



Guía del usuario



División de Paratrásito
Departamento de Transporte
Junta de Comisionados del Condado de Broward



Revisado 08/2021

Tabla de contenidos

Guía del usuario de TOPS	3
Servicio TOPS	3
Información de contacto	3
Números de teléfono	3
Dirección postal de TOPS	4
Información de servicio	4
Horas de servicio	4
Servicio de origen a destino	4
Servicio puerta a puerta	4
Mapa del área de servicio	5
Reservas y Programación	6
Suscripciones	7
Tiempo de viaje	8
Ventana de servicio	8
Uso del servicio TOPS	8
Tarifas de paratransito	8
Dispositivos de movilidad	9
Acompañantes y asistentes de cuidado personal	9
Transporte de niños	10
Transporte de paquetes	10
Transporte de animales de servicio	10
Otras consideraciones	10
Requisitos de los conductores	11
Cancelaciones: Telefónica y Online	12
Visitantes	12
Reconocimiento o queja	12
Servicio de ruta fija	13
Formación en viajes	13

Guía del conductor de Paratrásito TOPS

Servicio TOPS

La *Guía del conductor de paratrásito TOPS* (**T**ransportation **OP**tion**S**) está diseñada para ayudar a los pasajeros a familiarizarse con el programa de paratrásito del Condado de Broward. La *Guía del pasajero* también proporciona las pautas necesarias para utilizar el servicio de manera efectiva y segura.

Esta Guía del Usuario no tiene la intención de crear un contrato y, la violación o desviación de cualquiera de las metas, objetivos y prácticas contenidas en esta guía no dará lugar a una causa de acción ni creará ninguna presunción de que se ha incumplido un deber legal. Además, TOPS puede cambiar las metas, objetivos y políticas establecidas en la Guía del Usuario en cualquier momento sin responsabilidad alguna.

Para obtener la versión más actualizada de la "Guía de usuarios" y la información del programa de paratrásito TOPS, visite el sitio web de paratrásito en <http://broward.org/BCT>.

Información de contacto

Números de teléfono

Centro de Llamadas: 1-866-682-2258

(Reservas de viajes, preguntas generales, información actualizada del pasajero, elegibilidad, reconocimientos, quejas, "Dónde está mi viaje" y asistencia técnica para el sitio web de My TOPS Trips)

- Lunes a sábado: 4:40 a.m. a las 12:40 a.m. Domingo: 6:45 a.m. a las 10:15 p.m.

Reservas de viajes: 1-866-682-2258

- Domingo a sábado: 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.

Servicio al cliente de BCT:..... 954-357-8400

- Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a las 7:45 p.m.
- Sábados, domingos y festivos: 8:30 a.m. a las 4:45 p.m.

Programación de viaje: 954-357-8400

Línea de ayuda de TD: 1-800-983-2435

Línea de ayuda de TD TTY: 1-800-648-6084

- Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.

Servicio de relevos de Florida..... Marque 711 o 1-800-955-8771

Las personas con discapacidad auditiva pueden utilizar el Servicio de Retransmisión de Florida para comunicarse con cualquiera de los números de teléfono anteriores durante los horarios indicados. Para obtener más información sobre el Servicio de Retransmisión de Florida, visite su sitio web en <http://ftri.org/relay>

Dirección postal de Paratransito
División de Servicios de Paratransito
1 N. Universidad Dr., Suite 2400-B
Plantación, FL 33324

Sitio web de Paratransito: <http://broward.org/BCT/Pages/Paratransit.aspx>

Información de servicio

Uno de los servicios proporcionados a través de Broward County Paratransit TOPS es el servicio de paratransito puerta a puerta. TOPS es un servicio de viaje compartido y opera en comparación con un sistema de ruta de autobús fijo (excluyendo el servicio de autobús expreso y el servicio de tren de la zona).

Condado de Broward TOPS proporciona transporte a individuos de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) y las pautas de la Comisión para los Desfavorecidos del Transporte (TD). El servicio de paratransito proporciona servicio de transporte a personas que tienen una discapacidad funcional/o que estén en desventaja financiera y no pueden viajar en el servicio de autobús de ruta fija.

- TOPS es un servicio de viaje compartido
- TOPS requiere una tarifa
- TOPS no proporciona transporte de emergencia o en camilla.
- TOPS no proporciona asistentes de cuidado personal (PCA)
- TOPS no proporciona sillas de ruedas u otras ayudas para la movilidad

Horario de servicio

TOPS opera durante los mismos días y horas que el servicio de autobuses de ruta fija BCT, temprano en la mañana hasta altas horas de la noche. Comuníquese con el Servicio al Cliente al 954-357-8400 para conocer los horarios específicos y los horarios de vacaciones.

Servicio de origen a destino

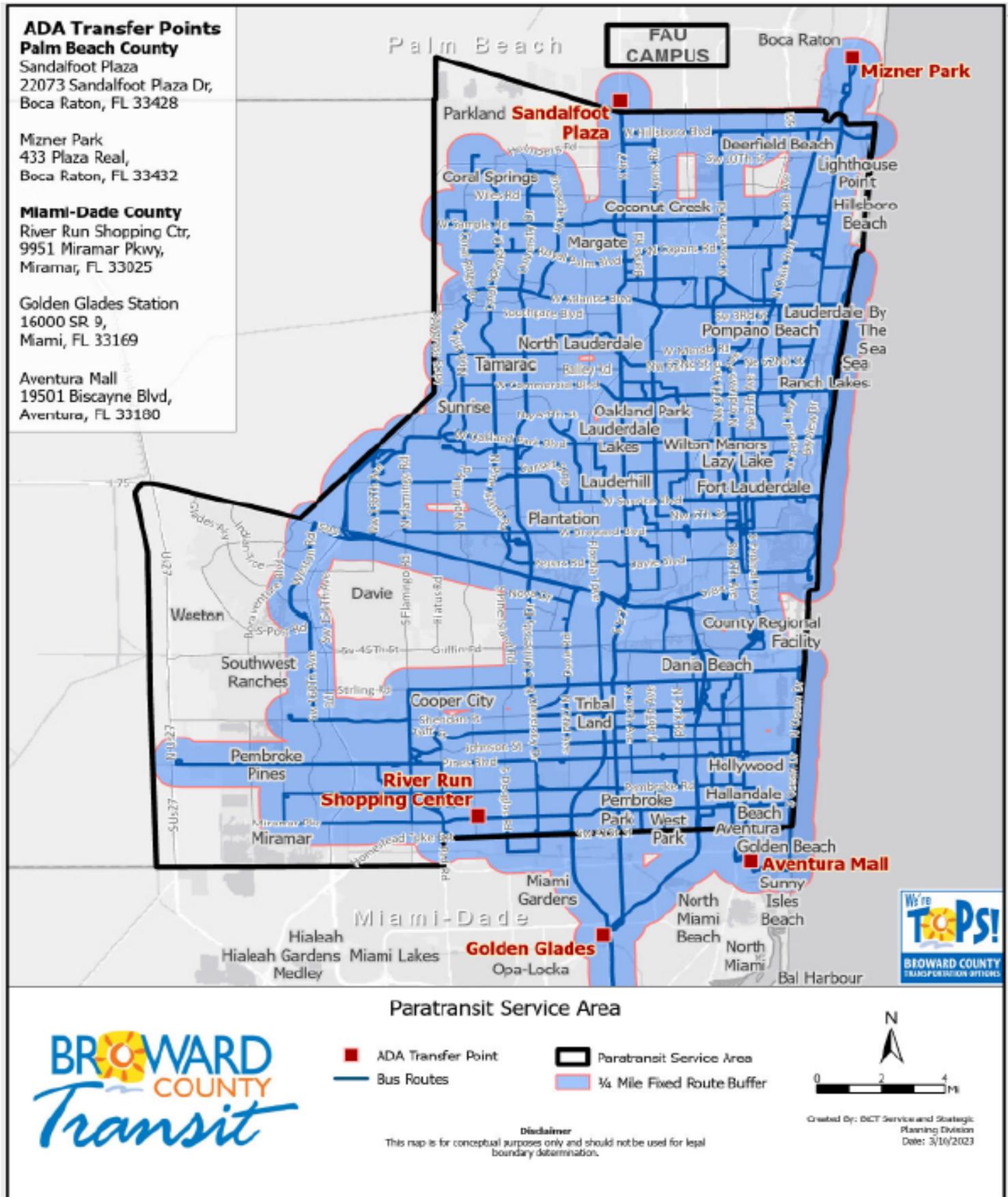
TOPS es un servicio de origen a destino y los conductores deben seguir los lugares de origen y destino como se indica en su manifiesto. Para la seguridad de los Pasajeros de todas las capacidades, la política de BCT no permite cambios de horario o ubicación mientras se transporta.

Servicio puerta a puerta

El servicio puerta a puerta es el transporte estándar para todos los pasajeros. Puerta a puerta se refiere solo a las ubicaciones de entrada principales. Los pasajeros que requieren asistencia son acompañados al vestíbulo de la planta baja de cualquier edificio público o primer umbral de una residencia. Los pasajeros no son acompañados más allá del vestíbulo de la planta baja de ningún edificio público o primer umbral de una residencia. Los conductores **no** suben las escaleras, entran en casas, hogares de ancianos o consultorios médicos, etc. para localizar a los pasajeros. Si la dirección de origen se encuentra dentro de una comunidad cerrada o requiere acceso especial, es

responsabilidad del conductor organizar la entrada del vehículo. Si un vehículo no puede ingresar al área de origen y el conductor no se encuentra con el vehículo, el viaje se considera un viaje "No-Show".

Mapa del área de servicio



Reservas y Programación

Reservas por teléfono

Para hacer una reservación telefónica, comuníquese con el Centro de Llamadas llamando al 866-682-2258. Las reservas deberán realizarse con una anticipación mínima de tres (3) días antes de la fecha de viaje. Las reservas al día siguiente **deben completarse antes de las 5 p.m.**

Servicio el mismo día no está garantizado ni está disponible en general. Póngase en contacto con el Centro de Llamadas y pregunte si pueden apoyarle con su solicitud en una base de "espacio disponible".

Se requiere una espera mínima de sesenta (60) minutos entre la hora de su cita y su próxima hora de origen.

Al reservar un viaje, proporcione la siguiente información:

- Número de id de usuario
- Nombre y apellido
- Número de teléfono
- Cita solicitada o hora de origen
- Dirección de origen completa (número de apartamento/suite, código de puerta/seguridad, identificación del edificio y código postal)
- Dirección de destino completa (número de apartamento/suite, código de puerta/seguridad, identificación del edificio, código postal y número de teléfono)
- Indique si el pasajero estará acompañado por un PCA o acompañante (consulte las secciones Asistente de cuidado personal/Acompañante)

Después de proporcionar la información de reserva, el administrador ingresará su solicitud de viaje en el sistema de programación. Se le informará que su reserva ha sido aceptada. No se asigna **una** ventana de servicio en este momento (consulte la sección "Ventana de servicio").

Reserva por el Sistema Telefónico Automatizado

Llame al Centro de Llamadas y seleccione el sistema automatizado. Se le pedirá que introduzca su número de identificación de usuario y contraseña. Su contraseña es su mes de nacimiento de 2 dígitos, día de nacimiento de 2 dígitos y año de nacimiento de 4 dígitos. Una vez que haya ingresado la información, puede programar un viaje a una dirección en su historial de viajes, verificar el tiempo de la ventana de viaje y/o cancelar un viaje.

Reservas en línea

Debe configurar una cuenta antes de hacer una reserva. **Las reservas al día siguiente deben completarse antes de las 5 p.m.**

Para crear una cuenta en línea:

1. Vaya a <http://mytopstrips.org>.
2. Haga clic en "Crear una cuenta" ubicado en "Iniciar sesión".
3. Introduzca su número de ID de usuario TOPS en la primera línea.
4. Ingrese su apellido y nombre.
5. Utilice el icono de calendario para seleccionar su DOB.
6. Haga clic en "Continuar".
7. Cree y confirme una contraseña (debe ser alfanumérica y tener más de 6 caracteres).
8. Haga clic en "Continuar".

Si ya tiene una cuenta en línea:

1. Inicie sesión en su cuenta de My Tops Trips en <http://mytopstrips.org>.
2. Seleccione "Programar un nuevo viaje" y las indicaciones lo guiarán a través del proceso de reserva. Si la ubicación no está en su historial de viajes, comuníquese con el Centro de llamadas.
3. No se le da una ventana de servicio en este momento (consulte la sección "Ventana de servicio").

Si necesita CUALQUIER ayuda adicional para hacer una reserva en línea, comuníquese con el Centro de llamadas.

**Al hacer reservas en línea, el término "Llegada" es el mismo que "Cita" y el término "Salida" es el mismo que "Recogida". Por ejemplo, si la reserva se realiza para una hora de llegada / cita de 9 a.m., significa que el vehículo podría llegar a su destino entre las 8:30 a.m. y las 9 a.m. Si hace una reserva para que el vehículo "salga" a las 9 a.m., significa que está programando el vehículo para "Recoger" antes de las 9 a.m. desde su ubicación. Se proporcionará una ventana de servicio para los horarios de "Llegada / Cita" y "Salida / Recogida".*

Suscripciones

Las suscripciones (también conocidas como "órdenes permanentes") son viajes **proporcionados al menos dos (2) veces** a la semana, hacia y desde los mismos lugares, al mismo tiempo y en los mismos días de la semana. Los viajes de suscripción están programados para un **mínimo de cuatro (4) semanas consecutivas**. Ejemplos de viajes de suscripción: trabajo, escuela, diálisis, terapia, etc. Una vez organizados, los viajes de suscripción son automáticos y no son necesarias llamadas telefónicas adicionales. Para realizar un pedido de suscripción, puede ponerse en contacto con el Centro de llamadas.

Es responsabilidad del pasajero cancelar viajes de suscripción específicos que no sean necesarios.

Los viajes de suscripción se cancelan los días festivos federales. Si necesita servicio en un feriado federal, debe hacer una reservación con el Centro de llamadas. Póngase en contacto con el Centro de llamadas para obtener una lista de los días festivos observados.

El servicio de suscripción es un privilegio y puede suspenderse por causa justificada.

Tiempo de viaje o recorrido

El tiempo de viaje de TOPS debe ser comparable a los tiempos de viaje de ruta fija, incluido el tiempo necesario para viajar a la parada de autobús, esperar el autobús, el tiempo de viaje, las transferencias y el viaje desde la parada final hasta el destino. Los tiempos de viaje pueden aumentar debido a las inclemencias del tiempo, el tráfico o el desvío para recoger a otro cliente que se perdió un viaje de regreso.

Ventana de servicio

La ventana de servicio es el período de treinta (30) minutos en el que llegará su viaje. Por ejemplo, si su ventana de servicio es de 9 a.m. a 9:30 a.m., se espera que su viaje llegue lo antes posible a las 9 a.m. y de 9:30 a.m. a más tardar. El vehículo puede llegar en cualquier momento dentro de la ventana de servicio. Por favor, tome previsiones y espere la llegada del vehículo.

Recibirá su llamada telefónica de ventanilla de servicio para cada viaje la noche anterior al viaje, entre las 5 p.m. y las 9 p.m. a través del sistema automatizado.

Si la ventanilla de servicio proporcionada no cumple con sus necesidades es inconveniente y desea negociar una hora diferente o desea cancelar el viaje, debe comunicarse con el Centro de Llamadas. El sistema automatizado lo llamará al número (s) de teléfono más reciente (s) y registrado en nuestro sistema en el archivo. Es importante ponerse en contacto con el Centro de Llamadas y actualizar cualquier cambio en su número de teléfono. Si tiene un correo de voz, el sistema telefónico automatizado dejará un mensaje.

El día del viaje, su viaje llegará dentro de la ventana de servicio. Cuando el vehículo esté aproximadamente a diez (10) minutos de su ubicación, recibirá un recordatorio automático. Sin embargo, sigue siendo su responsabilidad estar listo al comienzo de la ventana de servicio.

Los conductores operan en un horario que permite un tiempo de espera máximo de cinco (5) minutos después de llegar al lugar de origen en la ventana de servicio. A su llegada, el conductor **esperará un máximo de cinco (5) minutos** para que usted aborde el vehículo después de llegar al lugar de recogida en la ventana de servicio. **Los pasajeros no están obligados a abordar un vehículo antes del inicio de la ventana de servicio.**

Si el vehículo no llegó durante la ventana de servicio programada, comuníquese con el Centro de Llamadas para obtener ayuda.

Si el vehículo llega tarde para su primer viaje, afectará su viaje de regreso. Póngase en contacto con el centro de llamadas para actualizar su reserva de devolución.

Uso del servicio TOPS

Tarifas paratransito

Se requiere tarifa al ingresar al vehículo. Actualmente, todas las tarifas se pagan solo en **efectivo**. Por favor, tenga **la tarifa exacta**. Los conductores no hacen cambios.

- Los viajes de ADA Paratrásito no excederán el doble de la tarifa que se cobraría a una persona que pague la tarifa completa en ruta fija hasta un máximo de \$3.50 (Sujeto a cambios).
- La tarifa de ida por viaje para los veteranos dados de alta honorablemente a las clínicas de VA es de \$1.75 (Sujeto a cambios).
- Los pasajeros que van hacia / desde sitios de **nutrición designados solo** con fines de nutrición no pagan una tarifa.

NOTA: Los patrones de falla de pago a su tarifa pueden resultar en la pérdida de privilegios de transporte.

Dispositivos de movilidad

Se recomienda que todos los dispositivos para sillas de ruedas y scooters cumplan con el WC-19 para garantizar la seguridad adecuada en el vehículo. Los vehículos TOPS están equipados con ascensores con capacidad para sillas de ruedas o scooters de menos de 52 pulgadas de largo y 33 pulgadas de ancho. El peso combinado del usuario y la ayuda a la movilidad **no puede** exceder las 1,000 libras.

Los dispositivos de movilidad que superen estas normas no podrán ser transportados.

Los conductores ayudarán a las personas en sillas de ruedas manuales en un (1) bordillo y / o paso. Los conductores no están obligados a llevar ninguna ayuda a la movilidad como, entre otros, andadores, bastones, etc. Todos los conductores están capacitados para operar elevadores de vehículos. Todas las sillas de ruedas y scooters están asegurados con cuatro (4) puntos de amarre.

Los pasajeros sin dispositivos de movilidad pueden abordar el vehículo utilizando el ascensor, previa solicitud. **Solo los conductores pueden operar el ascensor.**

Acompañantes y asistentes de cuidado personal

Compañeros

Un (1) acompañante puede acompañar a un pasajero de paratrásito de la ADA. Tanto el usuario como el acompañante deben ser recogidos y dejados en la misma dirección, al mismo tiempo. TOPS debe saber de antemano que un acompañante viaja con usted. Al hacer su reserva, indique que un acompañante lo acompañará. **Los acompañantes pagan la tarifa completa.**

Asistentes de cuidado personal

Un PCA es una persona designada o empleada específicamente por el usuario como asistente para ayudar con las actividades de la vida diaria, como proporcionar cuidado personal, realizar tareas manuales o brindar asistencia con la movilidad y la comunicación. Los PCA deben ser aprobados por TOPS para ser elegibles para viajar con un pasajero. Si su PCA no ha sido aprobada, él / ella puede viajar como acompañante (consulte la sección "Acompañantes"). Tanto el pasajero como el PCA deben ser recogidos y dejados en la misma dirección, al mismo tiempo.

TOPS debe saber de antemano que un PCA viaja con usted para planificar los asientos. Al hacer su reserva, indique que una PCA lo acompañará. **Los PCA aprobados no pagan una tarifa.**

Transporte de niños

Los niños menores de cuatro (4) años de edad deben ser transportados en un asiento de seguridad para niños apropiado. Todos los clientes y acompañantes, incluidos los niños, deben pagar la tarifa de ida. **TOPS no proporciona asientos de seguridad para niños.**

Transporte de paquetes

Los conductores no están obligados a ayudar con los paquetes o pertenencias personales del pasajero. Debido a las limitaciones de espacio, a los clientes solo se les permite llevar paquetes pequeños que deben caber dentro de un cierto espacio, ya sea en su regazo o frente a su área. Los pasajeros pueden traer solo paquetes que ellos y/o su PCA/Acompañante (si corresponde) pueden administrar personalmente y, si hay varios paquetes, deben poder llevarlos todos al mismo tiempo sin la asistencia del Conductor y sin hacer múltiples viajes hacia/desde el vehículo. Si un cliente intenta traer más de los paquetes permitidos, será la elección del cliente si embarcar solo con las maletas permitidas y encontrar una alternativa para llevar los paquetes restantes o rechazar el viaje. Los pasajeros no pueden transportar explosivos, sustancias ilegales, líquidos inflamables o materiales peligrosos para ellos mismos, el conductor u otros pasajeros. Los pasajeros pueden transportar contenedores portátiles de oxígeno autotransportados. A los pasajeros que posean o usen drogas ilegales se les negará el transporte paratransito.

Transporte de animales de servicio

Todos los animales de servicio deben ser controlados adecuadamente. Los animales de servicio deben viajar en el piso o, si corresponde, en el regazo del conductor y no pueden usar asientos de vehículos. Los usuarios son responsables del comportamiento y la higiene de los animales de servicio. El servicio puede ser rechazado o interrumpido si un animal de servicio es perturbador. Todos los demás animales pueden viajar solo en una jaula o contenedor de viaje debidamente asegurado que se pueda acomodar en el regazo del usuario. No hay cargo adicional para los animales.

Otras consideraciones

Para mayor comodidad y seguridad, se aplican las siguientes políticas:

- Los cinturones de seguridad **deben** usarse en todo momento.
- No comer ni beber a menos que sea necesario para fines dietéticos / médicos y la documentación está en el archivo de TOPS.
- No fumar (incluidos los dispositivos electrónicos para fumar).
- No conducir bajo la influencia del alcohol o las drogas ilegales.
- No tirar basura.
- No debe haber abuso físico y/o verbal de otros.
- No se pueden solicitar proveedores y conductores específicos.
- **Las solicitudes de un tipo de vehículo específico no se pueden atender.**

- Ningún equipo generador de sonido debe ser reproducido en voz alta. Los pasajeros deben usar auriculares o auriculares.
- **Los pasajeros perturbadores, física o verbalmente abusivos no serán tolerados (incluye consecuencias).**
- Los pasajeros no pueden permitir que sus privilegios de paratransito sean utilizados por otros.
- Los pasajeros no pueden cambiar los horarios o las ubicaciones mientras son transportados.
- Los conductores están limitados y / o restringidos en el estacionamiento, la espera y los niveles de asistencia, mientras cargan y descargan en el aeropuerto / puerto marítimo. Sugerimos que se consideren arreglos alternativos para las ubicaciones de aeropuertos / puertos marítimos.

Requisitos de los conductores

- Los conductores ofrecen asistencia a todos los pasajeros y asisten a los pasajeros al ingresar y desembarcar el vehículo. Esto incluye ofrecer ayuda al caminar, asistencia para llevar la silla de ruedas del usuario y otro dispositivo de movilidad hacia / desde la puerta principal y, si se solicita, ayudar con el desbloqueo o abrir una puerta de entrada principal de un edificio o residencia.
- Los conductores saldrán del vehículo para ayudar a abordar o desembarcar en cada lugar de recogida y entrega en un máximo de un (1) bordillo y / o un (1) paso si el conductor está en una silla de ruedas (varios pasos si el pasajero es ambulatorio).
- Los conductores deben seguir el horario de servicio asignado.

Los conductores NO pueden:

- "Tocar la bocina" para notificar a los usuarios de su llegada.
- Levantar o transportar pasajeros, excepto en evacuaciones de emergencia.
- Entrar en residencia.
- Aceptar propinas.
- Reproducir.
- Maniobrar sillas de ruedas arriba/abajo de escaleras que constan de dos (2) o más escalones.
- Realizar cualquier asistencia de cuidado personal para los pasajeros, incluida la asistencia para vestirse, dar medicamentos, operar equipos médicos, etc.
- Fumar (esto incluye dispositivos electrónicos para fumar) en vehículos.
- Masticar tabaco.
- Usar el teléfono mientras conduce.
- Textear mientras conduce.
- Comer mientras conduce.