniAccess?

Si está listo, visite

www.omniwebaccess.org, haga clic en “Inscripción” en la barra verde “signo en”, ingrese su ID de cliente, su dirección de correo electrónico y su fecha de nacimiento, luego haga clic en “ENROLL”

Puede ver un tutorial sobre cómo reservar un viaje en la nueva aplicación web

OmniAccess en:

<https://youtu.be/E17zij6lsw>

Programación de viajes

Cuando llame para programar un viaje en OmniAccess, 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 número de reservas. OmniAccess no está obligado a atender solicitudes de cambios el día del viaje.

Cuando sepa que no podrá tomar un viaje programado, llame a reservas inmediatamente y cáncélelo. 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 cobrará una tarifa por **“Ausencia.”**

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

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 más 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 OmniAccess al (909) 379-7212 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 OmniAccess** para obtener más información acerca de las ausencias del pasajero.

¿Dónde debo esperar el vehículo?

La modalidad del servicio de OmniAccess 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.

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

Generalmente, OmniAccess 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.

OmniAccess 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 OmniAccess para obtener más información.

30 minutos de tolerancia

Todos los viajes del servicio OmniAccess 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 levantarlo físicamente. Todos los vehículos de servicio de OmniAccess



están equipados con elevadores para sillas de ruedas. 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

OmniAccess exige que utilice el cinturón de seguridad. Si necesita una extensión de cinturón 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

OmniAccess 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

Puede viajar con su animal de servicio a bordo de OmniAccess. Recuerde informar al encargado de reservas de OmniAccess cada vez que viaje 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 OmniAccess.

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 elegibilidad, 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 OmniAccess 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 OmniAccess 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 OmniAccess 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 OmniAccess no se hace responsable de artículos perdidos o dañados.

Si olvida un artículo en un vehículo de OmniAccess, llame a reservaciones y comuníquese a los encargados de reservaciones. Si se encuentra el artículo, puede programar un viaje el día 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 de Información

Notifique a OmniAccess Elegibilidad al (909) 379-7284 si tiene alguno de los siguientes cambios o necesidades:

Su nombre

Su domicilio

Su domicilio postal

Su número telefónico

Su dispositivo de movilidad

Necesidades de formato alternativo

Letra grande

Grabación de audio

Braille

Formato electrónico

Reglas de conducta

OmniAccess tiene una lista de reglas de sentido común para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y conductores. La violación de las reglas de

Reglas de conducta (continuo)

conducta puede resultar en suspensión de los servicios:

No se permite lenguaje ni comportamiento abusivo, amenazador u obsceno. Esto incluye acoso sexual a los pasajeros, conductores u otros empleados de OmniAccess.

Quitarse o negarse a utilizar el cinturón 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 vehículos.

No se puede viajar alcoholizado ni bajo los efectos de drogas ilegales.

No se permiten armas, armas de fuego, explosivos, material inflamable ni líquidos corrosivos en los vehículos.

No se debe operar ni tocar ningún equipo del servicio OmniAccess (la radio del conductor, la terminal móvil de datos, etc.) a bordo del vehículo.

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 área

Como un pasajero del servicio OmniAccess de Omnitrans, usted es elegible para el servicio de paratransito 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 paratransito Omnitrans al (909)379-7284. Reenviaremos su información de elegibilidad de ADA al proveedor de servicios que planea visitar.

Visitantes

Si está visitando el área de servicio de OmniOmnitrans y es elegible para paratransito de ADA, puede solicitar el estado del visitante. Como visitante elegible, puede recibir 21 días de servicio de paratransito 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:

1(800)990-2404

1(909)383-1680

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.