

# PREGUNTAS FRECUENTES

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 01 ¿QUÉ ES 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 ES LYFT?

Lyft es un servicio de transporte compartido por solicitud que lo conecta con un conductor cercano quien lo recogerá y llevará a su destino. Los viajes compartidos se solicitan utilizando la aplicación móvil de Lyft para smartphones iPhone y Android, o en línea con una cuenta de Lyft.

### 03 ¿QUÉ PUEDO ESPERAR DEL PROGRAMA MODE?

- **ELEGIBILIDAD:**

Califican para el programa MODE, los residentes de la ciudad de Santa Mónica que tengan 65 años de edad o más, o que sean mayores de 18 años y posean una discapacidad.

- **LÍMITE DEL NÚMERO DE VIAJES:**

Los miembros están limitados a un total de treinta (30) viajes de ida por mes, incluidos los viajes compartidos en Lyft y en la camioneta para sillas de ruedas.

- **RESERVACIONES:**

No se requiere reservar por adelantado. El transporte puede ser solicitado cuando lo necesite y los conductores de Lyft cercanos llegarán a su lugar de recojo en minutos. Las personas encargadas de su cuidado o sus familiares que tengan acceso a su cuenta de Lyft pueden solicitar el transporte en su nombre, en línea, visitando [ride.lyft.com](https://ride.lyft.com). Se recomienda que aquellos que necesiten asistencia de silla de ruedas y de puerta a puerta, realicen una reservación por adelantado a través del teléfono, ya que necesitara una camioneta para silla de ruedas.



## PREGUNTAS FRECUENTES

- **CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MODE:**

Los miembros que no tienen computadora ni acceso a un smartphone y que requieran la camioneta para silla de ruedas o necesiten asistencia de puerta a puerta, pueden contactar al centro de atención al cliente de MODE al **310.458.6633** para programar un recojo. Se recomienda a los miembros que utilizan automóviles Lyft, programen su viaje utilizando su smartphone o computadora.

- **HORARIO DE SERVICIO:**

entre semana de 8:00AM a 6:00PM | sábados de 8:30AM a 3:30PM | domingos de 8:00AM a 1:30PM

### 04 ¿CÚANTO CUESTA UN VIAJE EN MODE?

MODE ofrece dos (2) tipos de tarifas para el viaje de ida:

1. Tarifa de bajos ingresos: \$0.75
2. Tarifa regular: \$1.50

Los miembros pueden viajar con un (1) acompañante o un (1) asistente de cuidado personal, sin costo adicional.

### 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 smartphone o computadora deben pagar los viajes por adelantado con un cheque o con dinero en efectivo (mínimo \$5) 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).

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

Blue: The Transit Store  
1444 4th St., Santa Monica, CA, 90401

Por favor, haga todos los cheques a nombre de:

Big Blue Bus

### 06 ¿ADÓNDE PUEDO IR?

- A cualquier lugar que esté dentro de los límites de la ciudad de Santa Mónica, 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).



## PREGUNTAS FRECUENTES

- **VIAJES MÉDICOS:**

Se permitirá el acceso a instalaciones médicas aprobadas que estén fuera del área de servicio de Santa Mónica en todo momento durante las horas de operación. Sin embargo, se alienta a los miembros a programar estos viajes entre las 10:00AM y las 3:00PM, para disminuir el desafío de viajar en la camioneta para sillas de ruedas durante las horas pico.

### 07 ¿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 y si es elegible para una tarifa como miembro de MODE, llame a WISE & Healthy Aging al **310.394.9871**.

### 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 deben pagar los viajes por adelantado con un cheque o con dinero en efectivo (mínimo \$5).

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

Blue: The Transit Store  
1444 4th St., Santa Monica, CA, 90401

Por favor, haga todos los cheques a nombre de:  
Big Blue Bus

### 09 ¿CÓMO CALIFICO PARA TARIFAS DE BAJOS INGRESOS?

Los miembros elegibles de MODE que deseen calificar para la tarifa de bajos ingresos deben presentar un comprobante de ingresos [por ejemplo: CalFresh, Tarjeta EBT, Declaración de impuestos federales (página 1), Tarjeta Medi-Cal, Prueba de Lifeline, Talón de pago reciente, SNAP, W-2]. Luego de la verificación como persona con bajos ingresos, puede tomar hasta treinta (30) días el recibir la tarifa de bajos ingresos.

Los miembros pueden presentar sus comprobantes de ingresos de tres (3) formas convenientes:

#### 1. En línea

Los miembros pueden enviar los comprobantes de ingresos por correo electrónico a:  
**mode.mailbox@smgov.net**

#### 2. Por correo

Los miembros pueden enviar los comprobantes de ingresos por correo a la atención de:  
**Attn: MODE Program Manager**  
1660 7th St., Santa Monica, CA 90401



## PREGUNTAS FRECUENTES

### 3. En persona

Los miembros pueden presentar los comprobantes de ingresos en persona durante las horas de servicio al cliente de MODE, en las oficinas de WISE and Healthy Aging:

#### **Ken Edwards Center**

1527 4th St., Santa Monica, CA 90401

Todos los viernes de 10:00AM a 12:00PM

### 10 **TENGO UNA TARJETA DE CRÉDITO, DÉBITO O PREPAGADA, PERO NO TENGO ACCESO A UN SMARTPHONE. ¿AÚN ASÍ PODRÍA SOLICITAR UN VIAJE EN LYFT?**

Sí. Los miembros que no puedan utilizar la aplicación móvil de Lyft pueden solicitar un viaje compartido en línea. Simplemente visite **ride.lyft.com** en su navegador de computadora o móvil para solicitar su viaje. Tenga en cuenta que debe tener un teléfono celular móvil que sea capaz de recibir mensajes de texto para solicitar su viaje en línea.

### 11 **¿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).

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

Blue: The Transit Store

1444 4th St., Santa Monica, CA, 90401

Por favor, haga todos los cheques a

nombre de:

Big Blue Bus

### 12 **¿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).

### 13 **¿PUEDO VIAJAR EN LYFT CON UN ACOMPAÑANTE O UN ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL?**

Sí. Los miembros del programa MODE pueden viajar en Lyft hasta con un (1) acompañante o un (1) asistente de cuidado personal, sin costo adicional.

### 14 **¿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**. Tenga en cuenta que debe tener un teléfono celular que pueda recibir mensajes de texto para que ellos puedan solicitar recojos por internet.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 15 SI YA TENGO UNA CUENTA LYFT, ¿PUEDO USARLA PARA MODE?

Sí. Escriba la dirección de correo electrónico 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 treinta (30) días después de que complete su inscripción en MODE.

### 16 ¿PUEDO PROGRAMAR RECOJOS PARA OTRA PERSONA CON MI CUENTA LYFT?

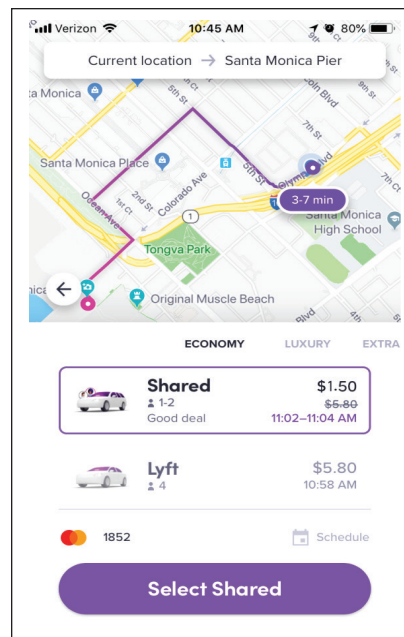
No. Solo los miembros inscritos y sus acompañantes o asistentes de cuidado personal están aptos para recibir el servicio subvencionado de recojo de Lyft en MODE. Al participar en el programa MODE, no acepta a que se divulgue la información de su cuenta Lyft para otro fin aparte de que otra persona programe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

### 17 ¿CÓMO SE SUBVENCIONARÁN LOS VIAJES DE MODE EN LYFT?

Todos los viajes elegibles que se realicen en Lyft serán subsidiados a través del programa MODE. Se aplicará un código de descuento a su cuenta de Lyft dentro de los treinta (30) días posteriores a su registro completo en MODE.

### 18 ¿PUEDO SOLICITAR UN VIAJE MODE EN UN LYFT COMÚN O UN LYFT XL?

No por ahora. Solo los viajes que se toman en Lyft compartido califican para el programa MODE. Cuando utilice la aplicación o el sitio web de Lyft, asegúrese de seleccionar compartido (**Shared**) al momento de solicitar su viaje (como se muestra al lado). Se le cobrará una tarifa completa por los viajes tomados en cualquier otro tipo de modalidad.



### 19 ¿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**.