



## **ACTUALIZACIONES SOBRE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE SF PARATRANSIT**

### SF Access Van Service

El servicio de paratransito continúa funcionando de manera normal para que los clientes puedan viajar por necesidades esenciales según lo definido por la Orden de Salud Pública. Si usted es un cliente de paratransito y necesita cancelar un viaje de SF Access previamente programado, llame al 415.285.6945 lo antes posible.

### SF Paratransit Taxi

Los taxis continúan operando normalmente según la Orden de Salud Pública. Continúe llamando a las compañías de taxis para los viajes como lo haría normalmente.

### SF Group Van Service

Si el programa de su agencia está abierto y ya ha programado un viaje, se seguirá prestando el servicio SF Group Van. Si usted es un pasajero y necesita cancelar un viaje el mismo día, notifique a la Oficina del Group Van al 415.657.1927 y también notifique directamente al proveedor del programa de su agencia

### Shop A Round

Los servicios de Shop A Round van y taxi continuarán funcionando normalmente.

### Van Gogh

A partir del 17 de marzo de 2020, las reservas y operaciones de Van Gogh se suspenderán por la duración de la Orden de Salud Pública

## **ACTUALIZACIONES SOBRE SERVICIOS AL CLIENTE DE SF PARATRANSIT EN 68 12TH STREET**

A partir del miércoles 18 de marzo de 2020, la Oficina de Paratransito de SF funcionará con capacidad limitada durante el horario comercial habitual (de lunes a viernes de 9 a.m. a 4:45 p.m.) y lo hará hasta que se levante la Orden de Salud Pública el 7 de abril. 2020, o según lo anunciado por la Ciudad y el Condado de San Francisco. Los horarios de los cajeros están sujetos a cambios, en función de la naturaleza dinámica de la situación.

Durante este tiempo, habrá menos personal disponible para aceptar pagos en efectivo solo para asignaciones mensuales de tarjetas de débito de taxi.

Para todas las demás transacciones, alentamos a los pasajeros a usar lo siguiente:

- A bordo SF Access
  - o Pague en efectivo por su viaje (cambio exacto de \$ 2.50)
- Teléfono al 415.351.7000
  - o Agregue valor de taxi o compre cupones de SF Access con una tarjeta de crédito
  - o Cualquier pregunta / inquietud / queja / recomendación
- En línea
  - o Visite <https://sfparatransittaxi.sfmta.com/> para agregar valor a su tarjeta de débito de taxi
  - o Visite [www.SFMTA.com/accessibility](http://www.SFMTA.com/accessibility) para obtener la información y alertas más actuales
  - o Email [sfparatransit@sfparatransit.com](mailto:sfparatransit@sfparatransit.com) con preguntas o envíe documentos
- Correo dirigido a SF Paratransit, 68 12<sup>th</sup> Street, San Francisco, CA 94103
  - o Envíenos cheques, solicitudes completas, otros documentos

En este momento, la oficina NO estará abierta para aceptar solicitudes de paratransito, llevar a cabo apelaciones, orientar a los conductores anfitriones o emitir tarjetas de identificación en persona hasta que se haya levantado la Orden de Salud Pública. Consulte a continuación para obtener más

información sobre cómo podemos ayudarlo por teléfono o en línea durante este tiempo.

### Venta de Medios de Tarifa

#### **Valor de la tarjeta de débito de taxi –**

- **Tarjeta de crédito:** le pedimos que utilice nuestro servicio SF Taxi Online o que nos llame por teléfono al 415.351.7000 para agregar valor a su tarjeta de débito SF Paratransit taxi. También puede enviarnos un cheque por correo al 68 12th Street, San Francisco, CA 94103.
- **Efectivo:** la ventana estará abierta en 68 12th Street de 9 am – 4:45 pm de Lunes a Viernes.

#### **Cupones de viaje de SF Access –**

1. **Tarjeta de crédito o cheque:** Para los boletos de Acceso SF, también puede llamarnos por teléfono con su tarjeta de crédito o puede enviarnos un cheque, y le enviaremos sus boletos de SF Access.
2. **Efectivo:** Se aceptan pagos en efectivo a bordo de furgonetas SF Access.

### Solicitudes y entrevistas de elegibilidad de paratransito de ADA

Continuaremos aceptando solicitudes para ADA Paratransit durante este tiempo de capacidad de oficina limitada, por correo, fax y correo electrónico. Por favor, absténgase de entrar en nuestra oficina para una solicitud de elegibilidad de ADA. Puede llamarnos al **415.351.7000** para solicitar que le enviemos uno o puede ir en línea para [SFMTA.com/paratransit](https://www.sfmta.com/paratransit) y descargar una aplicación que pueda imprimir, completar y enviarnos por correo.

En lugar de realizar entrevistas en persona, todas las evaluaciones de elegibilidad de segundo nivel se llevarán a cabo a través de entrevistas telefónicas y a través de verificaciones profesionales con proveedores médicos.

Si ya está programado para una entrevista en persona, nos ponemos en contacto con usted. Por favor, no venga a la oficina. Si no ha sabido de nosotros, no dude en llamar al **415.351.7000**.

### Apelaciones de elegibilidad de ADA Paratransit

Si ha presentado una apelación a una denegación de elegibilidad y tiene una audiencia programada, lo llamaremos para reprogramar una fecha de audiencia después de que se levante la Orden de Salud Pública.

### Citas con foto id de tarjeta de débito de taxi – Tarjetas nuevas y perdidas

Si usted monta el programa de taxi de paratransito y necesita venir para una cita de identificación con foto, se programará para una fecha / hora después de que la Orden de Salud Pública ha sido levantada. Mientras tanto, se le proporcionará una tarjeta de débito TEMPORARY sin foto.

Reporte tarjetas de débito de taxi perdidas o robadas por teléfono al 877.738.2941 o en línea en <https://sfparatransititaxi.sfmta.com/>. Las nuevas tarjetas se enviarán por correo a su domicilio.

### Nuevas orientaciones para el jinete

Hasta nuevo aviso, todas las sesiones de orientación de los nuevos pilotos de SF Paratransit que se llevan a cabo en nuestra oficina se posponen. Toda la información que normalmente se proporciona en estas sesiones está disponible en nuestras Guías de Jinetes o en línea en [SFMTA.com/paratransit](https://sfmta.com/paratransit). Puede llamarnos al **415.351.7000** si necesita más ayuda como nuevo jinete.

### Presentación de quejas formales

Por favor, absténgase de visitar nuestra oficina para registrar cualquier queja formal. Puede presentar una queja llamándonos al **415.351.7000** o enviando un correo electrónico a [sfparatransit@sfparatransit.com](mailto:sfparatransit@sfparatransit.com).