

# LIFT

# Guía del pasajero

Abril 2024



# Contenido

## Introducción

Aviso legal .....	1
Opciones de capacitación para viajar .....	1
TriMet es accesible .....	2
Consejos al viajar en autobuses de ruta fija .....	2
Consejos para viajar en los trenes ligeros MAX .....	3

## Categorías de elegibilidad para LIFT

Elegibilidad incondicional .....	5
Elegibilidad condicional: .....	5
Elegibilidad temporal .....	5
Elegibilidad para visitantes .....	5

## Tarifas

Pague su tarifa en LIFT .....	6
Política de tarifas de LIFT .....	6

## Servicio de TriMet LIFT

Servicio local .....	7
Horas de servicio .....	7
Viajes compartidos .....	7
Duración del viaje .....	8
Acompañantes y asistentes de cuidado personal .....	8

## Comuníquese con LIFT

En línea .....	9
Con la aplicación .....	9
Servicio de retransmisión de Oregon 711 .....	9
Por teléfono .....	10

# Contenido

## Gestión de su servicio LIFT

Cómo programar sus horarios de viaje .....	12
Determinación del período de recogida .....	12
¿Qué ocurre si me atraso para mi viaje programado? .	13
¿Qué ocurre si LIFT llega tarde a recogerme? .....	13
¿Qué ocurre si LIFT llega temprano a recogerme? ....	14
Cancele viajes innecesarios por adelantado .....	14
No presentación .....	14

## Gestión de su servicio LIFT

Cambios de viaje en el mismo día .....	15
Mal tiempo .....	15

## Viajar en TriMet LIFT

Responsabilidades del cliente .....	16
Responsabilidades del chofer .....	20
Uniformes e identificación de los choferes .....	23
Vehículos del servicio de LIFT .....	24
Vehículos de servicio suplementario .....	25

## Servicio de Atención al Cliente

Cómo gestionar los viajes en línea .....	26
Comuníquese con LIFT .....	26

# Introducción



Los miembros del Comité de Transporte Accesible (CAT) se reúnen mensualmente.

## Aviso legal

La información en este cuadernillo está sujeta a cambios. Por favor, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente de TriMet LIFT para obtener la información más actualizada. Puede encontrar una versión electrónica de este documento en **[trimet.org/lift](https://trimet.org/lift)**.

Las políticas, guías y tarifas más recientes, así como otras actualizaciones al programa se mantienen en la página web de TriMet LIFT. Si no puede acceder a la página web, el Departamento de Atención al Cliente de Lift puede ayudarle proporcionándole la información que necesite. Llame al Departamento de Atención al Cliente de LIFT para hablar con un agente al **503-962-8000, opción 2**.

## Opciones de capacitación para viajar

El Centro de Movilidad de TriMet ofrece capacitación gratuita para ayudar a los pasajeros a acceder a los servicios de autobús y de tren en forma satisfactoria. La capacitación para viajar incluye lo siguiente:

- **Instrucciones de cómo viajar desde un punto de partida específico a un destino específico.** Esto consiste en diseñar un trayecto de viaje altamente individualizado y ofrecer indicaciones de ruta en la calle y en vehículos de transporte público.
- **Un sumario general y orientación al sistema de transporte público.** Esto cubre tareas como leer horarios, identificar una parada, comprar un pasaje, reconocer cuándo se ha llegado a la parada deseada y usar las funciones de accesibilidad del vehículo de transporte.

# Introducción

- **Instrucciones de cómo usar dispositivos de movilidad personal en medios de transporte público.** Esto incluye subir, viajar y bajar de los vehículos en forma segura.
- **Información sobre servicios a bajo costo o sin cargo de internet, teléfonos inteligentes y tecnología de computadoras para acceder a las herramientas de planificación de viajes.**

Para obtener más información o programar una cita de capacitación para viajar, llame al Centro de Movilidad de TriMet al **503-962-8000, option 4.**

## TriMet es accesible

Nuestra misión principal es conectar a las personas con valiosas opciones de movilidad que sean seguras, convenientes, accesibles, confiables y abiertas para todos. Para satisfacer este alto estándar, TriMet ha tomado medidas para asegurar lo siguiente:

- Todos los autobuses, trenes, centros de transporte y estaciones son completamente accesibles a las personas que utilizan dispositivos de movilidad.
- Usted puede subir a MAX directamente desde la estación o el andén. MAX y los tranvías tienen una rampa que se extiende para facilitar la subida si lo necesita.
- Los autobuses están equipados con una rampa para subir o un elevador mecánico. Todos nuestros autobuses son autobuses de piso bajo que pueden “arrodillarse”, de modo que bajan el primer escalón para que esté más cerca del bordillo para facilitar la subida. Simplemente solicítelo al chofer.
- Todos los autobuses y trenes tienen áreas de prioridad de asiento junto a la puerta para personas mayores y pasajeros con movilidad reducida, además de espacio para colocar los dispositivos de seguridad en forma segura.

## Consejos al viajar en autobuses de ruta fija

- **Espere donde el chofer pueda verlo(a).**  
Espere en el medio de la parada del autobús donde el chofer pueda verlo(a). De ese modo, cuando llegue su autobús, el chofer sabrá que debe bajar la rampa o el elevador, lo cual ayuda a ahorrar tiempo. Si no tiene certeza de la hora de llegada del próximo vehículo, envíe un mensaje de texto con el número de identificación de parada (Stop ID Number) al **27299**. Recibirá de inmediato un mensaje de texto que muestra los próximos arribos para esa parada. Si está oscuro afuera, considere usar la luz de su teléfono celular para indicarle al chofer que usted está en la parada.

# Introducción

- **Pídale al chofer que despliegue la rampa o el elevador si lo necesita.**  
Si necesita usar la rampa o el elevador y el chofer no lo ha desplegado aún, simplemente pídale. El chofer puede brindarle asistencia si necesita ayuda para subir el dispositivo de movilidad a la rampa o el elevador.
- **Siéntese en las zonas de asientos prioritarios y de colocación de dispositivos de movilidad.**  
Una vez a bordo, el área de prioridad de asientos es en la parte delantera del autobús. Se encuentran provistas dos áreas de colocación de dispositivos de movilidad. Si lo solicita, el chofer le ayudará a sujetar su dispositivo de movilidad. No tiene la obligación de tener el dispositivo de movilidad sujetado en los autobuses de TriMet.
- **Cómo solicitar una parada.**  
En el autobús, el nombre de la próxima parada aparecerá en un panel de lectura y se anunciará por el altavoz. Puede solicitar la próxima parada jalando del cordón amarillo o presionando la franja de plástico cerca de la ventana. También puede pedirle al chofer que anuncie la parada que desea cuando suba al autobús. Cuando presione la franja de señal amarilla o jale del cordón, un sonido confirmará el pedido de parada y aparecerá un cartel que dice “Stop Requested” (“Parada solicitada”) cerca del chofer. Reúna sus pertenencias y prepárese para bajar.  
  
Los trenes MAX y WES paran en cada estación, de modo que no necesita avisar al chofer para subir o bajarse. El nombre de la estación siguiente se muestra en un tablero y se anuncia por un altavoz.
- **Cómo prepararse para bajar del autobús.**  
Cuando se detiene el autobús, el operado retirará las cintas para fijar su dispositivo de seguridad y desplegará la rampa o el elevador para usted.

## Consejos para viajar en los trenes ligeros MAX

- Las máquinas de pasajes en los andenes de trenes ligeros tienen instrucciones en audio, caracteres elevados y formatos Braille.
- Las baldosas texturadas en la estación le advierten cuando está del borde del andén. Estas baldosas pueden detectarse con el pie o un bastón.
- Las estaciones MAX tienen señales táctiles con caracteres elevados y Braille que indican cuáles son las líneas que pasan por la estación y adónde se dirigen.
- Todas las estaciones MAX tienen pantallas digitales que muestran esa lista cuando el próximo vehículo está por arribar.

# Introducción

- En las estaciones en el Portland Transit Mall y en la línea Verde que sigue I-205, hay un anuncio de audio de los próximos arribos disponibles al presionarse un botón.
- Los trenes MAX tienen rampas que se extienden a la acera o al andén para facilitar la subida y la bajada.
- Hay espacios de asientos prioritarios junto a la puerta para personas mayores y con discapacidades, incluidos los pasajeros que usan dispositivos de movilidad. (No es necesario fijar los dispositivos de movilidad ni hay disponibilidad para hacerlo).
- Un sistema de audio a bordo anuncia el nombre de la próxima estación y los principales destinos, así como los paneles de lectura dentro del tren muestran el nombre de la estación siguiente.

Si el servicio de autobús y trenes de TriMet no es accesible ni está disponible para sus necesidades físicas, TriMet ofrece un servicio de Paratransito LIFT para los pasajeros que sean elegibles. Obtenga más información sobre el servicio de Paratransito LIFT en [trimet.org/lift](https://trimet.org/lift).



El diseño del vehículo LIFT, *Inherited Zeal*, es una obra de la artista Desarea Guyton.

# Categorías de elegibilidad para LIFT

La presencia de una discapacidad o una afección de salud incapacitante no es suficiente para que una persona sea elegible para LIFT. La elegibilidad tampoco se basa en la edad, los ingresos, la incapacidad para manejar ni en la falta de disponibilidad o la inconveniencia de los servicios de ruta fija. La determinación de la elegibilidad se basa en la capacidad funcional del solicitante para usar el autobús de ruta fija y no es una decisión médica.

## Elegibilidad incondicional

La discapacidad o la afección de salud de la persona le impide usar los servicios de ruta fija para todos los viajes en todas las condiciones. Los pasajeros que tienen la categoría de elegibilidad incondicional son elegibles para viajar en LIFT por tres (3) años y deben volver a obtener un certificado para años adicionales de elegibilidad.

## Elegibilidad condicional:

Ciertas circunstancias o “condiciones” impiden a la persona usar servicios de ruta fija. Por ejemplo, un pasajero podría ser incapaz de usar los autobuses de ruta fija y trenes en días de más de 80 grados o cuando está oscuro. El Coordinador de Movilidad de LIFT conversará sobre estas condiciones con usted.

## Elegibilidad temporal

Se espera que las capacidades o las limitaciones de la persona mejoren dentro de un período de tiempo.

## Elegibilidad para visitantes

Para aquellos que visiten el área metropolitana de Portland por 21 días o menos en un período de 365 días. Comuníquese con la oficina de elegibilidad al **503-962-8000, option 4** para solicitar categoría de elegibilidad de visitante.

Obtenga más información acerca de cómo obtener elegibilidad para el servicio LIFT al **[trimet.org/lift/eligibility](http://trimet.org/lift/eligibility)**.



## Pague su tarifa en LIFT

Cada viaje en LIFT cuesta \$2.80. Los clientes deben pagar su tarifa al subir. Si está usando su tarjeta LIFT Hop para pagar su tarifa, informe al agente de reservas cuando reserve su viaje, y se le cargará en su tarjeta cuando lo(a) pasen a buscar. Los clientes que no paguen su tarifa al subir al vehículo podrían estar sujetos a una suspensión del servicio.

Las tarifas válidas incluyen lo siguiente:

- Una tarjeta LIFT Hop personalizada con fondos cargados (las tarjetas LIFT Hop personalizadas son válidas en todos los servicios de TriMet y se debita la tarifa adecuada por el servicio y la duración del uso).
- El pago en efectivo del importe exacto de la tarifa (los choferes no pueden dar cambio).
- Un empleado, proveedor, jubilado, dependiente, cónyuge o pareja con una insignia con el logo Hop emitida por TriMet.

## Política de tarifas de LIFT

El pago de las tarifas es una responsabilidad legal que comparten todos los clientes de LIFT. Las instancias reiteradas de falta de pago de la tarifa podrían tener como resultado una suspensión del servicio de LIFT. Cada vez que suba al vehículo se requiere una tarifa válida.

Según las políticas de LIFT, acumular tres (3) o más “faltas de pagos” en un mes natural se considera motivo para la suspensión del servicio.

Las tarifas sin pagar acarrearán la suspensión del servicio como se indica a continuación:

- La primera infracción (de 3 o más faltas de pago) en un mes natural: Suspensión del servicio por 7 días
- La segunda infracción (de 3 o más faltas de pago) en 2 meses naturales consecutivos: Suspensión del servicio por 14 días
- La tercera infracción (de 3 o más faltas de pago) en 3 meses naturales consecutivos: Suspensión del servicio por 21 días
- Las infracciones subsiguientes en 4 o más meses naturales consecutivos: Suspensión del servicio por 30 días

Cuando se produce una suspensión de servicio por falta de pago de la tarifa, se reajustará la cuenta del cliente afectado para reflejar el tiempo por el que se aplicó la suspensión. Si persiste el patrón o la práctica de falta de pago de la tarifa, las suspensiones del servicio se impondrán según el esquema detallado arriba.

# Servicio de TriMet LIFT

## Servicio local

En conformidad con la ADA, el servicio LIFT cubre todos los lugares dentro de los tres cuartos de milla de las rutas de autobús y de tren ligero MAX de TriMet y dentro del área de servicio de TriMet. Por ley, LIFT no presta servicios fuera del área de servicio de TriMet, el límite legal de TriMet.

## Horas de servicio

Todos los lugares dentro de los límites del área de servicio TriMet están cubiertos por LIFT según los días y las horas de operación de los autobuses de ruta fija de TriMet y los trenes. Por ejemplo, si no hay servicio de autobús ni de MAX los domingos al área adonde está viajando o de donde está regresando, tampoco habrá disponibilidad del servicio LIFT.

El servicio suele estar disponible de 3:30 a.m. a 2:30 a.m. siete días a la semana; no obstante, puede diferir en algunas partes del distrito de servicio de TriMet. Su agente de reservas le informará si un pedido de recogida o bajada se halla fuera de los días y horas actuales en que se presta el servicio.

## Viajes compartidos

El servicio de paratransito es valioso para los miembros de nuestra comunidad que lo necesitan. No obstante, es posible que no funcione para cada cliente en todas las situaciones.

Nuestra meta en LIFT es proporcionar un servicio que sea comparable al tiempo de viaje en autobuses de ruta fija o trenes, incluido el tiempo que llevaría llegar a la parada de autobús o estación de tren ligero más cercana, cualquier transferencia a bordo y recorrido desde la última parada o estación a su lugar de destino. El vehículo probablemente haga varias paradas para recoger y dejar a otros clientes que estén con usted a bordo. Como servicio de viaje compartido, LIFT requiere que los clientes sigan un código de conducta para mantener una experiencia de viaje positiva para todos (consulte las páginas 14 a 16 sobre las responsabilidades de los pasajeros de LIFT).

## Duración del viaje

El tiempo de viaje a bordo del vehículo variará según la distancia del viaje, la hora del día y las paradas que se hagan para acomodar a otros clientes durante el viaje. El tiempo de viaje en paratránsito es comparable al total del viaje que le llevaría hacer el mismo viaje usando los autobuses y los trenes de TriMet, incluidos los transbordos, con la salvedad de que el Servicio Expreso de ruta fija y el tren regional están excluidos del requisito de comparabilidad. De acuerdo a la Administración Federal de Transporte (FTA) un tiempo comparable tiene en cuenta lo siguiente:

- El tiempo de desplazamiento a pie o en silla de ruedas a la parada o estación más cercana a la dirección de origen
- El tiempo de espera en una parada de autobús o estación de tren ligero
- El tiempo en el vehículo (para todos los tramos del viaje)
- Tiempos de transbordo (si los hay)
- Tiempo de desplazamiento a pie o en silla de ruedas desde la última parada o estación a la dirección de destino

LIFT verifica los tiempos comparables de ruta fija para cada viaje programado con el fin de asegurarse de que su viaje en LIFT no sea más largo que un viaje en un autobús o tren ligero de TriMet. El personal de LIFT hará todo lo posible para reducir interrupciones al servicio que puedan extender el tiempo de viaje; sin embargo, las complejidades del tránsito del área de Portland y alteraciones conductuales a veces están fuera de nuestro control.

## Acompañantes y asistentes de cuidado personal

Según la ADA, un asistente de cuidado personal (PCA) es una persona que ha sido designada o empleada específicamente para ayudar a la persona elegible a satisfacer sus necesidades personales de la vida diaria. Los PCA que viajan con un cliente elegible de LIFT no pagan pasaje.

Los clientes también pueden viajar con un acompañante además de un PCA. Los PCA y los acompañantes deben subir y bajar en el mismo lugar que el cliente. También se pueden agregar acompañantes o PCA adicionales si hay espacio disponible. Por favor, llame a LIFT el día anterior a su viaje programado para ver si hay espacio disponible.

Los acompañantes pagan la tarifa regular de LIFT y deben pagar en efectivo. Los acompañantes no pueden usar una tarjeta HOP para pagar su pasaje.

Los niños de 7 años o más pagan la tarifa regular de LIFT. Los niños de 6 años o menos viajan gratis con un acompañante adulto.

# Comuníquese con LIFT

## En línea

Visite nuestra página las 24 horas del día, los 7 días de la semana en **trimet.org/lift**, y haga clic en el botón verde **Sign in to CARES** (“Regístrese en CARES”) para reservar y cancelar viajes, obtener el tiempo estimado de llegada, brindar comentarios y sugerencias sobre el servicio. Reserve de sus viajes cuando sea conveniente para usted sin tener que esperar en la línea por teléfono. Recuerde hacer su reserva antes de las 5 p.m. del día anterior al viaje deseado. Llame al departamento de Atención al Cliente de LIFT al **503-962-8000, opción 2** si necesita asistencia con su nombre de usuario o contraseña.

## Con la aplicación

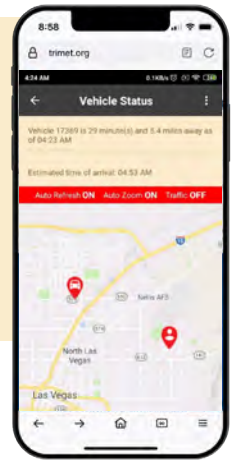


Descargue la aplicación My Transit Manager de App Store o Google Play. My Transit Manager le enviará mensajes de texto con actualizaciones sobre el estado de su viaje, incluidos la llegada inminente de su vehículo, el horario de llegada de su vehículo, si su vehículo está atrasado y demás información.

Vehículo 17369 está a 29 minutos y 5,4 millas de distancia a partir de las 4:23AM.

Hora estimada de llegada: 04:53AM

La aplicación My Transit Manager muestra la distancia del vehículo y la información de llegada.



## Servicio de retransmisión de Oregon 711

El número de teléfono de retransmisión 711 conecta a usuarios estándar (voz) de teléfono con personas que son sorda, hipoacúsicas, sordas y ciegas o con discapacidad del habla y que usan teléfono por texto (TTY).

Los usuarios del servicio de retransmisión pueden marcar simplemente **711** para comunicarse con el servicio de retransmisión de Oregon.

Esto permite un acceso más sencillo, particularmente para los usuarios con menos experiencia del servicio de retransmisión, como negocios o amigos y familiares de los usuarios de TTY.

# Comuníquese con LIFT

## Por teléfono

Llame al **503-962-3434** y regístrese con su número de cliente y contraseña para obtener actualizaciones automatizadas, el tiempo estimado de llegada de su vehículo, opciones de cancelación de viajes y mucho más sin tener que esperar en línea.

Llame al número principal de LIFT al **503-962-8000** para hablar con el departamento de reservas, atención de servicio al cliente o agente despachante. Disponible las 24 horas al día. Al seleccionar una de las siguientes opciones, se conectará con el departamento que mejor atienda sus necesidades.

## Reservas - opción 1

Se toman reservas de 9 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes y de 10 a.m. a 5 p.m. los sábados y domingos. Las reservas deben hacerse antes de las 5 p.m. del día anterior a su viaje programado. Las líneas de reserva telefónica de LIFT suelen estar más ocupadas entre las 3 y las 5 p.m. Si desea evitar tener que esperar por teléfono, pruebe a llamar más temprano durante el día.

Cuando llame para hacer una reserva de viaje, tenga a mano la siguiente información:

- Número de cuenta, o apellido, nombre y número de teléfono del cliente
- Día y hora del viaje que le gustaría reservar o cancelar
- Dirección de lugar de recogida
- Dirección de destino, número de teléfono y nombre del edificio (para viajes a establecimientos donde podría haber múltiples empresas o proveedores, proporcione el nombre del negocio y la suite o número de oficina). Los agentes de reserva de LIFT no pueden buscar direcciones o números de teléfono, de modo que asegúrese de tener la información correcta al reservar su viaje para que no lo dejemos sin querer en la dirección equivocada.
- El horario en que desea que lo(a) recojamos; o
- La hora de su cita, si es necesario
- La agencia que está pagando el viaje (si corresponde)
- Toda información adicional sobre su viaje, por ejemplo, si usa una silla de ruedas, un escúter u otro dispositivo de ayuda, si necesita subir usando un elevador eléctrico o si un asistente de cuidado personal (PCA) u otro(s) acompañante(s) viajará con usted.

# Comuníquese con LIFT

## Atención al Cliente - opción 2

El Departamento de Atención al Cliente atiende de 9 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes y puede responder preguntas acerca del servicio, asistir con el nombre de usuario o contraseña para acceder al sistema en línea de reserva de viajes o ayudar con inquietudes o recomendaciones. El Departamento de Atención al Cliente no atiende el Día de Año Nuevo, el Día de la Conmemoración de los Caídos (Memorial Day), el Cuatro de Julio, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y Navidad.

## Preguntas sobre el viaje de hoy - opción 3

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Elegibilidad - opción 4

El Departamento de Elegibilidad para LIFT atiende de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes, donde puede obtener lo siguiente:

- Información sobre el proceso de elegibilidad para LIFT y el estado de solicitudes pendientes.
- Información sobre capacitación para viajar.
- Las solicitudes de elegibilidad para LIFT pueden completarse en línea y remitirse en **[trimet.org/lift/application](https://trimet.org/lift/application)**, o bien, el personal del Departamento de Elegibilidad puede enviarle una versión impresa si es necesario. La solicitud de elegibilidad para LIFT también está disponible en otros idiomas y formatos, según las necesidades del cliente.



Un operador de LIFT (derecha) asegura el aparato de movilidad para un cliente a bordo.

# Gestión de su servicio LIFT

## Cómo programar sus horarios de viaje

LIFT puede planificar su viaje en torno a una hora de recogida o de cita, pero no ambas.

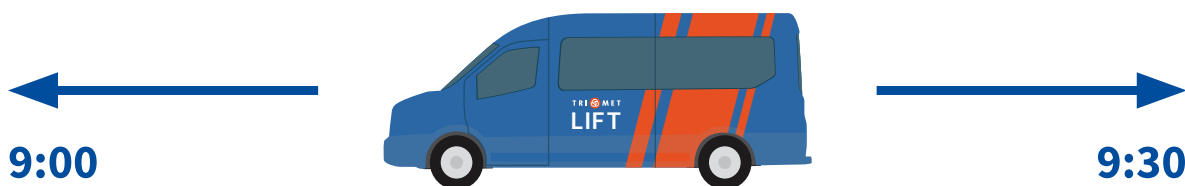
- Siempre use una hora de recogida para programar su viaje, a menos que no pueda llegar a su destino más tarde de una hora determinada, como el horario de trabajo o una cita médica.
- Informe al agente de reservas cuánta flexibilidad tiene con respecto a sus horarios. Al hacer reservas de viaje a una cita específica y de regreso, asegúrese de lo siguiente:
  - Incluya el tiempo que pueda necesitar para trasladarse desde el vehículo de LIFT a su destino dentro del edificio.
  - Fija la hora del viaje de retorno de modo que cuente con el tiempo suficiente para terminar su cita y estar listo(a) para partir.
  - Averigüe las horas de apertura y de cierre del establecimiento en su destino y planifique su viaje de modo que no tenga que esperar afuera. Los choferes de LIFT no pueden esperar con usted si el edificio no está abierto.

## Determinación del período de recogida

Cuando llame para reservar su viaje, le darán un período de tiempo en el que lo(a) pasarán a buscar. Esto se conoce como “período de recogida”. Este período de 30 minutos es el tiempo que puede esperar para que lo(a) recojan.

**Se espera que esté listo(a) para subir al vehículo cuando el chofer llegue en cualquier momento de este período. El chofer aguardará un máximo de 5 minutos después de llegar al lugar de recogida y anunciar su presencia.**

Por ejemplo, si su período de recogida es entre las 9:00 a.m. y 9:30 a.m., el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 9:00 a.m. and 9:30 a.m. Por favor, esté listo(a) para abordar el vehículo inmediatamente después de su llegada. Esto ayuda a asegurar un mejor grado de puntualidad para todos los clientes.



Usted acordará su horario de recogida con el agente de reservas, el cual puede ser hasta 60 minutos antes o después del que haya solicitado con el fin de proporcionar un servicio equitativo para todos los clientes de LIFT. Los agentes de reserva de LIFT (o la plataforma de reservas en línea) hacen lo mejor que pueden para acomodar las horas de viaje que solicite; no obstante pueden ofrecerse horarios alternativos. Por ejemplo, si desea que lo(a) recojan a las 9:30 a.m. y ese horario no está disponible, podríamos ofrecerle un viaje tan temprano como a las 8:30 a.m. o tan tarde como a las 10:30 a.m. Si reserva sus viajes en línea o con un agente de reservas, se le proporcionará un período de recogida confirmado cuando complete el proceso de reserva de viaje.

### **¿Qué ocurre si me atraso para mi viaje programado?**

LIFT proporciona un aviso de llegada inminente por teléfono o texto, donde se indica que su vehículo llegará aproximadamente en 15 minutos. Inscribirse para recibir estos avisos es una manera fácil de asegurar que no se atrase para su viaje programado o se lo marque como una No presentación. Si no está recibiendo estos avisos, por favor, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de LIFT y pueden actualizar su expediente para indicar su preferencia de recibir notificaciones de llegada inminente. Este aviso se basa en la ubicación y el horario estimado de llegada del vehículo. El horario real de llegada puede variar levemente si hay problemas de tránsito no previstos después de haberse enviado la notificación.

Usted debe estar listo(a) para partir a la hora de recogida programada. Si es necesario, el chofer esperará un máximo de 5 minutos a partir de su llegada dentro de su período de recogida.

Si no está listo(a) dentro del período de recogida de 5 minutos o el chofer no puede encontrarlo(a) en su lugar de recogida designado, el viaje se considerará como una No presentación, y se le indicará al chofer que abandone el lugar.

### **¿Qué ocurre si LIFT llega tarde a recogerme?**

Si el vehículo LIFT no ha llegado dentro de su horario de recogida programado, llame a LIFT al **503-962-8000**, opción 3. Un representante de LIFT identificará el problema y le dará un horario estimado de llegada para el vehículo. Si su viaje se ha atrasado más de 30 minutos del horario de recogida y desea cancelar el viaje, usted no será sancionado(a). En LIFT, tenemos una política de “no dejar a personas sin transporte”. Por favor, consulte la política completa en **[trimet.org/lift](http://trimet.org/lift)**.



# Gestión de su servicio LIFT

## ¿Qué ocurre si LIFT llega temprano a recogerme?

En ocasiones, su vehículo llegará antes del comienzo del período de recogida debido a una cancelación o debido a un tránsito particularmente liviano. Si su vehículo llega antes del período de recogida, puede subirse al vehículo de inmediato o esperar hasta el comienzo de su período de recogida confirmado. Es su decisión.



Un operador del LIFT (derecha) saluda a un cliente cuando se sube al vehículo.

## Cancele viajes innecesarios por adelantado

Cancele viajes lo antes posible y más de 1 hora antes del horario de recogida programado para evitar una No presentación. Si ha programado un viaje de regreso que ya no necesita, también asegúrese de cancelar ese viaje. Cancelar ayuda a que nuestro sistema opere puntualmente y evita el riesgo de sanciones por No presentación.

## No presentación

Una instancia de No presentación ocurre cuando se cumplen **todos los siguientes** criterios:

- No ha habido una llamada del cliente (o del representante del cliente) para cancelar el viaje programado 61 minutos o más antes del período de recogida, y
- El vehículo llega al lugar de recogida programado dentro del período de recogida de 30 minutos, y
- El chofer no puede encontrar razonablemente al cliente en 5 minutos, y
- La oficina de despachos recibe la notificación del chofer. En este momento, el despachante verificará que el chofer se encuentra en el lugar correcto.

Los clientes pueden prevenir situaciones de No presentación cuando:

- Revisan fechas, horas y direcciones con el agente de reservas para asegurarse de que la información sea correcta.
- Llaman a LIFT para cancelar viajes tan pronto como el viaje deja de ser necesario.
- Cancelan al menos 61 minutos antes de la hora de recogida programada.
- Están preparados para abordar al comienzo del período de recogida y dentro de los 5 minutos siguientes a la llegada del vehículo.

# Gestión de su servicio LIFT

Cuando se producen situaciones fuera del control del cliente, no se considera una No presentación. Llame al Departamento de Atención de Servicio al Cliente de LIFT lo antes posible para ver si la no presentación está justificada. Los ejemplos de no presentación incluyen, entre otros:

- Emergencia familiar.
- Una enfermedad que impidió al cliente llamar para cancelar el viaje.
- El asistente de cuidado personal u otra persona no llegó a tiempo para ayudar al cliente.
- La cita del cliente se extendió y no le dio al cliente la oportunidad de cancelar de forma oportuna.
- Otra parte canceló la cita del cliente.
- Hubo un problema con el dispositivo de movilidad del cliente.
- La condición de salud de una persona con una situación variable agravó de pronto.
- Condiciones meteorológicas adversas afectaron los planes de viaje del cliente, lo cual le impidió hacer la cancelación de manera oportuna.

## Cambios de viaje en el mismo día

Aparte de cancelaciones, no se pueden hacer modificaciones a ningún viaje el mismo día para el que está programado, incluidos la hora del viaje o cualquier cambio a las direcciones, con una sola salvedad. El personal de LIFT reconoce que puede haber circunstancias excepcionales por las que necesite reprogramar la hora de su recogida de un lugar en la comunidad cuando se prolonga una cita, se retrasa un vuelo, etc. Para ver la política y las pautas completas sobre los cambios que pueden hacerse el mismo día, visite [trimet.org/lift](http://trimet.org/lift).

## Mal tiempo

LIFT se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio cuando las malas condiciones meteorológicas pueden poner en peligro la seguridad de nuestros clientes, nuestros empleados o nuestros vehículos. En días de mal tiempo, si se cancela el servicio LIFT, el Sistema de Notificación al Cliente lo(a) llamará o le enviará un mensaje de texto y le informará acerca de cualquier cambio a sus viajes basándose en el medio que haya seleccionado para recibir notificaciones. Si planea viajar en horarios en que se ha pronosticado mal tiempo, lleve consigo todos los medicamentos que pudiera necesitar. Si usa oxígeno, lleve un suministro (adicional) adecuado. Si tiene diabetes o hipoglucemia, le conviene llevar consigo un pequeño refrigerio en caso de que el viaje sea más largo debido al mal tiempo.

# Viajar en TriMet LIFT

## Responsabilidades del cliente

La meta de TriMet es ofrecer un servicio seguro, accesible y confiable a todos los pasajeros. Para garantizar un viaje agradable para todos los clientes de LIFT, se requiere que los acompañantes, los asistentes de cuidado personal y los animales de servicio sigan las siguientes normas:

- **Se requiere el pago de una tarifa válida y correcta para cada viaje al subir al vehículo.** La tarjeta Hop Fastpass de LIFT es la mejor opción para el pago de tarifas. Esto también incluye a los pasajeros que realizan viajes por suscripción. Un patrón de falta de pago de la tarifa acarreará una suspensión del servicio.
- **Está prohibido fumar o vapear, consumir drogas sin una receta y beber alcohol en todos los vehículos e instalaciones de TriMet.**
- **Mantenga alimentos y bebidas en envases cerrados.**
- **Mantenga a su mascota en un transportador de mascotas (salvo los animales de servicio), en su regazo o debajo de su asiento.** No se permite que los animales se sienten en los asientos de los vehículos y deben estar bajo el control del cuidador en todo momento. Los animales no pueden bloquear el pasillo del vehículo. No se debe acariciar animales de servicio sin el permiso del dueño. Los clientes deben informar al agente de reservas si van a viajar con un animal de servicio o una mascota.
- **No se permite ningún comportamiento inadaptado o amenazante.** Esto incluye el maltrato físico o verbal de otro cliente, del chofer del vehículo o de otro empleado de LIFT. Cualquier amenaza directa a alguien en servicio a LIFT tendrá como consecuencia la suspensión inmediata del servicio.
- **No hable tan fuerte de modo que pudiera molestar a los demás o distraer al choferde conducir el vehículo en forma segura.** Pueden usarse dispositivos de música o videos con auriculares siempre y cuando el sonido no sea audible para los demás.
- **Mantenga una higiene personal adecuada y razonable.** No se permiten prendas de vestir sucios ni ropa, dispositivos de movilidad o animales de servicio que tengan sustancias biopeligrosas; de lo contrario, podría suspenderse el servicio. Si es posible, limite los perfumes y las fragancias fuertes.
- **Para abordar el vehículo, se requiere ropa de vestir adecuada, por ejemplo, camisas, zapatos o cubrimiento adecuado para los pies, según corresponda.**

# Viajar en TriMet LIFT

- **Asegúrese de que su silla de ruedas o escúter esté en buen funcionamiento.**
- **Proporcione una vía accesible sin escalones a la entrada de su residencia y confirme la accesibilidad de sus lugares de destino.** En caso de mal tiempo, asegúrese de que la vía esté accesible y despejada para un traslado seguro tanto para el pasajero como para el chofer. Los choferes no pueden ayudar a los pasajeros en dispositivos manuales de movilidad a subir o bajar más de 1 escalón, peldaño o bordillo. Si un pasajero necesita más asistencia, debe contar con alguien disponible en los lugares de recogida o bajada o traer un PCA para su viaje.



Un operador de LIFT (derecha) baja el elevador de vehículos para un cliente.

- **Mientras viaja en el vehículo de LIFT, no se permite que cuelguen o fijen objetos a los dispositivos de movilidad que no sean parte de la funcionalidad operativa del dispositivo o que no sean requeridos por necesidades médicas.**
- **Los andadores deben estar sujetos durante el viaje.** Los pasajeros no pueden usar el asiento de un andador en vez de un asiento de vehículo para viajar.
- **Por su seguridad, se recomienda a los pasajeros que usan escúteres de tres o cuatro ruedas se transfieran a un asiento fijo cuando sea posible.** Los dispositivos de seguridad como los escúteres (escúteres de tres o cuatro ruedas) son más pesados en la parte de arriba y tienen un centro de gravedad alto, de modo que podrían perder la estabilidad durante el transporte, dado que no están diseñados para llevar un ocupante a bordo del vehículo.

# Viajar en TriMet LIFT

- **Todos los clientes deben usar cinturones de seguridad, según la política de cinturones de seguridad de LIFT.** Los choferes asegurarán los dispositivos de movilidad y ajustarán los cinturones de seguridad de los clientes si se solicita la asistencia. Está prohibido quitarse el cinturón de seguridad mientras el vehículo está en servicio. Solo los pasajeros con una tarjeta de Oregon válida de exención de uso del cinturón de seguridad (en posesión del cliente y en el expediente de LIFT) están exentos de la obligación de usar el cinturón de seguridad del vehículo específico.
- **No impida el acceso de otros clientes a un servicio seguro y accesible ni su capacidad de viajar sin retrasos.**
- **No ensucie ni cree un entorno insalubre en la propiedad de TriMet.**
- **Los medicamentos y otros objetos personales son la responsabilidad del cliente al viajar y bajar del vehículo de LIFT.** Por favor, asegúrese de no dejar nada a bordo al bajar del autobús. Los objetos personales olvidados a bordo se enviarán a la División de Objetos Perdidos de TriMet, y los clientes son responsables de recuperarlos. Llame a la División de Objetos Perdidos al **503-962-7655** de 7 a.m. a 7 p.m. de lunes a viernes.
- **Puede llevar una cantidad limitada de paquetes por un total máximo de 25 libras.** Puede llevar el equivalente a 2 bolsas de papel (13 pulgadas de ancho por 7 pulgadas de profundidad por 17 pulgadas de alto) o 4 bolsas de supermercado de plástico, con un peso total de no más de 25 libras. Debe ser capaz de mantener el control de sus paquetes durante el viaje. No se permite transportar artículos que no se puedan asegurar de manera adecuada dado que pueden plantear un riesgo de seguridad. El chofer se encargará de sujetar los paquetes que usted no pueda llevar en su regazo. Existen limitaciones para los paquetes de mano más allá de si el chofer puede ayudarle o no. Los choferes no pueden asistir con objetos personales como carteras, maletines, mochilas o equipaje.
- **Los clientes pueden llevar un carrito plegable personal de 2 o 4 ruedas.** Los contenidos deben estar dentro del carrito y los artículos no pueden extenderse más allá de la canasta del carrito ni estar atados fuera de este. Los clientes serán responsables de empujar o jalar de sus carritos y deben incluirlo en su información al hacer la reserva. Los choferes solo sujetarán el carrito.
- **No lleve paquetes que no pueda tener bajo control durante el viaje.** Esto incluye paquetes que sean más grandes que el equivalente a 2 bolsas de supermercado de papel o 4 bolsas de supermercado de plástico que

# Viajar en TriMet LIFT

pesen más de 25 libras en total. Como ejemplos de paquetes que no transportamos, podemos mencionar más de 2 piezas de equipaje por pasajero, productos inflamables, vidrio descubierto u objetos afilados, así como artículos personales que pudieran perder o derramarse, como bolsas grandes de botellas y latas.

- **No debe tener secreción de líquidos corporales ni heridas abiertas.**
- **No opere, altere, dañe ni destruya ningún equipo mientras esté a bordo de un vehículo de LIFT.**
- **Ingrese y salga del vehículo voluntariamente. El pasajero debe ser capaz de seguir las indicaciones del conductor.** Esto significa que el pasajero no debería requerir una cantidad excesiva de persuasión o de fuerza y no debería necesitar que un cuidador o familiar específico esté presente.
- **Mantenga los brazos, las piernas y la cabeza dentro del vehículo.**
- **No intente desplazarse dentro del vehículo ni demande la supervisión del chofer mientras el vehículo está en movimiento.**
- **No intente salir del vehículo cuando este se detenga.** Esto incluye en las señales de pare, semáforos, en medio del tránsito y al recoger o dejar a otros pasajeros.
- **Absténgase de cualquier comentario o comportamiento de naturaleza sexual hacia otros pasajeros, el chofer o empleados de LIFT.**
- **Absténgase de toda conducta que demuestre la intención de defraudar o que constituya un robo de servicio.**
- **Absténgase de proporcionar intencionalmente información falsa sobre las reservas para PCA o los invitados.**
- **Siga todas las políticas de TriMet sobre el servicio de LIFT.**
- **Siga las instrucciones del chofer del vehículo.** No seguir indicaciones razonables del chofer puede acarrear una suspensión del servicio.

Los clientes que infrinjan las normas de conducta están sujetos a sanciones, que pueden incluir una suspensión del servicio.

**Notice:** Los clientes que comentan abusos físicos o causan lesiones físicas a otro cliente u operador pueden ser objeto de suspensión inmediata y permanente y posiblemente de acciones penales.

# Viajar en TriMet LIFT

## Responsabilidades del chofer

Por favor, recuerde que nuestros choferes son conductores de transporte público, no son asistentes de cuidados personales (PCA). Si necesita más asistencia que la que nuestros choferes están capacitados para proporcionar, un PCA puede viajar con usted sin cargo para que le ayude con sus necesidades. Los choferes de LIFT, incluidos los proveedores de servicio contratados, pueden asistir con lo siguiente:

- **Proporcionar acompañamiento de la puerta al vehículo.** Los choferes no pueden ingresar a establecimientos más allá del vestíbulo. Los choferes no pueden realizar servicios en pisos superiores, ascensores o ingresando a un lugar.
- **Los choferes no pueden perder la vista de sus vehículos.**
- **Ayudar a los clientes a subir y bajar del vehículo.** Si no puede usar los escalones del autobús, puede pararse en la plataforma de elevación eléctrica para subir y bajar.
- **Cobrar la tarifa correcta.** Los clientes deben usar el cambio exacto al pagar en efectivo.
- **Ajustar los cinturones de seguridad.** Todos los vehículos de LIFT tienen cinturones de seguridad instalados y es la política de LIFT que todos los clientes usen cinturones de seguridad al viajar en un vehículo de LIFT. Los clientes que se nieguen a usar un cinturón de seguridad a bordo del vehículo de LIFT no recibirán el servicio de transporte. Esta política no se aplica a clientes que lleven una tarjeta de Oregon válida de exención del uso de cinturón de seguridad. La exención del uso de cinturón de seguridad debe estar en el expediente de LIFT (comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente), y el cliente también debe llevarla consigo.
- **Ayudar a los clientes con paquetes hasta el equivalente de 2 bolsas de papel o 4 bolsas de plástico de supermercado, con un peso total de no más de 25 libras.** Los clientes pueden encontrar útil llevar un carrito pequeño para cargar comestibles u otros artículos mientras están a bordo del vehículo. Las bolsas y otros artículos deben estar dentro del carrito y no colgar de los bordes exteriores. Si lleva un carrito con ruedas, infórmele de ello al agente de reservas cuando programe su viaje.

# Viajar en TriMet LIFT

- **Operar el vehículo en forma segura.** Seguir la ruta de acuerdo a la lista de pasajeros provista y recoger y dejar clientes en la dirección proporcionada en la reserva.
- **Al abordar con un dispositivo de movilidad.**
  - Todos los choferes de los vehículos están capacitados para operar en forma segura el mecanismo de elevación del vehículo y asegurar al cliente después de que aborde.
  - El chofer hará todo lo posible para sujetar las sillas de ruedas, los escúteres o Segways usando un sistema de seguridad de cuatro puntos. Los dispositivos de seguridad como los escúteres (escúteres de tres o cuatro ruedas) son más pesados en la parte de arriba, con un centro de gravedad alto y podrían perder la estabilidad durante el transporte, dado que no están diseñados para llevar un ocupante a bordo del vehículo. Por su seguridad, se recomienda a los pasajeros que usan escúteres de tres o cuatro ruedas que se transfieran a un asiento fijo cuando sea posible.
  - Se permite abordar el vehículo mientras está parado en el elevador, pero no se recomienda.
  - No se permite abordar mientras está sentado en un dispositivo de movilidad que no sea una silla de ruedas o un escúter, como un andador con asiento.
- Si se lo solicitan, los choferes de LIFT asistirán a los clientes con dispositivos de movilidad manuales de la siguiente manera:
  - moviéndolo(a) a usted y a su dispositivo hacia arriba o hacia abajo por una rampa que cumple con las regulaciones de ADA, un escalón o el bordillo cuando sea posible hacerlo en forma segura; y
  - Guiándolo(a) hacia o desde el vehículo y en la plataforma del vehículo o fuera de esta.
- Tratar con respeto y cortesía a todos los pasajeros, sus acompañantes o cuidadores y animales de servicio.



# Viajar en TriMet LIFT

**Ningún chofer en servicio a TriMet LIFT está autorizado a lo siguiente:**

- Aceptar propinas.
- Operar o empujar su dispositivo de movilidad eléctrico (por ejemplo, una silla de ruedas eléctrica o escúter) si no está funcionando.
- Operar o empujar su carrito plegable hacia arriba o hacia abajo en escaleras o pendientes pronunciadas.
- Ingresar a su hogar.
- Levantar o cargar a los clientes.
- Ajustar los equipos de seguridad infantiles en el vehículo o colocar a los niños en ellos.
- Cargar o guiar mascotas o animales de servicio (ya sea en un transportador de animales o llevándolos de la correa).
- Cargar sus pertenencias (mochilas, carteras, maletines, etc.).
- Realizar cualquier tarea que sea la responsabilidad de un asistente de cuidado personal.

**En la capacitación de los choferes se les ha indicado que no deben realizar estas actividades. Por favor, no le pida a su chofer que se encargue de estas cosas.**

Si necesita asistencia adicional, más allá de lo mencionado arriba, un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañarlo(a) en el viaje. Un PCA puede acompañar a un cliente elegible de LIFT sin cargo adicional. Usted debe reservar espacio para el asistente al programar el viaje.

# Viajar en TriMet LIFT

## Uniformes e identificación de los choferes

Los choferes de TriMet LIFT que conducen los autobuses de TriMet y las furgonetas de transporte público usan uniformes con el nombre “Transdev” en la camisa, chaqueta o gorra y tienen una insignia identificatoria con su nombre y foto. Los choferes saludan a cada pasajero y confirman el nombre y el destino del pasajero para cada recogida programada.

TriMet también tiene contrato con los proveedores de servicios suplementarios Uzurv y Big Star, cuyos vehículos tienen las calcomanías de TriMet LIFT o tienen la identificación Broadway Cab. Salvo el caso de Big Star, los choferes de los vehículos contratados no usan uniformes, pero se espera que cumplan con las mismas pautas que los choferes de TriMet. Estos proveedores contratados también saludarán a cada pasajero y confirmarán el nombre y el destino del pasajero para cada recogida programada.



Un operador de LIFT puede llevar un uniforme blanco o azul con un parche “transdev”.

# Viajar en TriMet LIFT

## Vehículos del servicio de LIFT

LIFT tiene varios tipos de vehículos diferentes a los cuales los clientes deben prestar atención. Hay autobuses seccionados grandes, autobuses ligeramente más pequeños y furgonetas de transporte público. Todos estos vehículos LIFT tienen un gran logotipo de TriMet y son de color azul y naranja o de color blanco.



Los nuevos vehículos LIFT son azules con rayas anaranjadas y dicen “TriMet LIFT”.



Los vehículos LIFT anteriores son mayoritariamente blancos con ribetes azules y amarillos.

## Vehículos de servicio suplementario

LIFT también brinda algunos viajes usando taxis y proveedores suplementarios. Existen dos tipos de vehículos de taxi que podría encontrar el cliente: un sedán estándar para clientes que pueden desplazarse fácilmente y una minifurgoneta con rampa para clientes que utilizan dispositivos de movilidad. Todos los vehículos tienen el nombre de su empresa indicado de manera destacada. Los taxistas están capacitados para anunciar su presencia y brindar la misma asistencia que un chofer de LIFT.

Los vehículos de proveedores de servicios suplementarios son principalmente vehículos sedán u otros vehículos para pasajeros diseñados para clientes sin mayores dificultades de movilidad. Estos vehículos tienen una calcomanía de TriMet LIFT en la puerta delantera del pasajero o una calcomanía de TriMet LIFT en la ventana trasera del lado del pasajero y la ventana de atrás, como se ve en la imagen a continuación.



Los proveedores de vehículos suplementarios muestran la calcomanía TriMet LIFT.

# Servicio de Atención al Cliente

## Cómo gestionar los viajes en línea

Reserve y cancele viajes en cualquier momento  
en **trimet.org/lift**

## Comuníquese con LIFT

Para obtener asistencia con las reservas, asistencia de idiomas y más, llame al call **503-962-8000**.

### Reservas - opción 1

9 a.m.–5 p.m., de lunes a viernes  
10 a.m.–5 p.m., fines de semana

### Atención al Cliente - opción 2

8:30 a.m.–5 p.m. días de la semana

### Preguntas sobre el viaje de hoy - opción 3

Disponible las 24 horas los 7 días de la semana

### Elegibilidad - opción 4

8 a.m.–5 p.m., de lunes a viernes

### TTY 711

Se ofrece traducción pero no para casos urgentes.

### Si necesita interprete, llame al

For language assistance call

Nếu cần trợ giúp về thông dịch xin gọi

如需语言帮助请致电

Для службы языковой поддержки

언어 통역이 필요하시면, 으로 전화 하시면 됩니다

**503-962-8000.**

