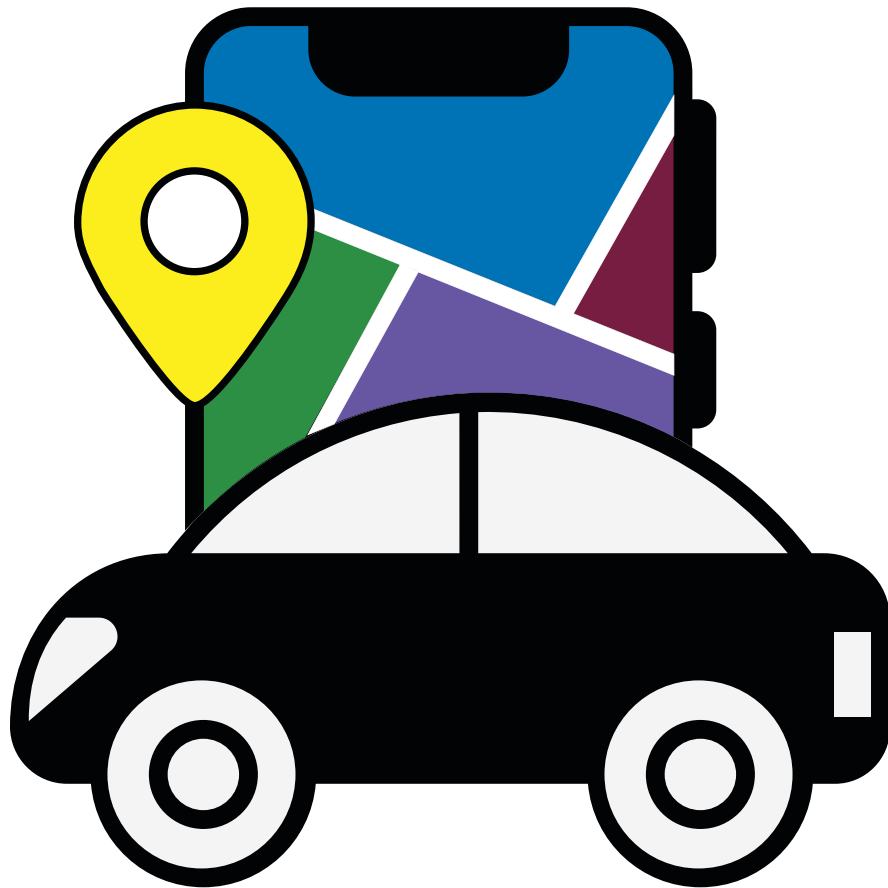
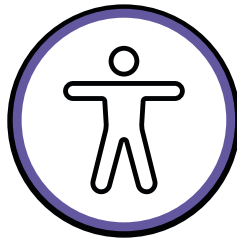




Consejo de  
Discapacidades  
del Desarrollo

# Guía Rápida sobre Viajes Compartidos





## Council on Developmental Disabilities

Este proyecto ha sido financiado, en parte, por la subvención número **2501NYS CDD**, de la Administración para la Vida Comunitaria de los Estados Unidos, el Departamento de Salud y Servicios Humanos, Washington, D.C. 20201, a través del Consejo del Estado de Nueva York sobre Discapacidades del Desarrollo (NYS CDD). Se anima a los beneficiarios que llevan a cabo proyectos con patrocinio gubernamental a expresar libremente sus hallazgos y conclusiones. Por lo tanto, los puntos de vista u opiniones no representan necesariamente la política oficial de la ACL ni las opiniones, interpretaciones o políticas del NYS CDD

### **Agradecimiento**

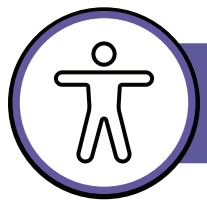
Este material ha sido elaborado por WRI Solutions en virtud de un acuerdo con el Consejo Estatal de Discapacidades del Desarrollo de Nueva York.

# Índice



## Información sobre los Viajes Compartidos

Definición de Viaje Compartido.....	1
Cómo Empezar.....	1
Solicitar un Viaje .....	4
Califique y de Propina al Conductor del Servicio de Viaje compartido.....	10
Califique a su conductor de viaje compartido .....	10
Consejos de Seguridad y Preparación .....	12
Utilice el Mapa GPS de Viajes Compartidos .....	15
Informar Sobre un Problema .....	15



## Funciones y Opciones de Accesibilidad

Funciones de Accesibilidad Dentro de una Aplicación de Viaje Compartido .....	18
Opciones de Servicios Accesibles.....	19
Haga que su Viaje sea Cómodo.....	21



## Ayuda Financiera

Reembolsos por Viajes Compartidos.....	22
Programas que Apoyan el Transporte de Bajo Costo .....	23



## Otros Recursos

Servicios para Ayudarle a Encontrar Transporte.....	24
Servicios de Paratransito en Nueva York .....	25



# Información sobre los Viajes Compartidos

## Definición de Viaje Compartido

El viaje compartido es un servicio disponible a través de una aplicación (app) en un teléfono inteligente o tableta. La aplicación le permite organizar y pagar el transporte a cualquier lugar al que desee ir. Es posible que haya oído hablar de servicios de viaje compartido como Uber y Lyft.

Puede ser muy útil usar una aplicación de viajes compartidos si no conduce, no tiene vehículo o no existe una ruta de autobús o tren que le lleve al lugar al que desea ir. Esta Guía Rápida de Viajes Compartidos puede ayudar a las personas mayores de 18 años a aprender a utilizar el servicio de viajes compartidos. También puede ayudarle a elegir el que mejor se adapte a sus necesidades.

## Cómo Empezar

Si lo prefiere, puede solicitar la ayuda de alguien en quien confíe para usar esta guía. Empezar por pensar en lo que necesita en un servicio de viaje compartido. A continuación, le presentamos algunas preguntas que le ayudarán a identificar sus necesidades y a elegir un servicio. Una vez que sepa qué servicios de viaje compartido se ajustan a sus necesidades, estará listo para elegir uno y descargar la aplicación.



### Preguntas

A continuación, encontrará preguntas que le ayudarán a elegir un servicio de viaje compartido.

¿Utiliza una silla de ruedas?

¿Necesita ayuda para subir o bajar del vehículo?

¿Utiliza un lector de pantalla?

¿Tiene un animal de servicio?

¿Necesita enviar mensajes de texto en lugar de hablar?

### Sugerencias

A continuación, se indican los servicios de viaje compartido que pueden ofrecer los servicios que usted que necesita.

Pruebe **Uber WAV** o **Curb** (en ciudades principales).

Compruebe si **Uber Assist** está disponible cerca de usted.

Las aplicaciones de **Uber** y **Lyft** son compatibles con lectores de pantalla.

**Uber** y **Lyft** admiten animales de servicio.

Las aplicaciones de **Uber** y **Lyft** tienen funciones para pasajeros y conductores con discapacidad auditiva o sordas.

[Volver al índice](#)



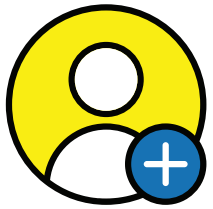
## Descargue y configura la aplicación de viaje compartido



### 1. Descargar la aplicación

Busque aplicaciones para viajes compartidos en la tienda de aplicaciones de su teléfono.

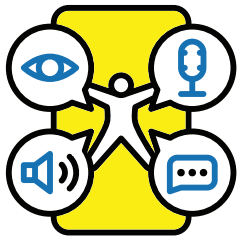
- ▶ Si utiliza un iPhone, vaya a la **App Store de Apple**.
- ▶ Si utiliza un Android, vaya a Google Play Store
- ▶ En la tienda de aplicaciones, busque «Rideshare» y descargue la aplicación o aplicaciones que prefiera



### 2. Crear una cuenta

Debe crear una cuenta para utilizar la aplicación. Siga las instrucciones paso a paso de la aplicación para:

- ▶ Crear una cuenta
- ▶ Crear un nombre de usuario y una contraseña para su cuenta



### 3. Configurar las Funciones de Accesibilidad

Puede cambiar la configuración de accesibilidad en la aplicación para adaptarla a sus necesidades.

- ▶ Para cambiar las opciones de accesibilidad, diríjase a la **configuración** de la aplicación y seleccione **Accesibilidad**.



### 4. Configurar y Compartir su Ubicación

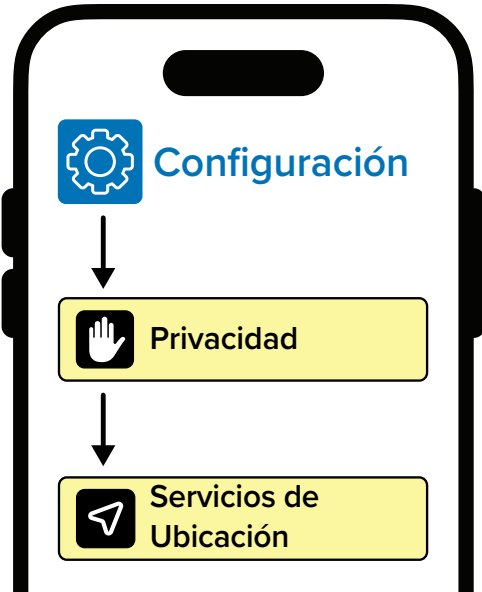
- ▶ Debe configurar los servicios de ubicación en su teléfono para que la aplicación de viaje compartido pueda encontrar su ubicación de recogida.
- ▶ Por motivos de seguridad, es mejor compartir su ubicación con una o varias personas de apoyo. **Consulte la página 3** para [saber cómo configurar y compartir su ubicación](#).

## Nota importante

Las aplicaciones de viaje compartido deben mantenerse actualizadas para funcionar correctamente. En la configuración de su teléfono inteligente, busque la opción «Actualización Automática» para mantener su aplicación actualizada.



## Cómo configurar y compartir su ubicación



### Paso uno

#### Active los servicios de ubicación

Diríjase a **la configuración de su teléfono** y active los servicios de ubicación. Los servicios de ubicación también se conocen como GPS (Sistema de Posicionamiento Global).

1. Abra los **ajustes** de su teléfono.
2. Busque **Servicios de Ubicación**. Puede encontrarse en Privacidad o Conexiones.
3. Seleccione el botón **Servicios de Ubicación** para activar **la Ubicación**.
4. Seleccione **Compartir mi ubicación** y **seleccione Permitir** para que sus aplicaciones puedan utilizar su localización cuando sea necesario



### Paso dos

#### Autorice que la aplicación de viaje compartido utilice su ubicación

1. Abra su **aplicación de viaje compartido**.
2. Si se lo solicita, seleccione **Permitir** cuando le pida autorización para utilizar su ubicación.
3. Si no se lo solicita, deberá:
  - ▶ Volver a la **Configuración** de su **teléfono**.
  - ▶ Busque «**Aplicaciones**» y encuentre la aplicación de viaje compartido.
  - ▶ Seleccione **Permisos**, seleccione **Ubicación** y seleccione **Permitir Mientras Utiliza la Aplicación**

Ahora ya está listo para solicitar un viaje y comunicarse con su conductor.

[Volver al índice](#)



## Solicitar un Viaje

Puede solicitar un viaje justo antes de necesitarlo o programarlo con antelación. **Consulte la página 7** para saber cómo [programar un viaje con antelación](#). A continuación, le ofrecemos una descripción general y algunos consejos para solicitar un viaje.



**Introducir las direcciones de recogida y destino.**



**Elija el viaje que más le convenga.**



**Solicite un viaje.  
Asegúrese de disponer de tiempo suficiente.**

- ▶ **Introduzca las direcciones de recogida y destino.**
  - Escriba la dirección donde desea que el conductor lo recoja y la dirección a la que desea ir.
- ▶ **Puede guardar los lugares que visita con frecuencia.**
  - Si visita el mismo lugar con frecuencia, puede guardarlo con un nombre específico. Esto facilita su búsqueda e introducción en la aplicación.
- ▶ **Compruebe dos veces las direcciones de recogida y destino que ha introducido antes de solicitar el viaje.** Es importante asegurarse de que el conductor sepa dónde tiene que ir.
- ▶ **Elija el viaje que más le convenga.**
  - Si utiliza una silla de ruedas o necesita ayuda para subir y bajar del vehículo, existen opciones de viaje que pueden ayudarle.
- ▶ **Tómese el tiempo necesario para prepararse y llegar a tiempo al lugar de recogida.**
  - Es **importante saber** que el conductor esperará unos 2 minutos en el lugar de recogida. Si no está allí, puede marcharse y cancelar el viaje.
- ▶ **Solicite el viaje cuando esté casi listo para salir.**
  - Asegúrese de poder estar en el lugar de recogida a la hora indicada.
- ▶ **La aplicación le mostrará la ubicación del conductor y el tiempo aproximado que tardará en llegar.**
  - La hora de recogida depende de la distancia a la que se encuentre el conductor del lugar de recogida. Puede tardar unos minutos o más si el conductor se encuentra lejos del lugar.

[Volver al índice](#)



## Cómo solicitar un viaje



### Cómo empezar

Abra la aplicación de viaje compartido.

Establezca sus preferencias de viaje. Si necesita ayuda para seleccionar las preferencias de viaje o para informar sobre una discapacidad, **consulte la página 18**, [Funciones y Opciones de Accesibilidad](#).



### Paso uno

#### Introducir su ubicación de recogida

- ▶ Toque el cuadro con la etiqueta «**Ingrese su ubicación**» o «**Ingrese la ubicación de recogida**».
- ▶ Escriba su dirección o seleccione una ubicación guardada, como «Casa» o «Trabajo». o
- ▶ Mueva el pin del mapa hasta el lugar exacto de recogida.



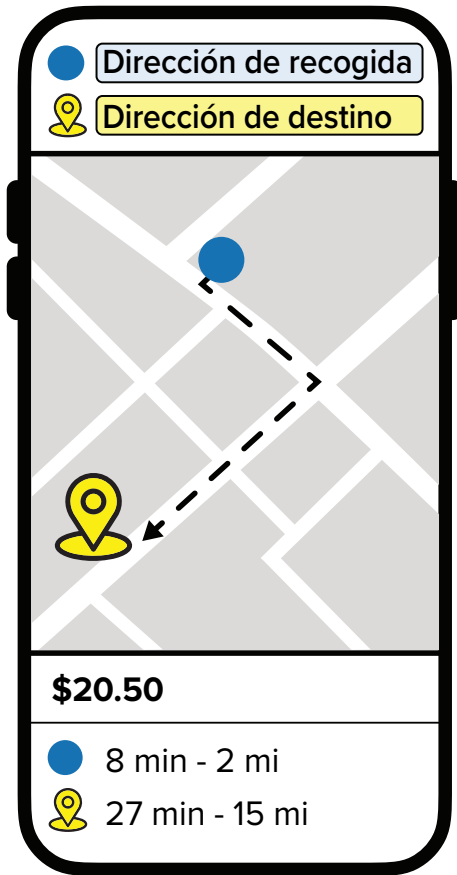
### Paso dos

#### Introduzca su destino

- ▶ Toque el cuadro con la etiqueta «**Destino**» o «**¿A dónde?**».
- ▶ Escriba la dirección o el nombre de la empresa a la que desea ir.
- ▶ Confírmelo seleccionando la opción correcta de la lista que aparece.

Vaya a la página siguiente para conocer más pasos sobre cómo organizar un viaje.

[Volver al índice](#)



## Paso tres

### Compruebe la ruta

- ▶ Asegúrese de que las direcciones introducidas para la recogida y el destino estén correctas.

En esta pantalla, también verá:

- ▶ El costo del viaje.
- ▶ El tiempo que tendrá que esperar a que el conductor le recoja.
- ▶ El tiempo que tardará en llegar a su destino.

[Volver al índice](#)

## Paso cuatro

### Solicite su viaje

- ▶ Elija entre los tipos de viaje disponibles.
- ▶ Pulsa en **Solicitar** para llamar a su conductor

### Nota importante

No todas las opciones de viaje están disponibles en todas las zonas. Por ejemplo, es posible que los viajes adaptados para sillas de ruedas no estén siempre disponibles. Depende de los conductores que se encuentren cerca de la zona.



## Programe un viaje con antelación

Puede programar un viaje con un día o más de antelación en la aplicación de viaje compartido. Deberá elegir la fecha y la hora en que desea que le recojan. Algunas aplicaciones le permiten programar el viaje entre 30 y 90 días de antelación.

Programar un viaje con antelación no siempre significa que habrá un conductor disponible. Se le **notificará** si no hay ningún conductor disponible.

El precio de su viaje puede cambiar antes de la hora de recogida programada. Se le notificará si el precio de su viaje ha cambiado.

### Otras opciones de transporte

Otros servicios de viaje compartido



Autobús o taxi



Amigo o familiar

## Cuando un viaje es cancelado

A veces, un viaje programado puede ser cancelado por el conductor o debido al mal tiempo o a problemas de tráfico. Es buena idea tener un plan adicional por si esto ocurre.

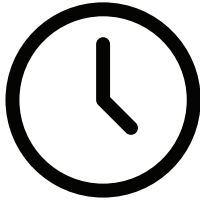
- ▶ Conozca cómo solicitar un viaje diferente desde la misma aplicación cuando lo necesite. **Consulte la página 5, [Cómo solicitar un viaje](#).**
- ▶ Conozca las otras opciones de viaje compartido disponibles. Es posible que necesite programar un viaje con otro servicio de este tipo.
- ▶ Conozca los servicios de taxi locales disponibles. Guarde los números de los servicios de taxi locales en su teléfono por si necesita llamar para solicitar un viaje.
- ▶ Infórmese sobre las opciones de autobús o tren en su zona. Es posible que tenga que aprender a utilizarlos y a llegar hasta ellos.
- ▶ Tenga a la mano el número de teléfono de un amigo o familiar al que pueda llamar si necesita ayuda.

[Volver al índice](#)



# Información sobre los Viajes Compartidos

## Cómo tener una buena experiencia



### Esté listo a la hora de recogida

En el momento de la recogida, el conductor esperará solo unos 2 minutos. Si no se encuentra en el lugar, es posible que se marche y cancele el viaje. **Si necesita tiempo adicional**, puedes usar la aplicación para enviar un mensaje a su conductor.



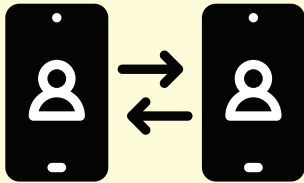
### Espera en un lugar seguro

Espere en un lugar público bien iluminado donde haya otras personas. Evite esperar solo en un lugar oscuro o que no sea público, especialmente en la noche. La aplicación le indicará cuándo llega el conductor.



### Asegúrese de que le recoge el conductor y el vehículo correctos

Cuando llegue su viaje, asegúrese de que el nombre y la foto del conductor, la matrícula y el tipo de vehículo coincidan con la información de su aplicación para el viaje.



### Comuníquese con sus personas de apoyo

Puede llamar o enviar un mensaje de texto a una o varias de sus personas de apoyo antes y durante el viaje. También puede pedirle a una persona de apoyo que se comunique con usted o, si lo prefiere, que viajen juntos.



### Si algo le parece sospechoso o el conductor no se presenta

- ▶ Utilice la aplicación para informar del problema.
- ▶ Llame o envíe un mensaje de texto a una persona de apoyo para pedir ayuda.



### Sea amable y respetuoso

Sea amable y respetuoso con su conductor y espere lo mismo de él/ella. Todos merecen respeto, independientemente de su idioma, raza, etnia, discapacidad, religión, creencias políticas, orientación sexual, género o edad.

[Volver al índice](#)



## Pagar el viaje

Para programar el viaje hacia su destino, deberá realizar el pago. Las aplicaciones de transporte compartido le permiten vincular un método de pago y pagar el viaje a través de la aplicación.

## Configuración de un método de pago

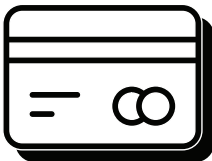
La mayoría de las aplicaciones le permiten vincular una cuenta bancaria, una tarjeta de crédito, una tarjeta de débito, una tarjeta regalo o una cuenta de PayPal o Venmo. La aplicación realizará el cargo en su cuenta o tarjeta una vez finalizado el viaje.

### Cómo vincular un método de pago

1. Abra la aplicación de viaje compartido.
2. Acceda a su **cuenta** o a **menú**.
3. Pulse «**Cartera**» o «**Pago**».
4. Seleccione **Añadir método de pago**.
5. Seleccione cómo desea realizar el pago. Dependiendo de la aplicación, algunas opciones pueden incluir:
  - Cuenta bancaria
  - Tarjeta de crédito o débito
  - Tarjetas regalo
  - PayPal o Venmo
6. Siga los pasos para introducir su información de pago.
7. Guarde su información de pago. Una vez guardada, la aplicación cargará el costo de su viaje en su cuenta o tarjeta después de cada trayecto.



Cuenta bancaria



Tarjeta de crédito o débito



Tarjetas regalo

Si necesita actualizar una cuenta o tarjeta, o desea vincular otra diferente, vuelva a los pasos 2 y 3 para **editar, eliminar o añadir** su método de pago.

Existen algunos programas que ayudan con el costo de los viajes compartidos. Si usted es elegible, algunos programas pueden reembolsarle el costo de un viaje compartido después de que haya realizado el pago. **Consulte la página 22, [Ayuda financiera](#).**

[Volver al índice](#)



## Califique y de Propina al Conductor del Servicio de Viaje compartido

### Califique a su conductor de viaje compartido

Calificar a un conductor significa que puede dar una puntuación sobre cómo fue su viaje. También puede escribir un comentario si lo desea. Calificar al conductor ayuda a la empresa de viaje compartido a comprender cómo está desempeñando su trabajo y cómo mejorar el servicio.

Cuando finalice el viaje, la aplicación le pedirá que evalúe al conductor con una puntuación de **1 a 5 estrellas** (1 = malo, 5 = excelente). Puede seleccionar un comentario sugerido o añadir su propio comentario.

Si no tuvo la oportunidad de calificar el viaje justo después de que haya terminado, puede hacerlo unos días después.

- ▶ Abra su aplicación de viaje compartido.
- ▶ Busque su viaje más reciente.
- ▶ Elija cuántas estrellas quiere darle a su valoración.
- ▶ Añada un comentario sobre su experiencia si lo desea.

### Calificar al conductor de su viaje compartido

- ▶ ¿El conductor condujo de forma segura?
- ▶ ¿El vehículo estaba limpio?
- ▶ ¿El conductor fue amable?
- ▶ ¿El conductor hizo lo que le pidió? Por ejemplo, si le pidió que encendiera el aire acondicionado, ¿lo hizo?
- ▶ ¿Le recogieron y dejaron en el lugar y la hora correctos?
- ▶ ¿El conductor respetó su espacio personal y sus preferencias?

[Volver al índice](#)



Deficiente



Aceptable



Bueno



Muy bueno

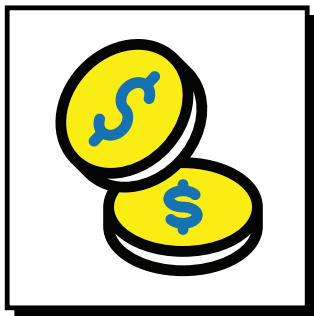


Excelente



## Consejos para obtener una buena calificación

- ▶ Sea educado.
- ▶ Sea puntual.
- ▶ No deje basura en el vehículo.
- ▶ Siga las normas del servicio de viaje compartido de 1 a 5 estrellas.



## Los conductores pueden calificarlo

Los conductores pueden calificar a los pasajeros, al igual que usted puede calificarlos a ellos. Los conductores pueden calificar a un pasajero con una puntuación.

## Dar propina al conductor de su viaje compartido

Dar propina significa darle dinero extra al conductor para agradecerle el viaje. No es obligatorio dar propina, pero es una forma amable de demostrar que le gusto el servicio. Muchos pasajeros optan por dejar propina.

- ▶ Las propinas sugeridas pueden incluir una cantidad fija (5 dólares) o un porcentaje (como el 15-20 % del trayecto). Si el conductor ha sido muy servicial, puede dejar una propina mayor.
- ▶ Algunas aplicaciones le permiten dar propina a los conductores automáticamente. Puedes configurar su propina para que sea la misma después de cada viaje.
- ▶ Algunas aplicaciones le permiten dejar propina hasta **30 días** después.
- ▶ **El 100 % de la propina** va al conductor.



## Consejos de Seguridad y Preparación

Existen medidas que puede tomar para mantenerse seguro y sentirse confiado al usar un servicio de viaje compartido. Tiene derecho a sentirse seguro y puede aprender qué hacer si algo no le parece seguro.

### Prepárese antes de la llegada de su viaje

Cada viaje puede ser un poco diferente, y eso es normal. Lo más probable es que cada vez que reserve un viaje se encuentre con un conductor y vehículo diferente. A continuación le indicamos algunas medidas que puede tomar para sentirse seguro y cómodo antes de subir al vehículo.

### Nota importante

En la aplicación de viajes compartidos, verifique bien los datos del conductor y del vehículo.



Nombre y foto del conductor.



Número de matrícula del vehículo.



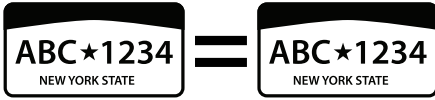
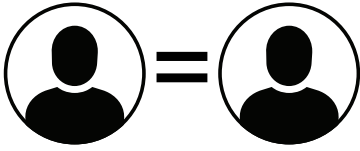
Tipo (marca y modelo) y color del vehículo.

- ▶ Asegúrese de que su **teléfono esté completamente cargado**.
- ▶ Asegúrese de que la aplicación esté actualizada y lista para usar.
- ▶ Compruebe las direcciones de los lugares de recogida y destino para asegurarse de que son correctas.
- ▶ Consulte la aplicación para obtener **información sobre el conductor y el vehículo** que vendrá a recogerle. Busque:
  - **nombre del conductor** (también puede haber una foto del conductor)
  - **número** de matrícula del vehículo
  - **tipo** (marca y modelo) y **color** del vehículo
- ▶ Es posible que pueda configurar un PIN como medida adicional para asegurarse de que sea el conductor correcto. Un PIN es un código único de 4 dígitos. El conductor deberá introducir el PIN cuando empiece el trayecto.

[Volver al índice](#)



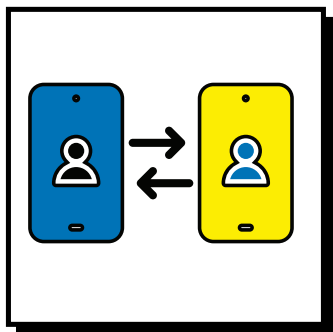
# Información sobre los Viajes Compartidos



Asegúrese de que el conductor, el número de matrícula y el tipo de vehículo **coincidan** con la información de la aplicación.



**Familiar, amigo o cuidador**



**Comparta su viaje en la aplicación**

- ▶ Llame o envíe un mensaje de texto a una persona de confianza mientras espera al conductor para que pueda comunicarse cuando llega el vehículo.
- ▶ Comparta su viaje con alguien de confianza. Esto le permitirá ver dónde se encuentra en un mapa y seguirle mientras está en el viaje. Puede hacerlo desde la aplicación.

## Cuando llegue su viaje

Aquí hay algunas sugerencias sobre lo que debe hacer antes de subir al vehículo:

- ▶ Asegúrese que el nombre del conductor, el número de la placa o la matrícula y el tipo de vehículo **correspondan exactamente** con la información proporcionada en la aplicación.
- ▶ **Espere a que el conductor diga su nombre primero**, antes de decirle el suyo.
- ▶ Confirme el nombre del conductor. Si el conductor no le dice su nombre, puede preguntarle: «¿Cuál es su nombre?».
- ▶ No suba al vehículo si el conductor o el vehículo no coinciden con la información de la aplicación.
- ▶ Si ha configurado un número PIN, compártalo antes de subir al vehículo. El conductor deberá introducirlo para iniciar el trayecto.

## Durante el viaje

Aquí tiene algunos consejos de lo que puede hacer para garantizar que su viaje sea seguro desde el momento en que comienza hasta que termina.

- ▶ Informe a **un familiar, amigo o cuidador** cuando vea que su vehículo está llegando.
- ▶ **Comparta su viaje** en la aplicación si este permite que alguien lo siga.

[Volver al índice](#)



Diríjase a [Cómo informar de un problema.](#)



## Nota importante

### Llame al 911

Si se trata de una **emergencia que pone en peligro su vida, llame al 911** o al departamento de policía local de inmediato.

- ▶ Mantenga su teléfono a mano por si necesita llamar o enviar un mensaje de texto para pedir ayuda durante el viaje.
  - Las aplicaciones le permiten llamar al servicio de asistencia de la empresa de viaje compartido.
- ▶ Utilice la aplicación para informar inmediatamente sobre cualquier problema si algo le parece inseguro o incorrecto. **Consulte la página 15** para obtener información sobre [cómo reportar un problema.](#)
- ▶ Mantenga la calma y pida al conductor que se detenga en un lugar seguro si hace algo que le parezca peligroso.
- ▶ **Llame al 911** o al departamento de policía local de inmediato si se trata de una **emergencia que ponga en peligro su vida.**
- ▶ Si cree que le van a dejar en un lugar equivocado, comuníquese al conductor que ese no es el lugar correcto e indíquele la dirección correcta de destino.
- ▶ Si se encuentra en un lugar equivocado **después de bajar del vehículo**, aquí tiene algunos consejos de que puede hacer:
  - Abra la aplicación para programar otro viaje.
  - Llame o envíe un mensaje de texto a una persona de apoyo para pedir ayuda.
  - También puede ponerse en contacto con el equipo de asistencia de la empresa de viaje compartido para pedir ayuda.
- ▶ Si cree que el conductor le ha discriminado o no ha satisfecho sus necesidades de accesibilidad, puede informar de ello en la aplicación.

[Volver al índice](#)



## Utilice el Mapa GPS de Viajes Compartidos



**Mantenga la ubicación activada en la configuración de su teléfono.** Esto ayuda a la aplicación a mostrar su viaje en un mapa. Puede ver dónde está el vehículo mientras espera y seguir su ruta mientras viaja. El GPS le ayuda a usted y al conductor **a encontrarse** y a mantenerse en contacto en el camino.

La aplicación de viaje compartido muestra su viaje en un **mapa**. Usted encontrará:

- ▶ Dónde está el conductor
- ▶ Cuándo llega el conductor
- ▶ Su viaje desde el inicio hasta el final

Si comparte su viaje con una persona de apoyo, esta también verá el viaje en el mapa y podrá seguirle.

### ¿Desea consultar el itinerario con antelación?

Diríjase a la aplicación de mapas de su teléfono, escriba su destino y consulte el mapa desde su casa u otra dirección.



## Informar Sobre un Problema

Puede utilizar la aplicación para informar sobre un problema durante o después del trayecto. **Consulte la página 16** para [saber cómo informar sobre un problema](#). A continuación se incluyen algunos ejemplos de problemas que puede informar.

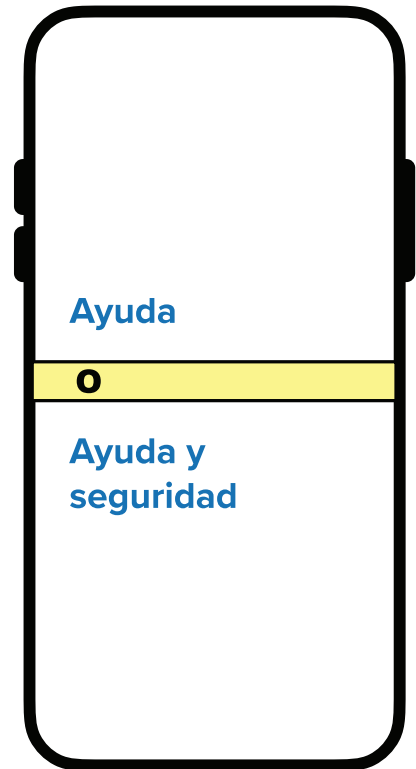
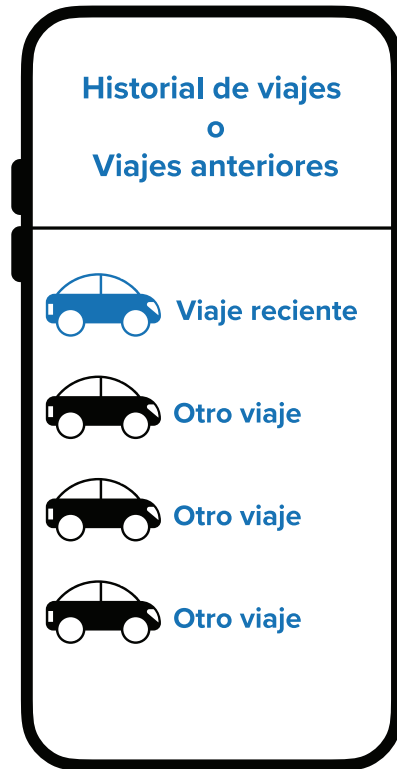
- ▶ El conductor fue grosero o imprudente.
- ▶ El vehículo nunca llegó.
- ▶ Le cobraron de más.
- ▶ Se le olvidó algo dentro del vehículo.

[Volver al índice](#)



## Cómo informar sobre un problema

**Cómo empezar:** abra la aplicación de viaje compartido.



### Paso uno

#### Acceda a su historial de viajes

- ▶ Busque su «**Historial de viajes**», «**Sus viajes**» o «**Actividad**».
- ▶ Pulse la opción que aparece en su teléfono.

### Paso dos

#### Busque el viaje que desea informar

- ▶ Encontrará una lista de sus viajes anteriores.
- ▶ Su viaje más reciente aparecerá en la parte superior.
- ▶ Pulse en el viaje sobre el que desea informar de un problema.

### Paso tres

#### Obtener Ayuda o Ayuda y seguridad

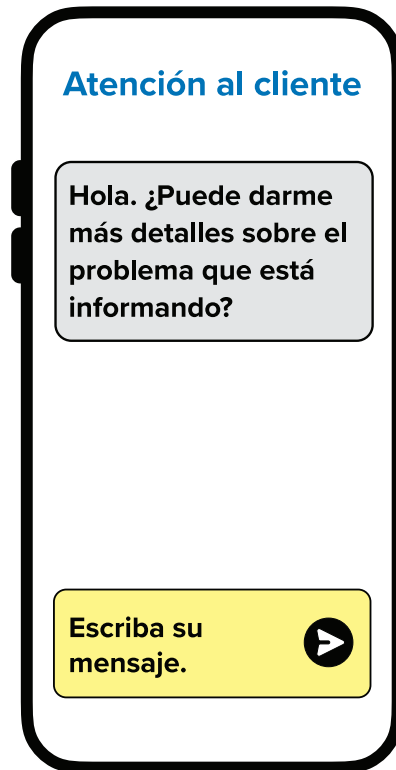
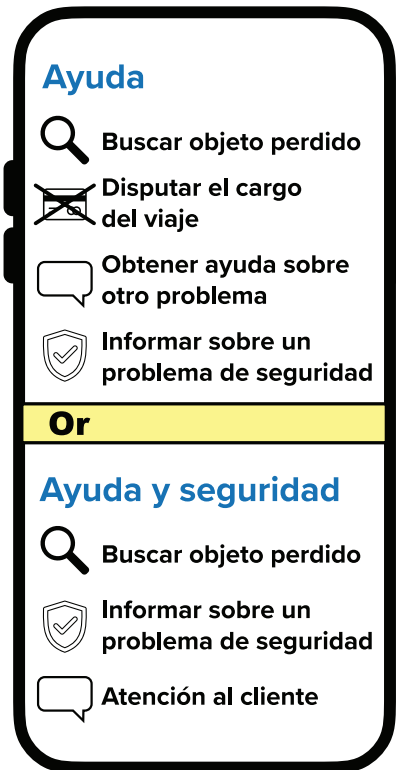
- ▶ Después de abrir el viaje anterior, desplácese hacia abajo para encontrar **Ayuda** o **Ayuda y seguridad**.
- ▶ Pulse **Ayuda** o **Ayuda y seguridad**.

Diríjase a la página siguiente para obtener más información sobre cómo informar un problema.

[Volver al índice](#)



## Cómo informar sobre un problema (continuación)



### Paso cuatro

#### Elija el problema que desea informar

- ▶ Encontrará una lista de problemas como:
  - Artículo perdido
  - Problema con la tarifa/precio
  - Problema de seguridad
- ▶ Seleccione la que mejor se ajuste a su problema. Puede informar sobre temas como:
  - Comportamiento del conductor
  - El vehículo nunca llego

### Paso cinco (opcional)

#### Escriba un mensaje breve

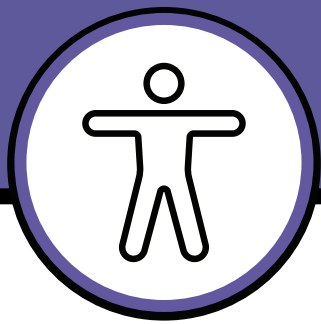
- ▶ Es posible que se le pida que explique lo sucedido.
- ▶ Puede escribir un mensaje breve con sus propias palabras.
  - Ejemplo: «**El conductor no fue educado**» o «**El vehículo nunca llego**».

### Paso seis

#### Enviar el informe

- ▶ Seleccione **Enviar**, **Enviar** o **Siguiente** para enviar su mensaje.
- ▶ Es posible que la aplicación le envíe un correo electrónico o un mensaje después de que haya informado sobre su problema.

[Volver al índice](#)

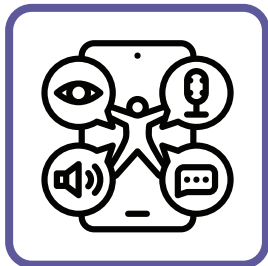


# Funciones y Opciones de Accesibilidad

## Funciones de Accesibilidad Dentro de una Aplicación de Viaje Compartido

Las aplicaciones de viaje compartido incluyen funciones de accesibilidad, pero cada aplicación ofrece diferentes opciones. Puede encontrar estas funciones en la configuración de la aplicación. A la hora de elegir qué aplicación de viaje compartido descargar, piense en qué funciones de accesibilidad son más importantes para usted.

Es posible que desee pedir ayuda a una persona de apoyo, un familiar u otra persona de confianza.

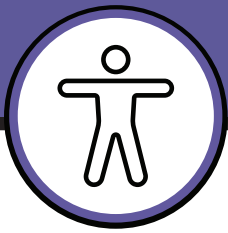


- ▶ Identifique sus necesidades.
- ▶ Identifique lo que puede necesitar en un servicio de viaje compartido.
- ▶ Elija los servicios de transporte compartido que satisfagan sus necesidades y deseos.

Las funciones de accesibilidad facilitan la organización de un viaje. Pueden ayudarle a comunicar sus necesidades, como el uso de un animal de servicio o una silla de ruedas. A continuación se presentan algunas opciones accesibles que puede encontrar en una aplicación de viaje compartido:

- ▶ **Texto al habla:** las palabras se leen en voz alta.
- ▶ **Texto grande:** las letras más grandes facilitan la lectura.
- ▶ **Símbolos gráficos:** las imágenes ayudan a explicar las palabras.
- ▶ **Animal de servicio:** comparta información sobre su animal de servicio.
- ▶ **Modo de lenguaje sencillo:** las instrucciones serán más fáciles de entender.
- ▶ **Lectores de pantalla:** los programas pueden leer las pantallas para las personas ciegas o con baja visión.

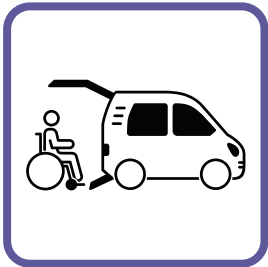
[Volver al índice](#)



## Opciones de Servicios Accesibles

### Vehículos Accesibles para Sillas de Ruedas (WAV, por sus siglas en ingles)

Algunas aplicaciones de viaje compartido le permiten solicitar un vehículo accesible para sillas de ruedas (WAV). Estos vehículos suelen ser camionetas diseñadas para acomodar sillas de ruedas. Es posible que los WAV no estén disponibles en todas las ubicaciones, así que asegúrese de consultar primero la aplicación.

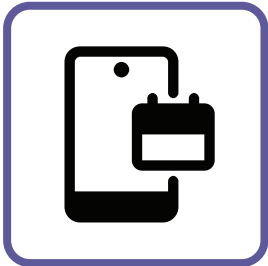


### Conductores con capacitación en accesibilidad

Ciertas opciones de viaje compartido incluyen conductores que reciben formación para ayudar a los pasajeros que:

- ▶ Viajen de forma independiente.
- ▶ Necesitan ayuda para entrar o salir del vehículo.
- ▶ Necesitan un poco de ayuda adicional

NOTA: estos servicios no son un servicio de transporte médico ni ambulancias..



### Programar un viaje por teléfono

Algunos servicios de viaje compartido le permiten programar viajes por teléfono si no puede utilizar la aplicación. También puede pedirle a un cuidador que solicite el viaje por usted.



### Conexiones con taxis

Algunas aplicaciones de viaje compartido pueden conectarle con taxis locales, incluyendo los que ofrecen servicios accesibles para sillas de ruedas. Esto puede ser útil si los conductores de la aplicación no pueden satisfacer sus necesidades, especialmente en las grandes ciudades..

### Compartir las necesidades de discapacidad en las aplicaciones de viaje compartido

Puede utilizar la aplicación de viaje compartido para informar al conductor de sus necesidades para que su viaje sea seguro y cómodo. Las aplicaciones cuentan con herramientas de accesibilidad que le ayudan a compartir esta información, y la mayoría de ellas le permiten guardar sus necesidades de discapacidad en la configuración.

[Volver al índice](#)



## Incluya sus necesidades en la aplicación

Puede añadir información sobre:

- ▶ El uso de silla de ruedas, caminador, bastón u otro dispositivo
- ▶ Tener un animal de servicio
- ▶ Ser ciego, tener baja visión, ser sordo o parcialmente sordo
- ▶ Como prefiere comunicarse (mensajes de texto o teléfono)

## Elija opciones de viajes accesibles

Algunas aplicaciones tienen:

- ▶ Vehículos accesibles para sillas de ruedas (WAV)
- ▶ Conductores capacitados para brindar ayuda adicional

## Envíe un mensaje a su conductor

Puede enviar un mensaje o llamar a su conductor para:

- ▶ Indicarle qué tipo de asistencia necesita
- ▶ Informarle que es posible que necesite más tiempo
- ▶ Pedir ayuda con los dispositivos de movilidad

## Solicitar la exención de la tarifa por tiempo de espera

El conductor puede cobrar por el tiempo adicional necesario para subir las pertenencias y pasajeros al vehículo. Si le cobran por necesitar tiempo adicional para subir al vehículo, puede solicitarle a la aplicación que elimine esta tarifa. Puede hacerlo en la sección **Ayuda** o **Accesibilidad** de la aplicación.

## Informar sobre un problema

Si tiene algún problema debido a cuestiones de accesibilidad, puede informarlo en la **sección Ayuda** de la aplicación. **Consulte la página 15** para [saber cómo informar sobre un problema](#).

Diríjase a [Cómo informar de un problema](#).



[Volver al índice](#)



### Haga que su Viaje sea Cómodo

A cada persona le gustan cosas diferentes durante un viaje. Puede decirle al conductor lo que le gusta y lo que le ayuda a sentirse tranquilo y cómodo. A continuación, le ofrecemos algunas sugerencias sobre lo que puede hacer que su viaje sea más cómodo.

#### Ruido y música



- ▶ Utilice auriculares o audífonos si los sonidos fuertes le incomodan.
- ▶ Reproduzca su propia música o sonidos para ayudarlo a relajarse.
- ▶ Pida al conductor que baje el volumen de la música o la apague si le parece demasiado alta.
- ▶ Informe al conductor si prefiere un viaje tranquilo.

#### Habilidades de Afrontamiento y Técnicas de Relajación



- ▶ Antes o durante el viaje, puede intentar respirar profundamente o escuchar su canción favorita.
- ▶ Durante el trayecto, utilice un juguete antiestrés o sostenga un objeto pequeño para mantener las manos ocupadas y la mente concentrada.
- ▶ Puede ser útil tener en mente un plan sencillo paso a paso para el trayecto. Por ejemplo, puede decirse a sí mismo: «Subir al vehículo. Saludar. Ir a mi destino. Dar las gracias. Bajar del vehículo».



#### Hablar con el conductor

Puede decirle al conductor qué le hace sentir cómodo. Aquí tiene algunos ejemplos de lo que puede decir:

- ▶ «¿Puede bajar el volumen de la música, por favor?».
- ▶ «Hola, hoy me gustaría viajar en silencio, por favor».
- ▶ «Es posible que use mis auriculares durante el viaje».
- ▶ Puede dar las gracias al final del trayecto, especialmente si el conductor le ha ayudado a sentirse más cómodo y tranquilo.

[Volver al índice](#)



## Reembolsos por Viajes Compartidos

Algunos programas pueden reembolsarle los gastos de transporte si cumple con sus requisitos **de elegibilidad**. Deberá **pagar el transporte primero** y luego presentar el recibo para obtener el reembolso. Asegúrese de guardar todos los recibos, ya sean en papel o enviados por correo electrónico.



Visite [511NYRideshare.org](https://www.511nyrideshare.org).

Visite [el sitio web de la MTA](https://www.mta.info).



### Opciones de reembolso

#### ► 511NY Rideshare

- Si comparte un vehículo o utiliza un medio de transporte respetuoso con el medio ambiente (viajes ecológicos), puede tener derecho a un viaje de emergencia gratuito a su casa por valor de hasta 300 dólares al año.
- 511NY Rideshare funciona en cualquier lugar del estado de Nueva York. Para obtener más información, visite [511NYRideshare.org](https://www.511nyrideshare.org).

#### ► Access-A-Ride (AAR)

- En la ciudad de Nueva York, Access-A-Ride puede reembolsarle el uso de viajes compartidos, taxis o servicios de vehículo. Le reembolsarán si estos aprobaron el viaje por adelantado o si no pudieron enviar un conductor.
- Para obtener más información sobre **la elegibilidad y las restricciones**, visite el sitio web de la MTA (<https://www.mta.info/accessibility/access-a-ride/policies-and-forms/taxicab-car-service-reimbursement-policy>).

[Volver al índice](#)



### Programas que Apoyan el Transporte de Bajo Costo

Algunas empresas de viaje compartido ofrecen programas especiales que:

- ▶ Ofrecen viajes gratuitos o precio reducido para las personas que cumplen los requisitos
- ▶ Ayudan a los pasajeros a acudir a citas médicas, cursos de formación laboral, tiendas de comestibles y otros lugares importantes
- ▶ Se asocian con organizaciones comunitarias locales



### Ayuda de la Oficina para Personas con Discapacidades del Desarrollo (OPWDD, por sus siglas en ingles)

Si asiste a un programa de **Habilitación Diurna** dirigido por la **OPWDD**, es posible que ya tengan organizado el transporte para usted. Esto incluye el **transporte de ida y vuelta** desde su casa al programa y viceversa.

### Servicios de Apoyo Familiar (FSS, por sus siglas en ingles)

Si no participa en un programa diurno, es posible que aún pueda obtener ayuda. El **Programa de Reembolso de FSS** puede ayudarle a pagar los viajes a citas médicas, terapia o actividades comunitarias relacionadas con su discapacidad. Deberá conservar los recibos y demostrar que el viaje fue relacionado por algo referente con su diagnóstico de discapacidad intelectual/del desarrollo (I/DD).

[Volver al índice](#)



## Para Obtener Más Información

### 211 Nueva York

Para obtener más información, marque el 211 o visite:

[www.211nys.org](http://www.211nys.org).

### Centro de Justicia

Para obtener más información, visite:

[www.justicecenter.ny.gov/transportation](http://www.justicecenter.ny.gov/transportation).

### NADTC

Para obtener más información, visite:

[www.nadtc.org](http://www.nadtc.org).

### El Arco de Nueva York

Para obtener más información, visite:

[www.thearcny.org](http://www.thearcny.org).

Muchos servicios de viaje compartido pueden acomodar a personas con discapacidad, pero puede haber otras opciones de transporte que se adapten mejor a sus necesidades específicas.

## Servicios para Ayudarle a Encontrar Transporte

### 211 Nueva York

211 Nueva York puede ayudarle a encontrar transporte cerca de usted.

### Centro de Justicia del Estado de Nueva York para la Protección de Personas con Necesidades Especiales

El Centro de Justicia cuenta con recursos sobre transporte. Puede encontrar información sobre sus derechos civiles, consejos de seguridad y otras opciones de transporte.

### NADTC (Centro Nacional de Transporte para Personas Mayores y con Discapacidad)

El NADTC ayuda a las personas con discapacidad y a los adultos mayores a encontrar transporte en su comunidad.

### El Arco de Nueva York

The Arc apoya a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (I/DD) en todo el estado de Nueva York. Solicite ayuda con el transporte, los servicios o los derechos.

[Volver al índice](#)



### Para Obtener Más Información

#### Access-A-Ride (AAR)

Para obtener más información o presentar una solicitud, llame al **877-337-2017** o visite:

<https://www.mta.info/accessibility/access-a-ride>.

## Servicios de Paratrásito en Nueva York

El transporte paratrásito/adaptado es un servicio especial de camionetas o minibuses para personas con discapacidad que no pueden utilizar los autobuses o trenes habituales.

### Access-A-Ride (AAR)

- ▶ Si vive en la ciudad de Nueva York y no puede utilizar el metro o el autobús debido a su discapacidad, es posible que pueda utilizar Access-A-Ride (AAR).

### Access-A-Ride ofrece:

- ▶ **Viajes las 24 horas del día, los 7 días de la semana**, en la ciudad de Nueva York y sus alrededores.
- ▶ Viajes compartidos puerta a puerta
- ▶ Vehículos accesibles y conductores capacitados

[Volver al índice](#)