

# PREGUNTAS FRECUENTES



EN ASOCIACIÓN CON



## PREGUNTAS FRECUENTES

### 01 ¿POR QUÉ MODE?

MODE (Mobility On Demand Every Day) es un programa de transporte para personas mayores de edad y personas con discapacidades que viven en la ciudad de Santa Mónica.

Aunque Dial-A-Ride ha servido a muchos ancianos y personas con discapacidades residentes de Santa Mónica, con frecuencia puede ser difícil hacer una reservación. Como resultado, WISE & Healthy Aging y Big Blue Bus se han asociado con Lyft para brindar transporte de puerta a puerta y en cualquier momento a través del programa MODE. La flexible red de choferes de Lyft nos permitirá satisfacer con eficiencia y por completo la demanda en las horas punta.

### 02 ¿QUÉ MEJORAS SE PUEDEN ESPERAR EN MODE?

- **RESERVACIONES:** Ya no tendrá que programar viajes con anticipación. En cambio, los viajes se pedirán en cualquier momento y los choferes de Lyft que estén cerca llegarán al lugar de recojo en unos minutos. Sus cuidadores y parientes que tengan acceso a su cuenta de Lyft podrán solicitar transporte para usted por internet al visitar [ride.lyft.com](https://ride.lyft.com). Se recomienda a las personas que necesiten silla de ruedas y ayuda de puerta a puerta que hagan reservaciones por teléfono por adelantado, ya que tendrán que usar la camioneta para silla de ruedas.
- **CENTRO DE LLAMADAS MODE:** Miembros que no tienen acceso a computadoras o teléfonos inteligentes, necesita un vehículo para sillas de ruedas, o necesita asistencia de puerta a puerta puede llamar al Centro de llamadas MODE (310.458.6633) para programar una recogida.
- **LAS MISMAS HORAS DE SERVICIO:**  
Entre semana 8:00 am – 6:00 pm | Sábados 8:30 am – 3:30 pm | Domingos 8:00 am – 1:30 pm
- La elegibilidad, el costo y el área de servicio del programa también serán **los mismos**.

### 03 ¿PUEDO LLEVAR A OTRAS PERSONAS A MI CITA DE INSCRIPCIÓN EN MODE?

Sí. Se recomienda que los cuidadores y familiares asistan a las sesiones mensuales de inscripción de MODE en el Ken Edwards Center (1527 4th St., Santa Monica, CA 90401).

### 04 CUÁNTO CUESTA UN VIAJE DE MODE?

La tarifa de ida para los miembros es de \$0.50. Los miembros pueden viajar con hasta tres (3) acompañantes a un costo adicional de \$0.50 cada uno, o un (1) asistente de cuidado personal por \$0.25.

## PREGUNTAS FRECUENTES

**05 ¿CÓMO PAGO POR MI VIAJE EN MODE?**

- **CARROS DE LYFT:** Los usuarios de Lyft pueden pagar con cualquiera de las principales tarjetas de crédito, débito y prepagada (Visa, MasterCard, Discover y American Express), usando la aplicación móvil Lyft en su iPhone o Android o con una computadora con acceso a su cuenta Lyft en internet. Las personas que no tienen un teléfono inteligente o computadora deben pagar los viajes por adelantado con un cheque o con dinero en efectivo (mínimo \$5.00) y deben llamar para que los recojan.
- **CAMIONETAS PARA SILLA DE RUEDAS:** Los miembros con silla de ruedas o recojo de puerta a puerta deben pagar los viajes por adelantado con un cheque o con dinero en efectivo (mínimo \$5.00) o pagar cuando estén a bordo con dinero en efectivo o una tarjeta TAP para personas mayores/discapacitadas/con Medicare.

Lleve personalmente sus cheques y/o dinero en efectivo a:

Blue: The Transit Store

1334 5th St., Santa Monica, CA, 90401

**06 ¿ADÓNDE PUEDO IR?**

- A cualquier lugar que esté dentro de los límites de la ciudad de Santa Monica, durante el horario de atención, así como a lugares para hacer compras en Lincoln Blvd. en Venice (incluida las tiendas 99 Cents Only Store, Whole Foods, Smart & Final, Ralph's, Rite Aid y Ross Dress for Less).
- **VIAJES MÉDICOS:** Se permitirá el acceso a centros médicos aprobados fuera del área de servicio de Santa Monica en todo momento durante el horario de atención.
- **VIAJES ESPECIALES:** Las excursiones quincenales y los viajes mensuales para hacer compras a Culver City seguirán disponibles por medio de una reservación en el centro de atención al cliente de MODE.

**07 ¿QUÉ ES LYFT?**

Lyft es un servicio de transporte 'por solicitud' que lo conecta con un conductor que está cerca de usted y que lo recogerá y lo llevará a su destino. Los viajes se piden a través de la aplicación móvil Lyft con smartphones iPhone y Android o por internet con una cuenta Lyft.

**08 NO TENGO ACCESO A UN SMARTPHONE NI A UNA TARJETA DE CRÉDITO, DE DÉBITO O PREPAGADA. ¿AUN ASÍ PUEDO SOLICITAR UN RECOJO EN LYFT?**

Sí. Los miembros que no tengan computadora o un smartphone deben llamar por teléfono al centro de atención al cliente de MODE para programar un recojo y pueden pagar los viajes por adelantado con un cheque o con dinero en efectivo (mínimo \$5.00).

Lleve personalmente sus cheques y/o dinero en efectivo a:

Blue: The Transit Store

1334 5th St., Santa Monica, CA, 90401

## PREGUNTAS FRECUENTES

**09 TENGO UNA TARJETA DE CRÉDITO, DE DÉBITO O PREPAGADA PERO NO TENGO ACCESO A UN SMARTPHONE. ¿AUN ASÍ PUEDO SOLICITAR UN RECOJO EN LYFT?**

Sí. Los miembros que no pueden usar la aplicación móvil Lyft pueden solicitar sus recojos por internet. Simplemente visite [ride.lyft.com](https://ride.lyft.com) en su computadora o un navegador móvil para solicitar un recojo. Tenga en cuenta que debe tener un teléfono celular que pueda recibir mensajes de texto para solicitar recojos por internet.

**10 ¿CÓMO PUEDO RESERVAR UN RECOJO CON CAMIONETA PARA SILLA DE RUEDAS O UN SERVICIO PUERTA A PUERTA?**

Los miembros con silla de ruedas o recojo de puerta a puerta deben llamar al centro de atención al cliente de MODE para programar un recojo y deben pagar los viajes por adelantado con un cheque o con dinero en efectivo (mínimo \$5.00) o pagar cuando estén a bordo con dinero en efectivo o una tarjeta TAP para personas mayores/discapacitadas/con Medicare.

Lleve personalmente sus cheques y/o dinero en efectivo a:

Blue: The Transit Store

1334 5th St., Santa Monica, CA, 90401

**11 ¿OTRAS PERSONAS PUEDEN PEDIR UN RECOJO LYFT PARA MÍ?**

Sí. Sus cuidadores y parientes que tengan acceso a su cuenta de Lyft podrán solicitar transporte para usted por internet al visitar [ride.lyft.com](https://ride.lyft.com). Tenga en cuenta que debe tener un teléfono celular que pueda recibir mensajes de texto para que ellos puedan solicitar recojos por internet.

**12 SI YA TENGO UNA CUENTA LYFT, ¿PUEDO USARLA PARA MODE?**

Sí. Escriba la dirección de correo electrónica y el número de teléfono relacionado con su cuenta Lyft en donde se indica en la solicitud para MODE (adjunta); se aplicará un código de descuento a su cuenta Lyft en unos cinco (5) días después de que complete su inscripción en MODE.

**13 ¿PUEDO PROGRAMAR RECOJOS PARA OTRA PERSONA CON MI CUENTA LYFT?**

No. Solo los miembros inscritos y sus acompañantes o auxiliares de atención personal están aptos para recibir el servicio subvencionado de recojo de Lyft en MODE. Al participar en el programa MODE, no acepta a que se divulgue la información de su cuenta Lyft para otro fin aparte de que otra persona programe sus viajes en su nombre. El incumplimiento de estas normas puede traer como consecuencia el cese del programa.

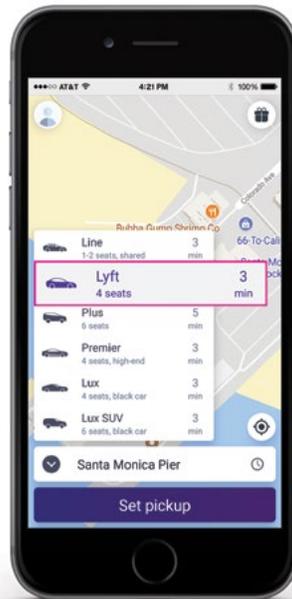
**14 ¿CÓMO SE SUBVENCIONARÁN LOS VIAJES DE MODE EN LYFT?**

El programa MODE subvencionará todos los viajes aptos que se hagan en Lyft. Se aplicará un código de descuento a su cuenta Lyft en unos cinco (5) días después de que complete su inscripción en MODE. ¡El viaje de ida solo cuesta \$0.50 para los miembros de MODE!

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 15 ¿PUEDO SOLICITAR UN RECOJO DE MODE EN LYFT LINE O LYFT PLUS?

No por el momento. Solo se permiten los viajes hechos con Lyft en el programa MODE. Cuando use la aplicación o el sitio web de Lyft, asegúrese de seleccionar Lyft (como tipo de viaje) cuando solicite un recojo (tal como se indica a continuación). Se le cobrará la tarifa completa para los recojos de otro tipo de viaje.



### 16 ¿PUEDO VIAJAR EN LYFT CON UN ACOMPAÑANTE O AUXILIAR DE ATENCIÓN PERSONAL?

Sí. Los miembros de MODE pueden viajar en Lyft hasta con tres (3) acompañantes o un (1) auxiliar de atención personal.

### 17 ¿CÓMO PUEDO RECIBIR MÁS AYUDA PARA SOLICITAR RECOJOS EN LYFT?

Si necesita más ayuda con Lyft, llame a WISE & Healthy Aging al **310.394.9871**.

### 18 ¿PUEDO USAR MI CUENTA LYFT PARA IR A OTRO LUGAR?

Sí, pero se le cobrarán las tarifas habituales de Lyft si viaja fuera de las horas y lugares especificados en el programa MODE. Si tiene alguna pregunta sobre un viaje específico que pueda ser admisible para una tarifa de \$0.50, llame a WISE & Healthy Aging al **310.394.9871**.