SUN METRO

THE LIFT

Living **I**ndependently **F**acilitated by **T**ransportation

Transporte Especial Para Personas Discapacitadas

Special Transportation for Disabled Persons

Welcome to the Sun Metro LIFT

We are here to serve you.

An ID number has been assigned to you for scheduling purposes. You will find it on the facing table of contents page of this booklet.

Photo ID cards are available free of charge at the Union Plaza Transit Terminal located at 400 W. San Antonio Street (next to the El Paso Convention Center.)

To schedule the LIFT call 544-2514
For LIFT information call 534-5854

Bienvenidos al Sun Metro LIFT

Estamos aquí para servirle.

Un numero de identificación ha sido asignado a usted para ser utilizado al momento de programar sus citas en el LIFT. Lo encontrará en la página que sigue en este folleto.

Usted puede obtener su credencial con fotografía gratis en la oficina de la Terminal Union Plaza localizada en el 400 W. San Antonio (cerca del Centro de Convenciones.)

Para programar citas del LIFT llame al 544-2514
Para información acerca del LIFT llame al 534-5854

LIFT ID # _____

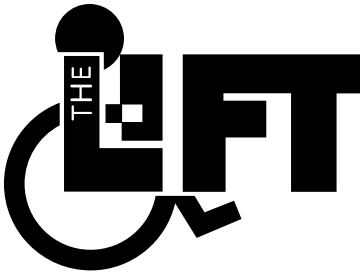


Table of Contents

What is the LIFT? 2
Who is eligible? 4
How can I establish eligibility? 4
When can I use the LIFT? 4
How do I ask for service? 5
Can someone accompany me? 6
Are there limitations? 7
What happens if I am not there for pick-up? 8
What do I pay for the LIFT? 9
Suggestions / Problems? 10
Eligibility Criteria 10
Tips on Using the LIFT 11
Versión Español 12-24

GET ALL THE FACTS

WHAT IS THE LIFT?

The LIFT is a paratransit service operated by Sun Metro providing origin to destination (curb-to-curb), on-demand transportation using small buses equipped with hydraulic wheelchair lifts and wheelchair tie downs; as well as, contracting with private operators using regular passenger vehicles.

WHO CAN USE THE LIFT?

Persons within the service area of Sun Metro who have been certified as ADA Paratransit Eligible and visitors to El Paso who present documentation that they are ADA Paratransit Eligible in another city.

WHEN CAN I USE THE LIFT?

Pick-ups can be scheduled Monday through Friday between 4:30 A.M. and 10:00 P.M.; Saturday between 5:30 A.M. and 10:00 P.M.; and Sundays and holidays between 6:30 A.M. and 9:00 P.M.

IS THE LIFT AN AMBULANCE SERVICE?

The LIFT is not an ambulance service and cannot be requested for emergencies.

HOW MUCH DOES THE LIFT COST?

$2.50 each way. Monthly passes are no longer sold.

HOW DO I SCHEDULE A PICK-UP?

Call the Schedule Line at 544-2514 between
6:00 A.M. and 8:00 P.M. Monday thru Friday; and 7:00 A.M.
And 7:00 P.M. weekends and holidays.

HOW DO I CANCEL A PICK-UP?

Call the Cancellation Line at 533-9335, at least
2 hours before the pick-up time.

IS IT IMPORTANT TO CALL TO CANCEL? Yes

CAN SOMEONE ACCOMPANY ME ON THE LIFT?

Yes, but there are limitations. For more detailed information, please turn to page 6.

CAN I STILL RIDE FIXED ROUTE?

Yes. All LIFT ELIGIBLE customers can ride Sun Metro Fixed Route for FREE. A LIFT Paratransit Card must be presented to ride free.

WHERE IS THE LIFT LOCATED?

5081 Fred Wilson • El Paso, TX 79906

IMPORTANT LIFT PHONE NUMBERS

- ☏ LIFT Schedule Line: 544-2514
- ☏ Texas Relay TDD/TTY: 1-800-735-2989
- ☏ Customer Service & Information: 534-5854
- ☏ Cancellation Line: 533-9335
- ☏ Where's My Ride Line: 1-800-704-7050 only

WHAT IS THE LIFT?

The LIFT is Sun Metro's paratransit service for ADA Paratransit Eligible clients, providing origin to destination (curb-to-curb), on-demand transportation using small buses equipped with hydraulic wheelchair lifts and wheelchair tie downs; as well as contracting with private operators using regular passenger vehicles.

The LIFT operators are specially trained in sensitivity and defensive driving techniques.

The service provided by the LIFT will compliment the service area and hours of operation of Sun Metro's regular city bus routes. The LIFT service area will extend 1.5 miles beyond Sun Metro's existing regular bus routes but within the El Paso City limits.

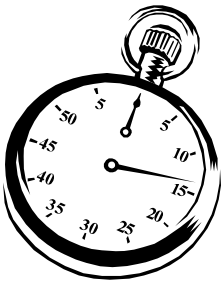
WHO IS ELIGIBLE FOR THE LIFT?

Persons within the service area of Sun Metro and the city of El Paso who have been certified as eligible. Also, service is available to visitors to El Paso who present documentation that they are ADA Paratransit Eligible certified in another City.

HOW CAN I ESTABLISH ELIGIBILITY FOR THE LIFT?

Please fill out the accompanying request for certification of ADA Paratransit Eligibility and the form for professional verification to be completed by your physician. Requests for certification should be submitted to:

Sun Metro LIFT • 5081 Fred Wilson • El Paso, TX 79906



Each application will receive a prompt review. Eligible applicants can get a numbered picture identification card free of charge at the Union Plaza Transit Terminal (UPTT), located at 400 W. San Antonio Street. Lost cards can be replaced for $5.

When eligibility questions arise, an advisory committee will make the final determination with assistance from medical personnel when necessary. The criteria listed on page 10.

If upon review of this booklet you feel you may not qualify for the LIFT, information for using Sun Metro's accessible fixed routes can be obtained by calling the Sun Metro Information Services line at 533-3333.

WHEN CAN I USE THE LIFT?

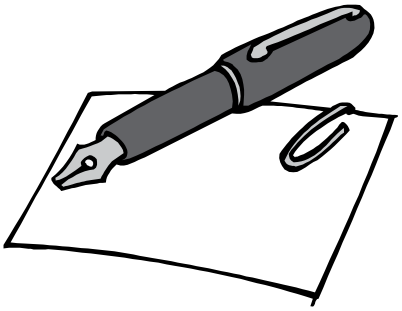
Pick-ups can be scheduled Monday through Friday between 4:30 A.M. and 10:00 P.M.; Saturday between 5:30 A.M. and 10:00 P.M.; and Sundays and holidays between 6:30 A.M. and 9:00 P.M. Passengers should schedule their pick-up and return trips between those hours.

The LIFT is not an ambulance service and cannot be requested for emergencies.

HOW DO I ASK FOR SERVICE?

In order to provide better service, the following procedures should be followed when making your requests for transportation. These procedures should help LIFT passengers receive more reliable and efficient service.

1. To reduce the amount of time you spend on the phone scheduling trips, please have the following information available before calling:
   a. Lift Identification Number
   b. Address of Pick-up Location
   c. Address of Drop-off Location
   d. Requested Drop-off time and Alternate Drop-off Times
   e. Is a personal care attendant accompanying you?



2. You may call from 24 hours to 7 days ahead of when you will need the LIFT.
3. When calling for a trip request, you will be notified at that moment whether or not your requested trip can be scheduled.
4. Trip requests made less than 24 hours in advance will be scheduled if space and time are available in the schedule for that day.
5. When you are scheduled, write down the approximate pick-up and return times. The scheduling of additional passengers into available routes may require adjusting schedules. If a passenger's pick-up time is adjusted more than 15 minutes either way, a scheduler from the LIFT office will attempt to notify you of the change. It is a good idea to call the evening before a scheduled trip to confirm the pick-up times.
6. Once you have been told that you are a subscription passenger (on a permanent schedule), it is not necessary for you to continue to make your requests for repetitive trips. Subscription service will not exceed 50% of the LIFT'S ridership at any given hour.

7. If you call to change a previously scheduled trip, please note that this will be considered as a new trip request and transportation may not be available.
8. When calling to cancel a previously scheduled trip, please call the LIFT Cancellation Line at 533-9335. You will hear a message asking you to give the appropriate cancellation information so that it can be recorded.
9. Trips can be scheduled by calling 544-2514 Monday thru Friday from 6:00 A.M. to 8:00 P.M.; and weekends and holidays from 7:00 A.M. to 7:00 P.M.

These procedures were initiated in order to improve the scheduling process and to eliminate unnecessary conversation on the phone. Please cooperate with us in making reservation requests brief and include only requested information. Your cooperation is sincerely appreciated.

When using a TDD/TTY machine, please contact Texas Relay at 1-800-735-2989.

CAN SOMEONE ACCOMPANY ME ON THE LIFT?

Eligible riders who require assistance can bring along one person to help them. This requirement should be noted on the application and should be mentioned each time service is requested. The personal care attendant rides at no additional charge.

Drivers may help passengers into or out of the vehicles. However, drivers are not permitted to enter a building to assist a client. Passengers needing assistance must bring a personal care attendant.

If a passenger plans to bring groceries or other items, and they are not capable of carrying these items themselves, they will be required to bring along a personal care attendant to assist them. Please note that no cart larger than the passenger door of the bus will be permitted on the vehicle.

ARE THERE LIMITATIONS TO THE LIFT?

To provide the most efficient service to all LIFT users, we ask you to observe the following:

1. All passengers should be ready 15 minutes before their scheduled pick-up time. The driver is not required to wait more than 5 minutes from the scheduled pick-up time. Please think of the LIFT as you would the regular bus service.
2. Cancellations should be made the day before your scheduled trip, and no later than two hours before the scheduled pick-up time. This may allow schedulers to offer transportation to another person. Please be responsible in keeping appointments. Again the Cancellation Line number is 533-9335.
3. The LIFT is a origin to destination (curb-to-curb) service; you will not receive assistance to or from the curb by the driver. Please do not ask the driver to assist you, and remember, this helps us to better serve more passengers.
4. Remember, drivers usually have other pick-ups and deliveries on the same route. Please do not ask the driver to take you home first as this may interfere with the schedule.
5. If you plan several stops on a single trip, (example: bank, pharmacy, etc.) please call the office and schedule each pick-up separately. The drivers are not permitted to tie up a vehicle to wait for a passenger.
6. Occasionally we may call passengers to notify them of a slight change in their pick-up time, when necessary for better scheduling.
7. Sometimes a scheduled pick-up may be delayed by excessive traffic, mechanical failure or if a vehicle is not immediately available. Please be patient.
8. If you find another way home, do not forget to inform the office as soon as possible. Failure to do so may jeopardize your riding privileges.
9. Bicycles cannot be transported inside the LIFT vehicle due to safety concerns.

WHAT HAPPENS IF I AM NOT THERE WHEN THE BUS COMES TO PICK ME UP?

First Occurrence: You will receive a polite reminder advising you of the incident and informing you of the consequences of your actions.

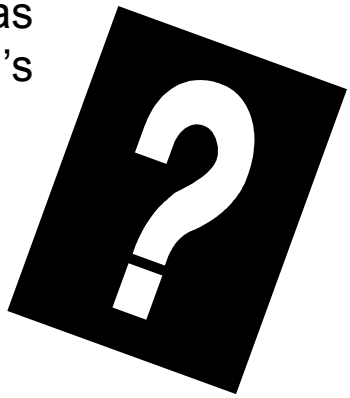
Second Occurrence: You will receive a strongly worded letter advising you of the cost of the ride, and the fact that your actions denied someone else a ride. You will also be advised of what would happen on the next no show.

Third Occurrence: On the third occasion, you will lose the right to ride for one week.

Fourth Occurrence: After the fourth incident, your privileges are suspended for two weeks.

Fifth Occurrence: On the fifth incident, you are removed from the schedule if you are a subscription rider and you will be required to request service as if you were a new applicant. You will also be suspended from service for at least 3 weeks.

PLEASE NOTE: The SUN METRO Assistant Director has the discretion to remove any incidents from an individual's record based upon extenuating circumstances. This can be done by writing to the Assistant Director and explaining the circumstances. Appeals relating to removal from service can be made to the Citizen's Advisory Committee of the Mass Transit Department. All information should be mailed to:



Sun Metro LIFT • ATTN: Assistant Director's Office
5081 Fred Wilson • El Paso, TX 79906

WHAT DO I PAY FOR THE LIFT?

The LIFT service is provided for $2.50 per one-way trip. Do not pay for round-trips with one driver, as you may not return with the same driver and unit. Payment is required every time you board.

CAN I GET HELP TO PAY FOR THE LIFT?

The Texas Rehabilitation Commission (TRC) may pay for training and medical trips made by their eligible clients. Each individual's TRC counselor should be contacted for further information. In addition, the Texas Department of Health (TDH) has agreed to pay for all medical trips made by Medicaid recipients requiring LIFT service. Call 1-877-633-8747.

MAY I PURCHASE TICKETS AHEAD OF TIME?

Since drivers do not carry change, the exact fare is required. Prepaid fare tickets are available at a Sun Metro Ticket Office or by mail. **Monthly passes will no longer be sold.**

SUN METRO Ticket Offices

Eastside Terminal • 1165 Sunmount
8:00am to 5:00pm Monday - Friday
Union Plaza Transit Terminal (UPTT) • 400 W. San Antonio
8:00am to 5:00pm Monday - Friday
8:00am to 12:00 noon Saturdays

Libraries

Judge Marquez Mission Valley Branch Library
610 N. Yarbrough
Esperanza Acosta Moreno
12480 Pebble Hills
El Paso Main Public Library
501 N. Oregon
Richard Burgess
9600 Dyer
Clardy Fox Branch
5515 Robert Alva
Westside Branch Library
125 Belvidere
Irving Schwartz Branch
1865 Dean Martin
Armijo Branch
620 E. 7th Ave

BY MAIL

700-A San Francisco • El Paso, Texas 79901

SUGGESTIONS/PROBLEMS?

SUN METRO welcomes your comments, suggestions, and recommendations on how to improve our services. Please call the Information Office at 533-3333 and a staff representative will be happy to record your comments.

If you experience a problem while traveling with the LIFT, please obtain the following information before calling: date and time of the occurrence, destination of the LIFT, and any other useful information. We are always interested in hearing about your experience with us.

We pride ourselves as a "friendly" public transportation service. If a driver or information representative provides you with cheerful service, reward them with a smile and a "Thank you!"

ELIGIBILITY CRITERIA

These are general criteria to be used by the certifying physician or agency representative. In each case, careful evaluation of the applicant's mobility limitations should be made in determining eligibility.

Under ADA regulations, there are three categories of persons who are eligible for ADA paratransit. Any individual with a disability qualifies who:

1. is unable, as the result of a physical or mental impairment, to get on, ride, or get off of an accessible vehicle on the public transit system; or
2. needs the assistance of a wheelchair lift or other boarding assistance device and is able, with such assistance, to get on, ride, and get off of an accessible vehicle, BUT such a vehicle is not available on the route when the individual wants to travel; or
3. has a specific impairment-related condition (including vision, hearing or impairments causing disorientation), which prevents travel to or from a station or stop on the system.

Additional information regarding eligibility and certification, including copies of the ADA regulations, can be obtained by contacting the LIFT at 534-5854.

WHAT IF I DO NOT QUALIFY FOR THE LIFT?

Complete information regarding the fixed-routes can be obtained by calling the SUN METRO Information Line at 533-3333. Fixed-route Senior/Disabled passes are available for $10.00 per month issued.

TIPS ON USING THE LIFT

☏ When making the trip request, indicate to the scheduler if you are flexible as to the time you can be picked-up in order to reach your destination or make your appointment.

☏ In order to enable more clients to be served, cancellations should be made the day before your trip and no later than two hours before the trip.

☏ If a delay is expected at your appointment, please inform the LIFT office as soon as possible.

☏ Scheduling for the LIFT is done on a “first come, first serve” basis. Trip reservations are made without giving priority to trip purpose or destination.

☏ When you call, please be ready to tell the scheduler your:

- destination _____
- time of your appointment _____
- schedule your return trip home _____

☏ Be sure to tell the scheduler if you are traveling:

- in a wheelchair □ yes □ no
- with an attendant □ yes □ no
- with a service animal □ yes □ no

LIFT SCHEDULE LINE 544-2514
LIFT CANCELLATION LINE 533-9335

Transporte Especial Para Personas Incapacitadas

Living Independently Facilitated by Transportation

Índice General

¿Qué es el LIFT?..... 14
¿Quién califica?..... 16
¿Cómo puedo establecer elegibilidad? 16
¿Cuándo puedo utilizar el LIFT? 16
¿Cómo puedo pedir el servicio?..... 17
¿Puede alguien acompañarme? 18
¿Existen limitaciones?..... 19
¿Qué pasa si no estoy cuando me recojan?..... 20
¿Cuánto pago por el LIFT? 20
¿Sugerencias y problemas?..... 22
Criterio para elegibilidad..... 23
Sugerencias en como utilizar el LIFT 24
English Version 1-11

TODOS LOS DATOS

¿QUE ES EL LIFT?

El LIFT es un servicio de transporte para personas incapacitadas operado por Sun Metro que proporciona transportación de origen a destinación. Los autobuses pequeños están equipados con elevadores hidráulicos y ataduras para las sillas de rueda. También hay contratos con operadores privados que utilizan vehículos regulares para pasajeros.

¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR EL LIFT?

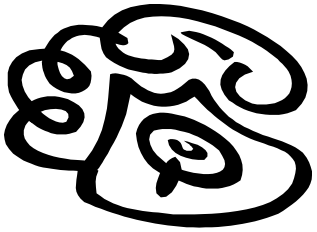
Personas que se encuentran dentro del área de servicios de Sun Metro que han sido certificados como elegibles para el transporte ADA y a los visitantes de El Paso que presenten documentación de que son elegibles para el servicio ADA en otra ciudad.

¿CUÁNDO PUEDE UTILIZAR EL LIFT?

Se puede utilizar de las 4:30am a 10:00pm de lunes a viernes; de las 5:30am a 10:00pm los sábados; y de las 6:30am a 9:00pm los domingos y días festivos.

¿ES EL LIFT UN SERVICIO DE AMBULANCIA?

El LIFT no es un servicio de ambulancia y no se debe llamar cuando tenga una emergencia.



¿CUÁNTO CUESTA EL LIFT?

$2.50 de ida y $2.50 de regreso.

¿CÓMO ORGANIZO UN HORARIO PARA QUE ME RECOJAN?

Hable a la línea de servicio al cliente al 544-2514 entre 6:00 AM Y 8:00 PM de lunes a viernes; y 7:00 AM a 7:00 PM Sábado, domingo y días festivos.

¿CÓMO CANCELO CUANDO NO QUIERO QUE VENGAN POR MÍ?

Hable a la línea de cancelación al 533-9335. Por lo menos con 2 horas de anticipación.

¿ES IMPORTANTE HABLAR PARA CANCELAR? Sí.

¿ME PUEDE ACOMPAÑAR ALGUIEN EN EL LIFT?

Sí, pero existen reglamentos a seguir. Para más información lea la página 18.

¿PUEDO UTILIZAR LAS RUTAS FIJAS DE SUN METRO?

Todos los clientes ELEGIBLES PARA EL LIFT pueden utilizar las rutas accesibles fijas de Sun Metro GRATIS. Es necesario presentar una tarjeta de Elegibilidad del LIFT para recibir el servicio.

¿EN DONDE ESTA LOCALIZADO EL LIFT?

5081 Fred Wilson • El Paso, TX 79906

NUMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

- ☏ Sun Metro LIFT: **544-2514**
- ☏ Cancelaciones: **533-9335**
- ☏ Información al cliente: **534-5854**
- ☏ Información en Español: **541-6418**
- ☏ ¿Donde esta mi viaje? *solamente*: **1-800-704-7050**
- ☏ Texas Relay en Español TDD/TTY: **1-800-662-4954**

¿QUÉ ES EL LIFT?

El LIFT es un servicio de Sun Metro para personas incapacitadas que proporciona transportación de origen a destinación. Los autobuses pequeños están equipados con elevadores hidráulicos y ataduras para las sillas de rueda. También tiene contratos con operadores privados quienes utilizan vehículos regulares.

Los operadores del LIFT recibieron entrenamiento especialmente en comprensión y técnicas defensivas de manejo.

El servicio que proporciona el LIFT complementa el área de servicio y las horas de operación de las rutas regulares de Sun Metro.

El servicio del LIFT cubre un área más extensa que las rutas regulares de los autobuses de Sun Metro de aproximadamente 1.5 millas a la redonda, pero sin pasar los limites de la ciudad.

¿QUIÉN CALIFICA PARA EL LIFT?

Personas que se encuentren dentro del área de servicio de Sun Metro que han sido certificados como elegibles para transporte ADA. También visitantes a la ciudad que presenten documentación de que son certificados como elegibles para transporte ADA en otra ciudad.

¿CÓMO PUEDO ESTABLECER ELEGIBILIDAD PARA EL LIFT?

Por favor llene la solicitud que está adjunta para certificación y la forma del doctor completa por su doctor para elegibilidad del transporte ADA para personas incapacitadas.

Las solicitudes para certificación deberán mandarse a:

Sun Metro LIFT • 5081 Fred Wilson • El Paso, TX 79906

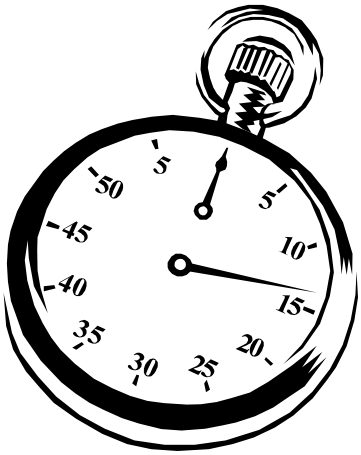
Cada solicitud se revisará inmediatamente y los que sean elegibles recibirán una credencial con foto. Pueden ir por su credencial al Terminal Union Plaza (UPTT) en 400 W. San Antonio. El costo de reemplazo es $5.

Cuando se presenten preguntas de elegibilidad, la determinación final será hecha por un Comité de Consejo con asistencia de personal médico cuando sea necesario. Los requisitos de elegibilidad se encuentran en la página 22.

Si después de revisar este folleto usted siente que quizá no califique para el LIFT, puede obtener más información para las rutas accesibles fijas de Sun Metro llamando a la línea de información al 533-3333.

¿CUÁNDO SE PUEDE UTILIZAR EL LIFT?

Las horas para recoger a los clientes son de lunes a viernes, 4:30 AM - 10:00 PM; sábado, 5:30 AM - I 0:00 PM; domingo y días festivos, 6:30 AM - 9:00 PM. Los pasajeros deberán organizar su horario para que los recojan y los regresen entre esas horas.



El LIFT no es un servicio de ambulancia y no puede ser solicitado para emergencias.

¿CÓMO PUEDO PEDIR EL SERVICIO?

Para dar un mejor servicio, los siguientes procedimientos deberán seguir cuando solicite transportación. Estos procedimientos deberán ayudar a los pasajeros del LIFT a recibir un servicio más confiable y eficiente.

1. Para reducir el tiempo que usted dure organizando su horario, por favor tenga la información a la mano antes de hablar:
   a. Número de identificación del LIFT
   b. Domicilio en donde se le recogerá y a donde se le llevará
   c. Tiempo requerido para dejar al cliente y tiempos alternativos
   d. ¿Va viajar con un ayudante?
2. Puede hablar con 24 horas a 7 días antes de que necesite el LIFT.
3. Cuando hable a solicitar transportación usted será notificado en ese momento si se puede organizar su horario para su viaje o no.
4. Peticiones para transportación hechas menos de 24 horas por adelantado serán organizadas si hay espacio y tiempo en un horario organizado.
5. Cuando usted sea puesto en un horario, escriba las horas que se le recogerá y la hora en que se le regresará. Al agregar más pasajeros en las rutas disponibles, el horario para recogerlo podría cambiar un poco. Cuando se trata de más de 15 minutos, se le tratará de notificar del cambio. Es buena idea llamar la noche anterior de su viaje para confirmar su horario.
6. Una vez que se le haya dicho que usted es un pasajero con suscripción (en un horario permanente) no será necesario que usted continué haciendo peticiones para transportación repetitiva. El servicio de subscripciones no deberá exceder el 50% de los viajes del LIFT a ninguna hora.
7. Si usted habla para cambiar una cita de transportación hecha con anterioridad, por favor tome en cuenta que esto será considerado un nuevo viaje y quizá no se pueda alojar.
8. Cuando hable para cancelar un viaje hecho anteriormente por favor

hable a la línea de cancelación al 533-9335. Usted escuchará un mensaje pidiéndole que de la información apropiada de cancelación para que sea grabada.

9. Para solicitar transportación, hable a la línea de servicio al cliente al teléfono 544-2514 entre 6:00 AM Y 8:00 PM de lunes a viernes; y 7:00 AM a 7:00 PM sábado, domingo y días festivos.

Estos procedimientos fueron iniciados para mejorar el proceso de horarios . Por favor coopere con nosotros al hacer las reservaciones en forma breve e incluya solo la información que se le pida. Su cooperación se aprecia sinceramente.

Si usa una máquina TDD/TTY para llamar al LIFT, llame por medio de Texas Relay al 1-800-662-4954.

¿PUEDE ALGUIEN ACOMPAÑARME EN EL LIFT?

Las personas que son elegibles que necesitan ayuda pueden llevar un acompañante. Este requisito deberá ser especificado en la solicitud y deberá ser mencionado cada vez que se solicite el servicio. El acompañante viaja sin ningún cobro adicional.

Los operadores podrán ayudar a los pasajeros a subir y bajar del vehículo. Sin embargo no se les permite entrar a los edificios a asistir al cliente. Los pasajeros que necesiten ayuda deberán traer un acompañante.

Si un pasajero planea traer abarrotes y otros artículos y no los pueden cargar ellos mismos, deberán llevar un acompañante para que los asista. Sólo puede llevar una carreta que pueda subir por la puerta del camión.

¿EXISTEN LIMITACIONES PARA EL LIFT?

Para proporcionar servicio eficientemente, por favor haga lo siguiente:

1. Todos los pasajeros deberán estar listos 15 minutos antes de la hora que tenga designada. El conductor no debe esperar más de 5 minutos del horario convenido. Por favor piense que el LIFT es como un servicio de autobús ordinario. Esté listo cuando llegue el autobús.
2. Las cancelaciones deberán hacerse un día anterior y no menos de dos horas antes de que se le recoja. Esto ayudará a los organizadores de horarios a ofrecer transportación a otras personas. Por favor sea responsable con sus citas. De nuevo, el número de cancelaciones es 533-9335.
3. El LIFT es un servicio de origen a destinación, usted no recibirá asistencia de un conductor. Por favor no le pida al conductor que le ayude y recuerde, esto nos ayuda a servirle mejor a los pasajeros.
4. Recuerde que los conductores comúnmente tienen otras personas a quien recoger en la misma ruta. Por favor no le pida al conductor que lo lleve a su casa primero porque esto interferiría con su horario.
5. Si planea varias paradas en un solo viaje (ejemplo: banco, farmacia, etc.) por favor hable a la oficina y planee su horario para cada ocasión. A los conductores no se les permite detener su vehículo para esperar a un pasajero.
6. Ocasionalmente tenemos que hablarle a los pasajeros para notificarles de algún pequeño cambio en el tiempo en el que se les recoja cuando sea necesario para mejorar el horario.
7. A veces en su horario programado para que se le recoja, habrá retrasos debido a tráfico excesivo, fallas mecánicas o cuando un vehículo no esta listo inmediatamente. Por favor sea paciente.
8. Si encuentra otra manera de llegar a casa, no se le olvide informar a la oficina tan pronto como sea posible. El hecho de no hacerlo pondrá en peligro sus privilegios de transporte.

¿QUE PASA SI NO ESTOY CUANDO EL AUTOBÚS VENGA A RECOGERME?

Primera Ocasión: Recibirá un atento aviso recordándole del incidente e informándole de las consecuencias de sus acciones.

Segunda Ocasión: Recibirá una carta bastante seria recordándole lo que cuesta el viaje y que usted impide el uso del autobús a otra persona. También se le recordará de lo que pasará si ocurra otra vez.

Tercera Ocasión: En la tercera ocasión, usted perderá el derecho a viajes por una semana.

Cuarta Ocasión: Después del cuarto incidente sus privilegios serán suspendidos por dos semanas.

Quinta Ocasión: En el quinto incidente, usted será removido del horario si usted es un viajero con suscripción y tendrá que pedir el servicio como si fuera un nuevo solicitante. También se le negará el servicio por lo menos tres semanas.

POR FAVOR TENGA PRESENTE: El director asistente de Sun Metro tiene la autoridad de remover, a su discreción, todos los incidentes de cualquier individuo basado en situaciones atenuantes. Esto podrá hacerse al escribirle al director asistente y explicarle las circunstancias. Las apelaciones que tenga que ver con el retiro del servicio podrán hacerse al Citizen's Advisory Committee of the Mass Transit Department. Mande su correspondencia a:

Sun Metro • ATTN: Oficina del Director Asistente
5081 Fred Wilson • El Paso, TX 79906

¿CUÁNTO PAGO POR EL LIFT?

El servicio del LIFT se provee por $2.50 por un viaje de ida. No pague por viaje redondo con un solo conductor, porque su viaje de regreso puede ser con otro conductor o en otro vehículo.

¿PUEDO PEDIR AYUDA PARA PAGAR POR EL LIFT?

El Texas Rehabilitation Commission podrá pagar por el entrenamiento y viajes médicos hechos por pacientes elegibles. Para mas información comuníquese con su consejero. Asimismo, el Texas Department of Health está de acuerdo en pagar todos los viajes médicos hechos por pacientes que reciben Medicaid que necesitan servicios del LIFT. Para información, llame al 1-877-633-8747.

¿PUEDO COMPRAR BOLETOS ANTES DE TIEMPO?

Puesto que los conductores no traen cambio, es necesario que tenga su pasaje exacto. Los boletos con pasaje prepagado están a la compra por correo o en las oficinas de Sun Metro.

Oficinas de Sun Metro

Eastside Terminal • 1165 Sunmount
8:00am a 5:00pm lunes - viernes
Union Plaza Transit Terminal (UPTT) • 400 W. San Antonio
8:00am a 5:00pm lunes - viernes
8:00am a 12:00pm sábado

Bibliotecas

Biblioteca Judge Marquez
Mission Valley
610 N. Yarbrough
Esperanza Acosta Moreno
12480 Pebble Hills
Biblioteca Principal
501 N. Oregon
Biblioteca Richard Burgess
9600 Dyer

Clardy Fox Branch
5515 Robert Alva
Biblioteca Westside
125 Belvidere
Irving Schwartz Branch
1865 Dean Martin
Armijo Branch
620 E. 7th Ave

Por Correo (giro postal o cheque)

700-A San Francisco • El Paso, Texas 79901

¿SUGERENCIAS / PROBLEMAS?

Sun Metro le da la bienvenida a sus comentarios, sugerencias y recomendaciones en como mejorar nuestros servicios. Por favor hable a la oficina de información al 533-3333 y un representante de nuestro grupo tomará nota de su comentario.

Si usted experimenta algún problema cuando viaje en el LIFT, por favor obtenga la siguiente información antes de llamar: fecha y tiempo de lo que ocurrió, destino del LIFT y cualquier otra información que sea útil. Siempre estamos interesados en escuchar sus experiencias con nuestros servicios.

Nos sentimos orgullosos y nos consideramos una compañía de transporte publico “amigable.” Si un conductor o un representante de información le provee servicio amigable, recompénselos con una sonrisa y una expresión de agradecimiento.

CRITERIO PARA ELEGIBILIDAD

Esto es un criterio general para utilizarse por un médico que certifique o una agencia representativa. En cada caso, una evaluación diligente en cuanto a las limitaciones de su movilidad determinará si es elegible.

De acuerdo a los reglamentos de ADA, existen tres categorías de personas que son elegible para el transporte ADA. Cualquier individuo con una enfermedad califica sí:

1. No puede, por resultado de un impedimento físico o mental, subirse, viajar o bajar de un vehículo accesible en el sistema de transporte público; o
2. Se necesita la asistencia de un elevador para sillas de rueda o con la asistencia de otra clase de aparato al abordar, para que con tal asistencia, pueda subir, al viajar, y para bajar de un vehículo de fácil acceso. Pero si tal vehículo no esta disponible cuando la persona desea viajar; o
3. Tiene un impedimento específicamente relacionado con una condición (que incluye la vista, el oído o impedimentos que causan desorientación) cual previene viajar de ida o vuelta hacia una estación o una parada del sistema.

Información adicional tocante a elegibilidad y certificación, incluyendo copias de los reglamentos del ADA, pueden ser obtenidos al llamar a SUN METRO LIFT al 534-5854.

¿QUE PASA SI NO CALIFICO PARA EL LIFT?

Puede obtener información completa tocante las rutas fijas al llamar a Sun Metro al 533-3333. Los pases para “Mayores de 65 años/ Discapacitados” están disponibles por $10.00 para el mes expedido.

SUGERENCIAS EN COMO UTILIZAR EL LIFT

☏ Cuando requiera un viaje indique al organizador si usted es flexible en cuanto al tiempo en el que se le puede recoger para poder llegar a su destino o hacer su cita.

☏ Para poder servir más clientes las cancelaciones deberán hacerse el día antes de su viaje y no menos de dos horas antes del viaje.

☏ Si va haber alguna tardanza con el doctor o en alguna otra cita, por favor informe a la oficina del LIFT tan pronto como sea posible.

☏ Los horarios del LIFT están hechos de acuerdo a quien llame primero se le servirá primero. Reservaciones para viajes son hechas sin dar prioridad a la causa del viaje o destino.

☏ Cuando usted hable, por favor este listo para decirle al organizador:

- su destino _____
- la hora de su cita _____
- que organicé su regreso a casa _____

☏ Esté seguro de informar al organizador si va a viajar:

- en silla de ruedas □ sí □ no
- con un ayudante □ sí □ no
- con un animal de servicio □ sí □ no

LINEA DE CITAS 544-2514
LINEA DE CANCELACIÓN 533-9335

LIFT Schedule Line
Linea de Citas del LIFT
544-2514

Texas Relay TDD/TTY: 1-800-735-2989
Texas Relay en español TDD/TYY: 1-800-662-4954

Customer Service & Information
Información al Cliente
534-5854

Cancellation Line
Cancelaciones
533-9335

Where's My Ride Line *(only)*
¿Dónde Está Mi Viaje? (solamente)
1-800-704-7050

5081 Fred Wilson
El Paso, TX 79906-3108