

# Guía del cliente de MetroAccess



A partir de junio de 2022



# Saca más provecho 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 las necesidades específicas y nuestro personal profesional se capacitará en el sitio en las ubicaciones designadas de los clientes. Cubrimos habilidades básicas de conducción como navegar por las estaciones de tren, planificación de viajes, paradas de autobús y pagar tarifas.

## **Viajes gratis en Metrorail y Metrobus para clientes de MetroAccess**

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

Para más información acerca de Metro's Gratis viajar



adiestramiento llamar 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 y Área de Servicio .....	5
Política de pago de tarifas.....	5
Horas de servicio.....	6
Contactando con nosotros .....	6
Cómo y cuándo programar un viaje .....	6
Reservas Online .....	7
Consejos de programación .....	7
EZ-Pay es una mejor manera de pagar .....	7
EZ-Pay funciona con SmartBenefits®.....	8
Gestión de la cuenta EZ-Pay.....	8
Acceda a EZ-Pay por teléfono.....	8
Acceso EZ-Pay por Internet .....	9
Acceda a EZ-Pay en persona .....	9
Servicio de suscripción .....	10
Requisitos de servicio puerta a puerta .....	11
Programación de Windows.....	12
Recoger Windows.....	12
Crédito de viaje tardío .....	12
Política de no presentación y cancelación tardía del cliente.....	12
Equivalente a ruta fija, servicio de viaje compartido y tiempo de viaje esperado..	14
Política "No Strand" de MetroAccess.....	14
Política de sujeción del cinturón de seguridad .....	15
Asistencia al conductor para clientes .....	15
Si necesita asistencia adicional .....	16
Lo que puedes traer contigo.....	17
Vehículos MetroAccess .....	18
Amenaza directa y comportamiento abusivo .....	18
Clima severo o condiciones peligrosas.....	18
Elogios, sugerencias y quejas .....	19
Objetos perdidos .....	19
Formación en viajes .....	19
Elegibilidad de MetroAccess .....	19
Tarjetas de identificación de MetroAccess .....	20
Tarjetas de identificación de MetroAccess SmarTrip® para clientes con elegibilidad condicional .....	20
Programa skills-Ride.....	23
Preguntas frecuentes sobre MetroAccess.....	24
Ubicaciones de recogida / devolución de MetroAccess en las estaciones de Metrorail .....	30
Calendario de eventos .....	31
Útil Números.....	31

## ¿Qué es MetroAccess?

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

Un viaje compartido, servicio de transporte público equivalente a ruta fija, MetroAccess 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 los condados del Distrito de Columbia, Montgomery y Prince George en Maryland, los condados de Arlington y Fairfax, 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 transporte 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 una ventana 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 respondidas cortésmente
- Servicios de transporte equivalentes a los ofrecidos en Metrobús y Metrorail

## Responsabilidades del cliente:

Los clientes de MetroAccess deben esperar:

- Prepárese para la recogida durante toda la ventana de recogida de 30 minutos
- Mostrar una tarjeta de identificación de MetroAccess válida al conductor antes de embarcar
- Pague la tarifa exacta antes de embarcar
- Utilice las restricciones requeridas del vehículo durante el transporte
- Mantener 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
- Evitar comportamientos perturbadores o abusivos
- Mantener una buena higiene personal
- Cancelar reservas dos o más horas antes de la recogida programada
- Proporcione información actualizada al Centro de Accesibilidad de Tránsito, 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.

## **Responsabilidad es de seguridad del cliente:**

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

- Asóciase con el conductor de MetroAccess: siga sus instrucciones de seguridad.
- Acepte ofertas de escolta del conductor (tome el brazo del conductor para mantener el equilibrio) o prepárese para caminar cerca del conductor, para que él / ella pueda proporcionar alertas sobre peligros a lo largo del camino de viajes.
- Conozca sus límites: traiga a un asistente de cuidado personal (PCA) si:
  - Necesita apoyo al caminar hacia / desde el vehículo (o traer una ayuda para la movilidad).
  - No te pueden dejar solo en la gota-fuera de ubicación.
- Asegúrese de que los dispositivos mecánicos / de asistencia personal (por ejemplo, silla de ruedas, scooter, dispositivo de oxígeno) funcionen sin intervención del conductor.
- Mantenga las ayudas de movilidad en buen estado de funcionamiento.
- Ser capaz de operar sillas eléctricas de forma segura.
- Asegúrese de que los frenos funcionen según lo diseñado.
- Asegúrese de que las rampas,

aceras y pasarelas de propiedad privada se mantengan y estén libres de obstrucciones, nieve y hielo.

- Los clientes ambulatorios que utilizan el elevador del vehículo deben usar pasamanos para un embarque seguro.

## Tarifas y Área de Servicio

Las tarifas de MetroAccess se establecen en el doble de la tarifa de ruta fija comparable más rápida con un máximo de \$ 6.50 por viaje. Los cálculos de tarifas consideran la hora del día, la distancia del viaje y el modo más rápido de transporte disponible. MetroAccess aplicará la tarifa más baja disponible dentro de la ventana de recogida de 30 minutos.

**MetroAccess ofrece servicio puerta a puerta. Los conductores de MetroAccess están capacitados e instruidos para pedir a los clientes que paguen 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. Una vez más, el cliente puede optar por pagar en la puerta o en el vehículo, pero el cliente debe pagar antes de embarcar. Los conductores no llevan ni hacen cambios.**

**Siempre que sea posible, los clientes deben usar una tarjeta de crédito / débito o efectivo a través de MetroAccess EZ-Pay. Para obtener más información, consulte la página 9.**

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

La tarifa total se comunica en el momento de la reserva del viaje.

## 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 ser prepagado a través de EZ-Pay o presentado en cambio exacto, a los conductores de MetroAccess antes que al cliente, asistente de cuidado personal (PCA) y / o tablas complementarias.

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

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

## **Horario de servicio**

MetroAccess generalmente opera los 7 días de la semana, los 365 días del año, brindando servicio dentro de los tres cuartos de milla de los servicios de ruta fija existentes, como

Metrobús, 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.

## **Contactando con nosotros**

Los clientes pueden ponerse en contacto con MetroAccess por teléfono y pueden usar el sistema de respuesta automatizada o hablar con un representante. Los clientes pueden utilizar 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 para Reservaciones 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 las 4:30 p.m. Para obtener los tiempos de respuesta más rápidos, llame entre las 11 a.m. y 2 p.m.

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

Por favor, prepárese para proporcionar la dirección exacta de sus lugares de recogida y entrega. Si su lugar de recogida se encuentra en un edificio con **más de una entrada**, indique la entrada específica de recogida (por ejemplo, puerta roja delantera). Si el edificio tiene un nombre, proporcione el nombre del edificio al reservar viajes. Asegúrese de informar al agente de reservas si un asistente de ayuda para la movilidad, acompañante o asistente de cuidado personal (PCA) estará en uso durante el viaje. Si viaja con un PCA/ acompañante,

notifique también al agente de reservas si el PCA/acompañante planea viajar con una ayuda de movilidad.

Por favor, prepárese para proporcionar un mejor número de teléfono de contacto en casos de retraso 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 la 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, haga clic en "Reserva Web" en el menú de la izquierda.
3. 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 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, hacerlo garantiza una ventana de recogida del viaje de regreso que se puede acomodar.
- Los clientes que deben llegar a los destinos a una hora específica, deben informar a los Agentes de Reservas que reserven dichos viajes con cita previa.
- Asegúrese de considerar el tráfico, los viajes compartidos con otros clientes y otros posibles

retrasos al reservar con cita previa.

- Cuando MetroAccess no puede proporcionar un viaje a la hora específica solicitada, el agente ayudará a seleccionar otra hora dentro de una ventana de programación de 45 minutos antes y 45 minutos después de la hora originalmente solicitada. MetroAccess hará todo lo posible para garantizar una llegada oportuna.
- Asegúrese de proporcionar tanta información como sea posible que pueda ayudar al conductor a localizar la recogida exacta. o lugares de entrega. Por ejemplo, proporcionar detalles como el color o el tipo de edificio, y el nombre de la tienda o la empresa puede mejorar significativamente la experiencia de recogida.
- Por favor, 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 ayudar con una recogida lejos de su casa. **(Recuerde verificar o actualizar la información de contacto con la Oficina de Certificación y Divulgación de Elegibilidad).**
- MetroAccess no prioriza los viajes por tipo o propósito. Todos los viajes son tratados con la misma prioridad.

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 cuando se utiliza MetroAccess.

## **EZ-Pay es una mejor manera de pagar**

Con EZ-Pay, los clientes pueden pagar por adelantado la tarifa de MetroAccess por teléfono e Internet con una tarjeta de crédito o débito. Los clientes también

## **EZ-Pay trabaja con SmartBeneficios®**

Clientes que reciben transporte público los beneficios a través de los programas SmartBenefits patrocinados® por el empleador pueden dirigir estos beneficios a MetroAccess.

Para dirigir SmartBenefits® a la cuenta EZ-Pay de MetroAccess:

1. Inicie sesión en la cuenta de SmarTrip® 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. ET el 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.

## **Gestión 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 utilizando 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 produce el viaje. Los viajes de suscripción requieren disponibilidad de fondos ocho días antes de que ocurran los primeros viajes de suscripción.

Los viajes de suscripción se cancelan automáticamente para todos los días festivos federales. Si los clientes eligen volver a reservar el (los) viaje (s) 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 1-800-523-7009.
- Para iniciar sesión, ingrese el ID de cliente de MetroAccess, seguido de la clave #.
- Introduzca 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 saldo de la cuenta EZ-Pay.
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 hacer 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.

## Accede a EZ-Pay por Internet:

1. Visita [wmata.com](http://wmata.com). Una vez en la página de inicio, 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 "Tarifas de prepago 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 la cuenta metroAccess EZ- Pay con nombre de usuario (número de identificación de cliente de MetroAccess) y contraseña.
  6. Seleccione una de las siguientes opciones: "Ver saldo", "Ver transacciones", "Agregar valor" o "Cerrar sesión".
- La opción "Ver saldo" muestra el saldo de la cuenta corriente. Tenga en cuenta que los saldos de las cuentas reflejan los viajes reservados, pero aún no realizados. Al hacer la reserva, la tarifa del viaje se deducirá del saldo de la cuenta corriente. 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 se realiza. Para ver los viajes cancelados, seleccione la casilla de verificación "Mostrar todas las transacciones".

- La opción "Agregar valor" permite a los clientes agregar fondos a las cuentas de 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 de EZ-Pay, o para completar una revisión de los saldos y transacciones de la cuenta.



## Acceda a EZ-Pay en persona:

1. Vaya al Centro de Accesibilidad de Tránsito (TAC) ubicado en la sede de Metro, 655 Virginia Ave SW, Washington, DC 20024. La oficina de TAC está abierta de 8 a.m. a las 4 p.m., de lunes a viernes.
2. Informe al agente de ventas de la necesidad de agregar dinero a la cuenta EZ-Pay de MetroAccess. 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. Prepárese para mostrar la identificación con foto de MetroAccess al agente de ventas.
4. Utilice 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, al mismo tiempo, el mismo día de la semana, entre las mismas direcciones pueden calificar para el servicio de suscripción de MetroAccess.

Los viajes como las citas regulares con el médico o los viajes diarios de trabajo son perfectos para Servicio de suscripción 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 de suscripción se deduce con siete días de anticipación.

En consecuencia, los clientes deben asegurarse de que haya suficientes productos en sus cuentas de 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 un viaje regular al destino durante un período de 30 días antes de enviar una solicitud de servicio de suscripción. Es decir, los clientes deben haber demostrado viajar al mismo destino, con horarios similares de recogida y devolución, al menos una vez a la semana, por un 30- período del día.
- Las solicitudes de servicio de suscripción pueden tardar 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 especiales

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

- Si la dirección de destino y/u 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 está suspendido en todos los días festivos federales.
- Los clientes pueden solicitar una suspensión temporal del servicio de suscripción por un máximo de 30 días dentro de un período continuo de 90 días.
- Si el 25% o más de los viajes de suscripción se cancelan dentro de un período de 30 días, puede ocurrir la cancelación del servicio de suscripción.
- Las suscripciones que han estado inactivas durante 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 una suscripción previamente existente se restablezca

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 Reservaciones. Si está fuera del área de servicio, llame al 1-800-523-7009. Dígame al agente de reservas que le gustaría solicitar el servicio de suscripción.

## Requisitos de servicio puerta a puerta

Para la seguridad de nuestros clientes, MetroAccess ofrece servicio puerta a puerta. El servicio puerta a puerta significa que los conductores de MetroAccess acompañan a los clientes desde la puerta exterior más externa de la dirección de recogida del cliente en el vehículo, y desde el vehículo hasta el

Puerta exterior más exterior del destino del cliente, siempre que sea seguro hacerlo. Cuando los conductores no pueden entregar la puerta-Servicio a domicilio, 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 el estacionamiento inseguro o la 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 llame a la puerta exterior más externa para recogerla 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 ingresar al edificio. Si la

en la zona de espera, los conductores pueden abrir la segunda puerta y anunciar su llegada, pero no entrarán en la zona de espera. Los conductores no pueden abrir puertas en lugares privados o residencias. Los conductores se identificarán como "MetroAccess". Los clientes deben mostrar una tarjeta de identificación válida de MetroAccess y estar preparados para pagar la tarifa exacta antes de abordar el vehículo (si la tarifa exacta aún no se ha pagado. vía 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 a menos de 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 estacionamiento público.
- Cuando está estacionado, el vehículo MetroAccess no puede bloquear ni impedir el tráfico.

En los casos en que estas condiciones no se cumplan, se ofrecerá un servicio de acera a acera. Los clientes deben reunirse 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 proporcionar servicio puerta a puerta y solicitar que el Call Center se comunique con el cliente. El cliente será informado de la situación y se le aconsejará que se reúna con el vehículo en la acera.

## Programación de Windows

El proceso de programación del viaje comienza con un cliente que solicita una hora de recogida específica.

MetroAccess 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 pick-up

Cuando se programan viajes, MetroAccess asigna una ventana de recogida, que es un período de tiempo durante el cual el cliente está programado para ser recogido para su viaje.

Estas ventanas duran 30 minutos, y permitir el tráfico y otros retrasos.

Los clientes deben estar listos al comienzo de la selección-ventana arriba. Por ejemplo, si un cliente programa un

viaje para las 8:00 a.m., la ventana de recogida es de 7:45 a.m. a las 8:15 a.m.

El cliente debe estar listo para la recogida a las 7:45 a.m. Los clientes generalmente reciben una llamada telefónica de cortesía a la llegada del vehículo y deben estar preparados para

mostrar una tarjeta de identificación válida de MetroAccess y pagar el tarifa antes de abordar el vehículo (si la tarifa no se ha pagado por adelantado 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 la identidad del conductor.



## **Crédito de viaje tardío**

Si el vehículo de MetroAccess llega después del final de la ventana de recogida de 30 minutos, MetroAccess aplicará automáticamente un Crédito de viaje tardío de \$6.00 en la cuenta EZ-Pay del cliente. Este crédito se publica alrededor del día 25 del mes siguiente. Dado que este crédito se publica automáticamente, no es necesario ponerse en contacto con MetroAccess para recibir un crédito trip atrasado.

## **Política de no presentación y cancelación tardía del cliente**

### **No-Shows**

A su llegada dentro de la ventana de recogida, los conductores deben esperar cinco minutos para los clientes. Dentro de esos cinco minutos, los clientes deben presentarse para el embarque. Un "no-show" ocurre cuando un cliente no se presenta para el embarque 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 el embarque después de que el conductor haya iniciado el proceso de no presentación, y el conductor todavía está en el

sitio, 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 de la ventana de recogida de 30 minutos y antes de la llegada del vehículo.

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

## Penas para No-Muestra y Tarde Cancelaciones

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

Servicio Suspensiones Mayo ocurrir cuando allí son repetido cliente Abusos. El mesa abajo Detalles Puntos emitido cuando clientela violar servicio Expectativas

Comportamiento del cliente	Puntos de penalización
No-Show	1
Cancelación tardía	0.5
Cancelar en puerta	1

En un mes calendario, cualquier cliente que haya reservado diez viajes o más y tenga "no- presentado" o "cancelado tarde" al menos el 10% de esos viajes recibirá un carta de advertencia y una copia de la Política de No Presentación y Cancelación Tardía del Cliente. Para garantizar que solo se suspenda a los infractores habituales, un cliente está sujeto a suspensión cuando se realice el número mínimo de viajes reservados. (10) y el número mínimo de puntos de penalización (3) se alcanza durante el mes natural.



Todos los períodos de suspensión comienzan Uno lunes. La duración de la suspensión de Uno cliente seguirá este horario:

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

Segunda violación:  
Suspensión de 7 días (1 semana)

Tercera violación:  
Suspensión de 14 días (2 semanas)

Cuarta violación:  
Suspensión de 21 días (3 semanas)

Quinto violación y subsecuentes: suspensión de

MetroAccess conservará los registros sobre el cumplimiento del cliente con esta política para el año calendario actual.

### Disputa de puntos de penalización y suspensiones

Los clientes pueden solicitar eliminar un punto de penalización por no presentarse, cancelar tarde o cancelar en la puerta de su registro si la ocurrencia se debió a circunstancias fuera de su control.

Para

Puntos de penalización por no presentarse y cancelaciones tardías, los clientes pueden llamar el equipo de No Presentación de MetroAccess al 301- 562-5360 para explicar la circunstancia y solicitar la eliminación de la no presentación o

cancelación tardía de su registro. Las ausencias o 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 No-Show es de lunes a viernes de 7:00 a .m. a las 5:00 p.m. Los mensajes de voz se pueden dejar para el equipo de no presentación las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los clientes también pueden disputar suspensiones bajo 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 dentro del paquete de apelación, que se enviará al cliente junto con su carta de Advertencia de Servicio o Aviso de Suspensión de MetroAccess. Si un cliente si no cumple con la fecha límite de 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 deviaje compartido y tiempo de viaje esperado**

Equivalente de ruta fija, bajo las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) del Departamento de Transporte (DOT) en 49 C.F.R. Sección 37.121 (a), se define como "cada entidad pública que opere un sistema de ruta fija proporcionará paratránsito u otro servicio especial a individuos. con discapacidades que sea comparable al nivel de servicio prestado a las personas sin

discapacidades que utilizan el sistema de ruta fija". El servicio de paratránsito 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 tardaría 1 hora y 5 minutos.

## **Política "No Strand" de MetroAccess**

MetroAccess está comprometido con la seguridad del cliente. 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 lo hace. aparecen para el embarque dentro de la ventana de recogida programada.

Sin embargo, en los casos en que el cliente no se presente para el embarque dentro de la ventana de recogida programada para un viaje de regreso programado, el servicio de regreso se proporcionará tan pronto como 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 un lugar 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 las políticas operativas 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 es posible debido a condiciones climáticas, actos de Dios, actos de terrorismo, disturbios civiles, paro laboral o cualquier otro desastre natural fuera de

Control de MetroAccess que pueda provocar 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 la casa para realizar el viaje, y considere el viaje una cancelación no-show .**

## **Política de seguridad del cinturón de seguridad**

En interés de la seguridad de los pasajeros, de conformidad con la política de Metro y las leyes estatales aplicables, MetroAccess requiere que todos los pasajeros usen cinturones de regazo y hombro en todo momento mientras viajan en el servicio.

Las leyes estatales permiten a los pasajeros con ciertas condiciones médicas obtener una exención de usar los cinturones de regazo y / o hombro, pero solo si los proveedores de atención médica documentan y certifican el razón médica.

MetroAccess requiere que los dispositivos de movilidad estén correctamente protegidos. Sin embargo, el uso de cinturones posesy (los que caben alrededor del dispositivo de pasajeros y movilidad) es opcional.

Las solicitudes de exención están

disponibles en la Oficina de Certificación y Alcance de Elegibilidad y son válidas solo en verificación por metro. Después de verificar la aplicación, haremos una anotación de la excepción en el perfil de la cuenta del cliente.

**Todos los niños de siete años o menos deben utilizar un asiento de seguridad para niños durante el transporte. El cliente es responsable de proporcionar y asegurar el asiento de seguridad del 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 durante el viaje.

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

## **Asistencia al conductor para clientes**

Los conductores de MetroAccess:

- Llama a la puerta exterior más externa y se identifican como "MetroAccess". En las entradas públicas, los conductores pueden abrir el exterior.  
puerta exterior para anunciar su llegada; sin embargo, no entrarán en el edificio.
- En los casos en que las entradas públicas tienen un pequeño vestíbulo con una segunda puerta que conduce a un área de espera, los conductores pueden abrir la segunda puerta para anunciar su llegada, pero no se procederá a la sala de espera.
- No abrir puertas en lugares privados o residencias.

- Pida a los clientes que muestren una tarjeta de identificación válida de MetroAccess y cobren la tarifa completa para el viaje.

- Ofrecer el uso de un cinturón posey (cinturón de seguridad para el embarque y el viaje) a los clientes que utilizan una 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 a lo largo de todo el camino de viaje entre la primera puerta exterior y el vehículo, alertándole de posibles peligros.
- Guiar a los clientes que son ciegos o tienen baja visión (por aprobación / solicitud del cliente).
- Maniobrar la silla de ruedas manual del cliente (según la aprobación / solicitud del cliente).
- Llevar una cantidad limitada de paquetes para el cliente, que no excedan las 40 libras, que sean capaces de ser transportados en un solo viaje hasta la puerta exterior.
- Acompañar al cliente dentro / fuera del vehículo, operar el elevador del vehículo si es necesario y garantizar la seguridad adecuada de el cliente (incluida la sujeción del cinturón de seguridad) y los dispositivos de movilidad. Los cinturones Posey son opcionales.

Los conductores de MetroAccess no son asistentes de cuidado personal y no se les permite proporcionar 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 cuidado personal (PCA). Estos incluyen:

- Ingresar o desbloquear la residencia privada de un cliente en cualquier momento.
- Ayudar a un cliente que está usando una silla de ruedas para subir o bajar escalones o bordillos.
- Esperando 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 y no programadas a petición del cliente.
- Llevar sillas de ruedas arriba o abajo de las escaleras.

## Si necesita asistencia adicional

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

Algunas tareas que pueden ser realizadas por una PCA pero no por un recogida o destino.

conductor de MetroAccess incluyen y no se limitan a:

- Ayudar a un cliente a quitarse una chaqueta y / o reposicionarla en una silla de ruedas.
- Proporcionar apoyo físico para que un cliente camine entre el vehículo y la puerta exterior más externa del

- Ayudar a un cliente a cambiar los botes de oxígeno.
- Viajar o reunirse con un cliente que no puede dejarse desatendido en el destino.
- Viajar con clientes que no pueden ser dejados desatendidos por un breve tiempo en un vehículo metro Acceso sin riesgo para ellos mismos o para otros.
- 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 que usa una silla de ruedas a navegar hacia arriba o hacia abajo de cualquier escalón o bordillo hacia o desde el vehículo de MetroAccess.
- Operar los controles de un dispositivo de movilidad operado electrónicamente.
- Proporcionar apoyo físico (levantar de los asientos, transferir al asiento / ayuda a la movilidad).

**asegurarse de que hay un suministro adecuado de oxígeno (3/4 o completo) antes de embarcar. Los conductores no están autorizados a operar equipos de soporte vital en ningún momento.**

## **Lo que puedes traer contigo**

### **Equipo de soporte vital**

Los clientes pueden traer un respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital

siempre y cuando 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**

## **Acompañantes y asistentes de cuidado personal (PCA)**

Los acompañantes que no sean PCA pueden viajar con un cliente certificado cuando se reserve espacio.

Asegúrese de notificar al agente de reservas si un acompañante viajará con usted y si su acompañante usa una silla de ruedas o 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, aves u otros animales exóticos no se consideran animales de servicio bajo la ADA. Animal de servicio significa perro de señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, incluidos, entre otros, , guiar a las personas con problemas de visión, alertar a las personas con problemas de audición sobre intrusos o sonidos, proporcionar una protección mínima o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas , o buscar elementos caídos. Asegúrese de decirle al agente de reservas cuando programe un viaje que viajará con un animal de servicio. No hay tarifa 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 montar en el suelo a sus pies.** Si el animal de servicio muestra algún comportamiento agresivo o perturbador, MetroAccess puede requerir que el

animal sea retirado del vehículo.



## Vehículos MetroAccess

La flota de vehículos de MetroAccess está compuesta por furgonetas equipadas con ascensores y sedanes. MetroAccess también se asocia con taxis para proporcionar servicio. Las furgonetas son nuestro principal recurso para el transporte de clientes que utilizan ayudas a la movilidad o requieren un ascensor para abordar un vehículo, aunque las furgonetas también se utilizan para clientes ambulatorios.

Los elevadores MetroAccess admiten 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 fuera de estas dimensiones no se consideran seguras para el transporte. Nos reservamos el derecho de rechazar el transporte de un dispositivo inseguro.

Los clientes ambulatorios que utilizan el elevador del vehículo deben usar pasamanos para un embarque seguro.

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

A partir del 1 de enero de 2021, los vehículos metroAccess cuentan con grabación de audio y video mientras transportan a los clientes para la seguridad de nuestros pasajeros y conductores.

## Amenaza directa y comportamiento abusivo

El servicio de MetroAccess puede suspenderse cuando los clientes se involucran en un comportamiento inapropiado, agresivo, amenazante o abusivo hacia otros clientes, conductores de MetroAccess y personal.

Pueden resultar comportamientos inapropiados como agresión física, agresión verbal, agresión sexual, exposición indecente, comunicación de una amenaza y conducta ilegal

en suspensión. Cuando se determina que este comportamiento es una amenaza directa para la seguridad de los demás, MetroAccess el servicio se suspenderá inmediatamente, posiblemente requiriendo otros arreglos de transporte ese mismo día.

Los comportamientos que retrasan o afectan negativamente al servicio pueden dar lugar a 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 que un animal de servicio suba a bordo; negarse a moverse para que otro cliente puede abordar; incumplimiento de la póliza de seguro; y no salir del vehículo cuando sea necesario.

Esta política se extiende a aquellos asociados con los clientes de MetroAccess, como los PCA y los compañeros de viaje. Para impugnar una suspensión, los customers pueden presentar una apelación por escrito antes de la fecha límite indicada en

la notificación de suspensión y por el instrucciones incluidas en el paquete de apelación.

## **Clima severo o condiciones peligrosas**

MetroAccess puede realizar modificaciones en el servicio durante condiciones climáticas severas, condiciones peligrosas u otras situaciones de emergencia. Ejemplos de clima severo incluyen carreteras heladas, acumulación de nieve, fuertes vientos y tornados. Durante tales condiciones, el servicio puerta a puerta puede volver al servicio de acera a acera , y si está justificado, el servicio puede restringirse solo a los viajes de regreso o suspenderse por completo. Ejemplos de condiciones peligrosas incluyen:

pandemias y otras condiciones que pueden poner en peligro el bienestar de nuestros clientes al utilizar el transporte público.

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

Para registrarse en MetroAlerts, vaya a [wmata.com](http://wmata.com), pase el mouse a "Guía del pasajero" y seleccione "Suscribirse a las alertas" en el menú desplegable.

**Los cambios en el servicio de MetroAccess se anunciarán a través de una variedad de medios de comunicación, tales como:**

**Mensajes de 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 .**

## **Elogios, sugerencias y quejas**

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

Para presentar un elogio o queja con respecto al servicio metroAccess, utilice nuestro formulario de comentarios de clientes en línea en

<http://wmata.custhelp.com/app/home>, por

- Visitando el sitio web de Metro en [wmata.com](http://wmata.com)
- Haciendo clic en "contáctenos" en la parte inferior de la página

- Selección de "formulario de comentarios del cliente"

Los clientes también pueden llamar al 202-637-0128 o TTY 202-962-2565. Los agentes están disponibles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a las 17:00 horas.m., excepto festivos.

Los clientes también pueden escribirnos a :

**Oficina de Servicio MetroAccess**  
**6505 Belcrest Road, Suite 501**  
**Hyattsville, MD 20782**

## Objetos perdidos

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

## Entrenamiento de Viajes

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 de Metro.

Para organizar una capacitación gratuita de orientación del sistema de Metro o para obtener más información sobre la accesibilidad de autobuses y ferrocarriles, comuníquese con la Oficina de Políticas y Planificación de la ADA de Metro al 202-962-1100 o TTY 202-962-2033.

## Elegibilidad de MetroAccess

**Hay tres tipos de elegibilidad:**

- **Elegibilidad incondicional** : la discapacidad o condición de salud siempre impide que el cliente use autobuses o trenes de ruta fija y

califican 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 lo impidan. la utilización del servicio de tránsito de ruta fija.

- **Elegibilidad a corto plazo:** el cliente tiene una condición de salud o discapacidad que impide temporalmente el uso de autobuses o trenes de ruta fija.

## **Tarjetas de identificación de 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 embarcar.

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

### **Pautas de 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 solo para usuarios designados aprobados.
- 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 a los clientes viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) de forma gratuita.
- El uso indebido, alteración o falsificación de las tarjetas de identificación de MetroAccess es una violación de las leyes del Distrito de

Columbia, Maryland y Virginia.

### **Reemplazo de una tarjeta de identificación de MetroAccess perdida o robada**

- Para reportar una tarjeta de identificación de MetroAccess perdida o robada, llame inmediatamente al 202-962-2700. La primera tarjeta de reemplazo lleva un Tarifa de reemplazo de \$10. Todos los reemplazos posteriores cuestan \$ 25 cada uno. Se eximen las tarifas si la tarjeta de identificación fue robada y el cliente proporciona un informe policial

documentando dicho robo. Las tarjetas rotas o desgastadas se reemplazan sin costo.

- Las tarjetas de identificación de reemplazo se pueden solicitar en persona en el Centro de Accesibilidad de Metro Transit o por escrito.
- Al escribir para una tarjeta de reemplazo, envíe las solicitudes a:  
**Metro Transit Accessibility Center 655 Virginia Avenue SW Washington, DC 20024**
- Incluir 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 de 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 gratuitos 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 de la tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip®**

La tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip®:

- Es intransferible y no puede ser utilizado por nadie 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.

SmarTrip®, pero más de 90 segundos después de pulsar la tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® del cliente.

### **Uso del ID de MetroAccess SmarTrip® con Metrobus y Metrorail accesibles**

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 los viajes gratuitos con Metrobus y Metrorail, el cliente debe tocar la tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® en el objetivo de SmarTrip® cuando embarque.

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

### **Tarjetas SmarTrip® de personal care attendant (PCA)**

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

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

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

- Tocó otro objetivo de SmarTrip®.
- Se ha pulsado el mismo objetivo de

- Se utiliza independientemente de la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® del cliente.

### **Beneficios de la cuenta en línea de la tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip®**

Las cuentas en línea de la tarjeta de identificación metroAccess SmarTrip® son accesibles en <https://www.wmata.com/tarifas/smartrip/> y ofrecen los siguientes beneficios:

- Fácil configuración de la cuenta, recarga automática de fondos y una forma sencilla de agregar valor.
- Posibilidad de administrar múltiples tarjetas SmarTrip® y ver saldos de tarjetas.
- Proceso sencillo para reportar tarjetas perdidas, robadas o dañadas.

### **Agregar tarifa a una tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® o una tarjeta SmarTrip® de asistente de cuidado personal en Metrobus**

Para agregar tarifa a la tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® o a la tarjeta PCA SmarTrip® cuando se usa Metrobus, los clientes deben:

- Presione el botón "agregar tarifa" en el cuadro de tarifas.
- Toque su tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® o tarjeta PCA SmarTrip® en el destino SmarTrip®.
- Inserta dinero.

## **Agregar tarifa a una tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® o una tarjeta SmarTrip® de asistente de cuidado personal en Metrorail**

Para agregar tarifa a la tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® o a la tarjeta PCA SmarTrip® cuando se usa Metrorail, los clientes deben:

- Toque la tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® o la tarjeta PCA SmarTrip® en el destino de SmarTrip®.
- Presione B para agregar la tarifa.
- Inserte efectivo o tarjeta de crédito/débito.
- Toca la tarjeta de nuevo.

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

## **Uso del ID de MetroAccess SmarTrip® con proveedores de transporte regional**

Los clientes condicionalmente elegibles de MetroAccess pueden usar su tarjeta de identificación de SmarTrip® para abordar otro transporte regional sistemas. Las listas a continuación describen qué sistemas puede viajar el cliente de forma gratuita, por una tarifa con descuento o por una tarifa a precio completo en el área metropolitana de Washington.

### **Viaja gratis en:**

- Metrobús
- Metrorail

- PIZCA
- Circulador de CC
- Tránsito Regional de Arlington (ART)
- Fairfax CUE
- Conector Fairfax (la mayoría de las rutas)
- El autobús del príncipe Jorge
- Montgomery County Ride On

### **Obtén tarifas con descuento en:**

- Tránsito de Potomac y Rappahannock (PRTC)
- Servicios de tren MARC y MTA
- Reserva de Amtrak® (15% de descuento)

### **Tarifas a precio completo en:**

- Otros sistemas de autobuses locales (traslados gratuitos de autobús a autobús dentro de un período de dos horas incluido)
- 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 especializado para personas con discapacidades, visite ReachARide. o comuníquese con ellos en su línea directa gratuita al 855-732-2427. El uso de estos servicios no afecta la elegibilidad de MetroAccess.

### **Reemplazo de una tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® perdida o robada**

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

### **Horario de oficina:**

Lunes, miércoles, jueves, viernes: 8:30 a.m. a las 4:00 p.m.

Martes: 8:30 a.m. a las 2:30 p.m.

### **Tenga en cuenta:**

- Hay una tarifa de reemplazo de \$ 10 para una tarjeta de identificación MetroAccess SmarTrip® de reemplazo, \$ 25 por cada tarjeta perdida adicional. La tarifa no se aplica a una tarjeta robada reportada a la policía.

- La tarifa de reemplazo para una tarjeta SmarTrip® de Asistente de Cuidado Personal (PCA) es \$2.00.
- Se exige de la tarifa de reemplazo para una tarjeta defectuosa o dañada.
- Guarde una copia del número de serie en la parte posterior de la tarjeta como referencia.
- Las tarjetas no se venden en las tiendas Commuter.

## Programa skills-Ride

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

Actualmente, hay 11 empresas 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:

- Tome hasta cuatro paseos por día.
- Viaje directo; no hay viajes compartidos.
- Tarifa con descuento.
- Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar de forma gratuita.

### Condiciones:

- Debe ser actualmente elegible para MetroAccess.

Para obtener más información sobre el programa Abilities-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 frecuentes sobre MetroAccess:**

## ***¿Qué es un servicio de viaje compartido?***

Un servicio de viaje compartido hace referencia a la probabilidad de que los clientes viajen con otros clientes. 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. Los clientes serán dejados en función de la ruta más eficiente que puede no reflejar la primera recogida / primera entrega.

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

MetroAccess es un servicio de transporte público equivalente a los servicios de ruta fija ofrecidos por Metro y las jurisdicciones locales. La naturaleza del transporte público es compartir un viaje con otros pasajeros.

## ***¿Qué pasa si necesito más asistencia de la que el conductor puede proporcionar?***

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

## ***¿Cuáles son los deberes***

## ***comunes de la PCA?***

Tareas comunes que puede realizar una PCA, pero no un conductor de MetroAccess — incluyen y no se limitan a:

- Desbloquear y/o abrir la puerta de la residencia privada de un cliente.

- Proporcionar apoyo físico para que un cliente camine entre el vehículo y la puerta exterior más externa del lugar de recogida o el destino de entrega.
- Proporcionar apoyo físico (transferencia al asiento / ayuda a la movilidad, levantamiento de asientos).
- Ayudar a un cliente que usa una silla de ruedas a navegar hacia arriba o hacia abajo de cualquier escalón o bordillo hacia o desde el vehículo de MetroAccess.
- Ayudar a un cliente que viaja con un animal de servicio pero no puede abordar o desembarcar a ese animal del vehículo sin ayuda.
- Operar los controles de un dispositivo de movilidad operado electrónicamente.
- Ayudar a un cliente a quitarse una chaqueta y / o reposicionarla en una silla de ruedas.
- Ayudar a un cliente a cambiar los botes de oxígeno.
- Viajar o reunirse con un cliente que no puede dejarse desatendido en el destino.
- Viajar con clientes que no pueden ser dejados desatendidos por un breve tiempo en un vehículo metroAcceso sin riesgo para

ellos mismos o para otros.

### ***¿Qué pasa si el conductor llega temprano?***

Cuando el conductor llega antes de que comience la ventana de recogida, no puede salir hasta que haya esperado cinco minutos después del inicio de la ventana de recogida. Por ejemplo, si la ventana de recogida es de 7:45 a.m.

Para

8:15 a.m. y el conductor llega antes de las 7:45 a.m., el conductor no saldrá antes

7:50 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 temprano si así lo deciden.

### ***¿Cómo puedo reconocer a mi conductor?***

Los conductores deben estar uniformados 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 proporciona servicio el mismo día ni es un sustituto de una ambulancia. Si tiene una emergencia, llame al 911.

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

Se puede proporcionar capacitación gratuita sobre viajes sobre el uso de rutas, paradas y estaciones específicas. Para obtener más información, llame al Centro de Accesibilidad de Tránsito de Metro al 202-962-2703 o TTY 202-962-2033.

### ***¿Qué es InstantAccess?***

InstantAccess es el servicio telefónico automatizado de MetroAccess que admite la confirmación, cancelación e

información de cuenta de viajes de MetroAccess utilizando el teclado de cualquier teléfono de tono táctil. El sistema está disponible Las 24 horas del día al 301-562-5360 (TTY 301-588-7535).

## ***¿Cómo sé cuándo ha llegado 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 llame al

Puerta exterior más exterior para recoger cuando el cliente no está 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 ingresar 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 procederá a la sala de espera. Los conductores no pueden abrir puertas en lugares privados o residencias. Los conductores se identificarán como "MetroAccess", estarán uniformados y presentarán una tarjeta de identificación visible.

## ***¿Cómo se calculan las tarifas de MetroAccess?***

La tarifa de MetroAccess será el doble de la cantidad de tarifa en el viaje comparable más rápido en servicios de transporte de ruta fija como Metrobus o Metrorail, hasta una tarifa máxima de \$6.50. Los cálculos de tarifas consideran la hora del día, la distancia del viaje y el modo de transporte más rápido. MetroAccess aplicará la tarifa más baja disponible

dentro de la ventana de recogida de 30 minutos.

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

Los clientes pueden pagar por adelantado los viajes con una tarjeta de crédito o débito, o pagar en el momento del servicio en efectivo. Si paga en efectivo, se requiere la tarifa exacta en efectivo antes del embarque;

los conductores no hacen cambios. Para ahorrar tiempo y evitar inconvenientes, se recomienda a los clientes de MetroAccess que paguen por adelantado los viajes por teléfono o en línea con una tarjeta de crédito o débito con MetroAccess EZ-Pay . Para obtener más información sobre el uso de EZ-Pay, consulte la página 9 de esta guía.

### ***¿Se puede reembolsar el saldo de mi cuenta EZ-Pay?***

Los reembolsos de la cuenta EZ-Pay de MetroAccess son solo a pedido. Las solicitudes de reembolso están sujetas a la aprobación de WMATA y generalmente se aprueban cuando:

1. Los empleadores que utilizan SmartBenefits® para financiar las cuentas EZ-Pay de sus empleados solicitan un reembolso.

**Nota: Los SmartBenefits no utilizados solo son reembolsables® al empleador.**

#### **Para solicitar un reembolso:**

- Envíe una carta de la persona designada por SmartBenefits® del empleador solicitando un reembolso para incluir el nombre del cliente, el número de identificación, el número de contacto del empleador y la dirección.
2. Los clientes con un saldo de EZ-Pay no son elegibles durante el proceso de recertificación.

#### **Para solicitar un reembolso:**

- Envíe una carta del cliente solicitando un reembolso para incluir el nombre del cliente, el número de identificación, el

número de contacto y la dirección.

- Envíe una carta de la Oficina de Certificación y Alcance de Elegibilidad negando la recertificación del cliente.
3. Los clientes se mueven a más de 100 millas del área de servicio de MetroAccess

sin expectativas razonables para utilizar el servicio MetroAccess.

**Para solicitar un reembolso:**

- Envíe una carta del cliente solicitando un reembolso para incluir el nombre del cliente, el número de identificación, el número de contacto y la dirección.
  - Presentar evidencia de la tarjeta de cambio de dirección del Servicio Postal o una copia de una tarjeta de identificación válida con una nueva dirección.
4. Los beneficiarios autorizados de clientes fallecidos de MetroAccess solicitan un reembolso.

**Para solicitar un reembolso:**

- Envíe una copia del certificado de defunción.
  - Presentar copia del poder notarial o albacea testamentario .
  - Envíe una carta del poder notarial o albacea de sucesiones del cliente solicitando un reembolso para incluir el nombre del cliente, el número de identificación, el número de contacto del destinatario y la dirección.
5. Los clientes de MetroAccess ya no requieren el servicio de MetroAccess debido a un cambio en su discapacidad o funcionalidad.

**Para solicitar un reembolso:**

- Envíe una carta del cliente solicitando un reembolso para incluir el nombre del cliente, el número de identificación, el número de contacto y la dirección.
- Presentar documentación médica que respalde el cambio en la funcionalidad del cliente. La documentación médica se enviará a la Oficina de Certificación y Alcance de Elegibilidad para retirar al cliente de MetroAccess.

Los saldos de la cuenta de MetroAccess consisten en dinero depositado y cualquier crédito de viaje agregado a la cuenta de un cliente. Un completo

El reembolso se emitirá por el dinero depositado, pero no por los créditos de viaje, porque los créditos de viaje solo se pueden aplicar a los viajes de MetroAccess y no se pueden extraer. por un valor en efectivo.

Las solicitudes de reembolso deben enviarse por correo a:

**La Oficina de Servicio metroAccess  
6505 Belcrest Rd. Suite 501  
Hyattsville, MD 20782**

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

De acuerdo con las pautas de la ADA, el 1 de julio de 2010 el área de servicio de MetroAccess cambió para proporcionar servicio de paratransito a ubicaciones dentro de las 3/4 millas de los servicios de tránsito de ruta fija como Metrobus y Metrorail durante las mismas horas que los servicios de ruta fija. Continuar brindando el mismo nivel de servicio a los clientes que habían viajado fuera del área de servicio y las horas de ADA entre el 1 de julio de 2009 y el 30 de junio de 2010, la Junta directiva de Metro de los Directores adoptaron una disposición de derechos adquiridos para permitir que esos clientes continúen utilizando el servicio más allá del área de servicio y las horas de operación recientemente designadas.

Para saber si la disposición de

derechos adquiridos se aplica a usted, consulte con un agente de reservaciones de MetroAccess al 301-562-5360 o consulte en línea para verificar su estado. Para verificar en línea, simplemente inicie sesión en la cuenta en línea de MetroAccess y, si es elegible, el término "estado de derechos adquiridos" aparecerá debajo del Estado de elegibilidad de la cuenta.

***Si soy un cliente "exento", ¿qué sucede si me mudo a una nueva dirección?***

Los clientes con derechos adquiridos pueden mudarse a una nueva dirección de casa y permanecer exentos, pero aquellos que no tienen derechos adquiridos no pueden convertirse en abuelos. abuelo bajo cualquier circunstancia.

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

Los lugares de recogida y entrega de clientes deben estar a menos 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"

(ver '¿Qué es MetroAccess?' en la página 4) durante las mismas 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.

***¿Hay alternativas menos costosas a MetroAccess?***

***Metrobús y Metrorail accesibles***

Metrobus y Metrorail ofrecen opciones de transporte accesibles para todos los pasajeros, incluidos aquellos con discapacidades. Estos servicios accesibles de ruta fija no requieren reservas. Lo mejor de todo es que los viajes en Metrobus y Metrorail son completamente gratuitos para los clientes condicionalmente elegibles. Siempre que sea posible, tome Metrobus o Metrorail.

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 de Metro.

Para organizar una capacitación gratuita de orientación del sistema de Metro o para obtener más información sobre la accesibilidad de autobuses y ferrocarriles, comuníquese con la Oficina de Políticas y Planificación de la ADA de Metro al 202-962-1100 o TTY 202-962-2033.

**Los clientes condicionalmente elegibles pueden usar la tarjeta de identificación de MetroAccess SmarTrip® para:**

**Viaja gratis en:**

- Todas las rutas de Metrobus
- Metrorail
- PIZCA
- Circulador de CC
- Tránsito Regional de Arlington (ART)
- Fairfax CUE
- Conector Fairfax (la mayoría de las rutas)
- El autobús del príncipe Jorge
- Montgomery County Ride On

**Obtén tarifas con descuento en:**

- Tránsito de Potomac y Rappahannock (PRTC)
- Servicios de tren MARC y MTA
- Reservas de Amtrak® (15% de descuento)

**Sin tarifas con descuento en:**

- Otros sistemas de autobuses locales (traslados gratuitos de autobús a autobús dentro de un período de dos horas incluido)
- Estacionamiento en todos los estacionamientos y garajes de

## Metro

Los clientes no necesitan programar viajes con anticipación cuando usan estos sistemas de tránsito. Para obtener más información sobre los proveedores de tránsito regional que ofrecen opciones de transporte especializado para

personas con discapacidades, visite ReachARide. o comuníquese con ellos en su línea directa gratuita al 855-732-2427. El uso de estos servicios no afecta la elegibilidad de MetroAccess.

### **Programa skills-Ride**

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

Actualmente hay 11 empresas 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:**

- Tome hasta cuatro viajes por día
- Viaje directo; Sin viajes compartidos
- Tarifa con descuento
- Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar

con usted de forma gratuita

### **Condiciones:**

- Debe ser actualmente elegible para MetroAccess.

Para obtener más información sobre el programa Abilities-Ride o 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.

## ***¿Cómo puedo obtener más información sobre cómo viajar en Metrobus y Metrorail?***

Metro tiene un programa gratuito de capacitación en viajes para enseñar a las personas con discapacidades cómo para viajar de forma independiente en Metrobus y Metrorail. Las sesiones de entrenamiento se personalizan en función de la necesidades. Cualquier persona interesada en programar una orientación gratuita del sistema debe llamar 202-962-2703 o envíe un correo electrónico [traveltraining@wmata.com](mailto:traveltraining@wmata.com).

## ***¿Estoy obligado a usar un cinturón Posey?***

Para su seguridad y para la seguridad de otros pasajeros, de conformidad con la política de Metro y las leyes estatales aplicables, MetroAccess requiere que todos los pasajeros usen tanto el regazo como el regazo. cinturones de hombro en todo momento mientras viaja en el servicio (excepto si tiene una exención de excepción registrada en Metro).

MetroAccess requiere que los dispositivos de movilidad estén correctamente protegidos. **Sin embargo, el uso de cinturones posesy (aquellos que se ajustan alrededor del pasajero y el dispositivo de movilidad) es opcional.**

## ***¿ 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 abandonar el vehículo antes de llegar al destino programado resultarán en la terminación del viaje en la ubicación recién solicitada.**

## ***¿ Pueden los conductores ayudar a llevar mi equipaje personal y mis maletas?***

Los conductores pueden llevar una cantidad limitada de paquetes para el cliente, que no excedan las 40 libras, que sean capaces de ser transportados en un solo viaje al exterior. puerta.

## ***Si mi dispositivo de movilidad se avería,***

### ***¿Puede el conductor arreglarlo por mí?***

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

## ***¿Cómo interactúo con MetroAccess si el inglés no es mi primer idioma?***

Previa solicitud, Metro proporciona asistencia lingüística de forma gratuita para ayudar a las personas con dominio limitado del inglés (LEP) a viajar en MetroAccess. Los servicios de interpretación telefónica se proporcionan para más de 335 idiomas y están disponibles llamando a MetroAccess al 301-562-5360.

Los servicios de asistencia de traducción de idiomas de Metro para documentación vital están disponibles en varios idiomas (por ejemplo, español, chino (mandarín y cantonés), coreano, vietnamita , amárico, somalí, francés, árabe, somalí, urdu, tagalo, ruso, yoruba) bajo petición, de forma gratuita.

## Ubicaciones de recogida / devolución de MetroAccess en las estaciones de Metrorail

Nombre de la estación	Bahía de	Nombre de la estación	Bahía de
Carretera de Addison	Y	Avenida Minnesota	B
Anacostia	G	Morgan Blvd.	Y
Ballston	Y	Astillero de la Armada	M St & New Jersey Ave SE
Carretera de Benning	Benning y 45th St	Carretera de Naylor	D
Bethesda	C	Nuevo Carrollton	Un
Carretera Braddock	C	Ciudad del Pentágono	Hayes St y 12th St
Sucursal Ave.	H	Av. Potomac .	Avenida Potomac
Brookland/CUA	Un	Príncipe Jorge	Un
Alturas del Capitolio	C	Avenida Rhode Island .	B
Parque Universitario	Y	Rockville (Lado Este)	B
Alturas del Congreso	D	Arboleda sombreada	C
Ciudad de Cristal	D	Primavera de Plata	101
Deanwood	Un	Av . Sur.	C
Dunn Loring	Y	Armería del Estadio	19º & C SE
Iglesia de East Falls	D	Suitland	C
Mercado del Este	Penn Ave y 8th St SE	Takoma	F
Eisenhower	F	Twinbrook (Lado Oeste)	Un
Centro Federal SW	3RD St SW & D St SW	Tysons Corner (Lado Norte)	C
Bosque Glen	D	Hoteles van Dorn	Un
Fuerte Totten	C	Viena	M
Franconia-Springfield	D	Waterfront	M St & 4th St SW
Glenmont	D	Iglesia de West Falls	D
Greenbelt	G	Oeste de Hyattsville	D
Grosvenor-Strathmore	F	Wheaton	Y
Huntington	C	Pedernal Blanco	Marinelli & Lucio de Rockville
King Street-Casco	D		
Terreno	D		
Centro de la ciudad de	D		
Canter Médico	F		

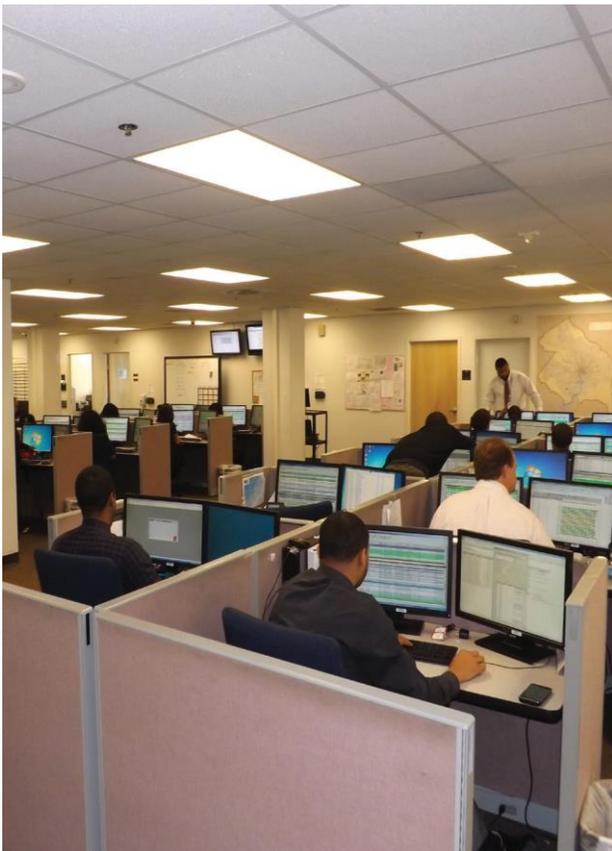
## Calendario de eventos

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

El Subcomité Asesor de Accesibilidad bus/ferrocarril se reúne a las 4 p.m. - 6 p.m. el segundo lunes de cada mes.

El Subcomité de Accesibilidad De MetroAcceso se reúne a las 4 p.m. - 6 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.



## Útil Números

MetroAcceso 301-562-5360

TTY 301-588-7535

Línea gratuita 800-523-7009

Oficina de Certificación de Elegibilidad y Divulgación

Centro de Accesibilidad de Tránsito 202-962-2700

TTY 202-962-2033

Alcance de Metro y Capacitación en Viajes 202-962-2703

TTY 202-962-2033

Oficina de identificación de tarifa reducida 202-962-2700

TTY 202-962-2033

Oficina de Políticas y Planificación de la 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 e interrupciones del servicio de Metrorail

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, D.C. 20024