



Guía de Viajes

SEPTEMBER 2019

Conectando a personas con lugares a través de servicios de transporte público seguro, amigable, y confiable.



TELÉFONO 503-588-2424

| FAX 503-361-7560

| cherriots.org

REFERENCIA RÁPIDA

Para programar viajes de Cherriots LIFT llame al:

Centro de Llamadas Cherriots LIFT
503-315-5544

Opción #2 – Cherriots LIFT

Opción #3 – Cherriots Regional

Opción #4 – Cherriots Shop and Ride

Opción #9 – Cancelaciones

***Las reservas de viaje deben hacerse antes de las 5 p.m.**

Horarios de operation del Centro de Llamadas:

Lunes – Viernes, 6 a.m. – 6 p.m.

Sábados, 8 a.m. – 4 p.m. | Domingo, 8 a.m. – 4 p.m.

Cherriots LIFT días y horarios de servicio:

Lunes – Viernes, 5:30 a.m. – 11 p.m.

Sábado, 6 a.m. – 9 p.m.

Tarifas de Cherriots LIFT:

\$3.20 un viaje / \$6.40 viaje redondo

Índice

Carta del Gerente General.....	2
Bienvenido a Cherriots LIFT.....	3
Cómo presta servicio Cherriots LIFT.....	4
Elegibilidad de Cherriots LIFT.....	6
Qué esperar del servicio de Cherriots LIFT.....	10
Cómo los choferes de Cherriots LIFT ayudan a los clientes ..	13
Cómo establecer sus horas de viaje.....	14
Reservación/cancelación de viajes.....	14
Información de las tarifas de Cherriots LIFT.....	17
Viajando con Cherriots LIFT.....	18
Dispositivos de movilidad.....	19
Artículos que pueden llevar los clientes en el vehículo de Cherriots LIFT.....	19
Política del equipaje de mano.....	21
Asistente/invitados y niños.....	21
Responsabilidades del pasajero de Cherriots LIFT.....	23
Reglas para viajar.....	25
Negación o suspensión del servicio.....	26
Otros consejos importantes.....	30
Recertificación.....	31
Asistentes de atención personal (PCA) y acompañantes.....	31
Otros servicios y programas de transporte.....	32

Estimado usuario de Cherriots LIFT:

Gracias por ser cliente de Cherriots. Estamos comprometidos en brindar una excepcional experiencia del cliente y esperamos servirle.

A pesar de que todos nuestros vehículos son completamente accesibles, sabemos que hay circunstancias en la que nuestro servicio Local no satisface las necesidades de las personas.

Cherriots LIFT es el servicio de paratransito de nuestro Distrito y cumple los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para prestar servicio de paratransito complementario a las personas que califican. Es un servicio de transporte de origen a destino, de viaje compartido que opera los mismos días y horas que el servicio de ruta fija y cubre el límite de crecimiento urbano de Salem-Keizer.

En el 2017, el servicio de Cherriots LIFT proporcionó 140,875 viajes. Las personas que dependen de Cherriots LIFT para satisfacer sus necesidades de transporte esperan una experiencia segura, amigable, y confiable en cada viaje. Estamos comprometidos con esa promesa. Comuníquese con el centro de llamadas de Cherriots llamando al **503-315-5544** o Servicio al Cliente de Cherriots cuando tenga una inquietud o elogio relacionados con el servicio de Cherriots LIFT.



Gracias por viajar,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Allan Pollock', written in a cursive style.

Allan Pollock
Gerente General

Bienvenido a Cherriots LIFT

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) es una ley de derechos civiles que exige que el transporte público esté disponible para las personas con discapacidades.

Cherriots LIFT es un servicio de transporte público de paratransito de origen a destino, de viaje compartido para personas que no pueden utilizar el servicio de Cherriots Local debido a su capacidad funcional. Las personas pueden calificar para Cherriots LIFT en algunos o todos sus viajes. Es necesario un proceso de solicitud para viajar en Cherriots LIFT.

El servicio de Cherriots LIFT cubre todos los lugares que están dentro del límite de crecimiento urbano de Salem-Keizer.

Dependiendo de la elegibilidad, es posible que algunos viajes estén disponibles en las rutas de Cherriots Local. Elegir las rutas del autobús Cherriots Local para algunos viajes no afecta la elegibilidad de Cherriots LIFT.

Cómo presta servicio Cherriots LIFT

- Cherriots LIFT utiliza una variedad de vehículos accesibles en la flota con ascensores y rampas para prestar el servicio.
- Los viajes de Cherriots LIFT se programan mediante una reservación a través del centro de llamadas de Cherriots.
- Varios pasajeros comparten el vehículo, y este puede parar y viajar en otras direcciones durante el viaje de cualquier pasajero para acomodar a otros pasajeros.
- La hora del viaje puede variar, dependiendo de la distancia del viaje y las paradas que se hacen para acomodar a otros clientes durante el viaje.

Cherriots y Cherriots LIFT operan en las mismas horas y días de la semana.



Elegibilidad de Cherriots LIFT

Usted puede calificar si tiene:

- Una discapacidad que le impida llegar a o salir de manera independiente de las paradas del autobús o puntos de transferencia
- Una discapacidad que le impida abordar, viajar, y salir de manera independiente de un bus de Cherriots Local
- Las personas que viven fuera del límite de crecimiento urbano pueden solicitar y utilizar el servicio una vez estén dentro del área de servicio.

Solicitud de Elegibilidad de Cherriots LIFT

Hay tres pasos:

1. Solicitud de ADA de Cherriots LIFT - Parte 1
2. Cuestionario de profesional médico (MPQ) - Parte 2
3. Entrevista/evaluación en persona (para los solicitantes nuevos y para re-certificación por pedir)

Los formularios de solicitud están disponibles en **Cherriots.org** o en Servicio al Cliente, ubicado en 220 High St. NE. También puede llamar al **503-588-2877** y solicitar que se le envíe una solicitud.

La Oficina de Elegibilidad de ADA de Cherriots LIFT está abierta de 8 a.m. a 5 p.m. los días de semana para:

- Información acerca de la elegibilidad de Cherriots LIFT
- Cambios en la información del cliente (dirección, teléfono, etc.)

Si Usted Califica

Si usted califica para Cherriots LIFT recibirá una carta explicándole los detalles de su elegibilidad, incluyendo:

- Las condiciones de elegibilidad
- Fecha de vencimiento
- Número de identificación
- Elegibilidad para viajar con un asistente

Tipos de elegibilidad

Elegibilidad condicional

Usted puede calificar condicionalmente si su discapacidad le impide usar buses Cherriots Local bajo determinadas condiciones. Si tiene elegibilidad condicional, puede usar los buses Cherriots Local siempre que sea posible. La carta de elegibilidad que reciba de Cherriots indicará las condiciones bajo las cuales puede usar Cherriots LIFT y cuándo puede acceder a los modos alternativos de transporte.

Elegibilidad incondicional

Con la elegibilidad incondicional, puede usar Cherriots LIFT en todos sus viajes.

Elegibilidad temporal

Usted puede calificar para la elegibilidad temporal si tiene una enfermedad a corto plazo o lesión que le impida utilizar un bus Cherriots Local durante un tiempo limitado, generalmente de uno a 12 meses. Si tiene elegibilidad temporal, su carta de elegibilidad incluirá la fecha en que expira su elegibilidad de Cherriots LIFT. Deberá hacer una nueva solicitud si necesita el servicio después de esa fecha.

Elegibilidad de visitante

Los clientes de Cherriots LIFT tienen la opción de solicitar la elegibilidad de visitante cuando visiten otros lugares donde se presta el servicio de paratransito. Primero, comuníquese con la agencia de tránsito local de su destino para determinar qué información se necesita para hacer la solicitud y dónde se debe enviar la información. Luego de la solicitud, el personal de Cherriots LIFT remitirá su estado de elegibilidad a la agencia de tránsito que usted visite. Como visitante de otro sistema de tránsito, usted califica para usar el servicio durante 21 días en un periodo renovable de 365 días.

Los visitantes del área de Salem-Keizer que no puedan usar los buses Cherriots Local debido a su capacidad funcional pueden solicitar elegibilidad de visitante a Cherriots LIFT.

Para obtener más información sobre la elegibilidad de visitante, comuníquese con la Oficina de Elegibilidad de ADA de Cherriots LIFT en:

Cherriots LIFT Eligibility Office
555 Court St. NE, Suite 5230
Salem, OR 97301
Teléfono: 503-588-2877
Por FAX: 503-361-7560

Avísele a un especialista en elegibilidad llamando al 503-588-2877 cuando cambie su estado de salud, movilidad o dispositivo de movilidad, ya que eso puede afectar su estado de elegibilidad.

Si usted no califica

La elegibilidad está basada en las capacidades de acceder y/o viajar por los autobuses Cherriots Local, no en un diagnóstico o condición médica específicos. A los solicitantes que no proporcionen información sobre su capacidad para viajar o que no están dispuestos a participar en una entrevista en persona se les puede denegar la elegibilidad.

Usted tiene derecho a apelar cualquier decisión que declare que usted no califica. También tiene derecho a apelar las condiciones de elegibilidad. En su carta de notificación se incluirán instrucciones para presentar una apelación. Tiene 65 días a partir de la fecha de la decisión de su carta para presentar un aviso de apelación. Usted debe solicitar las apelaciones por escrito.

Las apelaciones se pueden enviar por correo postal o fax a:

Salem Area Mass Transit District

Attn: Cherriots LIFT Eligibility Office

555 Court St. NE, Suite 5230

Salem, OR 97301

Fax: 503-584-4716

Durante el tiempo que lleva apelar, la elegibilidad de Cherriots LIFT será otorgada o restablecida.

Se fijará una fecha y hora para que se reúna con el Comité de Apelaciones. Recibirá notificación por correo o llamada de teléfono.

Usted tendrá la oportunidad de reunirse cara-a-cara con el Comité de Apelaciones para exponer su caso. Puede pedirle a alguien lo acompañe.

Qué esperar del servicio de Cherriots LIFT

- Cherriots LIFT es otra forma de transporte público de Cherriots; no está previsto que atienda todas las necesidades de transporte de personas con discapacidades.
- Otros clientes comparten el viaje. Los vehículos pueden viajar en varias direcciones durante su viaje y hacer paradas para atender a otros.

- Es necesario hacer reservaciones con anticipación. Puede pedir que su viaje se programe con base en la hora que desea ser recogido o la hora en la que desea llegar a su destino.
- Se le dará un margen de tiempo de 30 minutos para recogerlo. El margen de tiempo para recogerle se puede negociar 60 minutos antes o 60 minutos después de su hora solicitada para acomodar otros viajes que se atiendan.
- Usted debe estar listo, mirando, y esperando para partir a su hora de recogida programada. El chófer de Cherriots LIFT esperará un máximo de cinco minutos luego de llegar dentro del margen de tiempo para recogerlo, luego avanzará para acomodar otros viajes que se atiendan.



- Si el vehículo de Cherriots LIFT no ha llegado dentro de su margen de tiempo de recogida programado de 30 minutos, llame al centro de llamadas de Cherriots al **503-315-5544**. Se determina un margen de tiempo de recogida según la hora de recogida solicitada por la persona o la hora de llegada solicitada, pero no ambas. El margen de tiempo de recogida lo comunicará el representante de servicio al cliente (CCR) a la persona que reserva el viaje.
- El tiempo del viaje variará dependiendo de la distancia del viaje, las condiciones del tráfico, construcción de carretera, y otros que estén siendo atendidos.
- Los choferes de Cherriots LIFT hacen lo mejor que pueden para que las recogidas se hagan a tiempo y que los clientes estén a tiempo en sus destinos.
- Los choferes de Cherriots LIFT deben poder estacionar sus vehículos en un lugar seguro que no bloquee ni impida el tráfico, permitir que el chofer mantenga la mirada de su vehículo en todo momento, y tener una ruta de viaje accesible.
- El servicio se puede retrasar por factores fuera del control de Cherriots LIFT, incluyendo tráfico pesado, malas condiciones viales, o climáticas. Es posible que los clientes deseen permitir posibles retrasos al programar los viajes.
- Los clientes que califican pueden traer un asistente de atención personal (PCA) con ellos en su viaje. El PCA viaja gratuitamente.
- Los clientes pueden traer un acompañante además de un PCA. Los acompañantes pagan la tarifa regular de Cherriots LIFT.
- Los clientes tienen que reservar espacios para los PCAs y acompañantes cuando hacen la reservación.

Cómo los choferes de Cherriots LIFT ayudan a los clientes

Los choferes de Cherriots LIFT pueden ayudarle en:

1. Entrar y salir del vehículo, pero no pueden hacer las funciones del PCA. Si no puede usar los escalones del bus, puede usar la plataforma elevadora del bus o usar la rampa para abordar o salir del bus.
2. Depositar su tarifa, si lo solicita.
3. Sujetar los cinturones de seguridad y asegurar los dispositivos de movilidad.

Los pasajeros tienen que poder ir hacia y desde el vehículo Cherriots LIFT independientemente o hacer sus propios arreglos por asistencia.

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

- Empujándolo y guiándolo hacia y desde el vehículo, sobre y fuera de la plataforma elevadora del vehículo.
- Moviéndolo a usted y a su dispositivo arriba o abajo de un escalón individual o bordillo de la acera cuando sea posible hacerlo de forma segura.

Por razones de seguridad, los choferes de Cherriots LIFT no tienen permitido operar los controles de ningún dispositivo de movilidad eléctrico o empujar sillas de ruedas no manuales que son impulsado por baterías, manejar animales de servicio ni ingresar a residencias privadas.

Cómo establecer sus horas de viaje

Cherriots LIFT puede planificar su viaje alrededor de una hora de recogida u hora de cita, pero no ambos simultáneamente. Hágale saber al CCR cuánta flexibilidad tiene con respecto a sus horas. Cuando reserve viajes hacia/desde una cita específica, asegúrese de que:

- Disponga de tiempo que puede necesitar para llegar desde el vehículo Cherriots LIFT a su destino dentro del edificio.
- Fije su hora de viaje de regreso de modo que tenga suficiente tiempo para finalizar su cita y estar listo para la salida.
- Averigüe las horas de apertura y cierre del edificio de su destino y planifique su viaje de modo que no tenga que esperar afuera.

Reservación/cancelación de viajes

Cómo programar viajes

Llame a la línea de reservación del centro de llamadas de Cherriots al **503-315-5544**

Horas de servicio:

Cherriots LIFT presta servicio complementario a servicio de bus Cherriots Local, de las 5:30 a.m. a las 11 p.m. de lunes a viernes, y las 6 a.m. a las 9 p.m. los sábados.

Horario del centro de llamadas de Cherriots:

De lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m.

Los sábados y domingos, de 8 a.m. a 4 p.m.

Domingo y días feriados principales:

Deje un mensaje y un CCR devolverá su llamada el siguiente día hábil. Después del horario, se le indicará que presione "2" para Cherrriots LIFT o, "9" para cancelaciones.

Procure estar listo con la siguiente información:

- Su nombre, su número de identificación, y el número de personas que viajará.
- La fecha en la que desea viajar.
- La hora de su recogida solicitada o la hora de la cita.
- Dirección de recogida, incluyendo número de apartamento o número de suite.
- La dirección de su destino.
- Su número de teléfono.
- Con qué tipo de ayuda(s) de movilidad viajará.
- Cualquier necesidad especial (discapacidad visual, dispositivo de movilidad, o animal de servicio).

Los destinos del viaje no se pueden cambiar después de las 5 p.m. el día anterior a su viaje.

Puede programar más de un viaje a la vez y reservar hasta con 14 días de anticipación, o como mínimo antes de las 5 p.m. el día antes en que le gustaría viajar. No hay cambios ni reservaciones del mismo día.



Un CCR puede negociar su hora de recogida hasta una hora dentro de su hora solicitada. Cuando programe su viaje se le dará un margen de tiempo de recogida de 30 minutos.

Para cancelar un viaje

Llame al centro de llamadas de Cherrriots al **503-315-5544** por menos dos horas antes del margen de tiempo de recogida de 30 minutos para cancelar viajes programados.

Las ausencias repetidas o cancelaciones tardías (menos de dos horas antes de la hora programada) pueden llevar a una suspensión.

(Para más información, lee la sección acerca de nuestra política de ausencia en la página 28.)

Información de las Tarifas de Cherriots LIFT

Un Pase de un viaje cuesta \$3.20* y es válido para un solo viaje en Cherriots LIFT.

Los pasajeros pagan su viaje comprando sus pases de Cherriots LIFT con anticipación o en efectivo al momento del abordaje. **Los choferes de Cherriots LIFT no dan cambio. Tenga disponible el precio correcto del pasaje.** Los arreglos de viaje con más de un destino serán tratados como viajes separados y se deben programar separadamente.

Los pases de Cherriots LIFT se pueden comprar de lunes a viernes, de 6 a.m. a 7 p.m., y sábados, de 7 a.m. a 6 p.m. en la:

**Oficina del Servicio al Cliente Cherriots
220 High St. NE
Salem, Oregon**

Los pases de Cherriots LIFT también están disponibles por teléfono y usted puede pagar por tarjeta de crédito/débito: **503-588-2877.**



**Las tarifas están sujetas a cambios. Visite Cherriots.org/fares para conocer los precios actuales.*

Viajando con Cherriots LIFT

Llegadas y salidas

Cherriots LIFT es un servicio de transporte público. Esto significa que compartirá los viajes con otros clientes. Su viaje será comparable en duración a un viaje idéntico en el bus Cherriots Local (incluyendo el tiempo para viajar hacia o desde la parada del bus y traslados).

Cherriots LIFT utiliza un margen de tiempo de recogida de 30 minutos. Por ejemplo, un CCR puede decir que usted será recogido entre las 9:45 a.m. y las 10:15 a.m. Esté listo, mirando, y esperando el vehículo de Cherriots LIFT al inicio de su margen de tiempo de recogida. Si su vehículo no ha llegado dentro de su margen de tiempo de recogida de 30 minutos, llame al centro de llamadas de Cherriots al **503-315-5544**.

Los vehículos de Cherriots LIFT solo pueden esperar cinco minutos luego de su llegada al lugar de recogida dentro del margen de tiempo de recogida.

En viajes médicos únicamente, llame al centro de llamadas de Cherriots cuando haya terminado su cita y será recogido lo más pronto posible.

A los clientes que necesitan medicación u oxígeno en intervalos regulares se les debe informar que su tiempo de viaje podría ser de aproximadamente 90 minutos.

No se transportarán dispositivos de movilidad inoperables ni tanques de oxígeno que no estén asegurados.

Dispositivos de movilidad

Los choferes ayudarán a los pasajeros en el abordaje y desabordaje del vehículo de Cherriots LIFT según sea necesario. Todos los dispositivos de movilidad como sillas de ruedas convencionales y motorizadas deben estar asegurados en el vehículo. Correas de sujeción serán aseguradas a su dispositivo de movilidad para permitir una sujeción fácil y segura. (Correas de sujeción están disponible al Servicio al Cliente.) Para hacer una cita para que se coloquen correas de sujeción en su dispositivo de movilidad, llame al **503-588-2877**.

Pasajeros de Cherriots LIFT deben:

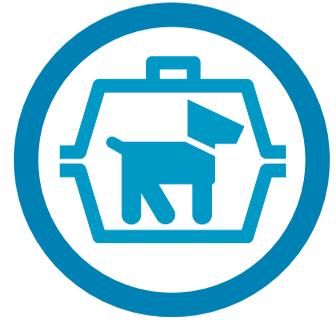
- Proporcionar un camino accesible sin pasos a la entrada de su residencia, y confirmar la accesibilidad de sus destinos.
- Asegúrese de que su dispositivo de movilidad esté en buen estado de funcionamiento.

Artículos que pueden llevar los clientes en el vehículo de Cherriots LIFT

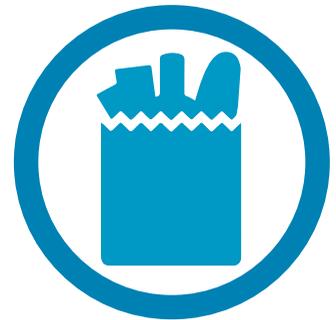
- **Animales** - Se permiten animales de servicio en los vehículos de Cherriots LIFT bajo el control del pasajero. Los animales de servicio deben sentarse en el piso o en el regazo del pasajero. Se permiten otros animales en los vehículos únicamente en un contenedor seguro.
- **Oxígeno** - Los tanques personales de oxígeno se pueden transportar en los vehículos de Cherriots LIFT. Puede traer un respirador, oxígeno portátil, u otro equipo de asistencia vital siempre que no viole las leyes de transporte de material peligroso.

El equipo debe ser suficientemente pequeño para que quepa en el vehículo y sea asegurado. Los clientes deben asegurarse de que haya un suministro adecuado de oxígeno (3/4 o lleno) antes de abordar. Los choferes no están autorizados para operar equipo de asistencia vital en ningún momento.

- **Provisiones** - Cada cliente que califique de Cherriots LIFT puede traer hasta cuatro bolsas de provisiones de tamaño estándar, incluyendo bolsas personales en un dispositivo de movilidad.
- No se permiten los carritos de supermercado en los vehículos, pero puede traer provisiones a bordo en un carrito personal plegable de dos o cuatro ruedas. Si planea traer un carrito con usted, infórmese al CCR cuando solicite su viaje. Aunque los choferes no le ayuden con el carrito plegable, pueden ayudarle con hasta cuatro bolsas de provisiones de tamaño estándar.
- **Otros artículos** - Los choferes no pueden ayudarle con otros artículos. El cliente que califique de Cherriots LIFT puede traer otros artículos a bordo si el artículo es suficientemente pequeño para que se sostenga en el regazo o se coloque debajo del asiento y no obstruya los pasillos, asientos, ni áreas de sujeción del vehículo.
- Si deja un artículo en algún vehículo de Cherriots, comuníquese con Servicio al Cliente Cherriots, 220 High St. NE, Salem, o llame al **503-588-2877**.



Los animales que no son de servicio deben estar en un portador



Hay un límite de cuatro bolsas de supermercado de tamaño estándar

Sea un Pasajero Cortés

No se permite comer, beber, ni fumar en los vehículos de Cherriots LIFT. Su seguridad es muy importante para Cherriots. Con el fin de garantizar su seguridad, no distraiga al chofer hablando con ellos de manera excesiva.



Política del equipaje de mano

Debido a limitaciones de espacio, los clientes están limitados a cuatro bolsas de provisiones de tamaño estándar en los vehículos de Cherriots LIFT.

Si un cliente trae más de los paquetes permitidos, será opción del cliente abordar con solo cuatro bolsas de tamaño estándar y buscar transporte alternativo para llevar los paquetes restantes, o rechazar el viaje.

No se permite que el asistente lleve bolsas adicionales.

Asistentes, invitados, y niños

En el momento de su elegibilidad, se determinará si se necesita un asistente para su viaje para:

- Empujar su silla de ruedas
- Ayudarlo en su destino
- Garantizar un viaje seguro

- Los asistentes **deben** tener los mismos lugares de recogida y bajada que el cliente de Cherriots LIFT. El asistente puede viajar gratuitamente.

Invitados y Niños

Los invitados (amigos, parientes, o acompañantes que no sean su asistente) pagan la misma tarifa que los pasajeros de Cherriots LIFT.

Cuando se solicite un viaje, debe decirle al representante del centro de llamadas de Cherriots si planea viajar con uno o varios invitados.

Los niños deben ser supervisados por un adulto responsable mientras viajan en Cherriots LIFT. Usted debe proporcionar un asiento de auto aprobado para niños.



- Los pasajeros infantiles deben sujetarse en asientos de seguridad para niños hasta que pesen 40 libras o alcancen el límite de peso superior para el asiento de auto en uso.
- Los bebés deben viajar orientados hacia atrás hasta que tengan dos años de edad a menos que el niño cumpla un año antes del 26 de mayo del 2017.
- Los niños de 8 años o de 4' 9" o menores usarán el cinturón de seguridad del vehículo.

Responsabilidades del cliente de Cherriots LIFT

Los clientes hacen la diferencia. Todos los clientes de Cherriots LIFT son responsables de hacer su parte para ayudar a Cherriots a prestar un servicio seguro, confiable, y eficiente. Aquí tiene algunas maneras en las que pueden ayudar los clientes y otros que pidan servicio.

Tener un tarifa válido, comprobante de pago

Mostrar el comprobante de pago cuando aborde. Traer un pase o cambio exacto. Los choferes no pueden dar cambio.

Cancelar viajes que no necesita con anticipación

Cancele lo más pronto posible, y más de dos horas antes de la hora de recogida programada para evitar una ausencia. Si ha programado un viaje de retorno que ya no necesita, asegúrese también de cancelarlo. La cancelación con anticipación ahorra recursos y le evita que se cuente como una ausencia.

Esté listo al inicio de su margen de tiempo de recogida.

Es más útil si está listo para salir cuando el vehículo llegue y se reúna con el chofer en la puerta o en el lugar de la parada. El chofer no esperará más de cinco minutos luego de su llegada dentro del margen de tiempo de recogida.

Estar listo para irse ayuda a que Cherriots LIFT esté a tiempo. Si el vehículo llega antes del inicio de su margen de tiempo de recogida, usted se puede ir si ya está listo. Si no está listo, el chofer esperará hasta que termine el margen de tiempo de recogida y luego hasta cinco minutos adicionales, si es necesario. No estar disponible para abordar dentro del tiempo asignado se contará como una ausencia.

Use cinturones de sujeción y de seguridad.

Los choferes asegurarán los dispositivos de movilidad y sujetarán los cinturones de regazo de los clientes que tengan dispositivos de movilidad. Todos los clientes ambulatorios deben usar cinturones de seguridad.

Límites de tamaño y peso en los dispositivos de movilidad

Conforme a los reglamentos del Departamento de Tránsito, Cherriots transportará dispositivos de movilidad de tres o más ruedas y al usuario siempre que el elevador pueda acomodarse con seguridad al tamaño y peso del dispositivo de movilidad en el vehículo.

Reglas para viajar

Todos los clientes de Cherriots LIFT están obligados a seguir estas reglas:

- Se necesita un pasaje válido y correcto para cada viaje.
- Está prohibido fumar y usar cigarrillos electrónicos en todos los vehículos e instalaciones de Cherriots.
- Mantenga los alimentos y bebidas en recipientes a prueba de derrames.
- Mantenga los animales (excepto los animales de servicio) en un portador de mascotas.
- No se permiten conductas perturbadoras ni amenazantes.
- No haga mucho ruido que perturbe a otros ni distraiga al chofer de la operación segura del vehículo.
- Use los reproductores de música únicamente con audífonos.
- Siga todas las políticas de Cherriots relacionadas con el servicio de Cherriots LIFT.

Mantenga actualizada la información

Llame al centro de llamadas Cherriots al **503-315-5544** si hay un cambio en su dirección, número de teléfono, o nombre o número de teléfono del contacto de emergencia.

Llame a la Oficina de Elegibilidad de ADA de Cherriots LIFT al **503-588-2877** si hay un cambio en su:

- Discapacidad o estado de salud relacionados con su necesidad del servicio de Cherriots LIFT

- Necesidad de un asistente de atención personal
- Dispositivo de movilidad o su uso de un dispositivo

Cherriots LIFT se reserva el derecho de evaluar cualquier forma nueva de dispositivo de movilidad antes de prestar el servicio.

Preguntas y comentarios

Queremos escucharlo.

Comuníquese con el centro de llamadas de Cherriots al **503-315-5544** para obtener información sobre viajes y reservaciones.

Cuando se comuniquen con Cherriots acerca de una denuncia que tenga, intente proporcionar tanto detalle como sea posible para que su denuncia sea abordada adecuadamente. Por ejemplo, si denuncia una situación que implique a un vehículo de Cherriots LIFT, es útil tener la fecha y hora exactas.

Negación o suspensión del servicio

Cherriots LIFT está comprometido a brindar un servicio seguro y confiable a todos los clientes, a la vez que le da el mejor uso a los recursos de Cherriots. El servicio de Cherriots LIFT no discrimina en la prestación de sus servicios a clientes que califican. Sin embargo, conforme a las regulaciones de ADA, Cherriots puede negar o suspender el servicio de Cherriots LIFT a personas que participen en conductas violentas, gravemente perturbadoras, o ilegales.



A continuación se presenta un resumen de las conductas que podrían provocar una negación o suspensión del servicio.

Negación del servicio

Los choferes de Cherriots LIFT pueden negar el servicio a una persona en una ocasión específica en el punto de servicio si la conducta de la persona plantea un riesgo inmediato o potencial a la seguridad del cliente, el chofer, u otros.

Suspensión inmediata del servicio

La suspensión inmediata del servicio puede ocurrir cuando la conducta de un cliente:

- Ocasione daños graves a un cliente, un empleado de Cherriots LIFT, u otros
- Provoque daños graves a la propiedad de Cherriots
- Cree un riesgo inmediato a la seguridad
- Constituya una actividad ilegal

Suspensión del servicio

Generalmente, se imponen suspensiones del servicio por un patrón de conducta durante un periodo de tiempo especificado, y únicamente después de que se haya advertido previamente al cliente. La suspensión comenzará en una fecha específica, después de que se le haya informado al cliente, por escrito, de la suspensión pendiente y la base para ello, y se le ha dado la oportunidad de presentar información relevante a la suspensión pendiente.

La conducta que puede llevar a una suspensión incluye, entre otras, lo siguiente:

• Ausencias/Cancelaciones Tardías

Un patrón demostrado de ausencias (cancelaciones tardías de viajes programados, no estar presente o listo para abordar cuando llegue el vehículo de Cherriots LIFT) es gravemente perturbador para el servicio de Cherriots LIFT.

- En un plazo de 30 días, tres o más ausencias, o ausencias que representen el 10 por ciento de viajes completados (lo que sea mayor), serán motivo para la suspensión del servicio. Únicamente las ausencias y cancelaciones tardías que estén dentro del control del cliente se contarán como parte de la política.
- Las cancelaciones hechas con menos de dos horas de anticipación de la hora de recogida, una cancelación en la puerta, o no estar presente o listo para salir dentro de cinco minutos después de que el chofer del vehículo llegue a la puerta son todos considerados ausencias. Si un cliente está ausente en un viaje que comienza en su casa, este debe llamar al centro de llamadas de Cherriots LIFT para cancelar cualquier viaje programado que ya no se necesite ese día para evitar recibir ausencias adicionales.

Perturbación del servicio de Cherriots LIFT

Un patrón de conducta demostrado que perturbe el servicio de Cherriots LIFT provocará la suspensión del servicio.

El comportamiento perturbador incluye, entre otros, no permanecer sentado mientras el vehículo de paratránsito esté en movimiento, no usar el cinturón de seguridad, o negarse a abordar o bajar del vehículo de manera oportuna.

• No pagar el pasaje

No presentar la tarifa exigida cuando se aborde un vehículo de Cherriots LIFT es una violación de la ordenanza de pasajes de Cherriots. Un patrón demostrado de falta de pago del pasaje se considera motivo para la suspensión del servicio.

Derechos a solicitar revisión y apelación de suspensiones

Con la recepción del aviso de suspensión, el cliente tiene la oportunidad de oponerse a la suspensión. Los pasos para iniciar una apelación se incluirán junto con la carta de suspensión.

Otros consejos importantes:

- Para recibir un servicio más rápido cuando programe su viaje, llame entre las 10 a.m. y las 3 p.m.
- Antes de finalizar la llamada, escuche cuidadosamente todas las fechas, horas, y direcciones a medida se las lean. Asegúrese de que información sea correcta, y pregunte si no está seguro acerca de la información.
- Al reservar viajes con dos o más días de anticipación, tendrá una mejor oportunidad de programar el viaje a su hora preferida.
- La demanda del servicio de Cherriots LIFT en días de semana alcanza su pico de las 7 a.m. a las 9 a.m. y de las 2 p.m. a las 5 p.m. Generalmente, tendrá la mejor selección de horas de recogida si solicita un viaje fuera de estas horas pico.
- Los vehículos de Cherriots LIFT paran únicamente en lugares designados de los principales centros comerciales, hospitales, universidades, parques, y otras áreas de alto tráfico. Cuando reserve un viaje a tal destino, pregunte dónde para el vehículo de Cherriots LIFT para que pueda hacer algún arreglo adicional.

Recertificación

Conforme a ADA, a los proveedores de tránsito se les permite solicitar a los usuarios de servicios de paratransito que se recertifiquen periódicamente. A pesar de que la discapacidad de una persona puede ser permanente, hay otros factores que afectan la determinación de elegibilidad que pueden cambiar con el tiempo.

Los clientes de Cherriots LIFT están obligados a solicitar la recertificación cada tres años y los requisitos para la recertificación se les notificarán por correo postal. Se le pedirá que complete una nueva solicitud y deberá completar una entrevista en persona. La entrevista puede incluir una evaluación de sus capacidades funcionales.



Asistentes de atención personal (PCA) y acompañantes

La ADA define a un asistente de atención personal (PCA) como alguien designado o empleado específicamente para ayudar a que personas que califican satisfagan sus necesidades de vida diarias y personales. Los PCA que viajan con un cliente que califica de Cherriots LIFT no pagan pasaje. Los pasajeros pueden traer a un acompañante además de un PCA.

Los PCA y acompañantes deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar que el cliente. Se pueden programar acompañantes adicionales si hay espacio disponible. Los acompañantes pagan la tarifa regular de Cherriots LIFT.

Los niños de seis años de edad o mayores pagan la tarifa regular de Cherriots LIFT. Los niños de cinco años de edad o menores viajan gratis con un adulto acompañante.



Otros servicios y programas de transporte

Para quienes no puedan calificar u opten por no usar Cherriots LIFT, hay disponibles otros servicios y programas de transporte:

Autobuses Cherriots Local y Cherriots Regional

Cherriots Local es el sistema de buses que opera dentro del límite de crecimiento urbano de Salem-Keizer. Servicio de Cherriots Regional está disponible de Salem a Wilsonville y áreas rurales de los condados de Marion y Polk.

Si necesita ayuda para planificar viajes en Cherriots Local o Cherriots Regional, visite **Cherriots.org** para obtener información detallada o llame a **Servicio al Cliente de Cherriots al 503-588-2877**.

Servicio de autobuses Cherriots Local

Las siguientes características del servicio Cherriots Local les permitirán a muchas personas con discapacidades usar los buses Cherriots Local:

- Los buses Cherriots Local están equipados con rampas y una función que permite bajar el escalón (arrodillarse). El bus baja a la misma altura que el banquete. No hay escaleras que subir.
- Los buses Cherriots Local proporcionan asientos al frente del bus para adultos mayores y personas con discapacidades.
- Todos los buses tienen dos lugares para dispositivos de movilidad.
- Está disponible la sujeción de cuatro puntos y la opción de usar el hombro y el regazo y cinturones de regazo para dispositivos de movilidad.
- Un sistema de anuncio identifica las paradas principales del bus y traslados a lo largo de la ruta. Si quiere que el chofer del bus anuncie su parada individual, pida ese servicio cuando aborde.
- Las mejoras de las paradas de buses incluyen banquetes accesibles así como bancos y refugios en muchos lugares.
- Se permite viajar con un asistente o animal de servicio entrenado.



Capacitación de Viajes

La Capacitación de Viaje es un programa gratuito para adultos mayores y personas con discapacidades. Los capacitadores brindan la ayuda necesaria para que las personas usen con éxito Cherrits Local y Cherrits Regional. La capacitación está basada en las necesidades de la persona. Hay disponibles capacitaciones y presentaciones en grupo.

Llame al **503-588-2877** para programar la capacitación.

La Capacitación Incluye:

- Cómo abordar el bus con o sin dispositivo de movilidad
- Cómo planificar sus destinos usando la ruta más fácil y más segura

- Cuál bus tomar a su destino y dónde hacer el traslado
- Cómo leer y entender los horarios
- Cómo usar el elevador según sea necesario
- Cómo pagar las tarifas y comprar pases

Los beneficios incluyen:

Tendrá una mayor independencia y flexibilidad al viajar por toda la comunidad en Cherriots.

¿Nuevo dispositivo de movilidad?

¿Va a adquirir un nuevo dispositivo de movilidad o experimenta dificultades para usar su dispositivo de movilidad en Cherriots? Llame al **503-588-2877** para programar gratuitamente tiempo de práctica con un capacitador de viaje. Puede practicar el abordaje, cómo desabordar, y el posicionamiento de su dispositivo en un bus fuera de servicio.

Cherriots Shop and Ride

El Cherriots Shop and Ride (comprar y viajar) es un servicio de autobús de enlace de comprador y pedido telefónico de transporte (dial-a-ride) limitado para adultos mayores de 60 años y personas con discapacidades. No se necesita ninguna solicitud para viajar en el Cherriots Shop and Ride. Hay viajes por la mañana y la tarde que le darán más de una hora para comprar. Para programar un viaje, llame al **503-315-5544**, hasta con dos semanas de anticipación.

Hay disponibles formatos accesibles

Para obtener formatos en letra grande u otros formatos alternativos de esta Guía de Viajes, llame a Servicio al Cliente de Cherriots al **503-588-2877**.

Ayuda para clientes que no hablan inglés

Las personas que necesitan un intérprete pueden llamar al centro de llamadas de Cherriots al **503-315-5544**.

Visite **Cherriots.org** para acceder a una copia de la Guía de Viajes de forma electrónica.

Para obtener información sobre todos los servicios de Cherriots LIFT:

503-588-2424

800-735-1232 (TTY-Retransmisión de Oregón)

info@cherriots.org

Cherriots.org





555 Court St. NE, Suite 5230
Salem, OR 97301