

Guía para viajar en B-Line

Traducción al español de la guía para pasajeros de B-Line.

Formatos accesibles disponibles

Hay formatos alternativos de esta Guía del pasajero, tales como letra grande, Braille o audio, disponibles a solicitud. Llame al Departamento de Elegibilidad al 361-289-2712 para hacer su solicitud.

¿Qué es B-Line?

B-Line es un servicio de transporte público de viaje compartido para personas cuyas discapacidades les impiden usar el servicio accesible de ruta fija. B-Line es un servicio de transporte público desde el origen hasta el destino que se proporciona a los pasajeros que han sido determinados elegibles conforme a las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés).

¿Quién es elegible?

Debido a que la Autoridad Regional de Transporte de Corpus Christi (CCRTA) diseñó B-Line de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), los pasajeros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad. Las personas con discapacidades a quienes su discapacidad no les impida usar el servicio regular de ruta fija no califican para el servicio B-Line.

¿Cómo presentar una solicitud?

Para solicitar el servicio B-Line, llame al Centro de Servicio al Cliente de CCRTA al 361-883-2287 y pida que le envíen una solicitud por correo. También puede recoger una solicitud en el Centro de Servicio al Cliente ubicado en Staples Street Center, 602 N. Staples, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. La solicitud de B-Line también está disponible en línea en www.ccrta.org. Se requiere una solicitud completa, tanto la Parte 1 como la Parte 2. Revise que la información de su solicitud completa sea correcta antes de devolverla a B-Line.

A los clientes que solicitan el servicio B-Line se les ofrece una entrevista en persona que puede incluir una evaluación funcional o cognitiva, según corresponda. Este componente del proceso es necesario para determinar con precisión el modo de transporte adecuado para cada persona.

Después de recibir su solicitud, el Administrador del Programa de Elegibilidad de CCRTA o un representante se comunicará con usted para programar su entrevista y la evaluación, según corresponda. CCRTA tiene una colaboración con el Programa de Salud Aliada de Del Mar College para ayudar en el proceso de evaluación. Después de completar el proceso de evaluación, cada solicitante será notificado por correo dentro de 21 días sobre su elegibilidad para el servicio B-Line.

Elegibilidad presuntiva

Después de completar el proceso de evaluación, se le permitirá usar el servicio B-Line durante 21 días, hasta que se tome una decisión de elegibilidad. Si se determina que no es elegible, se le otorgarán 10 días adicionales de servicio antes de que el servicio sea descontinuado.

Horario del servicio

El servicio B-Line está disponible de lunes a sábado de 4:30 a.m. a 10:00 p.m. y los domingos de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los horarios en días festivos pueden variar. B-Line proporciona un servicio comparable al servicio de autobús de ruta fija, según lo exige la ADA.

¿Cuánto cuesta viajar?

La tarifa básica de B-Line es \$1.75. Se aplicará un recargo de \$2.00 a los viajes que comiencen o terminen a más de 3/4 de milla de una ruta fija (área de servicio ADA). El área de servicio ADA es el área dentro de la cual los sistemas de transporte, como CCRTA, deben proporcionar servicio complementario de paratransito. La tarifa debe pagarse al abordar el autobús. Si usa un pase de autobús B-Line de tarifa completa y su viaje comienza o termina a más de 3/4 de milla de una ruta fija, deberá pagar el recargo de \$2.00 además de su pase B-Line. La tarifa debe pagarse en efectivo, con un pase mensual de B-Line o con la aplicación GoPass. Los pases con fichas solo pueden usarse para cubrir la tarifa básica hacia y/o desde un centro para personas mayores.

Si usará el servicio de manera regular, quizá le convenga comprar un pase mensual. Los pases de autobús B-Line cuestan \$60.00 y también pueden usarse en el servicio regular de ruta fija. Compre su pase de autobús B-Line en el Centro de Servicio al Cliente de CCRTA ubicado en Staples Street Center, 602 N. Staples; por teléfono al 361-883-2287; o en línea en store.ccrta.org. También puede comprar su pase por correo. Envíe su pedido a:

CCRTA Pass Sales
602 N. Staples
Corpus Christi, TX 78401

Asegúrese de incluir su nombre, dirección actual y el tipo de pase que desea comprar, junto con su pago. Aceptamos efectivo, cheques y tarjetas de crédito.

Asistente de Cuidado Personal (PCA)

Si no puede viajar solo debido a su discapacidad y necesita que un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) viaje con usted, su asistente viaja gratis. Al programar un viaje, informe al personal de reservaciones de B-Line que estará acompañado por un PCA y si esa persona usará un dispositivo de movilidad. La necesidad de un PCA debe estar documentada como parte del proceso de elegibilidad de B-Line.

Acompañante

Los acompañantes también son bienvenidos, pero cada uno debe pagar una tarifa. Puede coordinar que un acompañante viaje con usted. Si necesita un PCA, puede viajar con un acompañante además del PCA. Es importante que informe al personal de reservaciones de B-Line, cuando programe su viaje, que tendrá un acompañante viajando con usted y si esa persona usará un dispositivo de movilidad. Se podrán programar acompañantes adicionales sujeto a disponibilidad de espacio.

Cómo programar un viaje

La programación de su viaje puede hacerse de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. llamando a B-Line al 361-289-5881. Las reservaciones están disponibles los domingos de mediodía a 4:00 p.m. Todos los arreglos de viaje, reservaciones y cancelaciones deben hacerse llamando directamente a B-Line o mediante la aplicación GoPass. Los pasajeros elegibles para paratransito ADA que deseen usar el servicio B-Line deben llamar con un mínimo de un (1) día de anticipación y pueden llamar hasta tres (3) días antes del viaje para programarlo. El personal de reservaciones de B-Line puede negociar una hora de viaje dentro de una hora de la solicitud del pasajero. Recomendamos hacer reservaciones con anticipación siempre que sea posible.

Cuando llame, proporcione al personal de reservaciones de B-Line la siguiente información:

- Su número de identificación de B-Line
- Su nombre
- Fecha del viaje
- Dirección de origen y destino
- La hora en que necesita llegar a su destino o una hora de recogida solicitada. Se recomienda programar la hora de recogida una hora y media antes de la hora de su cita; dos horas antes si su

destino está a más de 15 millas de su lugar de recogida.

- La hora en que necesita que lo recojan de su cita o una hora de regreso solicitada
- El tipo de dispositivo de movilidad que usará para ese viaje
- Si viajará con un PCA y/o acompañante

El personal de reservaciones de B-Line confirmará la hora en que B-Line pasará a recogerlo (la hora en que debe estar listo). El personal de reservaciones repetirá toda la información para asegurar la exactitud de sus arreglos. Todas las líneas de reservaciones entrantes se graban para asegurar la precisión de la transacción.

Cómo programar viajes múltiples

Los pasajeros pueden necesitar ir a varios lugares en un mismo día (médico, compras, comidas, etc.). Los pasajeros que requieran viajes múltiples deben programar un viaje separado para cada lugar de recogida y cada destino de bajada. Los viajes múltiples pueden programarse durante la misma llamada telefónica. Sea considerado al programar viajes múltiples, ya que esto puede ocupar las líneas telefónicas durante períodos prolongados.

Política de espera y ventana de tiempo

B-Line es un servicio de transporte público de viaje compartido desde el origen hasta el destino. En algunos lugares, B-Line tiene paradas designadas. Si viaja hacia o desde un lugar con paradas designadas de B-Line, el personal de reservaciones le informará la ubicación designada. Debido a que B-Line debe cumplir con un horario y atiende a muchos clientes, el conductor solo puede esperar 5 minutos al llegar. Esté listo cuando B-Line llegue por usted.

Los vehículos se programarán y se asignarán a rutas usando la hora en que debe estar listo como el comienzo de una ventana de treinta (30) minutos. Los vehículos de B-Line pueden llegar hasta 30 minutos después de la hora en que debe estar listo. Esta ventana de 30 minutos permite retrasos por tráfico y por el traslado de pasajeros. No llame a B-Line para preguntar por la hora estimada de llegada antes de que termine la ventana de 30 minutos. Si el vehículo de B-Line no ha llegado al final de la ventana de 30 minutos, llame a B-Line al 361-289-5881 para obtener información sobre el estado de su viaje. Un vehículo que llega después de la ventana de 30 minutos se considera tarde. Cuando el autobús de B-Line llegue fuera de la ventana de 30 minutos (temprano o tarde), usted puede rechazar el viaje sin penalización.

Dispositivos de movilidad

Todos los vehículos de paratrásito están equipados con una rampa de piso bajo. Esta característica permite que los pasajeros aborden y bajen del autobús con facilidad. Todas las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad deben estar asegurados mientras estén en el autobús. Al viajar en B-Line, se solicita lo siguiente por su seguridad:

- Espere la ayuda y las instrucciones del conductor al entrar al vehículo.
- Todos los pasajeros que viajan en B-Line deben usar cinturón de seguridad.
- Debido a que los dispositivos tipo scooter son menos estables, recomendamos que, una vez a bordo del vehículo, se transfiera a un asiento.

Cancelación de viajes B-Line

Si no va a necesitar hacer un viaje que ya programó, o si tiene una reserva permanente y no hará un viaje específico, llame para cancelar al menos UNA HORA antes de la hora programada en que debe estar listo. Llame al 361-289-5881 para cancelar. Si llama fuera del horario regular de atención, puede dejar un mensaje de voz. Asegúrese de dejar su nombre, número de identificación, fecha del viaje, hora en que debe estar listo, destino y, si es posible, un número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted si tenemos preguntas. Cancele incluso antes si descubre que no necesitará B-Line.

Reservas permanentes

Una Reserva Permanente es un método para reservar un viaje que se realiza un mínimo de tres veces por semana, hacia y desde los mismos lugares. B-Line otorgará Reservas Permanentes en los períodos de tiempo disponibles. Si el servicio de un pasajero se suspende por cualquier motivo, la Reserva Permanente será revocada. A partir del 1 de enero de 1999, las Reservas Permanentes terminarán el mismo día que la fecha de vencimiento de elegibilidad del pasajero. La fecha de vencimiento de elegibilidad aparece en su identificación con foto de B-Line. Un cambio (de hora o de lugar) en una Reserva Permanente puede resultar en la cancelación de la Reserva Permanente.

Para solicitar una Reserva Permanente, llame a B-Line al 361-289-5881 y presente su solicitud por teléfono. Tenga en cuenta que las Reservas Permanentes pueden no estar disponibles para algunos períodos de tiempo, y la disponibilidad de una Reserva Permanente no está garantizada. Cuando solicite una Reserva Permanente, debe continuar haciendo reservaciones por teléfono hasta que reciba confirmación de su Reserva Permanente por parte del personal de B-Line.

Consejos y reglas para pasajeros

Para asegurar la seguridad al transportar a todos los pasajeros, es esencial contar con normas. Los pasajeros que usen B-Line y no puedan permanecer sentados, que distraigan al operador del autobús o a otras personas, o que no puedan evitar el contacto físico con otros pasajeros o con el personal, no podrán usar este servicio. Si los problemas de conducta continúan, el servicio puede ser suspendido. En caso de conducta que distraiga, el operador del autobús se detendrá en un lugar seguro y solicitará que un supervisor acuda al lugar. Si el incidente involucra conducta violenta, el pasajero puede ser suspendido de inmediato. Se completará un informe escrito con los nombres y direcciones de los testigos.

- No use lenguaje fuerte u obsceno, por favor. No se tolerará la conducta violenta o abusiva, y podría resultar en una suspensión del servicio por hasta 30 días.
- No se permite comer, beber ni fumar en el vehículo.
- No se transportará a pasajeros bajo la influencia de una sustancia controlada.
- No manipule los sistemas de sujeción de sillas de ruedas mientras esté en B-Line.
- Está prohibido usar radios y dispositivos de audio.
- Los pasajeros deberán mantener una higiene personal apropiada y razonable. Si los pasajeros tienen llagas abiertas o supurantes, o tienen fuga de fluidos corporales, por razones de salud y seguridad podemos negar el servicio hasta que la situación haya sido contenida o corregida.

Objetos perdidos

Los artículos dejados en un autobús de B-Line se entregarán al Departamento de Objetos Perdidos de CCRTA. Los artículos, con excepción de los perecederos, se guardarán durante 30 días antes de entregarse a una organización benéfica.

Para reportar o reclamar un artículo perdido, llame al Centro de Servicio al Cliente al 361-883-2287. Puede recoger artículos recuperados en Staples Street Center de CCRTA, 602 N. Staples, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o los sábados de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Paquetes y animales

Se le permite llevar tantos paquetes como pueda cargar por sí mismo al viajar, siempre que los paquetes no impidan el servicio ni afecten la seguridad de otros clientes. Algunos conductores pueden ayudar a cargar y descargar sus paquetes, sin exceder un total de 50 libras; sin embargo, los conductores no pueden llevar paquetes hasta la puerta, ya que esto causaría retrasos en el servicio. Se anima a los clientes a que un asistente de cuidado personal los acompañe cuando sepan que podrían tener una cantidad abundante de paquetes. Los clientes también pueden usar un carrito plegable pequeño para paquetes. No se permiten carretas. Todas las mascotas deben ir en jaula o transportadora. Los animales de servicio están exentos de este requisito y serán acomodados en todos los modos de servicio.

Elegibilidad recíproca

Se proporcionará servicio B-Line temporal por hasta 21 días dentro de un período de 365 días a visitantes o nuevos residentes que estén certificados para paratrásito por otra agencia de transporte. La verificación de elegibilidad debe proporcionarse con anticipación.

Sugerencias, comentarios o consultas

Si tiene sugerencias, comentarios, preguntas o una queja de servicio, puede comunicarse con el Centro de Servicio al Cliente de CCRTA al 361-883-2287. Para información sobre el estado de un viaje B-Line atrasado, llame a B-Line al 361-289-5881. El Centro de Servicio al Cliente de CCRTA al 361-883-2287 cuenta con personal de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para ayudarle a resolver sus inquietudes, proporcione la mayor cantidad posible de la siguiente información:

- Fecha y hora del incidente
- Número del vehículo y/o el nombre o número de empleado del conductor (publicado dentro del vehículo)
- Nombre del personal de reservaciones, si se trata de una solicitud de viaje
- Su nombre, dirección y número de teléfono

Los detalles específicos permiten al personal de Servicio al Cliente de CCRTA investigar una queja o incidente. También puede escribir a:

Corpus Christi Regional Transportation Authority
Customer Service Center
602 N. Staples
Corpus Christi, TX 78401

No presentación

Una no presentación ocurre cuando un pasajero no aborda un vehículo de B-Line dentro de los 5 minutos posteriores a la llegada del vehículo durante la ventana de treinta minutos, o cuando el pasajero no cancela el viaje una hora antes de la hora en que debe estar listo. El Comité de Apelaciones de No Presentación está compuesto por miembros del Comité de Transporte Accesible de CCRTA. Estos miembros tienen una discapacidad, son defensores de personas con discapacidades o son familiares de una persona con discapacidad. Consulte la Política de No Presentación de CCRTA para obtener más información.

¿Qué es la ruta fija?

El servicio de ruta fija es un servicio de autobús proporcionado con un horario fijo a lo largo de una ruta preestablecida con varias paradas en la ruta. Este servicio se proporciona con autobuses equipados con rampas para sillas de ruedas, que pueden acomodar hasta tres dispositivos de movilidad cada uno, y cuentan con espacio designado al frente del autobús para personas con discapacidades y adultos mayores. CCRTA anima a todas las personas con discapacidades a usar su servicio de ruta fija. Todos los vehículos de ruta fija son accesibles y la mayoría de las paradas a lo largo de cada ruta fija también son accesibles. Los pasajeros elegibles de B-Line califican para una tarifa reducida en la ruta fija. Además, los pasajeros elegibles de B-Line que están aprobados para viajar con un PCA pueden viajar con un PCA en la ruta fija sin cargo para el PCA.

Comité de Transporte Accesible de CCRTA

El Comité de Transporte Accesible de CCRTA (RCAT) es un organismo designado que sirve en calidad de asesor sobre temas de transporte y accesibilidad relacionados con personas con discapacidades. Las personas interesadas en servir en RCAT deben presentar una solicitud al Comité de Transporte Accesible de CCRTA, 602 N. Staples, Corpus Christi, Texas 78401. Las solicitudes están disponibles en www.ccrta.org, o puede llamar al Centro de Servicio al Cliente de CCRTA al 361-883-2287. RCAT tiene reuniones mensuales programadas regularmente el tercer jueves de cada mes al mediodía en Staples Street Center de CCRTA, 602 N. Staples. Lo invitamos a acompañarnos y compartir sus sugerencias y comentarios en ese momento. Llame al Centro de Servicio al Cliente de CCRTA al 361-883-2287 si desea más información sobre el lugar y el horario de las reuniones.

Números de referencia rápida

Centro de Servicio al Cliente: 361-883-2287

B-Line (programación, cancelaciones, ¿dónde está mi viaje?): 361-289-5881

RideLine (información automatizada las 24 horas): 361-289-2600

Servicios de Movilidad (elegibilidad de B-Line, capacitación de viaje): 361-289-2712

Las personas sordas, con dificultades auditivas, sordociegas o con discapacidad del habla pueden marcar 7-1-1 para establecer una llamada de Texas Relay. Para el Servicio de Retransmisión por Video, use el servicio de retransmisión de su elección.

Dominio limitado del inglés (LEP)

Para obtener información en español, comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente de CCRTA al 361-883-2287.

Para recibir asistencia en otros idiomas extranjeros, comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente de CCRTA al 361-883-2287.