

# Guía del cliente de MetroAccess



Consulte las preguntas  
y respuestas sobre los cambios en  
MetroAccess



A partir de junio de 2023



# Obtenga más de Metro con Travel Training.

En Metro, nos dedicamos a ayudar a los clientes a llegar a donde van y a mostrarles todas las demás opciones disponibles.

Ofrecemos capacitación de viaje gratuita para individuos y grupos. Nuestras sesiones se personalizan para satisfacer necesidades específicas y nuestro personal profesional se capacitará en el sitio en las ubicaciones designadas por el cliente. Cubrimos habilidades básicas de conducción como navegar en estaciones de tren, planificar viajes, encontrar paradas de autobús y pagar tarifas.

Viajes gratis en Metrorail y Metrobus para Clientes de MetroAccess

Algunos clientes de MetroAccess tienen derecho a viajes gratis en Metrorail y Metrobus. ¡Es una gran manera de ahorrar dinero!

Para obtener más información sobre la capacitación gratuita para viajar de Metro, llame al 202-962-2780.

# Contenido

|   |    |
|---|----|
| ¿Qué es MetroAccess? .....  | 4  |
| Declaración de derechos del cliente .....   | 4  |
| Responsabilidades del cliente .....   | 4  |
| Responsabilidades de seguridad del cliente .....  | 5  |
| Tarifas de MetroAccess .....  | 5  |
| Área de servicio de MetroAccess .....   | 5  |
| Política de pago de tarifas ....  | 5  |
| Horas de Servicio .....   | 6  |
| Comuníquese con nosotros .....  | 6  |
| Cómo y cuándo programar un viaje.....   | 6  |
| Reservas en línea .....   | 7  |
| Consejos para programar .....   | 7  |
| EZ-Pay es una mejor manera de pagar... ..   | 7  |
| EZ-Pay funciona con SmartBenefits® .....  | 8  |
| Administración de la cuenta EZ-Pay.....   | 8  |
| Acceda a EZ-Pay por teléfono .....  | 8  |
| Acceda a EZ-Pay por Internet .....  | 9  |
| Acceda a EZ-Pay en persona... ..  | 9  |
| Servicio de Suscripción .....   | 10 |
| Puerta a -Requisitos de servicio de la puerta .....   | 11 |
| Ventanas de programación .....  | 12 |
| Ventanas de recogida.....   | 12 |
| Crédito por viaje tardío .....  | 12 |
| Política de cancelación tardía y ausencia de clientes .....                                       | 12 |
| Equivalente de ruta fija, servicio de viaje compartido y tiempo de viaje esperado .....           | 14 |
| Política de MetroAccess “No Strand” .....   | 14 |
| Política de sujeción del cinturón de seguridad .....  | 15 |
| Asistencia al conductor para clientes .....   | 15 |
| Si necesita asistencia adicional.....   | 16 |
| Lo que puede llevar consigo.....  | 17 |
| Vehículos de MetroAccess.. ..   | 18 |
| Amenazas directas y comportamiento abusivo .....  | 18 |
| Clima severo o condiciones peligrosas .....   | 18 |
| Felicitaciones, Sugerencias y Quejas .....  | 19 |
| Objetos Perdidos y Encontrados.....   | 19 |
| Capacitación para viajar .....  | 19 |
| Elegibilidad de MetroAccess .....   | 19 |
| Tarjetas de identificación de MetroAccess .....   | 20 |
| Tarjetas de identificación MetroAccess SmarTrip® para clientes con elegibilidad condicional ..... | 20 |
| Programa Ability-Ride .....   | 23 |
| Preguntas frecuentes sobre MetroAccess - Servicio de paratransito .....                           | 24 |
| Preguntas frecuentes sobre MetroAccess - Elegibilidad.. ..  | 25 |
| Preguntas frecuentes sobre MetroAccess - Servicio MetroAccess .....                               | 27 |
| Preguntas frecuentes sobre MetroAccess - Alternativas a MetroAccess.....                          | 31 |
| Ubicaciones de recogida/entrega de MetroAccess en las estaciones de Metrorail.....                | 33 |
| Calendario de eventos .....   | 34 |

## ¿Qué es MetroAccess?

De acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), MetroAccess es el servicio de paratransito complementario de la región que ofrece la Autoridad de Tránsito del Área Metropolitana de Washington (WMATA, comúnmente conocida como Metro).

MetroAccess, un servicio de transporte público equivalente de ruta fija y viaje compartido, ofrece viajes programados para personas que no pueden usar el transporte público de ruta fija debido a una discapacidad.

MetroAccess ofrece viajes dentro de la Zona de Tránsito metropolitana que incluye el Distrito de Columbia, los condados de Montgomery y Prince George en Maryland, los condados de Arlington, Fairfax y Loudoun, y las ciudades de Alexandria, Fairfax y Falls Church en Virginia. Los servicios se ofrecen durante las mismas áreas de servicio y horas de operación que Metrobus, Metrorail y el servicio de tránsito operado localmente.

Para obtener más información sobre la ADA, visite [ada.gov](http://ada.gov).

## Declaración de derechos del cliente

Los clientes de MetroAccess tienen derecho a:

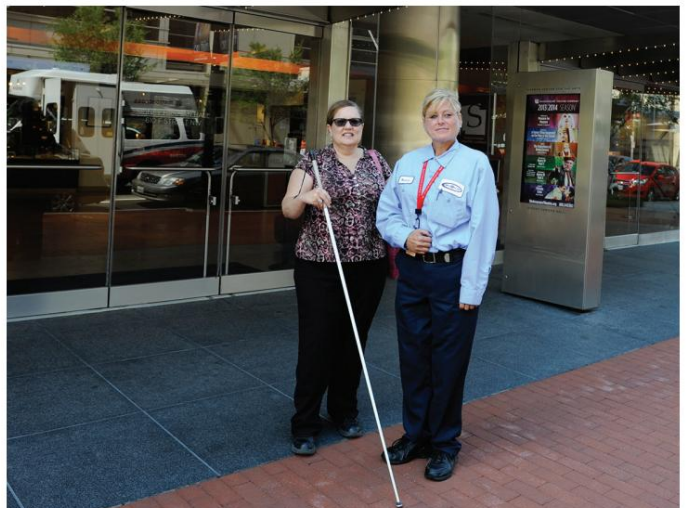
- Recogida oportuna dentro de un margen de recogida de 30 minutos
- Transporte seguro
- Cortesía y respeto
- Un vehículo limpio y bien mantenido
- Atención inmediata a las inquietudes que se investigan, abordan y resuelven de manera oportuna
- Llamadas profesionales, rápidas y con cortesía

- Servicios de transporte de calidad equivalentes a los que se ofrecen en Metrobus y Metrorail

## Responsabilidades del cliente:

Los clientes de MetroAccess deben esperar:

- Esté listo para la recogida durante todo el período de recogida de 30 minutos
- Mostrar una tarjeta de identificación de MetroAccess válida al conductor antes de abordar
- Pague la tarifa exacta antes de abordar
- Utilizar las restricciones de vehículos requeridas durante el transporte
- Mantenga a los animales de servicio bajo control
- Evite comer, beber o fumar en Vehículos MetroAccess
- Tratar a los conductores, otros pasajeros y
- Personal de MetroAccess con respeto
- Evitar conductas perturbadoras o abusivas
- Mantener una buena higiene personal
- Cancelar reservas dos o más horas antes de la recogida programada
- Proporcionar información actualizada a la Transit Accessibility Center, incluida la dirección de su casa, el número de teléfono, los tipos de ayudas para la movilidad que usa y las necesidades de formato accesible



## Responsabilidades de seguridad

del cliente: ¡La seguridad del

cliente es nuestra principal prioridad! Ayúdenos a mantener MetroAccess seguro siguiendo estos consejos de seguridad:

- Asóciese con el conductor de MetroAccess: siga sus instrucciones de seguridad.
- Acepte las ofertas de escolta del conductor (tome la brazo del conductor para mantener el equilibrio) o prepárese para caminar cerca del conductor, de modo que pueda alertar sobre peligros a lo largo de la ruta de viaje.
- Conozca sus límites: traiga un Personal Asistente de atención (PCA) junto si:
  - Necesita apoyo al caminar hacia/desde el vehículo (o traer una ayuda para la movilidad).
  - No puede quedarse solo en el lugar de entrega.
- Asegúrese de que la asistencia personal/ los dispositivos mecánicos (p. ej., silla de ruedas, scooter, dispositivo de oxígeno) funcionan sin la intervención del conductor.
- Mantenga las ayudas para la movilidad en buen estado de funcionamiento.
- Ser capaz de operar sillas eléctricas de manera segura.
- Asegúrese de que los frenos funcionen según lo diseñado.
- Asegúrese de que sea de propiedad privada las rampas, aceras y pasillos se mantienen y están libres de obstrucciones, nieve y hielo.
- Clientes ambulatorios que utilizan el El elevador de vehículos debe usar pasamanos para un abordaje seguro.

## Tarifas de MetroAccess

Su tarifa de MetroAccess se calcula al doble de la tarifa equivalente de la ruta fija más rápida, con una tarifa máxima de \$4. Su tarifa total se comunica en el momento de la reserva del viaje.

Los conductores de MetroAccess les pedirán a los clientes que pagan en efectivo que paguen en la puerta, al primer contacto. Si un cliente prefiere pagar en el vehículo, puede hacerlo. Sin embargo, el pago debe realizarse antes de abordar el vehículo. Los conductores no llevan ni dan cambio.

Siempre que sea posible, los clientes deben usar el sistema EZ-Pay de MetroAccess para pagar los viajes de MetroAccess.

Para obtener más información, consulte la página 9.

## Área de servicio de MetroAccess

Los viajes de los clientes comienzan y terminan dentro de los tres cuartos de milla, o menos, de la parada de autobús de ruta fija o estación de Metrorail más cercana en la Zona de Tránsito (ver '¿Qué es MetroAccess?' en la página 4).

### Política de pago de tarifas Se requiere

el pago completo y exacto de la tarifa de MetroAccess para todos los viajes. Siempre que sea posible, el pago debe pagarse por adelantado a través de EZ-Pay o presentarse en cambio exacto a los conductores de MetroAccess antes que al cliente, al asistente de atención personal (PCA) y/o a las tablas complementarias

Los clientes tienen derecho a viajar con un PCA y deben indicar su intención de hacerlo al hacer una reserva. Un PCA es elegible para viajar gratis por viaje de cliente.

Cualquier pasajero adicional que acompañe al cliente de MetroAccess se considera un acompañante y debe pagar la tarifa completa de cada viaje, a menos que el acompañante sea un niño menor de cinco años.

## Horas de servicio

MetroAccess generalmente opera los 7 días de la semana, los 365 días del año, brindando servicio dentro de las tres cuartas partes de una milla de los servicios de ruta fija existentes como Metrobus, Metrorail y servicios de autobuses jurisdiccionales. MetroAccess no opera cuando Metrobus y/o Metrorail no están operando.

Consulte con MetroAccess al 301-562-5360 para verificar la disponibilidad del servicio en su área.

### Cómo comunicarse con

nosotros Los clientes pueden comunicarse con MetroAccess por teléfono y pueden usar el sistema de respuesta automática o hablar con un representante. Los clientes pueden usar el servicio telefónico automatizado para confirmar un viaje, cancelar un viaje y obtener información de la cuenta del cliente.

Este sistema está disponible las 24 horas del día.

Número de teléfono principal: 301-562-5360

TTY: 301-588-7535

### Cómo y cuándo programar un

viaje Para programar un viaje,

llame a MetroAccess al 301-562-5360 y presione la opción Reservas o TTY 301-588-7535. Si está fuera del área de servicio, llame al 1-800-523-7009.

Los agentes de reservas están disponibles los siete días de la semana, de 8 a. m. a 4:30 p. m. Para tiempos de respuesta más rápidos, llame entre las 11 a. m. y las 2 p. m.

Los clientes pueden programar viajes con hasta siete días de anticipación. MetroAccess no ofrece servicio de viaje en el mismo día.

Esté preparado para proporcionar la dirección exacta de sus lugares de recogida y entrega. Si su lugar de recogida está en un edificio con más de una entrada, indique la entrada de recogida específica (p. ej., la puerta delantera roja). Si el edificio tiene un nombre, proporcione el nombre del edificio al reservar viajes.

Asegúrese de informar al agente de reservas si se utilizará una ayuda para la movilidad, un acompañante o un asistente de atención personal (PCA) durante el viaje. Si viaja con un PCA/acompañante, notifique también al agente de reservas si el PCA/acompañante planea viajar con una ayuda para la movilidad.

Esté preparado para proporcionar el mejor número de teléfono de contacto en caso de demora en el servicio.

## Reservas en línea

Los clientes pueden reservar o cancelar viajes en el sitio web de Metro. Para reservar viajes de MetroAccess:

1. Vaya a [wmata.com](http://wmata.com). Una vez en el página de inicio, coloque el mouse sobre "Servicio" en la barra de menú superior y haga clic en "MetroAccess".
2. Una vez en la página de Accesibilidad, haz clic en "Reserva web" en el menú de la izquierda.
3. Desplácese hacia abajo en la página hasta "Trip Planificación", y en "Reserva web", haga clic en el enlace "Sitio de reserva web".
4. Inicie sesión con el ID de cliente y la contraseña de MetroAccess asignados.

Para cambiar la contraseña de MetroAccess, comuníquese con la Oficina de Certificación de Elegibilidad de Metro al (202-962-2700).

### Consejos de programación •

Asegúrese de programar los viajes de regreso y recogida al mismo tiempo. MetroAccess no ofrece servicio el mismo día. Cuando planifique un viaje de regreso, espere al menos una hora desde la hora de entrega, al hacerlo, se asegura una ventana de recogida del viaje de regreso que se puede acomodar.

- Clientes que deben llegar a destinos por un tiempo específico, debe informar a los Agentes de Reservas para reservar dichos viajes por hora de la cita.
- Asegúrese de considerar el tráfico compartido viajes con otros clientes, y otros posibles retrasos al reservar con cita previa.

- Cuando MetroAccess no pueda proporcionar un viaje a la hora específica solicitada, el agente ayudará a seleccionar otra hora dentro de un margen de programación de 45 minutos antes y 45 minutos después de la hora solicitada originalmente. MetroAccess hará todo lo posible para garantizar una llegada a tiempo.
- Asegúrese de proporcionar tanta información como sea posible que pueda ayudar al conductor a ubicar los lugares exactos de recogida o entrega. Por ejemplo, proporcionar detalles como el color o el tipo de edificio y el nombre de la tienda o empresa puede mejorar significativamente la experiencia de recogida.
- Proporcione un número de teléfono que se utilizará para el contacto en el momento de la recogida; el número de teléfono de su casa no ayudará con una recogida fuera de su casa. (Recuerde verificar o actualizar la información de contacto con la Oficina de Certificación y Alcance de Elegibilidad).
- MetroAccess no prioriza los viajes por tipo o finalidad. Todos los viajes se tratan con la misma prioridad.

EZ-Pay es una mejor manera de

pagar Con EZ-Pay,

los clientes pueden prepagar la tarifa de MetroAccess por teléfono e Internet con una tarjeta de crédito o débito. Los clientes también pueden pagar en persona con efectivo o tarjeta en la Oficina del Centro de Accesibilidad de Tránsito (TAC)

EZ-Pay permite a los clientes ver el historial de viajes y monitorear los créditos de viaje. El servicio es seguro y conveniente, y elimina la necesidad de pagar en efectivo al usar MetroAccess.

# EZ-Pay funciona con SmartBenefits®

Los clientes que reciben beneficios de tránsito a través de los programas SmartBenefits® patrocinados por el empleador pueden dirigir estos beneficios a MetroAccess.

Para dirigir SmartBenefits® al Cuenta MetroAccess EZ-Pay:

1. Inicie sesión en la cuenta SmartTrip® en línea.
2. Haga clic en la tarjeta utilizada para SmartBenefits.
3. Haga clic en "Administrar SmartBenefits".
4. Vaya a la sección "Asignación de tránsito", haga clic en "Agregar proveedor de tránsito" y seleccione "MetroAccess".
5. Siga las indicaciones para completar la asignación y establecer depósitos mensuales continuos.
6. Complete cualquier modificación de la cuenta antes de las 11:59 p. m., hora del este, del día 21 de cada mes para los beneficios del próximo mes.

Para obtener más información sobre SmartBenefits®, los clientes deben comunicarse con su empleador o proveedor de beneficios de tránsito.

Administración de la cuenta

EZ-Pay Con EZ-Pay, los clientes

pueden agregar dinero fácilmente y realizar un seguimiento de los saldos de las cuentas.

Los clientes pueden agregar valor a la cuenta EZ-Pay usando su tarjeta Visa, MasterCard, American Express o Discover.

Los agentes de reservas de MetroAccess también pueden proporcionar información de la cuenta durante el proceso de reserva.

La cuenta EZ-Pay debe tener fondos disponibles antes de hacer una reserva.

Los fondos se deducen de la cuenta EZ-Pay en el momento de la reserva del viaje, no cuando se realiza el viaje. Los viajes de suscripción requieren disponibilidad de fondos ocho días antes de que ocurra el primer viaje de suscripción.

Los viajes de suscripción se cancelan automáticamente para todos los días festivos federales. Si los clientes eligen volver a reservar viajes como un viaje sin suscripción en un feriado federal, los fondos deben estar disponibles antes de la reserva; de lo contrario, los clientes deben estar preparados para pagar en efectivo el día del viaje.

## Acceda a EZ-Pay por teléfono:

1. Llame a MetroAccess al 301-562-5360 y seleccione la opción de cuenta EZ-Pay. Cuando esté fuera del área de servicio, llame al 1-800-523-7009.
  - Para iniciar sesión, ingrese el MetroAccess ID de cliente, seguido de la tecla #.
  - Ingrese la contraseña de MetroAccess seguida de la tecla #.
2. Seleccione la opción para agregar valor a la cuenta EZ-Pay.
3. Seleccione la opción para escuchar el EZ-Pay saldo de la cuenta.
4. Seleccione la opción para hablar con un representante, cuando sea necesario.

Los saldos de las cuentas reflejan los viajes reservados, pero aún no realizados. Al realizar la reserva, la tarifa del viaje se deduce del saldo de la cuenta corriente.

Si se cancela un viaje programado, la tarifa se reembolsa automáticamente a la cuenta.



# Acceda a EZ-Pay por Internet:

1. Visite [wmata.com](http://wmata.com). Una vez en casa página, coloque el mouse sobre "Servicio" en la barra de menú superior y haga clic en "Accesibilidad".
2. Una vez en la página de Accesibilidad, haga clic en "MetroAccess" en el menú de la izquierda.
3. Desplácese hacia abajo en la página hasta la sección "Prepago de tarifas con MetroAccess EZ-Pay" y seleccione "MetroAccess EZ-Pay".
4. Desplácese hacia abajo en la página hasta la sección "Por Internet" y seleccione "MetroAccess EZ-Pay". O escriba esta URL en el navegador web: [eztransport.com/WMATA/MembersPortal/default.asp](http://eztransport.com/WMATA/MembersPortal/default.asp).
5. Inicie sesión en MetroAccess EZ-Pay Cuenta con nombre de usuario (número de identificación de cliente de MetroAccess) y contraseña.
6. Seleccione entre las siguientes opciones:  
"Ver saldo", "Ver transacciones"  
"Agregar valor" o "Cerrar sesión".

- La opción "Ver saldo" muestra el saldo actual de la cuenta. Tenga en cuenta que los saldos de las cuentas reflejan los viajes reservados, pero que aún no se han realizado. Al realizar la reserva, la tarifa del viaje se deducirá del saldo actual de la cuenta. Si se cancela un viaje programado, la tarifa se reembolsará automáticamente a la cuenta.

- La opción "Ver transacciones" permite a los clientes ingresar un rango de fechas para mostrar una lista descriptiva de las transacciones de la cuenta. Tenga en cuenta que las fechas de transacción reflejan la fecha en que se reserva un viaje, no en que se realiza. Para ver los viajes cancelados, seleccione la casilla de verificación "Mostrar todas las transacciones".

- La opción "Añadir valor" permite clientes para agregar fondos a las cuentas EZ-Pay. Una vez enviado, el valor aparecerá inmediatamente en la lista de transacciones.

7. Haga clic en "Cerrar sesión" para completar la adición de fondos a la cuenta EZ-Pay o para completar una revisión de los saldos y transacciones de la cuenta.

Acceda a EZ-Pay en persona: 1. Vaya al Transit

Accessibility Center (TAC) ubicado en la sede de Metro, 655 Virginia Ave SW, Washington, DC 20024. La oficina del TAC está abierta de 8 am a 4 pm, de lunes a viernes.

2. Informar al agente de ventas de la necesidad de agregue dinero a la cuenta MetroAccess EZ-Pay. Tenga en cuenta que el saldo proporcionado por el agente refleja los viajes que se han reservado, pero que aún no se han realizado.
3. Esté preparado para mostrar la identificación con foto de MetroAccess al agente de ventas.
4. Use efectivo, Visa, MasterCard, American Express o tarjeta Discover para el pago.  
Se requiere una dirección de correo electrónico al pagar con tarjeta de crédito.



Servicio de suscripción Los clientes que realizan el mismo viaje, a la misma hora, el mismo día de la semana, entre las mismas direcciones pueden calificar para el servicio de suscripción de MetroAccess.

Los viajes como citas médicas regulares o viajes de trabajo diarios son perfectos para el servicio de suscripción de MetroAccess. Una vez que los clientes establecen el servicio de suscripción, no hay necesidad de llamar y programar estos viajes preestablecidos. Para calificar para el servicio de suscripción, los clientes deben demostrar patrones de viaje regulares. A diferencia de los viajes sin suscripción, la tarifa del viaje con suscripción se deduce con siete días de anticipación.

En consecuencia, los clientes deben asegurarse de que haya fondos suficientes en sus cuentas EZ-Pay ocho días antes de su viaje. Los términos y condiciones del viaje de suscripción de MetroAccess se enumeran a continuación:

- Los clientes deben demostrar viajes regulares al destino durante un período de 30 días antes de enviar una solicitud de servicio de suscripción. Es decir, los clientes deberían haber demostrado viajar al mismo destino, con horarios de recogida y entrega similares, al menos una vez a la semana, durante un período de 30 días.
- Las solicitudes de servicio de suscripción pueden tomar hasta siete días hábiles antes de la implementación. Hasta que comience el servicio de suscripción, los clientes deben continuar reservando viajes individualmente.
- Los clientes pueden modificar los detalles de sus viajes de suscripción una vez cada 30 días.

Los cambios pueden incluir la hora de la cita, el número de contacto del cliente y ofertas especiales.

instrucciones. Las modificaciones a la hora de recogida se negociarán según el proceso de reserva regular de MetroAccess.

- Si la dirección de destino y/o origen cambia, los clientes deben cancelar las suscripciones actuales y enviar una nueva solicitud de viaje de suscripción. Al igual que con la suscripción inicial, el cliente debe demostrar un patrón de viaje regular para la consideración del viaje de suscripción.
- El servicio de suscripción se suspende el todos los feriados federales.
- Los clientes pueden solicitar una suspensión temporal del servicio de suscripción por un máximo de 30 días dentro de un período de 90 días consecutivos.
- Si el 25% o más de los viajes de suscripción se cancelan dentro de un período de 30 días, la cancelación del servicio de suscripción puede ocurrir.
- Las suscripciones que han estado inactivas por más de 30 días están sujetas a cancelación. Los clientes son responsables de volver a reservar viajes de suscripción inactivos.
- En los casos en que exista una suscripción se restablece después de 30 días, no se requiere la demostración de viaje de 30 días.

Para solicitar una suscripción, llame a MetroAccess al 301-562-5360 y presione la opción de Reservas. Si está fuera del área de servicio, llame al 1-800-523-7009.

Dígale al agente de reservas que le gustaría solicitar el servicio de suscripción.

## Requisitos del servicio puerta a

### puerta Para la seguridad

de nuestros clientes, MetroAccess brinda servicio puerta a puerta. El servicio puerta a puerta significa que los conductores de MetroAccess acompañan a los clientes desde la puerta exterior más alejada de la dirección de recogida del cliente hasta el vehículo, y desde el vehículo hasta la puerta exterior más alejada del destino del cliente, siempre que sea seguro hacerlo.

Cuando los conductores no puedan brindar el servicio de puerta a puerta, se les pedirá a los clientes que se reúnan con el vehículo en la acera. El servicio de acera a acera es necesario cuando condiciones como estacionamiento inseguro o construcción interfieren con el acceso a la entrada del edificio.

Los clientes deben estar preparados para abordar el vehículo al comienzo de la ventana de recogida. Los clientes pueden esperar que el conductor toque la puerta exterior más externa para recogerlos cuando el cliente no esté disponible a su llegada. En las entradas públicas, los conductores pueden abrir la primera puerta exterior para anunciar su llegada; sin embargo, no se les permite entrar al edificio. Si la entrada tiene una segunda puerta que conduce a un

área de espera, los conductores pueden abrir la segunda puerta y anunciar su llegada, pero no pasarán al área de espera. Los conductores no pueden abrir puertas en lugares o residencias privadas. Los conductores se identificarán como "MetroAccess". Los clientes deben mostrar una tarjeta de identificación de MetroAccess válida y estar preparados para pagar la tarifa exacta antes de abordar el vehículo (si la tarifa exacta aún no se ha pagado a través de EZ-Pay).

Los conductores tienen estrictamente prohibido esperar con los clientes en su destino.

El servicio puerta a puerta requiere que:

- La puerta exterior más externa está dentro de los 150 pies del vehículo.
- El conductor mantiene la vista del vehículo en todo momento.
- Hay un camino seguro y accesible desde el vehículo hasta la puerta.
- Hay estacionamiento seguro en una vía pública o en un estacionamiento público.
- Cuando está estacionado, el vehículo de MetroAccess no puede bloquear ni impedir el tráfico.

En los casos en que no se cumplan estas condiciones, se ofrecerá el servicio de acera a acera. Los clientes deben encontrarse con el conductor en la acera para el servicio de acera a acera. Los clientes son responsables de ir y venir de la acera por sí mismos.

Cuando los conductores llegan a lugares que no admiten el servicio puerta a puerta, el conductor se comunicará con el Centro de Llamadas para informar que no se puede brindar el servicio puerta a puerta y solicitar que el Centro de Llamadas se comunique con el cliente. Se informará al cliente de la situación y se le recomendará que se reúna con el vehículo en la acera.



## Ventanas de programación El proceso

de programación de viajes comienza cuando un cliente solicita una hora de recogida específica. MetroAccess luego intenta programar el viaje dentro de una ventana de 90 minutos alrededor de la hora de recogida; 45 minutos antes hasta 45 minutos después de la hora de solicitud de recogida. Esto se conoce como la ventana de programación. Una vez que se acuerda una hora de recogida, eso establece la ventana de recogida.

## Ventanas de recogida

MetroAccess asigna una ventana de recogida durante el proceso de reserva del viaje. La ventana de recogida proporciona un período de tiempo en el que el cliente puede esperar que lo recojan para su viaje. Estas ventanas tienen una duración de 30 minutos y los clientes deben estar listos al comienzo de la ventana de recogida. Por ejemplo, si un cliente programa un viaje para las 8:00 am, la ventana de recogida

comienza a la hora de recogida solicitada y se extiende durante 30 minutos. Eso es de 8:00 am a 8:30 am

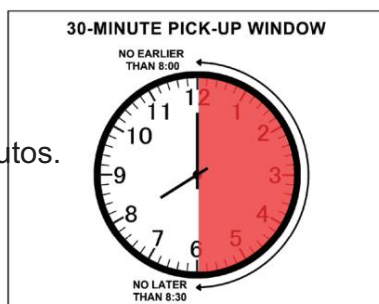
El cliente debe

estar listo para ser recogido a las

8:00 a. m. Los clientes generalmente reciben una llamada telefónica de cortesía al llegar el vehículo y deben estar preparados para mostrar una tarjeta de identificación de MetroAccess válida y pagar la tarifa exacta antes de abordar el vehículo (si la tarifa no ha sido pagada). sido prepago a través de EZ-Pay).

Cuando estén de servicio, los conductores de MetroAccess deben usar insignias de identificación visibles en todo momento. Si hay preguntas, los clientes pueden llamar a MetroAccess al 301-562-5360 para confirmar

identidad del conductor.



## Crédito por viaje tardío

Si el vehículo de MetroAccess llega después del final del período de recogida de 30 minutos, MetroAccess aplicará automáticamente un crédito por viaje tardío de \$4.00 a la cuenta EZ-Pay del cliente. Este crédito se contabiliza alrededor del día 25 del mes siguiente. Dado que este crédito se publica automáticamente, no es necesario comunicarse con MetroAccess para recibir un crédito por viaje tardío.

## Cliente no presentado y

### Política de cancelación tardía

No más especáculos

Al llegar dentro de la ventana de recogida, los conductores deben esperar cinco minutos a los clientes. Dentro de esos cinco minutos, los clientes deben presentarse para abordar. Una "ausencia" ocurre cuando un cliente no se presenta para abordar dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo (dentro de la ventana de recogida de 30 minutos).

Si el cliente está disponible para abordar después de que el conductor haya iniciado el proceso de ausencia y el conductor todavía está en el lugar, el conductor ayudará al cliente durante el proceso de embarque.

### Cancelaciones tardías

Una "cancelación tardía" ocurre cuando un cliente cancela un viaje menos de dos horas antes del inicio del período de recogida de 30 minutos y antes de la llegada del vehículo.

Una "cancelación en la puerta" es un subconjunto de cancelaciones tardías y ocurre cuando el cliente cancela un viaje después de que llega el conductor. Esto incluye la cancelación por teléfono y/o contacto cara a cara con el conductor.

Sanciones por no presentarse y llegar tarde

Cancelaciones

Los clientes que no se presentan y las cancelaciones tardías interrumpen con frecuencia el horario diario del paratransito. Cuando los clientes no están disponibles según lo programado, puede ocurrir un tiempo improductivo que causa una menor calidad del servicio. Estos sucesos pueden tener un impacto negativo en el servicio y las cuentas de los clientes.

Las suspensiones del servicio pueden ocurrir cuando hay abusos repetidos del cliente. La siguiente tabla detalla los puntos emitidos cuando los clientes violan las expectativas de servicio.

| Puntos de penalización por comportamiento del cliente |       |
|---|-------|
| no presentarse  |       |
| Cancelación tardía                                    | 1     |
| Cancelar en puerta                                    | 0.5 1 |

En un mes calendario, cualquier cliente que haya reservado diez viajes o más y no se haya presentado o haya cancelado tarde al menos el 10 % de esos viajes recibirá una carta de advertencia y una copia de la Política de cancelación tardía y ausencia del cliente. . Para garantizar que solo se suspenda a los infractores habituales, un cliente está sujeto a suspensión cuando tanto el número mínimo de viajes reservados (10) como el número mínimo de puntos de penalización (3) se alcanzan durante el mes calendario.



Todos los períodos de suspensión comienzan un lunes. La duración de la suspensión de un cliente seguirá este calendario:

Ante una primera infracción en el año calendario, el cliente recibe una carta de advertencia.

Segunda infracción:

suspensión de 7 días (1 semana)

Tercera infracción:

suspensión de 14 días (2 semanas)

Cuarta infracción:

suspensión de 21 días (3 semanas)

Quinta y subsiguientes infracciones:

suspensión de 28 días (4 semanas)

MetroAccess conservará registros sobre el cumplimiento de esta política por parte del cliente durante el año calendario actual.

Disputa de puntos de penalización y suspensiones

Los clientes pueden solicitar que se elimine un punto de penalización por no presentarse, cancelación tardía o cancelación en la puerta de su registro si la ocurrencia se debió a circunstancias fuera de su control. Para disputar puntos de penalización por ausencias y cancelaciones tardías, los clientes pueden llamar al Equipo de ausencias de MetroAccess al 301-562-5360 para explicar la circunstancia y solicitar la eliminación de la ausencia o cancelación tardía de su registro. Las no presentaciones o las cancelaciones tardías deben disputarse dentro de los dos días hábiles posteriores al final del mes calendario en el que ocurren.

El horario del Equipo de ausencias es de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm Se pueden dejar mensajes de voz para el Equipo de ausencias las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los clientes también pueden disputar las suspensiones en virtud de esta política mediante la presentación de una apelación. Las solicitudes de apelación deben presentarse por escrito, antes de la fecha límite y según las instrucciones del paquete de apelación, que se enviará al cliente junto con la carta de Advertencia o Aviso de suspensión del servicio de MetroAccess. Si un cliente no cumple con la fecha límite de la Solicitud de apelación, su servicio de MetroAccess se suspenderá en la fecha indicada en el Aviso de suspensión del servicio de MetroAccess.

Equivalente de ruta fija, servicio de viaje compartido y tiempo de viaje esperado El equivalente de ruta fija, según las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) del Departamento de Transporte (DOT) en 49 CFR Sección 37.121(a), se define como “cada entidad pública que opera un sistema de ruta fija proporcionará transporte alternativo u otro servicio especial a personas con discapacidades que sea comparable al nivel de servicio brindado a personas sin discapacidades que utilizan el sistema de ruta fija”. El servicio de paratransito es, por naturaleza, un servicio de viaje compartido. Durante un viaje, un cliente puede compartir el vehículo con otros clientes que ya están a bordo, o pueden unirse a ellos los clientes recogidos durante el transporte. MetroAccess no está diseñado para reflejar el servicio de taxi que normalmente transporta a los pasajeros directamente a su destino. Los clientes pueden esperar que MetroAccess

los viajes son comparables en duración del tiempo de viaje a un viaje idéntico en Metrobus y/o Metrorail. Por ejemplo, si un viaje en autobús y/o tren está programado para tomar 1 hora y 5 minutos, entonces se debe esperar que el mismo viaje en MetroAccess tome 1 hora y 5 minutos.

## MetroAccess “Sin Strand” Política

MetroAccess está comprometido con la seguridad y protección de los clientes. Cuando proporcionamos transporte a un destino que no sea el hogar de un cliente, haremos todo lo posible para proporcionar el viaje de regreso, incluso si el cliente no se presenta para abordar dentro de la ventana de recogida programada. Sin embargo, en los casos en que el cliente no se presente para abordar dentro de la ventana de recogida programada para un viaje de regreso programado, el servicio de regreso se brindará lo antes posible, pero puede retrasarse debido a las condiciones del tráfico y otras consideraciones de programación.

Las excepciones a esta política incluyen, entre otras, las siguientes:

- El cliente reservó un viaje de ida a una ubicación y no programó un viaje de regreso.
- El cliente solicita desembarcar del vehículo antes de llegar a su destino.
- El cliente se niega a seguir políticas operacionales y/o de seguridad aplicables requeridas para el transporte.
- El cliente demuestra un comportamiento inapropiado, agresivo, amenazante o abusivo hacia los demás.

- En momentos en que el transporte no sea posible debido a condiciones climáticas, casos fortuitos, actos de terrorismo, disturbios civiles, paro laboral o cualquier otro desastre natural fuera de

Control de MetroAccess que pueda ocasionar la suspensión del servicio.

Si un cliente no se presenta para un viaje programado que se origina en su hogar, MetroAccess no enviará un vehículo de regreso a su hogar para realizar el viaje y considerará el viaje como una cancelación por no presentarse.

Política de seguridad del cinturón de seguridad En aras de la seguridad de los pasajeros, en cumplimiento de la política de Metro y las leyes estatales aplicables, MetroAccess requiere que todos los pasajeros usen el cinturón de cadera y hombro en todo momento mientras viajan en el servicio.

Las leyes estatales permiten que los pasajeros con ciertas condiciones médicas obtengan una exención del uso de los cinturones de regazo y/o de hombro, pero solo si los proveedores de atención médica documentan y certifican la razón médica.

MetroAccess requiere que los dispositivos de movilidad estén debidamente asegurados. Sin embargo, el uso de cinturones posey (aquellos que se ajustan alrededor del pasajero y del dispositivo de movilidad) es opcional.

Las solicitudes de exención están disponibles en la Oficina de Certificación y Alcance de Elegibilidad y son válidas solo después de la verificación por parte de Metro. Después de verificar la solicitud, haremos una anotación de la excepción en el perfil de la cuenta del cliente.

Todos los niños menores de siete años deben utilizar un asiento de seguridad para niños durante el transporte. El cliente es responsable de proporcionar y asegurar el asiento de seguridad para el automóvil.

Los pasajeros deben cumplir con la Política de seguridad de MetroAccess o tener una excepción registrada en Metro. Los conductores no pueden mover el vehículo hasta que todos los pasajeros estén asegurados y deben detener el vehículo si se quitan los cinturones de seguridad durante el viaje.

Si tiene preguntas sobre la política o para obtener un formulario de solicitud de exención, envíe un correo electrónico a [eligibilidad@wmata.com](mailto:eligibilidad@wmata.com) o llame al 202-962-2700.

## Asistencia al conductor para Clientes

Los conductores de MetroAccess:

- Llamar a la puerta exterior más externa e identificarse como "MetroAccess". En las entradas públicas, los conductores pueden abrir la puerta exterior exterior para anunciar su llegada; sin embargo, no entrarán al edificio.
- En los casos en que las entradas públicas tengan un vestíbulo pequeño con una segunda puerta que conduzca a un área de espera, los conductores pueden abrir la segunda puerta para anunciar su llegada, pero no ingresarán al área de espera.
- No abrir puertas en lugares privados o residencias
- Pida a los clientes que muestren una Tarjeta de identificación de MetroAccess y cobra la tarifa completa del viaje.

- Ofrezca el uso de un cinturón posey (cinturón de seguridad para embarque y viaje) a clientes en silla de ruedas o scooter.
- Ofrecer un brazo a los clientes ambulatorios para el equilibrio
- Acompañar (caminar al lado o justo detrás) y asistir al cliente en todo el trayecto de recorrido entre la primera puerta exterior y el vehículo, alertándolo de posibles peligros.
- Guiar a los clientes ciegos o con baja visión (según la aprobación/solicitud del cliente).
- Maniobra el manual del cliente silla de ruedas (según la aprobación/solicitud del cliente).
- Llevar una cantidad limitada de paquetes para el cliente, que no exceda las 40 libras, que sean capaces de transportarse en un solo viaje hasta la puerta exterior.
- Acompañar al cliente dentro/fuera del vehículo, opere el elevador de vehículos si es necesario, y asegúrese de asegurar adecuadamente al cliente (incluido el cinturón de seguridad) y los dispositivos de movilidad.  
Los cinturones Posey son opcionales.

Los conductores de MetroAccess no son asistentes de atención personal y no se les permite brindar asistencia más allá de lo que se describe en esta guía. Los clientes son responsables de hacer arreglos para cualquier asistencia adicional.

Los conductores de MetroAccess tienen prohibido realizar tareas típicas de un asistente de atención personal (PCA). Éstas incluyen:

- Entrar o desbloquear la residencia privada de un cliente en cualquier momento.
- Ayudar a un cliente que está usando un silla de ruedas para subir o bajar escalones o bordillos.
- Esperar con los clientes en su destino.
- Manejo de un animal de servicio.
- Operar los controles de un dispositivo de movilidad motorizado.
- Realización de paradas personales no programadas a petición del cliente.
- Cargar sillas de ruedas para subir o bajar escaleras.

## Si necesita más Asistencia

Todos los clientes tienen derecho a viajar con un asistente de atención personal (PCA) y deben indicar su intención de hacerlo al hacer una reserva. Según la naturaleza y la gravedad de la discapacidad, los clientes pueden necesitar asistencia adicional de un PCA. Los clientes que no pueden viajar de forma segura o cómoda sin estar acompañados o recibidos por un PCA deben comprender que los conductores de MetroAccess no pueden cumplir con sus obligaciones como PCA.

Algunas funciones que puede realizar un PCA pero no un conductor de MetroAccess incluyen, entre otras, las siguientes:

- Ayudar a un cliente a quitarse una chaqueta y/ o reubicarlo en una silla de ruedas.
- Proporcionar apoyo físico para un cliente camine entre el vehículo y la puerta exterior exterior del punto de recogida o de destino.



- Ayudar a un cliente a cambiar las bombonas de oxígeno.
- Viajar o encontrarse con un cliente que no puede quedarse desatendido en el destino.
- Viajar con clientes que no pueden quedarse desatendidos por un tiempo breve en un vehículo de MetroAccess sin riesgo para ellos mismos o para los demás.
- Ayudar a un cliente que viaja con un animal de servicio pero no puede abordar o desembarcar a ese animal del vehículo sin ayuda.
- Desbloquear y/o abrir la puerta de la residencia privada de un cliente.
- Ayudar a un cliente usando un silla de ruedas para subir o bajar escalones o bordillos hacia o desde el vehículo de MetroAccess.
- Operar los controles de un dispositivo de movilidad operado electrónicamente.
- Proporcionar apoyo físico (levantamiento de asientos, transferencia al asiento/ayuda de movilidad).

## Lo que puedes traer contigo

### Equipo de soporte vital

Los clientes pueden traer un respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital siempre que no viole las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño para caber en el vehículo y estar asegurado. Los clientes deben asegurarse de que haya un suministro de oxígeno adecuado (3/4 o completo) antes de abordar. Los conductores no están autorizados a operar equipos de soporte vital en ningún momento.

### Acompañantes y cuidado personal Asistentes (PCA)

Los acompañantes que no sean PCA pueden viajar con un cliente certificado cuando se reserve espacio. Asegúrese de notificar al agente de reservaciones si un acompañante viajará con usted y si su acompañante usa una silla de ruedas o un scooter. Los acompañantes, incluidos los niños de cinco años en adelante, deben pagar la tarifa completa. Los PCA que viajan con clientes certificados viajan gratis.

### animales de servicio

Puede viajar con un animal de servicio, como un perro guía. Las serpientes, pájaros u otros animales exóticos no se



consideran animales de servicio según la ADA.

Animal de servicio significa perro señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, que incluye, entre otros, guiar a personas con problemas de visión, alertar a personas con problemas de audición sobre intrusos o sonidos, brindar protección mínima o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas o recoger objetos caídos.

Asegúrese de informar al agente de reservaciones cuando programe un viaje que viajará con un animal de servicio. No hay que pagar para traer un animal de servicio. El animal de servicio debe estar bajo control en todo momento y no puede viajar en un asiento de MetroAccess. El animal de servicio puede viajar en el piso a sus pies. Si el animal de servicio muestra un comportamiento agresivo o perturbador, MetroAccess puede solicitar que el animal sea retirado del vehículo.

## Vehículos MetroAccess

La flota de vehículos de MetroAccess está compuesta por camionetas equipadas con elevadores y sedanes. MetroAccess también se asocia con taxis para brindar el servicio. Las furgonetas son nuestro principal recurso para transportar a los clientes que utilizan ayudas para la movilidad o necesitan un elevador para abordar un vehículo, aunque las furgonetas también se utilizan para clientes ambulatorios.

Los ascensores de MetroAccess soportan sillas de ruedas y scooters de hasta 48" de largo y 30" de ancho y pesan hasta 600 libras cuando la ayuda de movilidad está ocupada. Las ayudas a la movilidad están fuera de estas dimensiones o no se consideran seguras para el transporte. Nos reservamos el derecho de rechazar el transporte de un dispositivo inseguro.

Los clientes ambulatorios que utilicen el elevador de vehículos deben usar pasamanos para un abordaje seguro.

MetroAccess alienta a los clientes a expresar su preferencia de vehículo: camioneta, sedán o taxi. MetroAccess intentará satisfacer todas las solicitudes de preferencias de vehículos.

Los vehículos de MetroAccess cuentan con grabación de audio y video mientras transportan a los clientes para la seguridad de nuestros pasajeros y conductores.

## Amenaza Directa y Abusivo

### Comportamiento

El servicio de MetroAccess puede suspenderse cuando los clientes se comportan de manera inapropiada, agresiva, amenazante o abusiva hacia otros clientes, los conductores de MetroAccess y el personal.

Comportamientos inapropiados como agresión física, agresión verbal, agresión sexual, exhibición indecente, comunicar una amenaza y conducta ilegal pueden resultar en suspensión. Cuando este comportamiento

se determina que es una amenaza directa para la seguridad de los demás, el servicio de MetroAccess se suspenderá de inmediato, lo que posiblemente requiera otros arreglos de transporte ese mismo día.

Los comportamientos que retrasan o afectan negativamente el servicio pueden resultar en una advertencia, seguida de una suspensión cuando se repite el comportamiento. Los comportamientos repetidos generalmente resultan en suspensiones de mayor duración y siguen una escala progresiva. Algunos ejemplos incluyen: proporcionar información engañosa durante el proceso de reserva para manipular el servicio; retrasar el servicio al negarse a mostrar una identificación; falta de pago de la tarifa; negarse a permitir el embarque de un animal de servicio; negarse a moverse para que otro cliente pueda abordar; incumplimiento de la política de aseguramiento; y no salir del vehículo cuando sea necesario.

Esta política se extiende a aquellos asociados con clientes de MetroAccess como PCA y compañeros de viaje. Para disputar una suspensión, los clientes pueden presentar una apelación por escrito antes de la fecha límite indicada en la notificación de suspensión y según las instrucciones incluidas en el paquete de apelación.

## Clima Severo o Condiciones peligrosas

MetroAccess puede hacer modificaciones al servicio durante condiciones climáticas severas, peligrosas u otras situaciones de emergencia. Los ejemplos de clima severo incluyen caminos helados, acumulación de nieve, vientos fuertes y tornados. Durante tales condiciones, el servicio de puerta a puerta puede volver al servicio de acera a acera y, si se justifica, el servicio puede reducirse solo para viajes de regreso o suspenderse por completo.

Ejemplos de condiciones peligrosas incluyen

pandemias y otras condiciones que puedan poner en peligro el bienestar de nuestros clientes mientras usan el transporte público.

Se alienta a los clientes a inscribirse en MetroAlerts para estar informados sobre los anuncios del servicio MetroAccess.

Para suscribirse a MetroAlerts, vaya a [wmata.com](http://wmata.com), pase el mouse sobre "Guía para pasajeros" y seleccione "Suscribirse a alertas" en el menú desplegable.

Los cambios en el servicio de MetroAccess se anunciarán a través de una variedad de medios de comunicación, como mensajes MetroAlert, en la radio local, la televisión, el sistema telefónico MetroAccess, el sitio web de Metro: [wmata.com](http://wmata.com) y, en algunos casos, [llamadas](#) telefónicas automatizadas.

## Felicitaciones, Sugerencias y Quejas

MetroAccess quiere saber de sus clientes, ya sea una sugerencia de elogio o una queja.

Para presentar una recomendación o queja sobre el servicio MetroAccess, utilice nuestro formulario de comentarios de clientes en línea en <http://wmata.custhelp.com/app/home>, por

- Visitar el sitio web de Metro en [wmata.com](http://wmata.com)
- Al hacer clic en "contáctenos" en la parte inferior de la página
- Seleccionar "formulario de comentarios del cliente"

Los clientes también pueden llamar al 202-637-0128 o TTY 202-962-2565. Los agentes están disponibles los días de semana de 7:00 a. m. a 8:00 p. m. y los fines de semana de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Los clientes también pueden escribirnos a:

Servicios de acceso - NC - 6.º piso

Apartado postal 44093

Washington, DC 20026-4093

## Objetos perdidos

MetroAccess no es responsable por artículos perdidos o robados. Para denunciar artículos olvidados en un vehículo de MetroAccess, presente un informe a través de las opciones del proceso de comentarios del cliente enumeradas anteriormente.

### Capacitación para viajar Metro

ofrece capacitación gratuita de orientación del sistema para enseñar a las personas con discapacidades cómo usar Metrobus y Metrorail de manera segura. Estas orientaciones incluyen asistencia para la planificación de viajes y destacan las características de accesibilidad y seguridad del sistema Metro.

Para programar una capacitación gratuita de orientación sobre el sistema de Metro o para obtener más información sobre accesibilidad de autobuses y trenes, comuníquese con la Oficina de Políticas y Planificación de ADA de Metro al 202-962-1100 o TTY 202-962-

## Elegibilidad de MetroAccess

Hay tres tipos de elegibilidad:

- Elegibilidad incondicional : una discapacidad o condición de salud siempre impide que el cliente use autobuses o trenes de ruta fija y califica para el servicio de paratransito de la ADA para todos los viajes.
- Elegibilidad condicional : el cliente puede usar autobuses o trenes de ruta fija para algunos viajes y calificar para el servicio de paratransito de la ADA para otros viajes cuando la discapacidad o las barreras ambientales impiden el uso del servicio de tránsito de ruta fija.

- Elegibilidad a corto plazo – Cliente tiene una condición de salud o discapacidad que le impide temporalmente el uso de autobuses o trenes de ruta fija.

## Tarjetas de identificación MetroAccess

Los clientes deben llevar consigo sus tarjetas de identificación de MetroAccess cuando utilicen el servicio y estar preparados para presentar la tarjeta de identificación de MetroAccess al abordar.

Metro prohíbe el mal uso de las tarjetas de identificación de MetroAccess.

Pautas para la tarjeta de identificación de MetroAccess

- Los clientes deben presentar Tarjetas de identificación de MetroAccess antes de abordar todos los vehículos de MetroAccess.
- La tarjeta de identificación de MetroAccess se emite para usuarios aprobados designados únicamente.
- La tarjeta de identificación de MetroAccess no es transferible, por lo que los clientes no deben dar ni prestar tarjetas de identificación de MetroAccess a nadie.
- La tarjeta de identificación de MetroAccess permite los clientes viajen con un asistente de atención personal (PCA) sin cargo.
- El uso indebido, la alteración o la falsificación de las tarjetas de identificación de MetroAccess es una violación de las leyes del Distrito de Columbia, Maryland y Virginia.

Reemplazo de una pérdida o robo

Tarjeta de identificación MetroAccess

- Para denunciar una tarjeta de identificación de MetroAccess extraviada o robada, llame de inmediato al 202-962-2700. La primera tarjeta de reemplazo conlleva una tarifa de reemplazo de \$10. Todos los reemplazos posteriores cuestan \$25 cada uno. No se cobran tarifas si la tarjeta de identificación fue robada y el cliente proporciona un informe policial

documentar dicho robo. Las tarjetas rotas o gastadas se reemplazan sin costo.

- Las tarjetas de identificación de reemplazo se pueden solicitar en persona en el Centro de Accesibilidad de MetroTransit o por escrito.
- Cuando solicite una tarjeta de reemplazo, envíe sus solicitudes a:  
Centro de Accesibilidad de Metro Transit  
655 Virginia Avenue SO  
Washington, DC 20024
- Incluya nombre, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono de contacto y número de identificación de MetroAccess en cada solicitud. Adjunte la tarifa correspondiente en forma de cheque de caja o giro postal. No envíe dinero en efectivo por correo. Las tarjetas de identificación de reemplazo se enviarán a la dirección proporcionada.

Tarjetas de identificación MetroAccess SmarTrip® para clientes con elegibilidad condicional A los clientes con

elegibilidad condicional se les emitirá una tarjeta

de identificación MetroAccess SmarTrip®, que permite viajes gratis en Metrobus y Metrorail. El cliente puede estar acompañado por un PCA que también puede viajar gratis.

Se emite una tarjeta PCA SmarTrip® por cliente condicionalmente elegible.

Pautas para la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip®

La tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® :

- Es intransferible y no puede ser utilizado por cualquier persona que no sea el cliente certificado.
- Está pre-registrado al cliente por Metro.

- Requiere recertificación para evitar la desactivación. Para obtener información sobre la recertificación de MetroAccess, llame al 202-962-2700.

### Uso de MetroAccess SmarTrip® DNI con Metrobus Accesible y

Carril del metro

Metrobus y Metrorail ofrecen opciones de transporte accesibles para todos los pasajeros, incluidos aquellos con discapacidades. Estos servicios accesibles de ruta fija no requieren reserva. Para aprovechar el beneficio de viajes gratis con Metrobus y Metrorail, el cliente debe tocar la tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® en el objetivo de SmarTrip® al abordar.

Los PCA deben tocar su tarjeta PCA SmarTrip® en el mismo destino SmarTrip® que sigue al cliente de MetroAccess (dentro de los 90 segundos).

### Asistente de cuidado personal (PCA) Tarjetas SmarTrip®

Se emite una tarjeta de identificación PCA SmarTrip® por cliente elegible. La tarjeta PCA SmarTrip® está vinculada a MetroAccess SmarTrip®

Tarjeta de identificación. Para viajar sin tarifa, el asistente de atención personal debe tocar la tarjeta PCA inmediatamente después de tocar la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® en el mismo objetivo SmarTrip®.

**IMPORTANTE:** Se deducirá la tarifa completa si la tarjeta PCA SmarTrip® es:

- Hizo tapping en otro objetivo SmarTrip® .
- Tocado en el mismo objetivo de SmarTrip®, pero más de 90 segundos después de tocar la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® del cliente.

- Utilizado independientemente del MetroAccess SmarTrip® del cliente

Tarjeta de identificación.

### Beneficios de MetroAccess SmarTrip® ID Cuenta en línea de la tarjeta

Se puede acceder a las cuentas en línea de la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® en <https://www.wmata.com/fares/smartrip/> y ofrece los siguientes beneficios:

- Fácil configuración de cuenta, recarga automática de fondos, y una forma sencilla de agregar valor.
- Habilidad para administrar múltiples tarjetas SmarTrip® y ver los saldos de las tarjetas.
- Proceso simple para reportar tarjetas extraviadas, robadas o dañadas.

### Agregar tarifa a un MetroAccess

Tarjeta de identificación SmarTrip® o cuidado personal  
Tarjeta de asistente SmarTrip® en Metrobus

Para agregar una tarifa a la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® o a la tarjeta PCA SmarTrip® al usar Metrobus, los clientes deben:

- Presione el botón "agregar tarifa" en la tarifa caja.
- Acercar su tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® o tarjeta PCA SmarTrip® al objetivo SmarTrip®.
- Insertar dinero.

Agregar tarifa a un MetroAccess

Tarjeta de identificación SmarTrip® o cuidado personal

Tarjeta de asistente SmarTrip® en Metrorail

Para agregar una tarifa a la tarjeta de identificación

MetroAccess SmarTrip® o a la tarjeta PCA SmarTrip® al usar Metrorail, los clientes deben:

- Toque la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® o la tarjeta PCA SmarTrip® hasta el objetivo SmarTrip®.
- Presione B para agregar la tarifa.
- Introducir efectivo o tarjeta de crédito/débito.
- Vuelva a tocar la tarjeta.

Los clientes también pueden agregar valor en un punto de venta autorizado. Visite [wmata.com/fares/purchase/where.cfm](http://wmata.com/fares/purchase/where.cfm) para obtener información sobre la ubicación.

Uso de la identificación de MetroAccess SmarTrip® con proveedores de transporte regionales Los clientes de MetroAccess elegibles condicionalmente pueden usar su SmarTrip®

Tarjeta de identificación para abordar otros sistemas de tránsito regionales. Las listas a continuación describen qué sistemas puede utilizar el cliente de forma gratuita, por una tarifa con descuento o por una tarifa de precio completo en el área metropolitana de Washington.

Viaja gratis en:

- Metrobus • Metrorail • DASH • DC Circulator • Arlington Regional Transit (ART) • Fairfax CUE • Fairfax Connector (la mayoría de las rutas) • Prince George's The Bus • Montgomery County Ride On

Obtenga tarifas con descuento en:

- Tránsito de Potomac y Rappahannock (PRTC)
- Servicios de tren MARC y MTA
- Reserva de Amtrak® (10% de descuento)

Tarifas a precio completo en:

- Otros sistemas de autobuses locales (autobús gratuito traslados en autobús dentro de una ventana de dos horas incluidas)
- Estacionamiento en todos los estacionamientos y garajes de Metro

Los clientes no están obligados a programar viajes con anticipación cuando usan estos sistemas de tránsito. Para obtener más información sobre los proveedores de transporte regional que ofrecen opciones de transporte especializadas para personas con discapacidades, visite [ReachARide.org](http://ReachARide.org), o contáctelos en su línea directa gratuita al 855-732-2427. El uso de estos servicios no afecta la elegibilidad de MetroAccess.

Reemplazo de una pérdida o robo

Tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip®

La forma más rápida de obtener una tarjeta de reemplazo es visitar el Centro de Accesibilidad de Tránsito en 655 Virginia Avenue SW, Washington, DC 20024.

Horas de oficina:

Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes: 8:30 am a 4:00 pm

Martes: 8:30 am a 2:30 pm

Tenga en cuenta:

- Hay una tarifa de reemplazo de \$10 por reemplazo de la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip®, \$25 por cada tarjeta adicional extraviada. La tarifa no se cobra por una tarjeta robada denunciada a la policía.

- La tarifa de reemplazo de un Personal La tarjeta SmarTrip® de asistente de atención (PCA) cuesta \$2.00.
- La tarifa de reemplazo no se aplica a una tarjeta defectuosa o dañada.
- Guarde una copia del número de serie del reverso de la tarjeta como referencia.
- Las tarjetas no se venden en las tiendas para pasajeros.

## Programa Ability-Ride

Ability-Ride ofrece servicios de transporte alternativos seguros y accesibles a los clientes de MetroAccess. Los viajes proporcionados a través del programa Ability-Ride no son viajes de MetroAccess. Los viajes de Abilities-Ride son proporcionados por taxis, furgonetas y proveedores de servicios similares de propiedad y operación privada con un descuento significativo.

Diferencias clave de los viajes de MetroAccess: • Los

proveedores de Abilities-Ride ofrecen servicio de acera a acera, no de puerta a puerta.

- Los conductores de Abilities-Ride no están obligados a llevar las bolsas o el equipaje de los clientes.
- Los conductores de Habilidades-Ride son no es necesario esperar con un cliente para una "entrega" en el lugar de destino del viaje.

Actualmente, hay 11 compañías que ofrecen servicio a través del programa Abilities-Ride: Action Taxi, BBC Connect, Curb, Falcon, Old Dominion Taxi, Regency Taxi, Silver Cab, Transco, Uber, Via y Yellow Cab.

Los clientes interesados en viajes con descuento, directos y no compartidos a través de Abilities-Ride pueden comunicarse con Metro en [access@wmata.com](mailto:access@wmata.com).

Beneficios:

- Realice hasta cuatro viajes por día.
- Tarifa con descuento.
- Un asistente de atención personal (PCA) puede viajar sin cargo.

Condiciones:

- Debe ser actualmente elegible para MetroAccess.

Para obtener más información sobre el programa Ability-Ride o para obtener ayuda para comenzar, envíe un correo electrónico al Departamento de Servicios de Acceso de Metro a [access@wmata.com](mailto:access@wmata.com) o por teléfono al 202-962-2100.





## Preguntas y respuestas sobre los cambios de MetroAccess

### ¿Por qué están cambiando las tarifas de MetroAccess?

Las tarifas de MetroAccess reflejan nuestros valores y se basan en la comunicación con nuestros clientes, empleados, la comunidad y las partes interesadas. Aprendimos que lo que más nos importa a todos nosotros es un servicio que sea seguro, confiable y sostenible. El objetivo de Metro es la creación de un sistema tarifario más simplificado y equitativo.

### ¿Cuándo cambiarán las tarifas?

Domingo, 25 de junio de 2023.

### ¿Cuál es la nueva tarifa?

Las tarifas de MetroAccess tienen un tope fijo máximo de \$4.00 por viaje. En caso de que el doble de la tarifa equivalente de la ruta fija para un viaje similar sea menor que la tarifa plana de \$4.00 del paratransito de ida, se cobrará a los clientes la tarifa más baja.

### ¿Cómo sabré cuál será mi tarifa?

Se informará a los clientes de la tarifa exacta que se espera que paguen por un viaje cuando reserven un viaje en línea o con un agente de reservas de MetroAccess.

### ¿Por qué se está realineando la ventana de recogida?

Con base en la comunicación con nuestros clientes y en respuesta a las lecciones aprendidas, a partir del 1 de julio de 2023, MetroAccess cambiará la ventana de recogida de 30 minutos para comenzar a la hora de recogida programada.

Los clientes deben estar listos al comienzo de la ventana de recogida. Por ejemplo, si un cliente programa un viaje para las 8:00 a. m., la ventana de recogida es de 8:00 a. m. a 8:30 a. m. El cliente debe estar listo para la recogida a las 8:00 a. m. La ventana de recogida la realineación reducirá la confusión con respecto a cuándo comienza la ventana de recogida y dará como resultado una experiencia más positiva para el cliente.

### ¿La nueva realineación de la ventana de recogida dará lugar a otros cambios en la reserva de viajes?

Esta realineación no dará lugar a otros cambios en la reserva de viajes. Los clientes seguirán reservando viajes con normalidad.



# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

## Servicio de paratransito

¿Qué es el servicio de paratransito?

El paratransito es el transporte público para personas que no pueden viajar en autobús, tren u otros medios de transporte disponibles públicamente debido a su discapacidad. Los proveedores de paratransito deben, como mínimo, ofrecer un servicio equivalente de ruta fija dentro de  $\frac{3}{4}$  de milla.

¿Qué significa equivalente de ruta fija?

El servicio equivalente de ruta fija es el transporte público que está disponible durante el mismo tiempo y en las mismas áreas en las que están disponibles los servicios de autobús y tren.

¿Cuánto dura un viaje de paratransito?

Un viaje de paratransito puede durar tanto como un viaje equivalente de ruta fija. Lo que significa que si su viaje del punto A al punto B tomaría 2 horas para alguien que usa el servicio de autobús y/o tren, entonces el viaje de paratransito también puede tomar hasta dos horas.

¿Qué es un servicio de viaje compartido?

Un servicio de viaje compartido significa que cuando lo recogen, es posible que ya haya un pasajero a bordo del vehículo y/o el vehículo puede detenerse para dejar o recoger a otro pasajero antes de que llegue a su destino.

# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

## Elegibilidad

### ¿Cómo puedo ser elegible para el servicio de paratransito MetroAccess?

Para ser elegible para el servicio de MetroAccess, los solicitantes deben tener una discapacidad según lo define la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y no poder, como resultado de una discapacidad, utilizar el transporte accesible de ruta fija como Metrobus y Metrorail, o no poder para viajar hacia/desde una parada de autobús o estación de tren debido a una discapacidad. Esto se determina mediante la presentación de una solicitud completa y la finalización de una evaluación funcional.

### ¿Cómo obtengo una solicitud para solicitar MetroAccess?

La solicitud puede ser solicitada por:

- Visitando [www.wmata.com/service/accessibility](http://www.wmata.com/service/accessibility) y siguiendo los enlaces para descargar un solicitud
- Enviar un correo electrónico a [elegibilidad@wmata.com](mailto:elegibilidad@wmata.com)
- Envío por correo o visita:  
Centro de Accesibilidad de Tránsito  
655 Virginia Ave SO  
Washington, DC 20024
- Llamando al 202-962-2700

### ¿Cuánto tarda el proceso de solicitud?

La notificación por escrito de la determinación de elegibilidad se enviará por correo dentro de los 21 días posteriores a la cita de evaluación.

### ¿Hay diferentes tipos de elegibilidad?

Sí, se puede otorgar a los clientes elegibilidad total, condicional o de corto plazo para MetroAccess según la solicitud completa y la evaluación funcional.

### Tengo una incapacidad permanente, ¿por qué tengo que volver a certificar?

La elegibilidad de MetroAccess se basa en una combinación de la discapacidad y la capacidad funcional del cliente para usar los servicios de ruta fija (autobús y tren). Por lo tanto, todos los clientes deben volver a certificarse para el servicio periódicamente, independientemente del tipo de discapacidad o la duración, según lo permite la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Comuníquese con el Centro de Accesibilidad de Tránsito para obtener instrucciones sobre cómo volver a certificarse para MetroAccess.

# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

¿Cómo reemplazo una tarjeta de identificación con foto de MetroAccess o de tarifa reducida perdida o robada?

Los clientes de MetroAccess pueden obtener una identificación con fotografía de SmarTrip® de reemplazo cuando la original se haya dañado, perdido o robado. Hay una tarifa por el reemplazo de una tarjeta de identificación perdida. El cargo es de \$10 por la primera tarjeta de reemplazo y de \$25 por la segunda o subsiguientes tarjetas de reemplazo. Esta tarifa no se aplica si la tarjeta de identificación fue robada y el cliente puede proporcionar un informe policial que documente el robo. Además, la tarifa no se aplica si la tarjeta de identificación está desgastada o si no se puede utilizar, por ejemplo, si está rota o agrietada. Las solicitudes de reemplazo de tarjetas se pueden realizar en persona o por correo al Centro de Accesibilidad de Tránsito.

¿Qué sucede si se me niega la elegibilidad para MetroAccess?

Los solicitantes tienen derecho a apelar si se determina que no son elegibles para MetroAccess. La información sobre el proceso de apelación se enviará junto con la notificación de inelegibilidad. Todas las apelaciones de MetroAccess deben enviarse a la Oficina de Políticas y Planificación de ADA de Metro.

# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

## Servicio MetroAccess

¿Por qué siempre tengo que compartir un viaje con otras personas?

MetroAccess es un servicio de transporte público equivalente de ruta fija, lo que significa que no es diferente al servicio Metrorail o Metrobus, los cuales son viajes compartidos entre muchos pasajeros. Al utilizar un servicio de transporte público, todos los clientes deben esperar compartir sus viajes con otros miembros del público.

¿Qué sucede si necesito más asistencia de la que el conductor puede proporcionar?

Si los clientes necesitan más asistencia de la que puede brindar un conductor, es probable que deban viajar con un PCA, un Asistente de atención personal (PCA) y deben indicar su intención de hacerlo al hacer una reserva.

Mi conductor siempre llega temprano. ¿Puede el conductor dejarme si no estoy listo?

Cuando el conductor llega antes de que comience la ventana de recogida, no puede irse hasta que haya esperado cinco minutos después del inicio de la ventana de recogida. Por ejemplo, si la ventana de recogida es de 8:00 a. m. a 8:30 a. m. y el conductor llega antes de las 8:00 a. m., el conductor no partirá antes de las 8:05 a. m., cinco minutos después de la ventana de recogida. Los clientes no están obligados a abordar el vehículo hasta que comience la ventana de recogida, pero pueden abordar el vehículo antes si así lo desean.

¿Cómo puedo reconocer a mi conductor?

Los conductores deben estar en uniforme con su tarjeta de identificación visible. Si alguna vez tiene dudas sobre la identidad del conductor, llame a MetroAccess al 301-562-5360 y seleccione la opción 2 para hablar con un despachador (TTY 301-588-7535).

¿Puedo llamar a MetroAccess para que me lleve al hospital si necesito atención médica inmediata?

MetroAccess no brinda servicio el mismo día ni sustituye a una ambulancia. Si tiene una emergencia, llame al 911.

No me gustan las furgonetas. ¿Puedo obtener un sedán para cada viaje?

MetroAccess no puede garantizar a un cliente un tipo específico de vehículo. Sin embargo, MetroAccess alienta a todos los clientes a expresar sus preferencias y haremos todo lo posible para satisfacer todas las solicitudes.

# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

## ¿Qué es InstantAccess?

InstantAccess es el servicio telefónico automatizado de MetroAccess que admite la confirmación y cancelación de viajes de MetroAccess y la información de la cuenta mediante el teclado de cualquier teléfono de marcación por tonos. El sistema está disponible las 24 horas del día en el 301-562-5360 (TTY 301-588-7535).

## ¿Cómo sé cuándo llegó el conductor de MetroAccess?

Siempre que sea posible, se puede realizar una llamada automática anunciando la llegada del vehículo a un número de teléfono de su elección; sin embargo, no se puede garantizar una llamada para todos los viajes. Los clientes pueden esperar que el conductor toque la puerta exterior más externa para recogerlos cuando el cliente no esté disponible a su llegada. En las entradas públicas, los conductores pueden abrir la primera puerta exterior para anunciar su llegada; sin embargo, no se les permite entrar al edificio. Si la entrada tiene una segunda puerta que conduce a un área de espera, los conductores pueden abrir la segunda puerta y anunciar su llegada, pero no ingresarán al área de espera. Los conductores no pueden abrir puertas en lugares o residencias privadas. Los conductores se identificarán como "MetroAccess", estarán uniformados y presentarán una tarjeta de identificación visible.

## ¿Qué significa servicio puerta a puerta?

El servicio puerta a puerta significa que, para cada viaje, un conductor de MetroAccess lo recibirá en la puerta exterior más externa y lo acompañará hasta el vehículo o lo acompañará desde el vehículo hasta la puerta más externa de su destino.

El servicio puerta a puerta no incluye ayudar a los pasajeros en rampas o escaleras de movilidad inseguras o muy inclinadas; entrar más allá de la puerta exterior exterior; cerrar o abrir puertas; activar o desactivar las alarmas de la casa; o cargar o descargar artículos personales.

## ¿Cuál es la tarifa de MetroAccess?

La tarifa básica de MetroAccess se calcula como el doble de la tarifa equivalente de la ruta fija más rápida, hasta un máximo de \$4.

## ¿Qué métodos de pago se aceptarán para las tarifas de MetroAccess?

Las tarifas de MetroAccess se pueden pagar en efectivo o prepago por teléfono o en línea usando una tarjeta de crédito o débito con MetroAccess EZ-Pay. Para pagos en efectivo, el conductor solicitará el pago en el primer contacto con el cliente, generalmente en la puerta. Para obtener más información sobre cómo utilizar EZ-Pay, consulte EZ-Pay en la Guía del cliente.

# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

## ¿Cómo sé si tengo derechos adquiridos y se me permite viajar fuera del área de servicio de la ADA?

De acuerdo con las pautas de ADA, el 1 de julio de 2010, el área de servicio de MetroAccess cambió para brindar servicio de paratransito a ubicaciones dentro de 3/4 de milla de los servicios de tránsito de ruta fija, como Metrobus y Metrorail, durante las mismas horas que los servicios de ruta fija.

Para continuar brindando el mismo nivel de servicio a los clientes que viajaron fuera del área de servicio de ADA y horas entre el 1 de julio de 2009 y el 30 de junio de 2010, la Junta Directiva de Metro adoptó una disposición de derechos adquiridos para permitir que esos clientes continúen usando el servicio más allá el área de servicio recién designada y el horario de atención. Para saber si la disposición de derechos adquiridos se aplica a usted, consulte con un agente de reservas de MetroAccess al 301-562-5360 o verifique en línea para verificar su estado. Para verificar en línea, simplemente inicie sesión en la cuenta en línea de MetroAccess y, si es elegible, aparecerá el término "estado de derechos adquiridos" debajo del estado de elegibilidad de la cuenta.

## ¿Qué sucede si me mudo a una nueva dirección?

Los clientes con derechos adquiridos pueden mudarse a una nueva dirección residencial y permanecer con derechos adquiridos, pero aquellos que no tienen derechos adquiridos no pueden adquirir derechos adquiridos bajo ninguna circunstancia.

## ¿Cómo sé si mi destino está en el área de servicio de ADA?

Los lugares para recoger y dejar a los clientes deben estar dentro de 3/4 de milla de los servicios de tránsito de ruta fija, como Metrobus y Metrorail, también conocidos como "en la Zona de tránsito" (consulte '¿Qué es MetroAccess?' en la página 4) durante el mismo horas en que los servicios de ruta fija están disponibles.

Consulte con MetroAccess al 301-562-5360 para verificar la disponibilidad del servicio en su área.

## ¿Pueden los conductores hacer una parada entre viajes?

No, los conductores no pueden hacer paradas entre viajes. Para la seguridad del conductor y del cliente, no se permiten paradas personales. Las solicitudes para dejar el vehículo antes de llegar al destino programado darán lugar a la finalización del viaje en la nueva ubicación solicitada.

## ¿Pueden los conductores ayudarme a llevar mi equipaje y bolsas personales?

Los conductores pueden llevar una cantidad limitada de paquetes para el cliente, que no superen las 40 libras, que puedan transportarse en un solo viaje hasta la puerta exterior.

## Si mi dispositivo de movilidad se estropea, ¿puede el conductor arreglarlo por mí?

No, los conductores no pueden arreglar dispositivos de movilidad. Los clientes son responsables de garantizar que los dispositivos mecánicos/de asistencia personal (p. ej., silla de ruedas, scooter, dispositivo de oxígeno) funcionen sin la intervención del conductor.

# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

## ¿Cuáles son mis responsabilidades cuando viajo en MetroAccess?

No debe participar en ningún comportamiento disruptivo, ilegal o violento mientras viaja en MetroAccess.

Debe estar preparado para viajar al comienzo de su ventana de recogida. Otras responsabilidades incluyen:

- Muestre una tarjeta de identificación de MetroAccess válida al conductor antes de abordar •

Pague la tarifa exacta al conductor si la solicita • Utilice los

dispositivos de sujeción del vehículo requeridos durante el transporte •

Mantenga a los animales de servicio bajo control •

Evite comer, beber o fumar en los vehículos de MetroAccess • Tratar a los

conductores, otros pasajeros y personal de MetroAccess con respeto • Mantenga una

buena higiene personal • Cancele las

reservaciones dos o más horas antes de la recogida programada

## ¿Qué es un “no-show”?

Una "ausencia" ocurre cuando un cliente no se presenta para abordar dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo (dentro de la ventana de recogida de 30 minutos).

## ¿Cuáles son las mejores formas de estar seguro al viajar en MetroAccess?

Asóciase con el conductor de MetroAccess: siga sus instrucciones de seguridad.

- Acepte las ofertas de escolta del conductor (tome el brazo del conductor para mantener el equilibrio) o prepárese para caminar cerca del conductor, de modo que pueda alertar sobre los peligros a lo largo de la ruta de viaje.
- Conozca sus límites: traiga un asistente de cuidado personal (PCA) si:
  - Necesita apoyo al caminar hacia/desde el vehículo (o traer una ayuda para la movilidad).
  - No puede quedarse solo en el lugar de entrega.
- Asegúrese de que los dispositivos mecánicos/de asistencia personal (p. ej., silla de ruedas, scooter, dispositivo de oxígeno) funcionen sin la intervención del conductor.
- Mantenga las ayudas para la movilidad en buen estado de funcionamiento.
- Ser capaz de operar sillas eléctricas de manera segura.
- Asegúrese de que los frenos funcionen según lo diseñado.
- Asegúrese de que las rampas, aceras y pasillos de propiedad privada se mantengan y estén libres de obstrucciones, nieve y hielo.
- Los clientes ambulatorios que utilicen el elevador de vehículos deben usar pasamanos para un abordaje seguro.

# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

## Alternativas al servicio MetroAccess

### ¿Qué alternativas menos costosas existen para MetroAccess?

Clientes de MetroAccess que son elegibles condicionalmente, que muestran un MetroAccess blanco válido

La identificación, junto con un acompañante, puede viajar gratis en Metrorail, Metrobus y los siguientes proveedores de transporte regional:

- ART del condado de Arlington •

- STAR de Arlington •

- Autobús CUE de la ciudad de

- Fairfax • Circulador

- de DC • Conector de Fairfax

- Ride On del condado de Montgomery •

- TheBus del condado de Prince George

No necesita programar viajes con anticipación cuando usa estos sistemas de tránsito, lo que le brinda la flexibilidad de viajar de forma independiente y espontánea. El uso de estos servicios no afecta su elegibilidad para usar MetroAccess.

Las personas con discapacidades que no son clientes certificados de MetroAccess y viajan en el sistema de trenes y autobuses completamente accesible de Metro pueden aprovechar el programa de tarifa reducida de Metro.

Las personas con discapacidades que califican para el programa pagan la mitad de la tarifa regular en Metrobus y Metrorail. Para más información sobre este programa, comuníquese al 202-962-2700 y seleccione la opción 1.

MetroAccess también ha presentado el programa Ability-Ride, que ofrece a los clientes de MetroAccess viajes con descuento cuando uno o más de sus viajes son seleccionados para cambiarse a otro servicio.

Para los clientes de MetroAccess que residen en Washington, DC, existe el programa TransportDC que ofrece servicio el mismo día en taxis por un precio fijo de \$5 para viajes que comienzan y terminan en Washington.

### Nunca he usado Metrorail o Metrobus. ¿A quién puedo llamar para pedir ayuda?

Metro tiene un programa gratuito de capacitación en viajes para enseñar a las personas con discapacidades cómo viajar de forma independiente en Metrobus y Metrorail. Se puede proporcionar capacitación sobre el uso de rutas, paradas y estaciones específicas. Las sesiones de capacitación se personalizan en función de las necesidades individuales. Para obtener más información, llame al Centro de Accesibilidad de Tránsito de Metro al 202-962-2703 o TTY 202-962-2033 o envíe un correo electrónico a [traveltraining@wmata.com](mailto:traveltraining@wmata.com).



# Preguntas frecuentes sobre MetroAccess

¿Cómo puedo obtener más información sobre el programa Abilities-Ride?

Para obtener más información sobre el programa Ability-Ride, visite [wmata.com](http://wmata.com). En la parte superior derecha de la pantalla encontrará un comando de búsqueda. Por favor busque Habilidades-Ride. Haga clic en el primer enlace y eso lo llevará a la página Ability-Ride donde puede leer sobre el programa e inscribirse en el programa. Si no tiene acceso a Internet, puede llamar al 202-281-8984.

¿Cómo puedo obtener más información sobre el programa TransportDC?

Para obtener más información sobre el programa TransportDC, visite [dfhv.dc.gov](http://dfhv.dc.gov). En la parte superior derecha de la pantalla encontrará un comando de búsqueda. Busque TransportDC. Haga clic en el primer enlace y eso lo llevará a la página de TransportDC donde puede leer sobre el programa.

## Ubicaciones de recogida y entrega de MetroAccess en las estaciones de Metrorail

| Nombre de estación                | Bahía de autobuses        | Nombre de estación                 | Bahía de autobuses                |
|-----------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| camino de Addison                 | mi                        | avenida minnesota                  | B                                 |
| Anacostia                         | <small>GRAMO</small>      | bulevar Morgan                     | mi                                |
| Ballston                          | mi                        | astillero naval                    | Calle M y                         |
| camino de Benning                 | Benning y<br>45th St NE   |                                    | New Jersey<br>Avenida SE          |
| Bethesda                          | C                         | Calle Naylor                       | D                                 |
| camino braddock                   | C                         | Nuevo carrolton                    | A                                 |
| Avenida Sucursal.                 | H                         | ciudad del pentágono               | Calle Hayes y<br>Calle 12         |
| Brookland/CUA                     | A                         | Avenida Potomac.                   | Avenida Potomac<br>y calle 14 SE  |
| alturas del capitolio             | C                         |                                    |                                   |
| parque de la universidad          | mi                        | avenida príncipe                   | A                                 |
| alturas del congreso              | D                         | george rhode island                | B                                 |
| ciudad de cristal                 | D                         | Rockville (lado este)              | B                                 |
| Decano                            | A                         | avenida del sur de la              | C                                 |
| dunn loring                       | mi                        | primavera plateada                 | 101                               |
| Iglesia de las Cataratas del Este | D                         | de la arboleda sombría.            | C                                 |
| Mercado del Este                  | Penn Ave y 8th<br>St SE   | Armería del estadio                | 19 y C SE                         |
| Eisenhower                        | F                         | Suitlandia                         | C                                 |
| Centro Federal SW                 | 3RD St SO y<br>Calle D SO | Takoma                             | F                                 |
| cañada del bosque                 | D                         | Twinbrook (lado oeste) A           |                                   |
| Fuerte Totten                     | C                         | Esquina Tysons (lado norte) C      |                                   |
| Franconia-Springfield             | D                         | van dorn                           | A                                 |
| Glenmont                          | D                         | Viena                              | <small>METRO</small>              |
| Cinturón verde                    | <small>GRAMO</small>      | frente al mar                      | M St y<br>4th St SW               |
| Grosvenor-Strathmore              | F                         | Iglesia de las cataratas del oeste | D                                 |
| Huntington                        | C                         | Oeste de Hyattsville               | D                                 |
| King Street-Ciudad Vieja          | D                         | Wheaton                            | mi                                |
| Aterrizar sobre                   | D                         | pedernal blanco                    | Marinelli y<br>Lucio de Rockville |
| Centro de la ciudad de Largo      | D                         |                                    |                                   |
| galope medico                     | F                         |                                    |                                   |

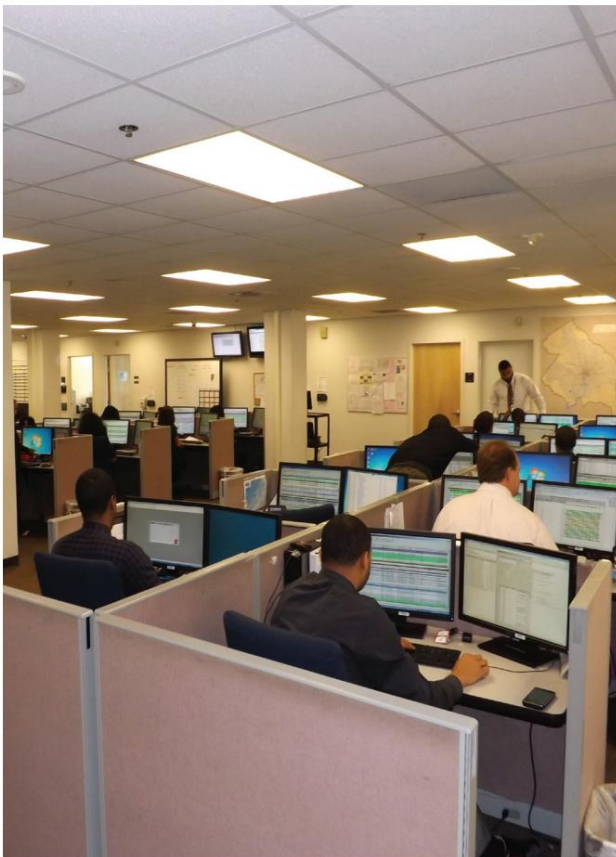
## Calendario de eventos

El Comité Asesor de Accesibilidad se reúne de 5:30 p. m. a 7:30 p. m. el primer lunes de cada mes.

El Subcomité Asesor de Accesibilidad para Autobuses/Ferrocarril se reúne de 4 pm a 6 pm el segundo lunes de cada mes.

El Subcomité de Asesoramiento sobre Accesibilidad de MetroAccess se reúne de 4:00 p. m. a 6:00 p. m. el tercer lunes de cada mes.

Estas reuniones tienen lugar los lunes excepto los días festivos; en cuyo caso, la reunión se traslada al martes.



## Números útiles

MetroAccess 301-562-5360

TTY 301-588-7535

Número gratuito 800-523-7009

Oficina de Certificación de Elegibilidad y Alcance

Centro de Accesibilidad de Tránsito  
202-962-2700

TTY 202-962-2033

Alcance de Metro y capacitación para viajes  
202-962-2703

TTY 202-962-2033

Oficina de identificación de tarifa  
reducida 202-962-2700

TTY 202-962-2033

Oficina de Política y Planificación de ADA  
202-962-1100

TTY 202-962-2033

Servicio al cliente de MetroAccess

202-637-0128

TTY 202-962-2565

Información del cliente

202-637-7000 TTY

202-638-3780 [wmata.com](http://wmata.com)

Interrupciones de ascensores y servicio de Metrorail

Interrupciones

202-962-1212

Interrupción del ascensor/Solicitudes de  
transporte 202-962-1825

TTY 202-638-3780

Policía de Tránsito

202-962-2121



Departamento de Servicios de Acceso  
655 Virginia Avenue SW  
Washington, DC 20024