



ADA Complementary Paratransit Plan

Original Approval
Updated
Updated

July 2012
March 2015
May 2019





May 29, 2019

Table of Contents

	PAGE
SECTION 1. ATN DEMOGRAPHIC INFORMATION	5
SECTION 2. ATN DESCRIPTION OF EXISTING SERVICES	5
SECTION 3. COMPARISON OF COMPLEMENTARY ADA PARATRANSIT SERVICE TO ADA GUIDELINES	8
SECTION 4. ADA ELIGIBILITY PROCESS	10
SECTION 5. PUBLIC PARTICIPATION PROCESS	12
Appendix A: OC ACCESS Riders Guide	

Table of Figures

Figure 1	ATN Service Area Demographic Information	5
Figure 2	Fixed Route & On-Demand MicroTransit Services	6
Figure 3	ATN Service Hours and Frequencies	6
Figure 4	Fare Structure	7
Figure 5	Fixed & On-Demand MicroTransit Route Fleet	7
Figure 6	ATN OC ACCESS Service Area	8

BACKGROUND & INTRODUCTION

The Americans with Disabilities Act (ADA) of 1990 requires that public entities which operate fixed route transportation services also provide complementary paratransit services for individuals whose disabilities make them unable to use the fixed route system. In addition, the regulations require that those public entities subject to the complementary paratransit requirements develop and administer a process for determining if individuals who request service meet the regulatory requirements for eligibility. Finally, those entities are required to prepare and adopt an ADA Complementary Paratransit Plan to document its compliance with these and other paratransit regulatory provisions.

This plan is prepared for the Anaheim Transportation Network (ATN), which provides fixed route public transportation services within the greater Anaheim Resort® area. ATN receive federal transportation funding (Federal Transit Administration Section 5307) to support its transit operations. All fixed route services are operated by the ATN, a private non-profit transportation service provider.

The requirements of the ADA state that paratransit service must be “comparable” to the fixed route service levels and availability. As defined further in regulatory guidance issued by the Department of Transportation, six service criteria are used to evaluate paratransit service’s compatibility to the fixed route. These criteria only represent the minimum service standards and therefore these thresholds can be exceeded if the local governing body chooses to do so. The criteria require that ADA paratransit service be comparable to fixed route services in terms of:

- **SERVICE AREA:** Paratransit must be available within the same area served by the fixed route, specifically; service shall be made available to all origins and destinations within $\frac{3}{4}$ of a mile on each side of each fixed route. This includes an area within $\frac{3}{4}$ mile radius at the end of each fixed route as well.
- **HOURS AND DAYS OF SERVICE:** ADA paratransit services must be available the same hours and days of service that the fixed route as well.
- **RESPONSE TIME:** Trips must be made available to any ADA paratransit eligible person at any requested time on any particular day in response to a request for service made the previous day. The service operator may negotiate to provide the trip within an “hour window.” Reservations must be taken during regular business hours the day before the trip is requested.
- **FARES:** The public transit may not establish paratransit fares that are more than twice the fare would be charged to an individual paying full fare for a trip of similar length at a similar time of day on the fixed route system.
- **TRIP RESTRICTIONS:** The operator may not impose trip restrictions to prioritize trips based on trip purpose.

MARCH 25, 2015

- **CAPACITY CONSTRAINTS:** The operator may not impose capacity constraints on the amount of service that is provided to any eligible person. Specifically, there can be no operating practice that significantly limits the availability of service ADA paratransit eligible individuals.

This ADA, paratransit plan is to be provided to all individuals who are unable, because of their disability, to use the fixed route system. The criteria for determining eligibility are also regulated by the ADA, and ATN is required to have a documented process in place to determine if an individual qualifies for service.

Any agency providing public fixed route service is required to submit a plan showing attainment of full compliance with the ADA no later than January 26, 1996. Since Anaheim Transportation Network did not initiate fixed route service until May 2002, no plan was submitted at that time. Nonetheless, plan is still required to show compliance with ADA and outline all aspects of paratransit service to ensure full compliance with the regulations.

In an effort to ensure full compliance with the ADA requirements, the ATN entered into a contractual relationship with Orange County Transportation Authority (OCTA) to provide all Paratransit services in the ATN service territory on the ATN's behalf.

The following sections systematically review all of ATN's service, through an operating agreement with OCTA (Appendix 1) , as they related to the provision of and compliance with all parts of the ADA statues. If service is determined to not comply with the regulations contained in the ADA then proper procedures and compliance actions will be outlines with specific benchmarks for achievement.

- SECTION 1:** This section provides an introduction and background to the plan, and presents some demographic information of interest to the plan
- SECTION 2:** This section outlines existing services ADD FRAN SERVICE
- SECTION 3:** This section evaluates the current demand response service
- SECTION 4:** This section outlines the existing paratransit eligibility determination process
- SECTION 5:** This section describes the current public review process for input into senior and disabled transportation services. There is also discussion on the steps necessary to inform current and potential users of any proposed service changes and adjustments
- SECTION 1 ANAHEIM TRANSPORTATION NETWORK DEMOGRAPHIC PROFILE**

MARCH 25, 2015

As of the 2013 United States Census update, the city population was 345,012, making it the most populated city in Orange County, the 10th most-populated city in California, and ranked 54th in the United States. The city anticipates that the population may surpass 400,000 by 2018 due to the rapid development in its Platinum Triangle area as well as in Anaheim Hills areas.

The ATN is a private non-profit transportation management association governed by a Board of Directors comprised of 13 individuals who represent business interests of its constituency including The Walt Disney Company, the City of Anaheim, and the Anaheim/Orange County Visitor & Convention Bureau. The ATN was formed 16 years ago for the sole purpose of providing a uniform, comprehensive transportation system. ATN administers Anaheim Resort Transportation (ART) service. The ATN began to provide ART service for community in May 2002. The ART service meets all ADA standards, as well as the applicable air quality and traffic circulation requirements. In April 2004, the City of Anaheim awarded the ATN a franchise for the operation of the ART system. This franchise was renewed in 2011 and shall remain in effect through 2018.

The purpose of this report is to document the ATN for compliance with Title VI ADA Complementary Paratransit Plan. To ensure full compliance with the provision of Complementary Paratransit Plan, the ATN contracts for the provision of ADA paratransit services with the Orange County Transportation Authority (OCTA). Through this inter-agency agreement, the ATN is fully committed to the provision of transportation options for individuals who are unable to use the regular, fixed-route bus service due to functional limitations caused by a disability (Figure 1).

Figure 1 – ATN Service Area Demographic Information

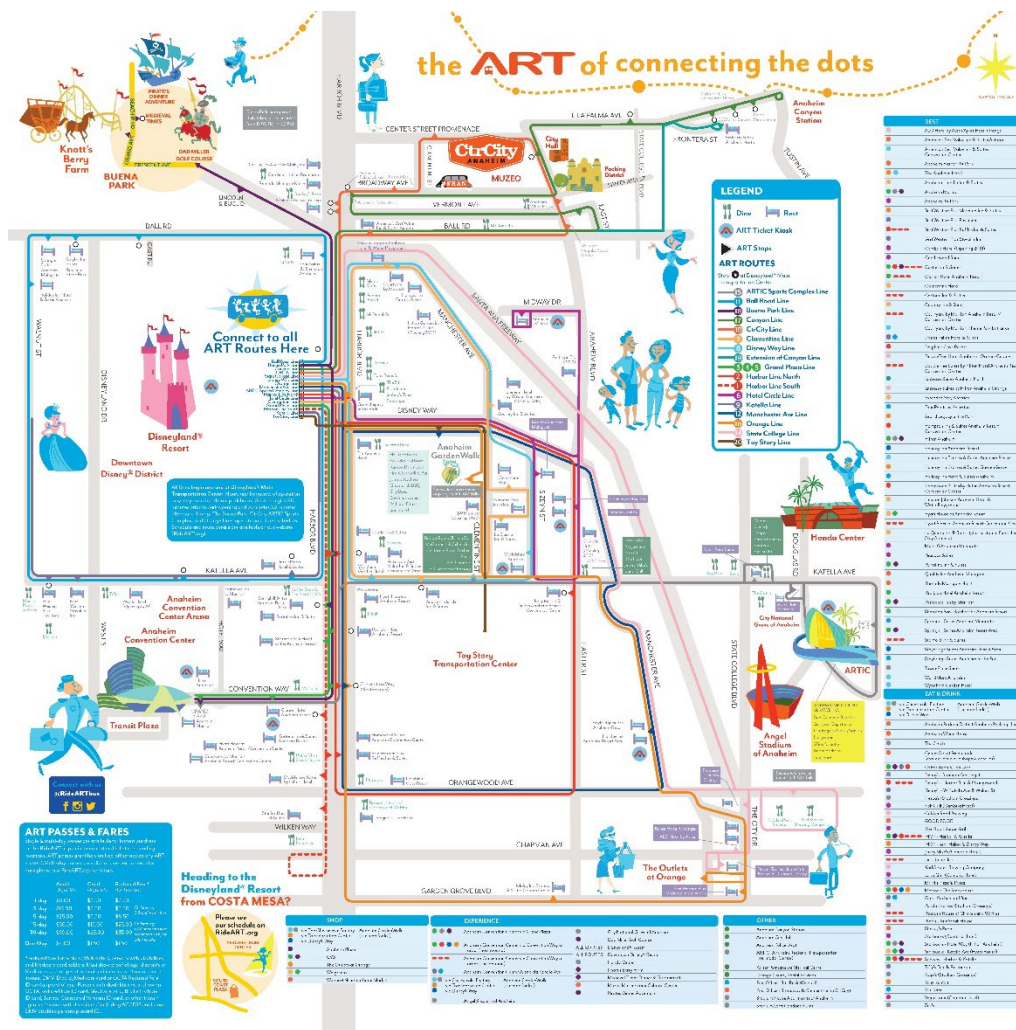
City/County/State 2010 Census	City of Anaheim	% of Total County Population	Orange County	% of Total State Population	State of California
Total Population	345,012	11.2%	3,114,363	8.1%	38,332,521
Older Adults (65 & older)	31,178	8.9%	348,490	8.2%	4,204,623
Persons with Disabilities	25,403	11.1%	228,707	6.2%	3,693,528
Persons in Poverty	39,552	12.7%	440,239	11.5%	4,293,242

MARCH 25, 2015

SECTION 2 ANAHEIM TRANSPORTATION NETWORK EXISTING SERVICES
FIXED ROUTE SERVICE

The Anaheim Resort Transportation (ART) is a service of the Anaheim Transportation Network (ATN). ART is a public transportation system for the residents, employees and visitors of the City of Anaheim and the greater Anaheim Resort area, including the cities of Garden Grove, Buena Park, Santa Ana, and Orange. ART's frequent service and twenty (20) interchangeable routes allows for easy OC ACCESS and convenient connection. ART system offers passengers convenient transportation service between 65 lodging establishments, resort areas, local destinations and attractions, convention facilities and train stations.

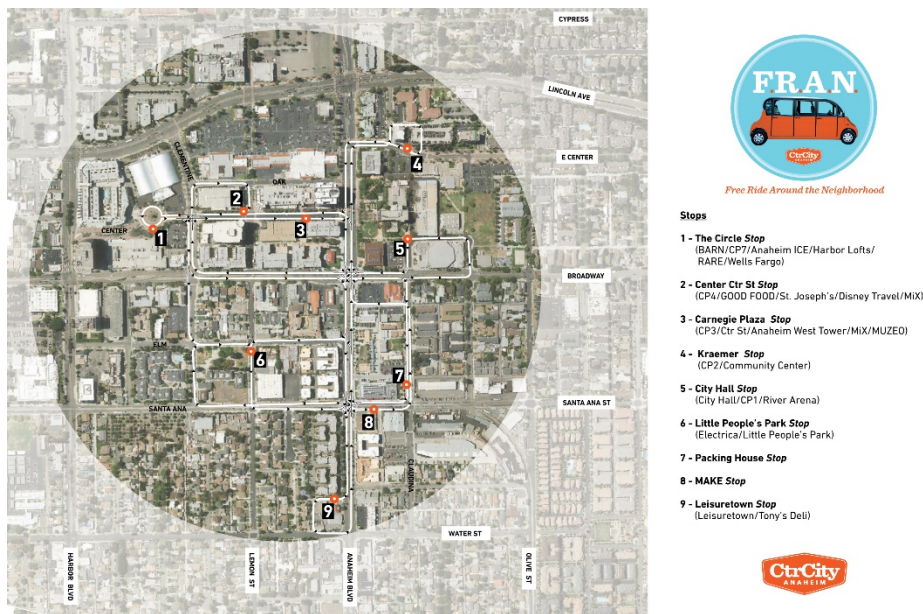
Figure 2 -- ATN SYSTEM MAP



MARCH 25, 2015

Microtransit

Free Rides Around the Neighborhood (FRAN) is a service of Anaheim Transportation Network (ATN). FRAN is a public transportation on-demand system for the residents, employees and visitors of the City of Anaheim and covers the CTR City area. FRAN is an on-demand service that can be requested via a mobile app or by calling the ATN’s 888 number or the ATN’s local number. This information is posted at all FRAN stops. Unlike fixed route, this service offers point to point mobility. The FRAN service has two (2) ADA vehicles and the ADA vehicle can be requested at the time of service request either through the mobile app or the ATN’s phone numbers.



OPERATING SCHEDULE AND SERVICE HOURS

The ATN Service Standards for vehicle headway is 20 minutes, except for longer distance routes. The average peak headway of all ATN routes is 20 minutes. Sixteen (16) out of twenty (20) routes operate on 20-minute headways. The remaining five routes operate on a printed schedule and operate hourly or more frequently. In addition, ATN operates commuter service to the Anaheim Canyon Metrolink station. This service operates on printed schedule to accommodate the arrival and departure of Metrolink trains in the a.m. and p.m. Figure 3 describes service hours and frequency for ART service. MicroTransit service operates daily from 11:00 a.m. - 10:00 p.m.

MARCH 25, 2015

FIGURE 3 -- BUS SERVICE HOURS AND FREQUENCIES

Service Days / Hours	Service Frequency Routes 1-15 & 20	Service Frequency Routes 16, 17, 18, 19
Weekdays – 7:00 am – 11:30 pm	Every 20 minutes	Every 60 minutes
Weekends – 6:00 am – 12:30 am	Every 20 minutes	Every 60 minutes
Microtransit FRAN Service	On-Demand	On-Demand

FARE STRUCTURE

Figure 4 shows the fare structure for Anaheim Transportation Network. All day unlimited use fare is \$6.00 for adults and \$2.00 for youth (aged 3-10). Discount daily passes are available for all groups.

Figure 4 -- Fare Structure

Mode of Transportation Bus	Base Fare	Reduced Fare
One-way Cash Fare	\$4.00	1.50
1-Day Adult Pass	\$6.00	\$2.50
3-Day Adult Pass	\$14.00	\$5.50
5-Day Adult Pass	\$25.00	\$8.50
15-day Adult Pass	\$51.00	\$25.00
30-day Adult Pass	\$72.00	\$35.00
FRAN Service	FREE	FREE

ANAHEIM RESORT TRANSPORTATION FLEET

The ATN operates services from its main facility in the City of Anaheim. Based on the franchise agreement between the ATN and the City of Anaheim, the ATN is required to maintain bus fleet up to its useful life as identified by the federal regulations. Useful life is defined as 7 years for medium-duty vehicles and 12-years for heavy-duty buses.

Figure 5 – ART Fleet

Base Location	# of Vehicles at Base	Avg. # of Daily Pull-Out	of Bus Daily Pull-Out Percentage
Anaheim	82	67	82%
Anaheim	10	3	30%

ATN OC ACCESS SERVICE PROVISION

All pertinent information, eligibility requirements, reservation, and other program guidelines are available on OCTA web site at <http://octa.net/Bus/OC-ACCESS-Service/Overview/>. This section represents a general summary and overview of this service. OCTA’s overview, FAQ’s, and inquiry request information is available at <https://www.octa.net/About-OCTA/ADA/Overview/>

ATN contracts with OCTA, a regional transit services provider for OC ACCESS services. OC ACCESS is OCTA’s shared-ride service for individuals who are unable to use the regular, fixed-route bus service because of functional limitations caused by a disability. These passengers must be certified by OCTA, on behalf of the ATN, to use the OC ACCESS system by meeting the Americans with Disabilities Act (ADA) eligibility criteria.

ATN’s agreement with OCTA is consistent with OC OACCESS guidelines to provide services within ¾ mile of, and during the same hours as, the OC Bus and ATN public transit services. The base fare for OC ACCESS service is \$3.60 for each one-way trip. One personal care attendant (PCA) may ride free when accompanying an OC ACCESS customer. In addition, one companion is permitted to accompany an OC ACCESS customer and is required to pay \$3.60 for each one-way trip. Additional companions may be booked on a space-available basis and must pay \$3.60 for each one-way trip. All OC ACCESS fares must be paid upon boarding.

Service is available between 7:00 AM and 12:30 AM Monday through Sunday. These hours are consistent with those provided on the fixed route service.

Trips may be taken on OC ACCESS for any trip purpose.

CAPACITY CONSTRAINS

For ADA eligible persons, there are no capacity constraints, meaning there is no limitation on the number of trips per day or trips per person that can be made. There are not untimely pickups and travel times are comparable to fixed route trips. For ADA eligible persons, there are not trip denials, turndowns, or waiting lists. All trip requests are honored.

MARCH 25, 2015

Current service policies, however, do not distinguish between services provided for the ATN and OCTA OC ACCESS Program.

RESPONSE TIME

Currently, service policies allow trip requests may be made the day before the service is needed by contacting OCTA between the times of 8:00 AM and 5:00 PM. For service on Monday, customers may call any time on Sunday and leave a recorded message. Trips may be requested up to 14 days in advance. Service policies will need to be revised to indicate that customers may place a request for a trip between 8:00 AM and 5:00 PM.

Trip requests will be honored within an hour of the desired scheduled time. The actual pick-up time may vary by one hour on each side of the time the trip is requested

SUBSCRIPTION SERVICE

Subscription service may be available for customers who travel consistently on (a) specific day(s) of the week, at the same time, and to and/or from the same destination. Customers who are granted subscription service can enjoy the convenience of having their trips automatically scheduled without having to call the OC ACCESS Reservation Line to schedule each trip.

SAME-DAY TAXI SERVICE

OCTA offers a non-ADA Same-Day Taxi service to all OC ACCESS customers. Same-Day Taxi service can be used for any trip type, just like OC ACCESS. This service is perfect for quick

MARCH 25, 2015

**SECTION 3 COMPARISON OF COMPLEMENTARY ADA AND
PARATRANSIT SERVICE TO ADA GUIDELINES**

This section describes service characteristics of Anaheim Transportation Network's (ATN) complementary ADA paratransit system and compares them to the federal requirements. ATN contracts with OCTA, a regional transit services provider for OC ACCESS services, ATN subscribes to OCTA's eligibility standards, thus, allowing all individuals using transit services on Orange County, to move freely among services and only go through the certification and eligibility determination process once. These passengers must be certified by OCTA, on behalf of the ATN, to use the OC ACCESS system by meeting the Americans with Disabilities Act (ADA) eligibility criteria.

All pertinent information, eligibility requirements, reservation, and other program guidelines are available on OCTA web site at <http://octa.net/Bus/OC-ACCESS-Service/Overview/>. This section represents a general summary and overview of this service.

SERVICE AREA

Service is available within $\frac{3}{4}$ mile of the fixed route. Figures 6 illustrates the ADA service corridors within the context of the overall fixed route system.

SECTION 4 ADA ELIGIBILITY PROCESS

All pertinent information, eligibility requirements, reservation, and other program guidelines are available on OCTA web site at <http://octa.net/Bus/OC-ACCESS-Service/Overview/>. This section represents a general summary and overview of this service.

Eligibility is based on the individual's abilities and any limitations resulting from disability. It is not based on a specific diagnosis. There are four (4) different categories of eligibility.

UNRESTRICTED: individual is not able to use OC ACCESS fixed-route bus service under any circumstances
and is eligible for all trips on OC ACCESS

CONDITIONAL: individual is not able to use fixed-route service in specific circumstances and is eligible to use OC ACCESS under limited circumstances identified by the certification analyst

TRIP-BY-TRIP: individual is not able to use OC ACCESS fixed-route bus service for certain trips due to architectural and/or environmental barriers. Individual is eligible to use OC ACCESS for those trips identified by the certification analyst

TEMPORARY: individual is not able to use OC ACCESS fixed-route service at this time, but the condition or circumstance(s) leading to eligibility is reasonably expected to change within a specifically determined time frame of less than three years.

THE CERTIFICATION PROCESS

The certification process starts with a completed application, followed by an in-person functional assessment. Individuals are notified by mail regarding eligibility. Once eligibility is established and approved, a unique OC ACCESS identification number will be issued and provided with the notification letter, along with a Rider's Guide describing OC ACCESS services and how to use them. OC ACCESS eligibility may be valid for up to 5 years.

HOW TO APPLY FOR OC ACCESS SERVICE

Download and print the OC ACCESS Application Form and contact OCTA OC ACCESS eligibility contractor to schedule an in-person assessment

COMPLAINT RESOLUTION AND CUSTOMER SERVICE PROCEDURES

It is the policy of the ATN to employ its best efforts to ensure that all programs, service, activities, and benefits are implemented without discrimination.

SECTION 5 PUBLIC PARTICIPATION PROCESS

ADA requirements specify this plan should be developed in consultation with members of the disability community. In Orange County, there is a high representation from the disabled community including individuals and agencies in the local area that provide services for the disabled.

ATN's Public Participation Process is fully outlined in the approved Public Participation Plan and Title VI Plan. These documents are available at <https://rideart.org/title-vi/>.



Rider's Guide

August 2018

TABLE OF CONTENTS

OC ACCESS Phone Numbers & Hours ..	Page 1
Other Telephone Numbers	Pages 2-4
What is OC ACCESS?	Page 5
OC ACCESS Certification Process	Page 6
ADA Paratransit Visitor Certification ..	Page 7
OC ACCESS Visitor Policy	Pages 8-9
How to Request a Ride	Pages 10-13
Same-Day Taxi Service	Pages 14-15
Service Information	Pages 16-18
OC ACCESS Fares	Pages 19-21
Fare Policy	Pages 22-23
OC ACCESS Subscription Service	Pages 24-25
OC ACCESS No-Show Policy	Pages 26-30
Customer Conduct Policy	Pages 31
For Your Safety	Pages 32-34

OC ACCESS PHONE NUMBERS AND HOURS

OC ACCESS Reservations and Information .. **877-628-2232**

TDD (hearing impaired phone) **800-564-4ADA (564-4232)**

HOURS:

7 AM to 5 PM Monday through Friday

8 AM to 5 PM Saturday, Sunday and Holidays

OC ACCESS Ride Status and Cancellations .. **877-628-2232**

TDD (hearing impaired phone) **800-564-4ADA (564-4232)**

OC ACCESS Eligibility **714-560-5956**

Eligibility TDD **714-560-5474**

Eligibility FAX **714-560-5914**

Email Address **accesseligibility@octa.net**

HOURS:

8 AM to 5 PM Monday through Friday

OC ACCESS Service

HOURS:

OC ACCESS service is available during the days, hours, and service areas same as to those of fixed-route bus service. Please call OC ACCESS Reservations for service hours in your area.

Information found on this Rider's Guide can be provided in an alternative format, such as, Braille and audio, upon request. Please contact an OC ACCESS eligibility agent at 714-560-5956 or by email at accesseligibility@octa.net. OC ACCESS will do its best to provide the requested alternative format within a reasonable time.

OTHER TELEPHONE NUMBERS

OCTA Fixed-Route* Bus Information **714-636-7433**

Fixed Route Reduced Fare **714-560-5596**

HOURS:

5 AM to 8 PM Monday through Friday

7 AM to 7 PM Saturday and Sunday

8 AM to 5 PM Holidays

* Holidays observed: New Year's Day Labor Day
 Memorial Day Thanksgiving Day
 Independence Day Christmas Day

* Reduced fixed-route fare available for OC ACCESS customers.
Please see page 21 for more information.

OC ACCESS Customer Relations **800-636-7433**

TDD **714-636-4327**

HOURS:

8 AM to 5 PM Monday through Friday

Please call OCTA's Customer Relations Department if you have any comments/complaints about OC ACCESS service.

OCTA Lost and Found **714-560-5934**

HOURS:

10 AM to 6 PM Monday, Tuesday, Wednesday and Friday

11 AM to 7 PM Thursday

You may leave a voice message at all other times. A representative will call you back during regular business hours.

Recorded Transit Connection Newsletter .. **714-560-5608**

A recorded version of the Transit Connection Newsletter is available 24 hours a day. The Transit Connection Newsletter, recorded in Spanish and English, contains useful tips and information about OC ACCESS service.

Office on Aging **800-510-2020**

Information on Services for Older Adults

Senior Mobility Program **714-560-5660**

The Senior Mobility Program (SMP) offers transportation alternatives for seniors over 60 years of age in addition to local fixed-route buses or ADA paratransit (OC ACCESS) services. Participating cities may receive both funding and vehicles to design a program that best fits the needs of seniors in their communities.

Other Telephone Numbers

Local ADA Paratransit Providers and Transfer Points

Los Angeles County **800-827-0829**

- Braille Institute (Anaheim) – @ N. Dale & Crescent
- Brea Mall – Outside Sears or Upper-Level Food Court
- Buena Park Mall – Main Entrance or Outside Sears
- Disneyland (Anaheim) – East Shuttle @ 1313 S. Harbor Blvd.
- Knott’s Berry Farm (Buena Park) – Crescent & Grand or @ Ticket Booth
- Long Beach VA Hospital – Building 126 Main Entrance

Riverside County **800-795-7887**

San Diego County – North **877-232-7433**

San Diego County – South **844-299-6326**

San Bernardino County **800-990-2404**

Visitor Status: Customers must contact the out-of-county provider for guidelines and information. For information on counties not listed, contact OC ACCESS Eligibility at 714-560-5956. See page 8-9 for more information about OC ACCESS Visitor Policy.

Bus Pass and OC ACCESS Coupon Sales

Order in-person:

- At the OCTA Store located at 600 S. Main Street, Orange, CA 92863
- 8:00 AM to 5:00 PM
Monday through Friday
- Acceptable forms of payment include cash, personal check, money order, American Express, Visa or MasterCard debit or credit cards.



OR

- At your neighborhood grocery store including: VONS, Pavilions, Ralphs and Northgate Markets during their regular hours of operation.
- Each market's acceptable forms of payment vary. Be sure to call ahead to check if the pass you wish to purchase is available and that they accept the payment method you intend to use.

Order by phone: *

- 8 AM to 2 PM Monday through Friday..... **714-560-5932**
- Acceptable forms of payment include American Express, Visa, or MasterCard debit or credit cards.

Order Online: *

24 hours a day at <http://passsales.octa.net/all-bus-passes.html>.

- Acceptable forms of payment include American Express, Visa, or MasterCard debit or credit cards.
- * Orders placed online or by phone are subject to shipping and handling charges. OCTA encourages you to purchase bus passes and your OC ACCESS Coupons in person.

WHAT IS OC ACCESS?

OC ACCESS is a shared-ride service for people who are unable to use the regular fixed-route bus service because of a disability. OC ACCESS customers must be certified by OCTA as meeting the Americans with Disabilities Act (ADA) eligibility criteria.

Eligibility is based on the person's individual functional abilities and limitations, not a specific age, diagnosis, or disability.

A person may be eligible for OC ACCESS service if the person is:

- Unable to board or exit a fixed-route bus; and/or
- Unable to get to or from a bus stop due to physical and/or environmental barriers; and/or
- Unable to understand how to ride the bus due to a cognitive disability.

OC ACCESS is provided within 3/4 mile of, and during similar hours as, OCTA's regular fixed-route service (per the Department of Transportation's (DOT) Rules and Regulations, 49 CFR, part 37.131(a)).



OC ACCESS CERTIFICATION PROCESS

OCTA has a formal certification process that follows strict ADA guidelines. The certification process consists of a completed application and a one-hour in-person assessment. Customers using a mobility device should bring it to the assessment. OC ACCESS service can be used to and from the assessment, upon request.

The entire assessment process, including travel to and from the appointment, may take from 3 to 4 hours.



ADA paratransit service is not intended to be a comprehensive system of transportation for individuals with disabilities, and simply having a disability or multiple disabilities does not, in and of itself, entitle a person to ride.

A functional ability analysis is performed to determine whether you qualify for ADA paratransit service.

To schedule an OC ACCESS in-person assessment, please call OC ACCESS Eligibility at 714-560-5956 ext 2.

ADA PARATRANSIT VISITOR CERTIFICATION



OC ACCESS will provide paratransit service to eligible visitors traveling within Orange County from other regions.

- Individuals may use the service if they are unable to use accessible, fixed-route transportation services due to disability-related functional limitations.
- In order for visitors to receive eligibility for OC ACCESS service, they must provide documentation from their home jurisdiction.
- Self-Certification – if the individual has no such documentation (of ADA paratransit eligibility), then the individual is to provide documentation of residence outside of Orange County and, if the individual’s disability is not apparent, proof of the disability. Acceptable proof of disability includes a letter from a doctor or the visitor’s statement of inability to use the fixed route system.
- For more information about the OC ACCESS visitor policy, or to become a registered visitor in Orange County, please call 714-560-5956 or by Text Display Device at 714-560-5474.

OC ACCESS Visitor Policy

POLICY: OC ACCESS will provide complementary paratransit service to eligible visitors from outside of Orange County throughout the same period of ADA paratransit certification as in their county of residence.

PROCESS: Individuals from outside Orange County will be served by OC ACCESS paratransit services as ADA eligible visitors if they are unable to use accessible, fixed route transportation services due to disability-related functional limitations.



According to ADA regulations, an individual residing outside of Orange County is eligible for complementary paratransit service as a visitor:

- A. If the individual presents documentation of ADA paratransit eligibility from their home jurisdiction.
- B. If the individual has no such documentation (of ADA paratransit eligibility), then the individual is to provide documentation of residence outside of Orange County and, if the individual's disability is not apparent, proof of the disability. Acceptable proof of disability includes a letter from a doctor or the visitor's statement of inability to use the fixed route system.
- C. OC ACCESS should provide visitor status within 24 hours upon receiving such request.

All calls made by ADA eligible visitors to trip reservations/scheduling staff will be referred by the reservationist to the OC ACCESS eligibility section at 714-560-5956 (or Text Display Device service at 714-560-5474).

- A. The visitor is to contact OC ACCESS paratransit eligibility section by phone, mail, fax, or Text Display Device to obtain information about OC ACCESS paratransit and procedures for applying as an ADA eligible visitor.
- B. The visitor must provide information verifying eligibility as an ADA eligible visitor for OC ACCESS paratransit.
 - 1. This process requires that the individual provide basic identifying information such as documentation of ADA certification from elsewhere, or evidence of disability as described in procedures 2(a) and 2(b) above.
 - 2. Trips made by ADA eligible visitors may be arranged prior to their arrival in Orange County or during their time here; this includes providing documents proving the ADA eligible visitors' eligibility as well as the expected dates of OC ACCESS paratransit use.
 - 3. OC ACCESS Eligibility will process the individual's request so the visitor, if determined to be eligible, can promptly be provided ADA eligible visitor status.
- C. The visitor will be notified of the determination regarding status as an ADA eligible visitor. If determined eligible, OC ACCESS eligibility will provide an OC ACCESS identification number, including the "Rider's Guide" and information on how to use the OC ACCESS paratransit service.
- D. For those determined to be ADA eligible visitors, OC ACCESS eligibility will enter appropriate information in the OC ACCESS paratransit rider information database.

HOW TO REQUEST A RIDE

Once certified, individuals must schedule a ride at least one day prior to the day of the trip. Customers may schedule rides **up to 3 days** in advance. OC ACCESS encourages customers to provide as much advance notice as possible (within the 3 days) to allow schedulers to more efficiently route vehicles. Limited Same-Day Taxi service is available for customers without an advance reservation. Information about OC ACCESS Same-Day Taxi Service can be found on pages 14-15.

OC ACCESS reservation requests are taken Monday through Friday from 7 AM to 5 PM, and on Saturday, Sunday and Holidays from 8 AM to 5 PM.

Call 877-OCTA-ADA (628-2232) to request a ride.

How To
Request A Ride



Tips for Requesting a Ride:

When calling to request a ride, please have the following information ready for the operator:

- Your OC ACCESS identification number: (#_____).
- The travel date.
- Your pick-up address (This must be the exact city, street address and cross streets).
- Your destination address (This must be the exact city, street address and cross streets).
- The time that you would like to be **picked up** from your pick-up address (e.g. from home) **or** the time that you would like to **arrive at** your destination (e.g. doctor's office). You may not request both a pick-up time and an arrival time. You may choose one or the other.
- Type of a mobility aid you will have, if any (such as a walker, wheelchair or service animal).
- If you will be traveling with a Personal Care Attendant (PCA).
- If you will be traveling with a companion.

One companion may be booked for each trip. Additional companions may be booked on a space available basis. However, additional companions cannot be guaranteed. Companions are required to pay the full per-trip OC ACCESS fare.

You should also have pen and paper handy to write down the reservation operator's name, date, and 30-minute window of your pick-ups.

Even if all you need to do is drop something off or pick something up, the driver is not able to wait for you. You will need to schedule two separate trips on OC ACCESS. However, the Same-Day Taxi Service may be an option for you if you are taking a short trip to drop something off or pick something up like a prescription from your pharmacy.

IVR System Instructions:

The OC ACCESS Interactive Voice Response (IVR) system is an automated program designed for OC ACCESS customers, caregivers, and service providers to confirm, cancel, or book new trips. The flexibility of this system allows for requests to be made at any hour, 24 hours a day. The IVR system reduces hold times by offering direct connect alternatives for customers to confirm, cancel, or book their OC ACCESS trips using a touch-tone telephone.

To use the IVR, please call 877-OCTA-ADA (628-2232) and press “6” to use this automated system.

You will be requested to enter your OC ACCESS identification number, followed by your password. Then press one of the following options:

- 1 - to confirm a previously booked trip
- 2 - to cancel a trip
- 3 - to book a new trip
- 4 - to check the address and/or telephone number on file
- 5 - to change your password
- 6 - for general announcements
- 7 - other offices
- 0 - to reach a customer service specialist, or
- #2 - for a list of other special commands available

OC ACCESS Online Booking

This new online system gives you another option to book, cancel, or check your OC ACCESS rides from anywhere using your computer, smartphone, or tablet.

To launch the online booking system, log in from your computer, smartphone or tablet to the following link:

<https://ocaccessonline.octa.net>, you should see a screen similar to this:



Enter your OC ACCESS ID number under Client ID, then enter your unique password. If you do not have a unique password, call an OC ACCESS eligibility agent to request one at 714-560-5956. You can also call this number if you would like additional help to use on-line booking.

When using the online booking system, you can:

- Log in to the system at anytime to book rides with two or three days in advance, if you are booking the day before, you must log in and complete your booking by 5PM.
- Cancel your previously booked trips.
- Check on your rides.
- Review your previously booked trips.

However, you are not able to do the following:

- Book subscription trips.
- Add restrictions (such as “Do Not Leave Alone”).
- Change or add your mobility device.

SAME-DAY TAXI SERVICE

OC ACCESS offers a non-ADA Same-Day Taxi Program to OC ACCESS-eligible customers. OCTA subsidizes up to five miles for a Same-Day Taxi trip. You pay the OC ACCESS base fare of **\$3.60** for a five-mile ride; any additional costs above the five-mile trip are paid by the OC ACCESS customer in addition to the base fare of **\$3.60**.

For example, for a four-mile ride you would pay only the OC ACCESS base fare of **\$3.60**. For a ride eight miles long, you would pay the OC ACCESS base fare of **\$3.60** plus the cost of the three miles beyond what is subsidized.

This service is perfect for quick trips to locations like the pharmacy. Same-Day Taxi Service can be used for any trip type, just like OC ACCESS.

Same-Day
Taxi Service





Some considerations and highlights of Same-Day Taxi Service:

- Current OC ACCESS eligibility is required to use this service.
- This service is booked when you are ready to travel.
- You book through OC ACCESS reservations at 877-628-2232, ext. 7. For TDD call 800-564-4232. You can also use the OC Same-Day Taxi mobile application. Email your name, OC ACCESS ID and cell phone to samedaytaxi@octa.net to get your login credentials and more information about the mobile app.
- This is not a shared ride, but you may bring a personal care attendant (PCA), service animal, or companion for no additional fare.
- There is no 30-minute window; the taxi company will send the first available cab to you.
- You can book your return trip at the same time you book your first trip for round-trip travel.
- This service is available from 7 AM to 8 PM all week, including holidays.
- Rides must be within Orange County, or to the Long Beach V. A. Hospital or Cal State University, Long Beach.
- Payment is due upon boarding the taxi and OC ACCESS coupons are not accepted. Cash and credit cards can be used.
- Please be sure to let the OC ACCESS reservations operator know if you use a mobility device to ensure an accessible vehicle is dispatched for your trip.

SERVICE INFORMATION

Negotiating Trip Times

Due to the large volume of OC ACCESS trips requested, OC ACCESS is not always able to assign customers the exact pick-up or arrival time that they request. The ADA allows for a negotiated pick-up time within one hour before or after the requested trip time. OC ACCESS makes every effort to offer trip times as close as possible to those requested.

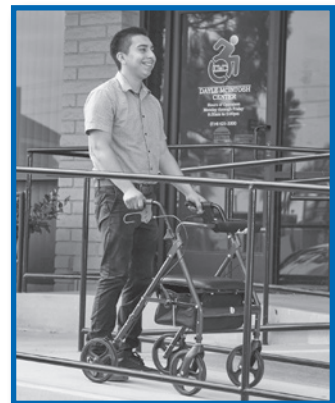
Travel Time

OC ACCESS is comparable to the level of service and ride time provided on OCTA's fixed-route as required by the Department of Transportation's (DOT) Rules and Regulations, 37.121.

When planning your trip, please be aware that your ride will be shared with other OC ACCESS customers. Since OC ACCESS is a shared ride service, other passengers may be picked up or dropped off before you.

Vehicle Arrival

The reservation operator will quote you a 30-minute pick-up window (for example: 9:00 AM – 9:30 AM). The vehicle may arrive at any time within the 30 minutes quoted. As a result, **you must be ready and waiting in a visible location at the start of the 30-minute pick-up window.**



Upon vehicle arrival, the driver will wait five minutes. If you are not at the scheduled pick-up location within the five minutes, the driver will mark you as a no-show.

If the driver arrives before your pick-up window, and you are ready and would like to go at that time, you may do so; however, the driver will not mark a customer as a no-show prior to the start of the pick-up window.



Vehicles used for OC ACCESS service include small buses, vans and taxis.

Checking on your Ride

If your ride does not arrive in your pick-up window, you may call to check its status at 877-OCTA-ADA (628-2232), ext. 3 and selecting the “check on ride status” option.

Please do not call to check on your ride until your pick-up window time has expired.

Cancelling a Ride

OC ACCESS trips must be cancelled at least one hour before the pick-up time. Same-Day Taxi trips must be cancelled before the taxi arrives.

If you are unable to take a scheduled trip, please cancel your ride by calling OC ACCESS as soon as you know that you will not need the trip. The earlier you notify OC ACCESS of your cancellation, the more efficient OC ACCESS and Same-Day Taxi can be when scheduling trips for others.

To cancel a requested ride, call 877-OCTA-ADA (628-2232), ext. 2.

You may also cancel a ride by calling 877-OCTA-ADA (628-2232) and selecting the option “To cancel a ride” or use the Interactive Voice Response (IVR).



OC ACCESS FARES

Payment of Fares

Eligible customers must pay their fare when boarding the vehicle. The exact fare must be paid in cash, coupons or any combination equal to the fare. Drivers do not make change.



Customers without the proper fare **will not be transported** and will be marked as no-shows. Please see pages 26-30 for OC ACCESS No-Show and Late Cancellations Policy.

Standard Service

Curb-to-Curb

The base fare for OC ACCESS service is **\$3.60** per passenger for each one-way trip.

The standard OC ACCESS fare is for curb-to-curb service. If you require a reasonable modification for service beyond the curb, please notify the reservation operator when making the trip reservation.



OCTA will make reasonable modifications to its policies, practices, and procedures, where necessary, to avoid discrimination on the basis of disability or where the individual with a disability would otherwise be unable to use OCTA services, programs or activities.

OCTA may grant a timely request for a reasonable modification provided that the request:

- Is within the power of OCTA
- Will not fundamentally alter the nature of its services
- Will not constitute a direct threat to the health and safety of others
- Will not require the commission of an illegal act

Requesting a Reasonable Modification:

- Rider requests for reasonable modification for an OC ACCESS-eligible customer, where feasible, shall be made when making the trip reservation
- Riders may request a reasonable modification at the time of service
- When requesting a reasonable modification, riders should be as specific as possible and identify the need, based upon their disability, for the requested modification
- Reasonable modification will be provided at no additional cost

OCTA may deny requests for reasonable modifications if:

- The requested modification is unnecessary for the requestor to be able to fully utilize the service
- The requested modification would result in a direct threat to the health and safety of others
- The requested modification would result in a fundamental alteration of OCTA fixed route or OC ACCESS service

For safety reasons, a reasonable modification for door service is NOT available when any of the following conditions exist:

- Driver would lose sight of the vehicle
- Location involves steps or stairs
- Assistance by the driver may harm the customer, driver or both

OCTA may refuse to provide service to any passenger who engages in violent, seriously disruptive, or illegal conduct, or represents a direct threat to the health or safety of others.

Fixed-Route Reduced Fares

OC ACCESS customers and PCAs assisting OC ACCESS customers may ride fixed-route local bus service for a fare of 25 cents per boarding, per person. This does not apply to Express Bus routes or to the purchase of a day pass. The price of a Senior/Disabled Day Pass is **\$1.50**. For more information, please call the Reduced Fare Department at 714-560-5596. All fixed-route buses are accessible to persons with disabilities.



FARE POLICY

Fare Policy

- Please remember that eligible passengers must pay their fare when boarding the vehicle. The current base fare for OC ACCESS and Same-Day Taxi is **\$3.60**.
- The correct fare must be paid in cash, coupons or via a cashless payment method.
- OC ACCESS customers must pay the exact fare as drivers are unable to provide change.
- Passengers without the correct fare will not be transported and will be marked as no-shows. Customers who establish a “pattern and practice” of not paying the correct fare upon boarding may have their service suspended.

Personal Care Attendants (PCA)

One Personal Care Attendant (PCA) may ride free when accompanying an OC ACCESS customer.



Companions

One companion in addition to a PCA is permitted to accompany an OC ACCESS-eligible customer. Additional companions may be booked on a space available basis; however, the ride cannot be guaranteed.

Each companion is required to pay the full per trip OC ACCESS fare.



Children

Up to three children, five-years old and younger, may ride free with each OC ACCESS-certified, fare-paying customer. For children requiring a car seat or booster seat, as required by California law, please see page 32.

NOTE: Whenever a customer is going to be accompanied by a PCA, companion, child, or service animal, the person scheduling the ride must inform the reservation operator at the time the ride request is made to ensure that space is available in the vehicle.



OC ACCESS SUBSCRIPTION SERVICE

OC ACCESS Subscription Service

Subscription service may be available for customers who travel consistently on (a) specific day(s) of the week, at the same time, to and/or from the same destination. The purpose of subscription service is to enable OC ACCESS to create efficient routes for customers who have similar travel patterns. As a result, customers who are granted subscription service can enjoy the convenience of having their trips automatically scheduled without having to call an OC ACCESS reservation operator to schedule each trip.

- OC ACCESS complies with federal regulations regarding the total number of subscription trips scheduled.
- A request for subscription service is not automatically filled. Subscriptions will be offered on a space available basis, based on vehicle routing and customers must have a consistent travel history without excessive cancellations and/or no-shows.
- When a subscription is requested, OC ACCESS schedulers will negotiate within the ADA guidelines to arrange effective and efficient service for all customers.
- Subscription customers temporarily suspending their services for periods of one month or more will lose their subscription service. Once a subscription is lost, any future requests for subscription service are treated as new requests.



- If a customer requests changes to his/her subscription service, it will be evaluated as a new request.
- All required OC ACCESS fares must be paid for subscription trips.
- If you are unable to take a scheduled trip, please cancel the trip as soon as you are aware you cannot make the trip. Please see page 18 for “Cancelling a Ride”.



Subscription Service No-Shows

Due to high demand and limited availability of subscription service, customers with a pattern or practice of no-shows and/or late cancellations will lose their subscription service. Please see the No-Show and Late Cancellation Policy on pages 26-30.

Penalties for Excessive Subscription Service No-Shows

Customers with subscription service will follow the same No-Show and Late Cancellations Policy as OC ACCESS customers scheduling individual trips. Please see the No-Show and Late Cancellation Policy on pages 26-30.



OC ACCESS NO-SHOW & LATE CANCELLATION POLICY

OC ACCESS No-Show Policy

Each verified no-show (or late cancellation) counts as one no-show. Customers may be suspended after they meet all the following conditions:

- Accumulate three or more no-shows in one calendar month
- Have booked at least ten trips that month
- Have “no-showed” or “late cancelled” at least 10% of those trips

A warning letter will be sent to the customer after meeting all the above conditions for that same month, to remind and inform the customer of the no-show policy and appeal process and that their OC ACCESS privileges are in jeopardy of being suspended. The No-Show suspension policy dictates the following outcome within a 12-month period:

First offense – 7-day suspension

Second offense – 14-day suspension

Third offense – 21-day suspension

Fourth offense – 28-day suspension, maximum

Purpose

The purpose of the No-Show and Late Cancellation Policy is to:

- Define the timeframes for scheduling and/or canceling a trip
- Define a no-show
- Define a late cancellation
- Specify the penalties to be imposed for excessive no-shows and late cancellations
- Outline the no-show and late cancellation appeals process



Background

The Americans with Disabilities Act (ADA) of 1990 requires a provider of fixed-route transportation to the general public to also provide complementary paratransit service to a person whose disabilities preclude him/her from using the fixed-route bus service. Section 37.125(h) of the ADA regulations allows paratransit service to be suspended for a customer who establishes a “pattern or practice” of missing scheduled trips.

Definition of a No-Show

A no-show is defined as:

- A customer missing a scheduled trip
- A customer cancelling a ride with a driver upon arrival of a vehicle
- A personal care attendant or agency representative (including a job coach) failing to receive the customer upon arrival at the destination if the customer is not to be left unattended

If the customer is not at the scheduled pick-up location at the scheduled time, the driver will wait for five minutes before marking the customer a no-show.

Definition of a Late Cancellation

A late cancellation is defined as:

- A trip that is cancelled less than one hour before the scheduled pick-up time.

If an OC ACCESS customer cancels late for the first part of a round trip, OC ACCESS is not allowed to automatically cancel the return trip. Failure to cancel one hour in advance of the scheduled return trip will be considered a late cancellation. Excessive late cancellations and no-shows may result in suspension of service (Please see the Warnings, Penalties and Appeals Process on pages 28-29).

Please note: it is the OC ACCESS customer's obligation to call and cancel if the return trip will not be needed.

Warnings, Penalties & Appeals Process

A warning letter may be initiated after receiving the third no-show or late cancellation to remind the customer of the policy and inform him/her that his/her OC ACCESS privileges may be suspended.

Process of Warnings, Penalties & Appeals

1. First and second no-show or late cancellation within a calendar month:
Action taken: None
2. Third no-show or late cancellation within a calendar month and all no-show conditions have been met:
Action taken: A Warning Letter may be sent to the customer's address of record.
 - i. This notification will advise the customer of the OC ACCESS intent to suspend the customer from the service for a period of seven days.
 - ii. Customers may submit a request to excuse any no-show or late cancellation that they believe to be incorrect or beyond their control within fifteen (15) days from the date of the Warning Letter.
3. If there is no response received to the Warning Letter within fifteen (15) days:
Action taken: An Intent to Suspend Letter will be sent to the customer's address on record.

4. If there is no response to the Intent to Suspend Letter within fifteen (15) days:

Action taken: A Final Suspension Letter will be sent to the customer's address of record.

- OC ACCESS will provide thirty (30) days from the date of the Final Suspension Letter to allow the customer to make alternative transportation arrangements. Please see the No-Show and Late Cancellation Requests/Appeals on page 30 for more information.

No-shows and late cancellations will be tracked each month. However, it is the customer's responsibility to track his/her late cancellations and no-shows to ensure that they are kept within an acceptable level. It is also the customer's responsibility to ensure that OC ACCESS is properly informed of any change in mailing address to ensure all correspondence is received in a timely manner.

No-Show and Late Cancellation Requests/Appeals

If a customer's no shows or late cancellations exceed 10% of their overall scheduled monthly trips and he/she has accrued three (3) or more no-shows or late cancellations in a calendar month and receives a notice of suspension, the suspension may be appealed with a formal appeals board. Complete information about the appeals process will be included with the service suspension letter. The customer will have 15 days to appeal the suspension and will receive notification within 30 days of the appeal decision before a suspension takes effect.



Subscription Service Suspension

The No-Show and Late Cancellation Policy applies to all OC ACCESS customers including those who receive subscription

service. If a subscription customer receives two (2) service suspensions in a floating 12-month period, the subscription will be cancelled. The customer will still be able to schedule trips on OC ACCESS when the second suspension is over; however, the subscription will be cancelled and the customer will be required to call OC ACCESS to book all future trips.



CUSTOMER CONDUCT POLICY

To help ensure the safety, security and comfort of our OC ACCESS customers, violent, illegal or disruptive conduct is not allowed aboard the vehicle. OCTA has developed policies for handling customers whose conduct interferes with the safe operation of OC ACCESS vehicles. If a driver reports inappropriate behavior by a customer (or parent, care provider, etc.), and the conduct continues to interfere with the safe operation of an OC ACCESS vehicle, a service suspension may occur. OC ACCESS will work with parents, care providers, school or employment personnel, or anyone immediately involved with the customer to educate that customer on appropriate behavior aboard public transportation. Hazardous materials, weapons of any kind, explosives, corrosive liquids and flammable materials are not allowed on any OC ACCESS vehicle.

Service Suspension

All incidents will be investigated completely, upon determination of outcome, the following service suspension may apply:

First offense – depending on the severity of the offense, it may warrant a verbal/written warning or a 7-day service suspension.

Second offense – 14-day suspension

Third offense – 21-day suspension

Fourth offense – 28-day suspension, maximum

Refer to OCTA's customer conduct policy at the following website:
www.octa.net/CustomerConduct

FOR YOUR SAFETY

- **Child Protection Policy** – A responsible adult must accompany children five years old or younger. If the child five years or under is the eligible customer, the responsible adult may ride free as the Personal Care Attendant.
- **Child Seatbelt Law** – Children must ride properly buckled in the vehicle's back seat in a car seat or booster seat until they are eight years of age or at least 4'9" tall per California law. OC ACCESS does not provide car seats or booster seats. The driver can assist customers with installing a car seat or booster seat upon request.

- **Customers Requiring Supervision** –

If no one is present to receive a customer who is unable to be left unattended, the customer may be transported back to their pick-up address. Additionally, adult or child protective services may be notified.



- **Medications and Other Medical Needs** –

Customers who require medication or oxygen at regular intervals should be advised that their travel time could be up to 90 minutes or longer due to factors outside OC ACCESS control including traffic, weather conditions, or length of trip.

- **Mobility Devices** – Customers with scooters are advised to transfer to a seat in the vehicle. Brakes must be in good working condition in order to transport safely, no exceptions.



OC ACCESS will carry a wheelchair and occupant if the lift and vehicle can physically accommodate them, unless doing so is inconsistent with legitimate safety requirements.

To assist in providing quality service, we keep record of the mobility device used at your in-person assessment. If you change your mobility device, you must call OC ACCESS Eligibility at 714-560-5956 to alert us of this change.

- **Packages** – Customers are limited to two packages the size of a grocery bag, and may use small shopping carts to transport their items. Drivers are not required to assist customers with packages or shopping carts.



- **Personal Hygiene** – Customers must maintain an acceptable standard of cleanliness, exposed body fluids and/or bloodborne pathogens are not permitted.
- **Seat Belts** – Customers utilizing paratransit service are required to use lap and shoulder belts for their safety.
- **Service Animals** –

- Service animals must be leashed or harnessed and be kept with their owner at all times.
- Service animals must be under the complete control of the OC ACCESS customer they serve.
- Service animals cannot occupy seats and must remain on the floor at all times, making sure not to block the aisle, path of travel, access doors, or lift.



- Aggressive or dominant behavior of service animals will not be tolerated and OC ACCESS service may be refused if a service animal is disruptive.
- **Wheelchair Transfer** – Customers who may wish to transfer from a wheelchair to a seat must be booked as wheelchair customers. Drivers must secure all wheelchairs and cannot “fold and stow” wheelchairs on the vehicle. Additionally, due to capacity constraints, customers may be required to ride in their wheelchairs instead of transferring to seats. **OCTA drivers do not assist with transfers.**

FTA Contact Information:

Call the Federal Transit Administration
 Monday through Friday between 8:30 AM and 5:00 PM EDT
 (5:00 AM and 2:30 PM PDT)
 excluding Federal Holidays **202-366-4043**

DOT General Information
 Main Switchboard is available Monday through Friday between
 8:00 AM and 5:30 PM EDT (5:00 AM and 2:30 PM PDT)
 excluding Federal Holidays **855-368-4200**
 Website: www.transit.dot.gov

U.S. Department of Transportation
 Federal Transit Administration, East Building
 1200 New Jersey Ave, SE, Washington, DC 20590
 TTY = **800-877-8339**
 Voice = **866-377-8642**
 VCO = **877-877-6280**



For questions or additional information about ACCESS service, please contact OC ACCESS at 877-OCTA-ADA (628-2232).

We look forward to serving you.

TABLA DE CONTENIDOS

Números de Teléfono y Horarios de OC ACCESS	Página 36
Otros Números de Teléfono	Páginas 37-39
¿Qué es OC ACCESS?	Página 40
Proceso de Certificación de OC ACCESS	Página 41
Certificación Para Visitantes Del Servicio Paratransito ADA	Página 42
Política de Visitantes a OC ACCESS	Páginas 43-44
Como Solicitar un Viaje	Páginas 45-48
Servicio de Taxis Reservados el Mismo Dia	Páginas 49-50
Información Sobre el Servicio	Páginas 51-52
Tarifas de OC ACCESS	Páginas 53-55
Política Sobre Tarifas	Páginas 56-57
Servicios de Suscripción de OC ACCESS ..	Páginas 58-59
Política Sobre Ausencias y Cancelaciones Tardias OC ACCESS	Páginas 60-64
Política de Conducta del Cliente	Página 65
Para su Seguridad	Páginas 66-68

NÚMEROS DE TELÉFONO Y HORARIOS DE OC ACCESS

Reservas e información de OC ACCESS **877-628-2232**

TDD (teléfono para personas con discapacidad auditiva) . . **800-564-4ADA**
(564-4232)

HORARIOS:

7 AM a 5 PM de lunes a viernes

8 AM a 5 PM sábados, domingos y feriados

Estados y cancelaciones de

viajes de OC ACCESS **877-628-2232**

TDD (teléfono para personas con discapacidad auditiva) . . **800-564-4ADA**
(564-4232)

Elegibilidad de OC ACCESS **714-560-5956**

TDD para Elegibilidad **714-560-5474**

FAX para Elegibilidad **714-560-5914**

Correo Electrónico **accesseligibility@octa.net**

HORARIOS:

8 AM a 5 PM de lunes a viernes

Servicio de OC ACCESS

HORARIOS:

El servicio de OC ACCESS se ofrece en horarios de servicio y zonas similares a las del servicio de autobús con ruta fija. Comuníquese con Reservas de OC ACCESS para conocer los horarios de servicio en su zona.

OTROS NÚMEROS DE TELÉFONO

Información sobre autobuses de ruta fija de OCTA* **714-636-7433**

Tarifa Reducida de Rutas Fijas **714-560-5596**

HORARIOS: 5 AM a 8 PM de lunes a viernes
7 AM a 7 PM sábados y domingos
8 AM a 5 PM feriados

* Lista de días feriados en el Condado de Orange:
Año Nuevo – Día del Trabajo – Día Conmemorativo
Día de Acción de Gracias – Día de la Independencia – Navidad

* Tarifa reducida en rutas fijas para clientes de OC ACCESS.
Consulte la página 55 para obtener más información.

Relaciones con el Cliente de OC ACCESS **800-636-7433**

TDD **714-636-4327**

HORARIOS: 8 AM a 5 PM de lunes a viernes

Comuníquese con el Departamento de Relaciones con el Cliente de OCTA si tiene comentarios/guejas sobre el servicio de OC ACCESS.

Objetos perdidos de OCTA **714-560-5934**

HORARIOS: 10 AM a 6 PM lunes, martes, miércoles y viernes
11 AM a 7 PM jueves

Deje un mensaje de voz en cualquier otro momento. Un representante se comunicará con usted durante el horario laboral normal.

Boletín informativo grabado de Transit Connection **714-560-5608**

Encontrará disponible una versión grabada del boletín informativo de Transit Connection las 24 horas del día. El boletín informativo de Transit Connection, grabado en español e inglés, contiene sugerencias e información útiles sobre el servicio de OC ACCESS.

Oficina de atención a la tercera edad **800-510-2020**

Información sobre servicios para personas de la tercera edad.

Programa para la movilidad de personas de la tercera edad **714-560-5660**

El Programa para la Movilidad de Personas de la Tercera Edad (SMP, por sus siglas en inglés) ofrece alternativas de transporte para personas de más de 60 años de edad, además de los servicios de autobuses de ruta fija o de ADA Paratransit (OC ACCESS). Las ciudades que participan pueden recibir tanto fondos como vehículos para diseñar un programa que se adecúe a las necesidades de las personas mayores en sus comunidades.

Proveedores y puntos de traslado locales de ADA Paratransit

Condado de Los Angeles **800-827-0829**

- Instituto Braille (Anaheim) – En N. Dale & Crescent Brea Mall – fuera de Sears o en el nivel superior del Patio de Comidas Buena Park Mall – entrada principal o fuera de Sears Disneyland (Anaheim) – East Shuttle en 1313 S. Harbor Blvd. Knott’s Berry Farm (Buena Park) – Crescent & Grand o en la ventanilla de boletería Hospital Long Beach VA – Entrada principal del Edificio 126

Condado de Riverside **800-795-7887**

Condado de San Diego - Norte **877-232-7433**

Condado de San Diego – Sur **844-299-6326**

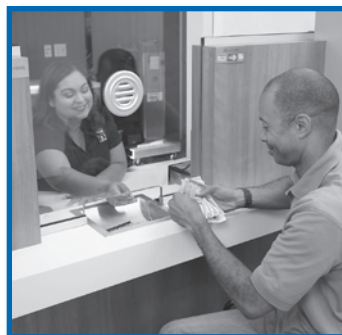
Condado de San Bernardino **800-990-2404**

Estado de los visitantes: Los clientes deben contactarse con el proveedor fuera del condado para obtener política e información. Para obtener información sobre condados no mencionados anteriormente, llame a Elegibilidad de OC ACCESS al 714-560-5956. Consulte la página 43-44 para obtener más información sobre la Política para visitantes de OC ACCESS.

Venta de pases de autobús y cupones de OC ACCESS

Pedido en persona:

- En la Tienda OCTA ubicada en 600 S. Main Street, Orange, CA 92863
- 8:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes
- Algunas de las formas de pago que se aceptan son: efectivo, cheques personales, giros bancarios, tarjetas de débito o crédito American Express, Visa o MasterCard.



Otros
Números
de Teléfono



- En su supermercado local: VONS, Pavilions, Ralphs y Northgate Markets durante sus horarios normales de operación.
- Las formas de pago que se aceptan en cada mercado varían. Asegúrese de llamar antes para verificar si el pase que desea comprar está disponible y si aceptan el método de pago que usted desea utilizar.

Pedido por teléfono: *

- 8 AM a 2 PM de lunes a viernes. 714-560-5932
- Algunas de las formas de pago que se aceptan son: tarjetas de débito o crédito American Express, Visa, o MasterCard.

Pedido por Internet: *

Las 24 horas del día en <http://passsales.octa.net/all-bus-passes.html>.

- Algunas de las formas de pago que se aceptan son: tarjetas de débito o crédito American Express, Visa, o MasterCard.
- * Los pedidos realizados por Internet o por teléfono están sujetos a cargos de envío y procesamiento. OC ACCESS recomienda que compre sus pases de autobús y cupones de OC ACCESS en persona.

¿QUÉ ES ACCESS?

OC ACCESS es un servicio de viaje compartido para personas que no pueden utilizar el servicio normal de autobús de ruta fija por motivos de discapacidad. OCTA debe certificar que los clientes de OC ACCESS son elegibles conforme a la Americans with Disabilities Act (ley sobre estadounidenses con discapacidad, ADA)

La elegibilidad está basada en las capacidades y limitaciones funcionales individuales de la persona y no en una edad, un diagnóstico o una discapacidad específica.

Una persona es legible para recibir los servicios de OC ACCESS si ésta:

- No puede subir ni bajar de un autobús con una ruta fija; y/o
- No puede llegar o salir de una estación de autobús debido a obstáculos de tipo físico y/o ambientales; y/o
- No es capaz de entender como viajar en autobús debido a una discapacidad cognitiva.

OC ACCESS se ofrece dentro de los 3/4 de milla del servicio de autobús de ruta fija de OCTA y durante horarios similares (de acuerdo con las Normas y Reglamentos del Departamento de Transporte (DOT), Código de Regulaciones Federales (CFR) 49, parte 37.131(a)).



PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE OC ACCESS

OCTA cuenta con un proceso de certificación que sigue estrictos lineamientos de la ADA. El proceso de certificación consiste en una solicitud que debe completarse y una evaluación en persona de una hora de duración. Los pasajeros que utilizan un aparato para movilizarse deben traerlo para la evaluación. Los servicios de OC ACCESS pueden ser utilizados para llegar a la evaluación y regresar de ella, si así se lo solicita. **Todo el proceso de evaluación, incluyendo el traslado hacia y desde la cita, dura entre 3 y 4 horas.**



Proceso de Certificación de OC ACCESS

El servicio paratransito ADA no está diseñado para ser un sistema integral de transporte para individuos con discapacidad, y sólo tener una discapacidad o varias discapacidades no otorga, por sí mismo, derecho para que una persona viaje.

Se debe realizar un análisis de habilidades funcionales para determinar si usted califica para recibir los servicios de transporte público para discapacitados de acuerdo a la ley ADA.

Para coordinar una evaluación en persona en OC ACCESS, llame a Elegibilidad de OC ACCESS al 714-560-5956, extensión 2.

CERTIFICACIÓN PARA VISITANTES DEL SERVICIO PARATRÁNSITO ADA

OC ACCESS ofrecerá servicio de transporte compartido para personas con discapacidad a visitantes elegibles que viajen al Condado dentro Orange desde otras regiones.



- Los individuos pueden usar el servicio si no son capaces de utilizar servicios de transporte accesibles de ruta fija, debido a limitaciones funcionales relacionadas con una discapacidad.
- A fin de que los visitantes sean elegibles para recibir el servicio de OC ACCESS en el condado de Orange, éstos deben presentar documentación de la jurisdicción donde residen.
- Auto-Certificación – Si los visitantes no pueden ofrecer tal documentación (de elegibilidad del servicio paratrásito ADA), entonces el individuo debe presentar documentación de residencia fuera del Condado de Orange y, si la discapacidad no es visible, los visitantes deben ofrecer prueba de ésta. Pruebas de discapacidad aceptables incluyen una carta de un doctor o declaración del visitante de su inhabilidad de utilizar el sistema de autobuses de ruta fija.
- Para obtener más información sobre la política para visitantes de OC ACCESS, o para convertirse en visitante certificado en el Condado de Orange, comuníquese al 714-560-5956 o al teléfono con visualización de mensajes de texto: 714-560-5474.

CERTIFICACION PARA VISITANTES DEL SERVICIO PARATRANSITO ADA

POLITICA: OC ACCESS proveerá servicio paratransito suplementario a visitantes elegibles de fuera del Condado de Orange durante el mismo periodo de certificación de ADA Paratransito de su condado de residencia.

PROCESO: Personas fuera del Condado de Orange serán transportados por servicios paratransito OC ACCESS como visitantes elegibles de ADA si no se les es posible utilizar servicio de transporte de ruta fija accesible, debido a limitaciones funcionales relacionadas con una discapacidad.



Según las regulaciones ADA, personas que residen fuera del condado de Orange están elegibles para servicio paratransito suplementario como visitantes:

- A. Si la persona presenta documentación de elegibilidad paratransito ADA de su jurisdicción.
- B. Si la persona no posee tal documentación (de elegibilidad del servicio paratransito ADA), entonces la persona deberá proveer documentación de residencia fuera del Condado de Orange y, si la discapacidad de la persona no es aparente, prueba de discapacidad. Pruebas aceptables de discapacidad incluyen una carta de un doctor o una declaración del visitante de su inhabilidad de poder usar el sistema de ruta fija.
- C. OC ACCESS deberá proveer estado de visitante dentro de 24 hrs. de haber recibido tal solicitud.

Todas las llamadas hechas por visitantes elegibles al ADA a nuestros reservacionistas serán transferidas por el reservacionista a la sección de elegibilidad de OC ACCESS at 714-560-5956 (o a la línea auditiva 714-560-5474).

- A. El visitante debe de contactar a la sección de elegibilidad de OC ACCESS por teléfono, correo, fax, o línea auditiva para obtener información acerca del servicio paratransito OC ACCESS y proceso para aplicar como visitante ADA elegible.
- B. El visitante debe proveer información que verifique elegibilidad como visitante ADA elegible para paratransito OC ACCESS.
 - 1. Este proceso requiere que la persona provea información básica de identidad tal como documentación de certificación ADA en otro lugar, o evidencia de discapacidad tal como se describe en la sección 2(a) y 2(b) arriba.
 - 2. Viajes planeados por visitantes ADA elegibles pueden ser programados antes de su llegada al Condado de Orange o durante su estadía aquí; esto incluye proveer documentación que pruebe la elegibilidad del visitante ADA elegible al igual que las fechas esperadas para el uso del OC ACCESS.
 - 3. OC ACCESS Elegibilidad procesara la solicitud de la persona para que el visitante, si se determina que es elegible, pueda prontamente ser otorgado estado de visitante ADA elegible.
- C. El visitante será notificado de la determinación acerca de su estado como visitante ADA elegible. Si es determinado como elegible, OC ACCESS elegibilidad proveerá un número de identidad OC ACCESS, incluyendo la “Guía del Pasajero”, e información de como utilizar el servicio paratransito OC ACCESS.
- D. Para aquellos determinados a ser visitantes ADA elegibles, OC ACCESS elegibilidad agregara información apropiada en la base de datos de usuarios del paratransito OC ACCESS.

CÓMO SOLICITAR UN VIAJE

Una vez certificados, los individuos deben coordinar el viaje por lo menos un día antes de realizarlo. Los clientes pueden programar viajes hasta 3 días antes. OC ACCESS incentiva a los clientes para que notifiquen sus viajes lo antes posible (dentro de los 3 días) y así permitir que los coordinadores establezcan las rutas de los vehículos con mayor eficiencia. Existe un servicio limitado de taxis reservados el mismo día para clientes que no hayan realizado una reserva con anticipación. Encontrará información sobre el servicio de taxis reservados el mismo día ofrecido por OC ACCESS en las páginas 49 y 50.

Las solicitudes de reserva de OC ACCESS se toman de lunes a viernes de 7 AM a 5 PM, y los sábados, domingos y feriados de 8 AM a 5 PM.

Para solicitar un viaje, llame al 877-OCTA-ADA (628-2232).



Cómo Solicitar
un Viaje

Sugerencias para solicitar un viaje:

Cuando llame para solicitar un viaje, tenga la siguiente información disponible para el operador:

- Su número de identificación de OC ACCESS: (#_____).
- La fecha del viaje.
- La dirección dónde recogerlo (ciudad, calle e intersecciones exactas).
- La dirección de destino (ciudad, calle e intersecciones exactas).
- El horario en el que desea ser recogido desde la dirección de partida (por ejemplo: desde su casa) o el horario en el que desea llegar a su destino (por ejemplo: consultorio del médico). No es posible solicitar ambos, un horario de partida y un horario de llegada. Puede elegir uno u otro.
- Si utilizará asistencia para su movilidad (caminador, silla de ruedas o animal guía).
- Si viajará con un Asistente de Atención Personal (PCA).
- Si viajará con un acompañante.

Podrá viajar con un acompañante por viaje. Los acompañantes adicionales podrán viajar según la disponibilidad. Sin embargo, no se puede garantizar la disponibilidad para los acompañantes. Los acompañantes deben pagar la tarifa total de OC ACCESS por viaje.

También debe tener papel y pluma a la mano para escribir el nombre del operador, la fecha y período de 30 minutos en que será recogido.

Aunque lo único que tenga que hacer es llevar algo o retirar algo, el conductor no puede esperarlo. Deberá programar dos viajes separados en OC ACCESS. Sin embargo, el Servicio de taxis reservados el mismo día puede ser una opción para usted, si desea realizar un viaje corto para dejar o retirar algo, como una receta en la farmacia.

Instrucciones del Sistema IVR:

El sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) de OC ACCESS es un programa automático diseñado para los clientes de OC ACCESS y/o sus cuidadores o proveedores de servicios, para confirmar, cancelar, o solicitar viajes. La flexibilidad de este sistema permite realizar solicitudes en cualquier horario, las 24 horas del día. El sistema IVR reduce los tiempos de espera al ofrecer alternativas de conexión directa para los clientes a fin de confirmar, cancelar, o solicitar sus viajes con OC ACCESS utilizando un teléfono de tono.

Para utilizar IVR, llame al 877-OCTA-ADA (628-2232) y oprima el “6” para utilizar este sistema automático.

Se le pedirá que ingrese su número de identificación de OC ACCESS, seguido de su contraseña. Luego presione una de las siguientes opciones:

- 1 - para confirmar un viaje reservado previamente
- 2 - para cancelar un viaje
- 3 - para solicitar un nuevo viaje
- 4 - para verificar la dirección y/o el número de teléfono registrado
- 5 - para cambiar su contraseña
- 6 - para comunicaciones generales
- 7 - otras oficinas
- 0 - para comunicarse con un especialista en atención al cliente, o
- #2 - para escuchar una lista de otros comandos especiales disponibles

Solicitando OC ACCESS En Línea

Este nuevo sistema en línea te da otra opción para solicitar, cancelar o confirmar tus viajes de OC ACCESS desde cualquier lugar utilizando tu computadora, teléfono inteligente o tableta.

Para comenzar el sistema de reservación en línea, inicia una sesión en línea desde tu dispositivo electrónico en el siguiente enlace: <https://ocaccessonline.octa.net>, y veras una imagen similar a la siguiente:

Ingresa tu número de ID de OC ACCESS en la primer barra luego ingrese su contraseña personal. Si no tiene una contraseña personal, llame a un agente de elegibilidad de OC ACCESS para solicitarla, marcando el 714-560-5956. También llame a este número si desea ayuda adicional para utilizar el sistema de reserva en línea.



Cuando uses el sistema de reservación en línea, tú puedes:

- Ingresar al sistema a cualquier hora para solicitar viajes con dos a tres días de anticipación, si solicitas un viaje para el siguiente día, necesitas ingresar al sistema y completar tu reservación antes de las 5PM.
- Cancelar viajes previamente solicitados.
- Confirmar tus viajes.
- Revisar tus viajes previamente solicitados.

Sin embargo, no puedes hacer lo siguiente:

- Reservar viajes por suscripción
- Añadir restricciones (tales como “No Dejar Solo”).
- Cambiar o añadir dispositivos de movilidad.

SERVICIO DE TAXIS RESERVADOS EL MISMO DÍA

OC ACCESS ofrece un Programa de taxis reservados el mismo día no contemplado por la ADA para los clientes elegibles de OC ACCESS. OCTA subsidia hasta 5 millas de un viaje de taxi reservado el mismo día. Usted paga la tarifa básica de OC ACCESS de **\$3.60** para un viaje de 5 millas; cualquier costo adicional a un viaje de 5 millas es pagado por el cliente de OC ACCESS, junto con la tarifa básica de **\$3.60**.

Por ejemplo: para un viaje de 4 millas, usted pagaría sólo la tarifa básica de OC ACCESS de **\$3.60**. Para un viaje de 8 millas, usted pagaría la tarifa básica de OC ACCESS de **\$3.60** más el costo de las 3 millas que superan las millas subsidiadas.

Este servicio es ideal para viajes rápidos a lugares como una farmacia. El Servicio de taxis reservados el mismo día se puede utilizar para cualquier tipo de viaje, como en el caso de OC ACCESS.



Servicio de Taxis
Reservados el Mismo Día



Algunas consideraciones y puntos a destacar del Servicio de taxis reservados el mismo día:

- Para utilizar este servicio se requiere que su elegibilidad para OC ACCESS esté vigente.
- Este servicio se reserva cuando usted está listo para salir.
- La reserva se realiza a través de Reservas de OC ACCESS llamando al 877-628-2232. La línea auditiva es 800-564-4232. Puedes también utilizar la aplicación mobil OC Same Day Taxi. Envíe por correo electrónico a samedaytaxi@octa.net, su nombre, la identificación de OC ACCESS y su número de teléfono celular, para obtener una clave de ingreso y mayor información acerca de la aplicación para teléfonos móviles.
- Este no es un viaje compartido, pero puede ser acompañado por un asistente de atención personal (PCA), animal de servicio o acompañante sin costo adicional.
- No hay período de 30 minutos; la empresa de taxi le enviará la primera unidad que esté disponible.
- Puede reservar su viaje de regreso en el mismo momento que reserva su primer viaje de ida y vuelta.
- Este servicio está disponible de 7 AM a 8 PM toda la semana, incluyendo días festivos.
- Todos los viajes deben ser dentro del Condado de Orange, o al Hospital de Veteranos en Long Beach, o la Universidad Estatal en Long Beach.
- El pago se debe realizar al ingresar al taxi; no se aceptan cupones de OC ACCESS. Se puede utilizar efectivo y tarjetas de crédito.
- Asegúrese de notificar al operador de reservas de OC ACCESS si usted utiliza un dispositivo de movilidad para garantizar que se reserve un vehículo accesible para su viaje.

INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO

Negociación de horarios del viaje

Debido al alto número de viaje de OC ACCESS solicitados, OC ACCESS no siempre puede asignar a los clientes el horario exacto en el que ellos desean ser recogidos o en el que desean llegar a destino. La ADA permite la negociación de horarios dentro de una hora antes o después del horario de viaje solicitado. OC ACCESS hace todo lo posible para ofrecer horarios de viaje lo más cercano posible a los solicitados.

Horarios de viaje

El servicio OC ACCESS de OCTA es comparable con el nivel de servicio y el horario de viajes que se ofrecen en las rutas fijas, conforme lo exigen las Normas y Reglamentos del Departamento de Transporte (DOT), 37.121.

Cuando planifique su viaje, tenga en cuenta que lo compartirá con otros clientes de OC ACCESS. Dado que OC ACCESS es un servicio de viajes compartidos, es posible que otros pasajeros sean recogidos o llevados a destino antes que usted.

Llegada del vehículo

El operador de reservas le dará un período de 30 minutos para recogerlo (por ejemplo: entre 9:00 AM y 9:30 AM). El vehículo llegará en cualquier momento dentro de los 30 minutos mencionados. Por ello, una vez que llegue el vehículo, el conductor aguardará cinco minutos. Si usted no se encuentra en el lugar programado donde será recogido dentro de los cinco minutos, el conductor lo registrará como ausente.



Si el conductor llega antes del periodo de llegada para recogerlo, y usted está listo y desea marcharse en ese momento, podrá hacerlo; sin embargo, el conductor no podrá marcar una ausencia antes del rango horario establecido para recogerlo.

Los vehículos utilizados para el servicio de OC ACCESS incluyen autobuses pequeños, camionetas y taxis.



Verificación de su viaje

Si el vehículo no llega dentro del rango horario, usted puede llamar para verificar su estado al 877-OCTA-ADA (628-2232), extensión 3, seleccionando la opción “verificación del estado de un viaje”.

No llame para verificar su viaje hasta que el periodo de llegada finalice.

Cancelación de un viaje

OC ACCESS los viajes deben cancelarse por lo menos una hora antes del horario de partida.

Los viajes en taxis para el mismo día, deben ser cancelados antes de que el taxi llegue a donde se encuentra.

Si usted no puede realizar un viaje programado, cáncélelo llamando a OC ACCESS en cuanto sepa que no necesitará realizar el viaje. Cuanto antes notifique a OC ACCESS sobre su cancelación, más eficiente será OC ACCESS y el taxi para el mismo día pueden al programar viajes para otras personas.

Para cancelar un viaje solicitado, llame al 877-OCTA-ADA (628-2232), extensión 2.

Asimismo, podrá cancelar un viaje llamando al 877-OCTA-ADA (628-2232) y seleccionando la opción “Para cancelar un viaje”, o utilizando la Respuesta de Voz Interactiva (IVR).

TARIFAS DE OC ACCESS

Pago de tarifas

Cientes certificados deben pagar la tarifa al ingresar al vehículo. La tarifa exacta se debe pagar en efectivo, con cupones o cualquier combinación que equivalga a la tarifa. Los conductores no tienen cambio.



Los clientes que no puedan pagar la tarifa que corresponda **no serán transportados** y se registrarán como ausentes. Consulte las páginas 60 a 64 para conocer la Política sobre ausencias y cancelaciones tardías de OC ACCESS.

Tarifas de OC ACCESS

Servicio estándar

Acera a acera

La tarifa básica del servicio de OC ACCESS es de **\$3.60** por pasajero por cada viaje.

La tarifa estándar de OC ACCESS es para servicios acera a acera. Si usted necesita ayuda para llegar a la acera, procure que un asistente de atención personal (PCA), un amigo o un familiar lo ayude.



OCTA hará modificaciones razonables a su política, prácticas y procedimientos, donde sea necesario, para evitar discriminación en base a discapacidad o donde el individuo con su discapacidad de otra manera no podría utilizar los servicios, programas o actividades de OCTA.

OCTA podría conceder oportunamente una petición de modificación razonable con tal de que la petición:

- Este dentro del poder de OCTA
- Que no fundamentalmente altere sus servicios naturales
- Que no constituya un peligro directo a la salud y seguridad de otros
- Que no exija la ejecución de un acto ilegal

Solicitando una Modificación Razonable:

- Peticiones del pasajero para modificación razonable de un cliente elegible de OC ACCESS, donde sea factible, serán hechas cuando se solicite el viaje
- Los pasajeros podrían solicitar modificación razonable en el momento del servicio
- Cuando se solicite una modificación razonable, los pasajeros deben de ser lo más específico posible e identificar la necesidad, basado en su discapacidad, para la modificación exigida
- Modificación razonable será otorgada sin ningún costo

OCTA podría rechazar peticiones de modificaciones razonables si:

- La modificación solicitada no es necesaria para que el solicitador esté disponible a completamente utilizar el servicio
- La modificación solicitada resulte en peligro directo a la salud y seguridad de otros
- La modificación solicitada resulte en alteración fundamental de los servicios de OCTA de ruta fija o de OC ACCESS

Por razones de seguridad, el servicio puerta a puerta NO está disponible cuando cualquiera de las siguientes condiciones existe:

- El conductor no puede ver el vehículo
- El lugar presenta escalones o escaleras
- La ayuda del conductor puede dañar al cliente, al conductor, o a ambos

OCTA rehusara de proveer servicio a cualquier pasajero que demuestre conducta violenta, seriamente disruptiva, o ilegal, o presente riesgo directo a la salud o seguridad de los demás.

Tarifas reducidas de rutas fijas

Los clientes de OC ACCESS y los PCA que asisten a los clientes de ACCESS podrán viajar en los autobuses de ruta fija por una tarifa de 25 centavos por viaje, por persona. Esto no aplica a la compra de pases diarios. El precio de un Pase diario para personas de la tercera edad/discapacitadas es **\$1.50**. Para obtener más información, llame al Departamento de Tarifas Reducidas al 714-560-5596. Todos los autobuses de ruta fija son accesibles para personas con discapacidad.



POLÍTICA SOBRE TARIFAS

- Recuerde que pasajeros elegibles deben pagar su tarifa al ingresar al vehículo de OC ACCESS. La tarifa básica actual de OC ACCESS y el taxi para el mismo día es **\$3.60**.
- La tarifa que corresponda se debe pagar en efectivo, con cupones o por medio de un método de pago sin efectivo.
- Los clientes de OC ACCESS deben pagar la tarifa exacta, ya que los conductores no pueden tener cambio.
- Los clientes que no puedan pagar la tarifa correcta no serán transportados y se registrarán como ausentes. Es posible que se suspenda el servicio para clientes que presentan un “patrón y práctica” de no pagar la tarifa correcta al ingresar al vehículo.

Asistentes de Atención Personal (PCA)

Un Asistente de Atención Personal (PCA) podrá viajar gratis para acompañar al cliente de OC ACCESS.



Acompañantes

Se permite un acompañante además del PCA para acompañar a un cliente elegible para los servicios de OC ACCESS. Los acompañantes adicionales podrán viajar según la disponibilidad, la cual no puede ser garantizada.

Cada acompañante debe pagar la tarifa total de OC ACCESS por viaje.



Niños

Hasta tres niños, de cinco años de edad o menores, podrán viajar gratis con cada cliente certificado de OC ACCESS que pague la tarifa. Para obtener información sobre los niños que necesitan un asiento infantil o asiento elevador, conforme lo exige la ley de California, consulte la página 66.

NOTA: Siempre que un cliente sea acompañado por un PCA, acompañante, niño, o animal guía, la persona que programa el viaje debe informarlo al operador de reservas cuando reserva el viaje para asegurar que haya espacio en el vehículo.



SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE OC ACCESS

El servicio de suscripción estará disponible para los clientes que viajen en forma consistente un día o varios días específicos de la semana, en el mismo horario, y hacia y/o desde el mismo destino. El objetivo del servicio de suscripción es permitir que OC ACCESS crea rutas eficientes para los clientes que tienen patrones similares de viaje. De esta manera, los clientes que reciben servicio de suscripción pueden disfrutar la programación automática de sus viajes, sin la necesidad de llamar a un operador de reservas de OC ACCESS para reservar cada viaje.

- OC ACCESS cumple con los reglamentos federales sobre el número total de viajes programados de suscripción.
- Las solicitudes de servicio de suscripción no se completan en forma automática. Las suscripciones se ofrecen según la disponibilidad de lugares y la ruta del vehículo, y los clientes deben presentar un historial de viajes consistente sin cancelaciones y/o ausencias excesivas.
- Cuando se solicita una suscripción, los coordinadores de OC ACCESS negocian conforme a los lineamientos de la ADA para coordinar un servicio efectivo y eficiente para todos los clientes.
- Los clientes de suscripción que temporalmente suspendan su suscripción por períodos de un mes o más, perderán su servicio de suscripción. Una vez que se pierde la suscripción, cualquier solicitud de servicios de suscripción futura será considerada una solicitud nueva.



- Si un cliente solicita cambios en su servicio de suscripción, esto se considerará una solicitud nueva.
- Todas las tarifas de OC ACCESS exigidas se deben pagar para los viajes de suscripción.
- Si usted no puede realizar un viaje programado, cáncélelo en cuanto sepa que no puede hacer el viaje. Lea la página 52 para obtener información sobre la “Cancelación de un viaje”.



Servicio de suscripción: Ausencias

Debido a la gran demanda y la limitada disponibilidad del servicio de suscripción, los clientes que frecuentemente tengan ausencias y/o cancelen a destiempo, perderán dicho servicio. Vea la Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías en las páginas 60 a 64.

Sanciones por ausencias excesivas al servicio de suscripción

Los clientes con servicios de suscripción deberán cumplir con la misma Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías que los clientes OC ACCESS que programan viajes individuales. Vea la Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías en las páginas 60 a 64.



POLÍTICA SOBRE AUSENCIAS Y CANCELACIONES TARDÍAS OC ACCESS

Cada ausencia verificada (o cancelación tardía) cuenta como una ausencia. Los clientes pueden ser suspendidos del servicio después de que cumplan todas las siguientes condiciones:

- Acumulen tres o más ausencias en un mes del calendario
- Hayan programado 10 o más viajes en ese mes
- Se hayan ausentado o cancelado tarde al menos el 10% de esos viajes

Una carta de advertencia será enviada al cliente al cumplir todas las condiciones de arriba en ese mismo mes, para recordarle e informarle de la política de ausencias y el proceso de apelación y que sus privilegios de OC ACCESS estarán en peligro de ser suspendidos. La política de suspensión por ausencias dicta los siguientes resultados dentro de un periodo de 12 meses:

Primera ofensa – 7 días de suspensión

Segunda ofensa – 14 días de suspensión

Tercera ofensa – 21 días de suspensión

Cuarta ofensa – 28 días de suspensión, máximo

Objetivo

El objetivo de la Política de Ausencias y CANCELACIONES TARDÍAS es el siguiente:

- Definir los períodos de tiempo para programar y/o cancelar un viaje
- Definir una ausencia
- Definir una cancelación tardía



- Especificar las sanciones que se impondrán debido a las ausencias y cancelaciones tardías excesivas
- Describir el proceso de apelación de ausencias y cancelaciones tardías

Antecedentes

La Ley de Estadounidenses Discapacitados (American with Disabilities Act, ADA) de 1990 exige que el servicio de transporte de ruta fija para el público en general también brinde servicio de transporte complementario a las personas discapacitadas que no puedan usar el servicio de autobús de ruta fija. La Sección 37.125(h) de las normas de la Ley de Estadounidenses Discapacitados autoriza la suspensión del servicio para discapacitados si el cliente establece el hábito o la costumbre de no asistir a los viajes programados.

Definición de una ausencia

Una ausencia se define de la siguiente manera:

- Un cliente que no asiste a un viaje programado
- Un cliente que cancela un viaje al momento de la llegada del conductor del vehículo
- El auxiliar de cuidado personal o el representante de la agencia (incluido el tutor laboral) no recibe al cliente cuando llega a su destino en el caso de que el cliente no deba estar sin supervisión

Si el cliente no se encuentra en el lugar programado para el recojo a la hora programada, el conductor esperará durante cinco minutos antes de marcar al cliente como ausente.

Definición de una cancelación tardía

Una cancelación tardía se define de la siguiente manera:

- Un viaje que se canceló en menos de una hora antes de la hora programada para el recojo.

Si un cliente de OC ACCESS cancela a destiempo la primera parte de un viaje de ida y vuelta, OC ACCESS no puede cancelar automáticamente el viaje de vuelta. Si no se cancela en una hora por adelantado el viaje de vuelta programado, esto se considerará una cancelación tardía. Las cancelaciones tardías y las ausencias excesivas pueden ocasionar la suspensión del servicio (Vea la sección titulada Advertencias, Sanciones y Proceso de Apelación en las páginas 62 y 63). Tenga en cuenta lo siguiente: Es la obligación del cliente de OC ACCESS llamar y cancelar el viaje de vuelta en el caso de que no lo requiera.

Advertencias, Sanciones y Proceso de Apelación

Es posible que se envíe al cliente una carta de advertencia después de la tercera ausencia o cancelación tardía para recordarle de la política e informarle que se podrían suspender sus privilegios OC ACCESS.

Proceso de Advertencias, Sanciones y Apelación

1. La primera y segunda ausencia o cancelación tardía dentro de un mes calendario:

Acción a seguir: Ninguna

2. Tercera ausencia o cancelación tardía dentro de un mes calendario y todas las condiciones de ausencias hayan sido cumplidas:

Acción a seguir: Es posible que se envíe una carta de advertencia a la dirección registrada del cliente.

- i. Esta notificación le informará al cliente de la intención de OC ACCESS de suspender el servicio durante un período de 7 días.
- ii. Los clientes pueden enviar una solicitud para justificar alguna ausencia o cancelación tardía que pueda estar incorrecta o fuera de su control dentro del período de quince (15) días a partir de la fecha de la carta de advertencia.

3. Si no se recibe ninguna respuesta a la carta de advertencia dentro de quince (15) días:
Acción a seguir: Se enviará una carta de intento de suspensión a la dirección registrada del cliente.
4. Si no se recibe respuesta a la carta de intención de suspensión dentro de quince (15) días:
Acción a seguir: Se enviará una carta de suspensión final a la dirección registrada del cliente.
– OC ACCESS otorgará treinta (días) a partir de la fecha de la carta de suspensión final para que el cliente pueda coordinar otras alternativas de transporte. Vea Proceso de solicitud/apelación de ausencias y cancelaciones tardías en la página 64 para más información.

Se llevará una cuenta mensual de las ausencias y cancelaciones tardías. Sin embargo, el cliente tiene la responsabilidad de llevar la cuenta de sus ausencias y cancelaciones tardías para asegurarse de que están dentro del nivel aceptable. También es responsabilidad del cliente asegurarse de informarle debidamente a OC ACCESS acerca de cualquier cambio en su dirección postal para asegurarse de que toda la correspondencia se reciba a tiempo.

Proceso de solicitud/apelación de ausencias y cancelaciones tardías

Si las ausencias o cancelaciones tardías del cliente exceden el 10% del total de los viajes programados mensualmente y si el cliente ha acumulado tres o más de ausencias o cancelaciones tardías durante un mes calendario y recibe una notificación de suspensión, es posible que pueda apelar dicha suspensión ante un comité de apelación formal. Toda la información sobre el proceso de apelación estará incluida en la carta de suspensión del servicio. El cliente tendrá 15 días para apelar la suspensión y recibirá una notificación en un plazo de 30 días sobre la decisión de apelación antes de que la suspensión tenga lugar.



Suspensión del servicio de suscripción

La Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías se aplica a todos los clientes de OC ACCESS, incluidos los que reciben el servicio de suscripción.



Si un cliente del servicio de suscripción recibe dos (2) suspensiones de servicio en un período flotante de 12 meses, la suscripción se cancelará. El cliente podrá seguir programando viajes con OC ACCESS cuando termine la segunda suspensión; sin embargo, se cancelará la suscripción y el cliente tendrá que llamar a OC ACCESS para reservar todos los viajes en el futuro.

POLITICA DE CONDUCTA DEL CLIENTE

Para garantizar el bienestar, seguridad, y comodidad de nuestros clientes de OC ACCESS, no se permite la conducta violenta, ilegal o perturbadora dentro del vehículo. OCTA ha desarrollado políticas para tratar clientes cuya conducta interfiere con la operación segura de los vehículos de OC ACCESS. Si un conductor informa sobre la conducta inapropiada de un cliente (o padre, proveedor de atención, etc.), y la conducta continúa interfiriendo con la operación segura de un vehículo de OC ACCESS, es posible que se suspenda el servicio. OC ACCESS trabajará con padres, proveedores de atención, escuelas y personal contratado, o cualquier persona directamente involucrada con el cliente, para procurar la conducta adecuada del cliente a bordo del transporte público. No se permiten materiales peligrosos, armas de cualquier tipo, explosivos, líquidos corrosivos, y materiales inflamables, en los vehículos de OC ACCESS.

Suspension del Servicio

Todos los incidentes serán investigados completamente, al determinar los resultados, la siguiente suspensión del servicio podría aplicar:

Primera ofensa – dependiendo de la gravedad de la falta, ésta puede resultar en una advertencia verbal o escrita, o en una suspensión del servicio por 7 días.

Segunda ofensa – suspensión por 14 días

Tercera ofensa – suspensión por 21 días

Cuarta ofensa – suspensión por 28 días, máximo

Información adicional sobre la Política de la Conducta de Clientes de OCTA está disponible en el www.octa.net/CustomerConduct

PARA SU SEGURIDAD

- **Política para la protección de niños** – Un adulto responsable debe acompañar a los niños de cinco años de edad o menores. Si el cliente elegible es el niño de cinco años o menos, el adulto responsable podrá viajar en forma gratuita como Asistente de Atención Personal.

- **Ley sobre el cinturón de seguridad para niños** – Los niños deben viajar acomodados en forma adecuada en el asiento trasero del vehículo en un asiento infantil o en un asiento elevador hasta que tengan ocho años de edad o una altura mínima de 1 metro y medio, conforme lo establece la ley de California. OC ACCESS no provee los asientos infantiles o asientos elevadores. El conductor puede asistir a los clientes para colocar el asiento infantil o el asiento elevador, si así lo solicitasen.



- **Clientes que requieren supervisión** – Si nadie está presente para recibir a un cliente que requiere asistencia, es posible que el cliente sea transportado de regreso a la dirección donde se le recogió. Además, es posible que se notifique a los servicios de protección para adultos o niños.



- **Medicamentos y otras necesidades médicas** –

Los clientes que necesitan medicamentos u oxígeno en intervalos regulares, deben ser informados sobre la posibilidad de que la duración del viaje sea de hasta 90 minutos o más por razones ajenas al control de OC ACCESS (incluyendo tráfico, condiciones climáticas o duración del viaje).

- **Dispositivos de movilidad** –

Se recomienda que los clientes con scooter se trasladen a un asiento dentro del vehículo. Los frenos deben estar en buenas condiciones para ser transportados sin peligro, no excepciones.

OC ACCESS cargará la silla de ruedas y el ocupante si el elevador y el vehículo los puede acomodar físicamente, a menos que el hacerlo no sea consistente con requisitos legítimos de seguridad.

Para ayudarnos a proveer servicio de calidad, mantenemos un record del dispositivo de movilidad utilizado durante la evaluación funcional en persona. Si ha cambiado su dispositivo de movilidad, debe de comunicarse con un agente de elegibilidad de OC ACCESS al 714-560-5956 para alertarnos de su cambio.



- **Paquetes** – Los clientes pueden llevar hasta dos paquetes del tamaño de una bolsa de compras, y pueden utilizar carros pequeños de compras para trasladar sus objetos. Los conductores no están obligados a asistir a los clientes con paquetes o carros de compras.

- **Higiene personal** – Los clientes deben mantener un estándar aceptable de aseo personal, fluidos corporales expuestos y/o patógenos transmitidos por la sangre, no serán permitidos.

- **Cinturones de seguridad** – Los clientes están requeridos a utilizar cinturón de seguridad de las piernas y los hombros para su seguridad.

- **Animales guía** –

- Los animales guía deben llevar correa o arnés y deben estar junto a sus dueños en todo momento.
- Los animales guía deben estar bajo el control total del cliente de OC ACCESS al que guían.
- Los animales guía no pueden ocupar asientos y deben permanecer en el piso en todo momento, asegurando que no bloqueen el pasillo, la trayectoria del viaje, las puertas de acceso, o los elevadores.
- El comportamiento agresivo o dominante de los animales guía no será tolerado, y podrá denegarse el servicio de OC ACCESS si un animal guía demuestra conducta disruptiva.



- **Traslado con silla de ruedas** – Los clientes que desean ser trasladados desde una silla de ruedas a un asiento deben registrarse como clientes con silla de ruedas. Los conductores deben asegurar todas las sillas de ruedas y no pueden “doblar y guardar” las sillas en el vehículo. Además, debido a limitaciones de capacidad, es posible que los clientes deban viajar en sus sillas de ruedas en lugar de ser trasladados a asientos. Los conductores de OCTA no asisten en estos traslados.

Información Para Contactar al FTA:

Llama a la Administración Federal de Tránsito (FTA) de
Lunes a Viernes entre las 8:30 AM a 5:00 PM EDT
(5:00 AM a 2:30 PM PDT)

excluyendo los días festivos **202-366-4043**

Número principal para información general del Departamento de
Transporte (DOT) esta disponible de Lunes a Viernes entre las
8:00 AM a 5:30 PM EDT (5:00 AM a 2:30 PM PDT)

excluyendo los días festivos **855-368-4200**

Sitio de internet: www.transit.dot.gov

Departamento de Transporte de Estados Unidos
Administración Federal de Tránsito, East Building
1200 New Jersey Ave, SE, Washington, DC 20590

TTY = **800-877-8339**

Voice = **866-377-8642**

VCO = **877-877-6280**

La información encontrada en esta Guía Del Pasajero puede ser
obtenida en formatos alternativos, tales como, Braille y audio, al
solicitarlo. Favor llamar a un agente de elegibilidad de OC ACCESS
al 714-560-5956 o por correo electrónico al accesseligibility@octa.net.
OC ACCESS hará todo lo posible para proveer el formato requerido
dentro de un tiempo razonable.



**Si tiene preguntas o desea obtener más
información sobre el servicio de OC ACCESS,
llame al 877-OCTA-ADA (628-2232).**

**Esperamos tener el gusto de
prestarle nuestros servicios.**



Orange County Transportation Authority
550 South Main Street
P.O. Box 14184
Orange, CA 92863 -1584

PRESORTED
STANDARD
U.S. POSTAGE PAID
SANTA ANA, CA
PERMIT NO. 985

Orange County Transportation Authority
550 S. Main Street
P.O. Box 14184
Orange, CA 92863-1584

OC ACCESS Reservations/Information
Reservaciones Información OC ACCESS
877-628-2232
TDD (Hearing Impaired Phone)
(Teléfono para personas con deficiencias auditivas)
800-564-4ADA (564-4232)