



Descripción del Servicio

- El servicio Llame y Viaje es un servicio complementario al servicio de rutas regulares de la Autoridad Metropolitana de Autobuses que provee transportación a personas con impedimentos físicos y/o mentales que no puedan abordar un autobús.
- También se le conoce como ADA Paratransit Service o Paratrásito.



Audiencia y Propósito

Personas que por sus limitaciones físicas y/o mentales no puedan abordar, viajar o bajar de un autobús y que además:

- Se les dificulta viajar en la ruta o que le sea difícil transferirse de una guagua a otra, aun cuando puedan abordar o bajarse del autobús.
- Necesitan estar acompañadas por el personal de cuidado médico para abordar, viajar o bajar del autobús.
- Les sea imposible esperar en una parada de autobús debido a la combinación de su impedimento, las condiciones físicas del terreno o área y las condiciones del tiempo.



Consideraciones

- El detalle de todas las restricciones de este servicio se encuentran en el [Reglamento 7723 para Programa Llame y Viaje](#).
- El programa se ofrece hasta tres cuartos (¾) de milla más allá de las áreas por donde transcurre el servicio (autobús) de ruta regular.
- Si el ciudadano necesitara obtener la solicitud del servicio en sistema Braille, letra grande, cinta audible o disco de computadora CDR, deberá llamar al 787-294-0500 extensión 599.
- Si una determinación de elegibilidad tomara más de veintiún (21) días laborables, usted puede recibir una elegibilidad temporera que le permitirá usar el servicio de Llame y Viaje hasta que se logre una determinación final. La elegibilidad temporera no aplicará cuando el solicitante no cumplió debidamente el proceso de solicitud.
- Hay tres (3) tipos de elegibilidad:
 - Elegibles sin restricción: No pueden utilizar los autobuses regulares bajo ninguna circunstancia.
 - Elegibles condicionales: Los que pueden utilizar autobuses regulares en algunas circunstancias y cuando no, utilizan Llame y Viaje.
 - Elegibles temporeros: Padecen una condición temporera (por ejemplo, accidentes) y utilizarán el servicio de Llame y Viaje sólo por un tiempo.
- Si usted no está de acuerdo con la determinación final de elegibilidad, tiene el derecho de apelar. La información sobre cómo apelar se incluirá junto con el aviso de elegibilidad que recibirá por correo.
- Aquellos clientes que tienen cambios frecuentes en sus viajes **NO** son elegibles para el servicio de viajes por suscripción. Del total de las reservaciones diarias, sólo se permitirá el cincuenta por ciento (50%) de éste tipo de viaje. Este viaje está limitado a viajes desde y hacia el trabajo, visitas a médicos y tratamientos médicos a instituciones educativas. **Este servicio no se ofrecerá en días feriados.**
- El vehículo puede llegar a recoger al ciudadano antes de la hora estipulada pero esto no significa que está obligado a abordar el autobús con antelación. Sin embargo, sí debe abordar el mismo

a la hora que se había estipulado. El conductor esperará cinco (5) minutos luego de la hora estipulada de llegada y luego de esos cinco (5) minutos, podrá irse. Esto se considerará un “no show” y se documentará en el expediente del ciudadano.

- El conductor no proveerá ayuda los usuarios que usen equipos de movilidad, ni para cargar paquetes, maletas u otros objetos.
- Los conductores no aceptarán propinas.
- No se puede comer, beber ni fumar dentro del vehículo.
- Dentro del autobús sólo se permitirán animales adiestrados para apoyar a la persona con impedimentos en la realización de sus gestiones. El usuario deberá notificar que viajará con un animal de servicio al momento de hacer la reservación.
- El equipo para asistir la movilidad del usuario debe cumplir con las especificaciones indicadas en el [Reglamento 7723 para Programa Llame y Viaje](#).
- La violación del reglamento podría implicar la suspensión del servicio.
- En los casos en que un usuario haya sido sujeto a una terminación del servicio, luego de transcurrido un (1) año, podrá solicitar nuevamente su reingreso, cumpliendo con todos los requisitos estipulados.



Lugar y Horario de Servicio

[Directorios Oficinas AMA](#)

Los teléfonos del área de Llame y Viaje son:

(787) 294-0500 Ext. 599

(787) 758-8112

Libre de cargos: 1-800-981-0097

Personas con audio impedimentos pueden llamar al 787-763-2473 (TTY)

El servicio de Llame y Viaje se ofrece:

- De lunes a domingo de 4:30 AM a 11:00 PM

El servicio se brinda en las siguientes áreas:

- Bayamón
- Carolina
- Cataño
- Guaynabo
- Levittown (Toa Baja)
- Loíza (vía Piñones)
- San Juan
- Trujillo Alto

El usuario puede utilizar el servicio desde su residencia o punto más cercano (si el área de residencia no es accesible para el autobús) hacia cualquier lugar que necesite ir dentro del área de servicio.

Las reservaciones se hacen llamando al Coordinador de Servicios al (787) 294-0500 Ext. 599 entre las 7:30 AM y las 4:00 PM de lunes a domingo. La reservación estará sujeta a la disponibilidad del servicio.

Al momento de hacer la reservación, deberá indicar si viajará con un acompañante. El acompañante tendrá el mismo origen y destino que el usuario.

Las cancelaciones se hacen llamando al mismo número, pero deben hacerse por lo menos con dos (2) horas de anticipación a la hora acordada de recogida del usuario.



Costo del Servicio y Métodos de Pago

- Las tarifas de los servicios de Llame y Viaje pueden variar dependiendo de la ruta que recorra el ciudadano. **El mismo fluctúa entre un dólar con cincuenta centavos (\$1.50) hasta dos dólares con cincuenta centavos (\$2.50) dependiendo de las transferencias que requiera el viaje si fuera en el sistema regular de rutas.**
- La tarifa se paga en forma exacta y en efectivo. El conductor no tiene cambio.
- Los ciudadanos suscritos al Programa Dorado no tienen que pagar pero sus acompañantes, independientemente de que sea miembro del Programa Dorado, pagará la tarifa completa.
- La persona que provee asistencia de cuidado personal ("PCA") no paga tarifa, siempre y cuando presente su identificación del Programa Llame y Viaje.



Requisitos para Obtener Servicio

1. Para poder participar de este programa la persona debe completar la [Solicitud para Certificación de Elegibilidad](#) en letra de molde o a máquina de escribir. Deberá contestar todas las preguntas, de lo contrario, se considerará como una solicitud incompleta y la misma no se procesará.
2. El solicitante puede incluir los documentos adicionales que entienda puedan ayudar a comprender sus limitaciones. Toda la documentación permanecerá de forma confidencial.
3. Deberá firmar la solicitud en la parte de "Certificación del Solicitante" y en la autorización para dispensar información por un profesional médico o de rehabilitación. Si no firma ambas secciones, se considerará como incompleta.
4. Incluir tres (3) fotos 2x2.
5. Cada solicitud es evaluada individualmente por lo que se requieren ciertos documentos adicionales para determinar su elegibilidad. La solicitud debe completarse en todas sus partes y de forma correcta.
6. Envíe la solicitud a:
Autoridad Metropolitana de Autobuses
P.O. Box 195349
San Juan, PR 00919-5349
O puede entregarla personalmente en las Oficinas Centrales de la AMA, en el primer piso.
7. Una vez se entregue la solicitud debidamente cumplimentada, la Autoridad Metropolitana de Autobuses podría requerir información adicional para determinar su elegibilidad:
 - a. Podría comunicarse con el solicitante por teléfono
 - b. Podría coordinar una cita para entrevistar personalmente al solicitante y/o hacerle una evaluación de su habilidad funcional (es una prueba para determinar su habilidad para viajar en transportación pública, capacidad de caminar hacia la parada de autobuses, leer letreros y otros aspectos).
 - c. Podría consultarle al médico del solicitante o a otro especialista sobre su condición y habilidades.
8. La solicitud se procesará en veintiún (21) días laborables y la determinación se enviará por correo.
9. Si es certificado como elegible, será elegible para viajar dentro de la zona de servicio.
10. Una vez certificado como elegible, deberá hacer reservaciones con no más de catorce (14) días de antelación al día que requerirá el servicio ni con menos de veinticuatro (24) horas.
11. El usuario debe presentar su tarjeta de identificación (emitida por Llame y Viaje) al momento de recibir el servicio.



Preguntas Frecuentes

- **¿Qué es una transferencia?** - Una transferencia es cuando un ciudadano debe abordar más de un autobús de la Autoridad Metropolitana de Autobuses para poder llegar a su destino.
- **¿Qué se considera como un viaje por suscripción?** - Son viajes que siempre tienen un mismo origen y un mismo destino, a la misma hora y en los mismos días de la semana por lo menos tres (3) veces en semana y por un periodo de seis (6) meses consecutivos. También se le conoce como un viaje repetitivo.
- **¿Qué es el equipo para asistir la movilidad?** - Es cualquier aparato que el usuario utilice para poder moverse. Ejemplos de esto son: Bastones, sillas de ruedas y "scooter".



Enlaces Relacionados

[Folleto Informativo Programa Llame y Viaje](#)

[Página Web DTOP](http://www.dtop.gov.pr) - <http://www.dtop.gov.pr>

[Página Web US Department of Transportation - Americans with Disabilities Act](#)

[Reglamento 7723 para Programa Llame y Viaje](#)

[Solicitud para Certificación de Elegibilidad](#)

[Solicitud Programa Llame y Viaje](#)