

Servicio Municipal de Transporte para Personas con Discapacidades de Skånetrafiken

Skånetrafiken

Índice

Introducción	2
¿Qué es el Servicio Municipal de Transporte para Personas con Discapacidades?	3
¿Quién puede hacer uso del Servicio?	3
Solicitud del Servicio	6
Así se procesa tu solicitud	6
¿Adónde puedes viajar?	7
El Servicio con Serviceresor	8
El billete de Serviceresor - tu certificado de viaje	13
Viajes gratuitos en el transporte público	15
¿Cuánto cuesta el Servicio?	16
Desplazamientos por trabajo	16
Encarga el Servicio con Serviceresor	17
Horarios	18
En caso de retraso	19
Cuéntanos tu opinión	21
Contacta a Serviceresor	22

Introducción

En este folleto puedes leer qué es el Servicio Municipal de Transporte para Personas con Discapacidades (en lo sucesivo, el Servicio), *färdtjänst*, y cómo se puede solicitar y viajar con él.

La información está dirigida a quienes están empadronados en alguno de los municipios que han cedido la responsabilidad del Servicio a Skånetrafiken. ¿Estás inseguro acerca de quién es el responsable del Servicio en el lugar donde vives?

Si quieres saber quién es el responsable del Servicio en tu municipio, visita

www.skanetrafiken.se/fardtjanst o contacta al Servicio al Cliente llamando al teléfono 0771-77 44 33.

¿Qué es el Servicio Municipal de Transporte para Personas con Discapacidades?

El Servicio es un transporte especialmente organizado para personas con discapacidades funcionales y está reglamentado mediante la ley (1997:736).

El Servicio es parte del transporte público y las personas viajan junto con otros pasajeros. Por eso, no siempre se viaja por el camino más próximo al destino. El Servicio implica el traslado en coche o vehículos especiales de Serviceresor.

Estos viajes no están comprendidos por el Servicio

Los viajes que no están comprendidos por el Servicio son, por ejemplo, aquellos que van desde y hacia la escuela primaria, la escuela especial de enseñanza primaria o la escuela secundaria. Los viajes desde y hacia la asistencia sanitaria no son considerados viajes del «Servicio» sino «viajes por enfermedad». Hay más información acerca de los viajes por enfermedad en www.skanetrafiken.se/sjukresor o en el folleto “Cómo realizar un viaje por enfermedad en Skåne (Så här reser du sjukresa i Skåne)”.

¿Quién puede hacer uso del Servicio?

El tramitador del Servicio de Skånetrafiken investiga y adopta una decisión para determinar si puedes obtenerlo a partir de los criterios establecidos en la Ley correspondiente. La ley no toma en consideración factores económicos y sociales en relación con la investigación acerca de la necesidad del Servicio. El hecho de que no exista transporte público al lugar donde viajes no es razón suficiente para utilizar el Servicio. La edad avanzada tampoco otorga derecho automático a la utilización del Servicio.

Tienes derecho al Servicio si:

- estás empadronado en algunos de los municipios que han cedido la responsabilidad del Servicio a Skånetrafiken.
- tienes dificultades importantes para trasladarte por tu cuenta o viajar en el transporte público.
- tienes una discapacidad funcional duradera que se estima que va a prolongarse durante más de 3 meses.

Solicitud del Servicio

Puedes solicitar el Servicio de manera digital a través de 1177.se iniciando sesión con la identificación electrónica. Debes tener 18 años cumplidos y tener acceso a BankID, Freja eID o Telia E-legitimation. También puedes solicitar el Servicio rellenando un formulario en papel que encontrarás en nuestra página de inicio. El formulario "Ansökan om färdtjänst (Solicitud del Servicio) y más información para solicitudes digitales las encontrarás en skanetrafilken.se/fardtjanst. Cuando rellenes y firmes la solicitud, envíala a:

Skånetrafiken
Färdtjänst
281 83 Hässleholm

¿Quieres que te enviemos el formulario a tu domicilio? ¿Necesitas ayuda para rellenar la solicitud? Con gusto te ayudaremos. Si contactas a Skånetrafiken Serviceresor llamando al número de teléfono 0771-77 44 33 será bienvenido.

Así se procesa tu solicitud

Cuando Skånetrafiken reciba la solicitud, un tramitador va a realizar un estudio para establecer el derecho al Servicio Municipal de Transporte para Personas con Discapacidad a partir de lo establecido en la ley correspondiente. Las solicitudes son procesadas por orden de llegada. El tramitador te va a contactar cuando se procese tu solicitud. En ocasiones, es necesario completar la solicitud con un certificado médico que acredite tu discapacidad funcional. Si ese es tu caso, te lo informará tu tramitador.

Cuando Skånetrafiken adopte una decisión acerca de este Servicio, te enviará su resolución a tu domicilio. Si tiene preguntas relativas a la decisión adoptada, puedes contactarnos. La decisión relativa al Servicio puede ser apelada. Cuando el permiso de tu Servicio finalice, puedes solicitarlo nuevamente. Debes solicitarlo con suficiente antelación, aproximadamente uno a dos meses antes del vencimiento del permiso.

¿Adónde puedes viajar?

Si te han concedido el Servicio, este comprende traslados en toda Skåne.

Viajes a otro municipio (RIAK)

Si tienes un permiso vigente para usar el Servicio y deseas trasladarte con Serviceresor dentro de municipios que se encuentran fuera de Skåne, necesitas encargar billetes RIAK.

Para más información acerca de los billetes, contacta a Skånetrafiken Serviceresor y realiza tu pedido al número de teléfono 0771-77 44 33.

Servicio Nacional de Transporte para Personas con Discapacidades (Riksfärdtjänst)

El Servicio Nacional de Transporte para Personas con Discapacidades, en lo sucesivo el Servicio Nacional, comprende viajes dentro de Suecia de un municipio a otro que se encuentre fuera de Skåne, según lo establecido en la Ley sobre el Servicio Nacional de Transporte para Personas con Discapacidades (1997:735). Puedes solicitar el Servicio Nacional mediante una solicitud por separado, que encontrarás en skanetrafiiken.se/fardtjanst o en 1177.se. El hecho de que tengas derecho al Servicio con Skånetrafiken no significa que tengas automáticamente derecho al Servicio Nacional. Debes solicitar el Servicio Nacional con buena antelación. Skånetrafiken necesita tener tu solicitud al menos tres semanas antes del viaje que planeas realizar. Skånetrafiken decide la manera en que vas a trasladarte considerando la discapacidad funcional del pasajero, en primer lugar, autobuses, trenes, barcos o aviones.

El Servicio con Serviceresor

Si tienes permiso para utilizar el Servicio puedes viajar con Serviceresor de Skånetrafiken. Serviceresor es el nombre genérico con que se conocen los viajes por enfermedad y el Servicio Municipal de Transporte para Personas con Discapacidades realizado con vehículos de Serviceresor.

Los viajes con Serviceresor de Skånetrafiken están adaptados al individuo. Los vehículos de Serviceresor pueden ser coches o vehículos especiales según tu necesidad y tu permiso para utilizar el Servicio y si tienes tecnologías de apoyo.

Vas a viajar junto con otros pasajeros si el permiso que tienes para usar el Servicio no te da derecho a otra manera diferente de trasladarte. A diferencia de los viajes en taxi, no siempre se viaja por el camino más próximo al destino.

Ayuda en general

El conductor siempre te ayudará, lo cual significa que el conductor

- va a recogerte y dejarte tras pasar la puerta de calle en el suelo.
- va a ayudarte a ingresar y salir del coche, te asistirá con el cinturón de seguridad, atar el andador, la silla de ruedas y otras tecnologías de apoyo.
- te va a ayudar con las tecnologías de apoyo y el equipaje tras pasar la puerta de calle en el suelo.

Ayuda Especial

Recibirás ayuda especial si está justificada en virtud de una resolución sobre el Servicio y el traslado está reservado como Ayuda Especial. La ayuda especial implica que te recogerán y dejarán dentro de la puerta exterior de la vivienda, por ejemplo, en el tercer piso de un edificio de alquiler, sección o semejante. Es tu responsabilidad cerrar y abrir la puerta exterior. El conductor no puede ayudar dentro de la vivienda, por ejemplo, con la ropa de abrigo, empacar productos o cosas semejantes.

Acompañante

Si necesitas a alguien para que te ayude en el coche durante el viaje, puedes tener derecho a tener un acompañante. En ese caso usted puede solicitarlo. Si tu necesidad surge antes o después del viaje, no es motivo suficiente para conceder la compañía de un acompañante.

Compañero de viaje

Tienes derecho a llevar contigo a dos personas durante el viaje, incluyendo al eventual acompañante. En caso de que los compañeros de viaje sean niños, se permite llevar solo a tres menores. Los compañeros de viaje pagan el mismo precio que el usuario del Servicio. Su costo estará indicado en tu factura.

Asistencia para subir escaleras

La asistencia para subir las escaleras es un servicio que no está incluido en la Ley sobre el Servicio Municipal de Transporte para Personas con Discapacidades y debe ser siempre aprobado por nuestros tramitadores. Por razones de seguridad, Skånetrafiken ofrece el servicio de asistencia para subir las escaleras durante un período máximo de seis meses. En caso de que no puedas subir las escaleras por ti mismo, puedes dirigirte al municipio donde estás empadronado para obtener información acerca de la adaptación de la vivienda. Se suben las escaleras solo en tu domicilio, en las escaleras exteriores de un edificio de alquiler y en escaleras de un edificio de alquiler desde y hasta el cuarto piso como máximo. El conductor no puede subir las escaleras si se trata de escaleras en espiral, escaleras exteriores de chalés o dentro de tu vivienda. El diseño de la escalera afecta la posibilidad de ayudarte a subirlas. El conductor decide si es seguro subir las escaleras.

Tecnologías de apoyo

Puedes llevar contigo las tecnologías de apoyo que necesites si pueden sujetarse dentro del vehículo o una tecnología de apoyo que sea plegable para poder ser transportada en el portaequipaje. Para que la silla de ruedas funcione como asiento es necesario que

- la silla de ruedas tenga cuatro puntos de ajuste marcados para poder ser ajustada.
- el pasajero debe poder usar un cinturón de seguridad de tres puntos.
- el interruptor de las sillas eléctricas de ruedas debe estar apagado.
- debe estar puesto el freno de estacionamiento o de mano de la silla de ruedas.
- la silla debe estar probada para casos de choques.

Los viajeros son responsables de que la silla de ruedas sea adecuada para ser utilizada como asiento en ocasión del traslado.

Si utilizas silla eléctrica de ruedas, eres responsable de subirla y bajarla del vehículo. No puedes estar sentado en silla de ruedas eléctrica con dirección (como los denominados scooter o ciclomotores eléctricos o similares) durante el traslado.

Equipaje

Además de las tecnologías de apoyo, puede llevar dos equipajes de mano. Los eventuales acompañantes o compañeros de viaje pueden llevar un equipaje de mano cada uno. El tamaño del equipaje debe ser, como máximo, de 55 x 50 x 30 cm cada uno.

Animales

Los perros lazarillos o guías o señal (para personas sordas) viajan gratis si tienes el permiso correspondiente. Puedes llevar dos animales de compañía si viajan en jaulas o con arnés que pueda sujetarse con un cinturón o que pueda transportarse en el portaequipaje. Debes pagar una tasa contribución por tu animal de compañía. El pasajero es responsable de contar con una jaula o arnés para su animal o animales.

Seguridad para niños

En todos los vehículos de Serviceresor hay silla de auto para niños de entre 4 y 12 años. No es necesario realizar una reserva con antelación. No hay sillas de auto para niños que tengan entre 0 y 9 meses de edad. Skånetrafiken tiene una cantidad limitada de sillas de autos para niños que tengan entre 9 meses y 4 años de edad.

Tienes que contar con una autorización para llevar una silla de auto para niños y ayuda especial. El niño debe estar registrado como compañero de viaje (medresenär). Las reservas que necesiten una silla de auto para niños deben ser realizadas a más tardar un día antes del traslado. Los titulares de la custodia son responsables de la silla de auto para niños con permiso para utilizar el Servicio. Los niños menores de 7 años no pueden viajar sin la compañía de un adulto.

El billete de Serviceresor - tu certificado de viaje

Cuando te concedan el Servicio, recibirás en el plazo de dos semanas una tarjeta para viajar con tu billete Serviceresor. Cuando viajes con Serviceresor deberás mostrar siempre tu tarjeta para viajar al conductor al inicio del viaje. En el autobús debes colocar tu tarjeta contra el lector de billetes. Si viajas en tren, coloca tu tarjeta contra el lector de billetes.

Ten en cuenta que tu billete de Serviceresor es personal y siempre debes poder mostrar tu documento de identidad en los vehículos de Serviceresor, en trenes y autobuses.

Disponibilidad del transporte público

Skånetrafiken trabaja para que el transporte público esté disponible para todos. En Skånetrafiken adaptamos los autobuses, trenes, estaciones y paradas para que los viajeros con discapacidades funcionales puedan viajar con nosotros. Los autobuses están equipados con escalón de acceso bajo y plataformas adaptadas a la altura de las paradas, de manera tal que puedas subir y bajar con facilidad del autobús. Los trenes tienen piso rebajado con escalón de acceso al mismo nivel que la plataforma para facilitar la subida y la bajada. En todos los autobuses y trenes hay lugares para sillas de ruedas, andadores y otras tecnologías de apoyo. El conductor y los inspectores te ayudarán en caso de necesidad. Hay receptores inalámbricos para personas con discapacidad auditiva en la mayoría de los trenes y autobuses. En los andenes y paradas hay recorridos e indicaciones.

Puedes solicitar un acompañante de estación (stationsledsagning) que te ayude, si necesitas asistencia para saber adónde dirigirte o llevar tu equipaje. Puedes llevar dos maletas como máximo. Encarga un acompañante de estación llamando al número de teléfono 0771-77 77 77, con una antelación no menor de 24 horas a tu viaje.

Si tienes problemas con tu pedido de acompañante con anticipación, puedes llamarnos al 0774-44 55 55.

Hay más información sobre la disponibilidad de Skånetrafiken en skanetrafiiken.se/tillganglighet o en el folleto «Handbok i tillgänglighet» (Manual sobre la disponibilidad). También puedes contactar al Servicio de Atención al Cliente de Serviceresor llamando al teléfono 0771-77 44 33.

Viajes gratuitos en el transporte público

Si has sido autorizado para viajar en el Servicio dentro de alguno de los municipios que cedieron la responsabilidad de la prestación a Skånetrafiken, puedes viajar gratis con los autobuses y trenes de Skånetrafiken en toda Skåne. Cuando viajes en autobús o tren siempre tendrás derecho a llevar contigo a un acompañante y hasta dos niños menores de 7 años sin costo, independientemente de que tu permiso de Servicio te dé derecho a viajes con vehículos de Serviceresor.

¿Cuánto cuesta el Servicio?

El Servicio puede implicar viajes con coche o vehículos especiales de Serviceresor. En el caso de que viajes con vehículos de Serviceresor, debes pagar la contribución a la seguridad social (egenavgift) El precio de tu viaje dependerá de la distancia a la que debas viajar y se establece a partir de una tarifa ya establecida. Ese precio es válido las 24 horas, todos los días del año. Los niños menores de 7 años viajan gratis con el Servicio. De 7 a 20 años pagas el precio establecido para niños y jóvenes. A partir del día en que cumples 20 años pagas el precio correspondiente a los adultos.

Hay tres alternativas diferentes de facturación:

- pago mediante una factura de Región Skåne una vez al mes Esta alternativa es automática si no eliges otra.
- factura electrónica
- autogiro

Solicita tu factura electrónica o autogiro en tu banco. A nombre de Región Skåne. En caso de facturas impagas, puede cancelarse el servicio de facturación.

Desplazamiento por trabajo

Se entiende por Desplazamientos por trabajo a los traslados que realices desde y hacia el trabajo, a las actividades diarias o estudios de mayor nivel que la escuela primaria, siempre que esos viajes no estén comprendidos por el derecho a ser trasladado a la escuela. Los desplazamientos por trabajo podrán realizarse entre las direcciones mencionadas. Puedes hacer dos viajes por día. Puedes realizar desplazamientos por trabajo hasta el mes en que obtengas la jubilación o pensión de vejez.

Puedes dejar de realizar desplazamientos de trabajo durante todo un mes calendario en cualquier momento y, que, en su lugar, vas a pagar la tasa por viajes del Servicio Municipal de Transporte para Personas con Discapacidades. Si quieres realizar una pausa en los desplazamientos por trabajo o modificar la dirección de tu lugar de trabajo o domicilio, contacta al Servicio de Atención al Cliente de Serviceresor. Llama al número de teléfono **0771 -77 44 33** con una antelación no mayor de 14 días.

El precio va a depender de la distancia de tus desplazamientos por trabajo. Vas a pagar una tasa fija cada mes mediante una factura que te va a llegar con posterioridad.

Encarga el Servicio con Serviceresor

Para encargar viajes con Serviceresor, debes enviar un correo electrónico a bokningsserviceresor@skanetrafiiken.se o llamar al **0771-77 44 11**.

Para hacer la reserva necesitas tener a mano los siguientes datos:

- Tu número de cliente o de identificación personal
- Desde y a qué dirección vas a trasladarte
- Qué día y en qué horario deseas trasladarte
- A qué hora deseas llegar a más tardar.
- si te trasladas con compañía, acompañante o compañero de viaje.
- si llevas contigo un perro de asistencia, lazarillo o señal (para personas sordas).
- si llevas contigo animales de compañía.
- si llevas contigo tecnologías de apoyo y en ese caso cuáles.
- si tienes condiciones especiales en tu certificado para utilizar el Servicio.
- tu número de teléfono
- si deseas recibir información sobre la reserva por SMS.

Durante la conversación telefónica vas a recibir información sobre la hora en que te van a recoger y cuál es el costo del traslado. El traslado lo vas a pagar después, al recibir la factura correspondiente. Nunca debes pagarle al conductor del vehículo.

Confirmación por SMS

Puedes optar por recibir una confirmación de tu reserva directamente en tu teléfono móvil. También puedes recibir una confirmación de la baja de tu reserva e información sobre eventuales cambios de horario en tu teléfono móvil. Cuando encargues un traslado, dile a la recepción de pedidos (beställningsmottagning) que quieres suscribirte al servicio de SMS y ellos te ayudarán. El servicio de mensajes por SMS no será aplicable si has programado viajes regulares.

Viajes regulares

Si te trasladadas con regularidad durante al menos un mes entre las mismas direcciones, puedes programar los horarios de tus viajes. Contacta a Fasta Resor (Viajes Regulares) llamando al número de teléfono **0771-77 44 44** o por correo electrónico: fastaresorserviceresor@skanetrafiiken.se y recibirás asistencia.

Horarios

Puedes encargar tu viaje con una antelación no mayor de dos semanas previas a la partida planificada. Si quieres trasladarte lo más pronto posible, tu tiempo de espera máximo es de 90 minutos. Si Skånetrafiken no puede ofrecerte un traslado dentro de esos 90 minutos, puedes solicitar una compensación por los gastos que te ocasione viajar con tu propio coche o un taxi. La compensación está limitada a 1/40 del índice básico de precios. Para información relativa al índice básico de precios, contacta a la Oficina Nacional de Estadística (Statistiska Centralbyrån, SCB por su sigla en sueco).

Cuando te informen la hora de tu traslado, debes estar preparado para partir 5 minutos antes o 15 minutos después del horario acordado.

Si necesitas dar de baja tu reserva, es importante que nos llames y nos informes con la mayor antelación posible. En caso de que no realices la baja de tu reserva en repetidas ocasiones, se podrá debitar en tu cuenta todo el costo del traslado.

En caso de retraso

Si tu vehículo llega con un retraso mayor de 15 minutos contados a partir del horario acordado, puedes llamar a **Skånetrafikens Sen bil** (Coche con retraso de Skånetrafiken) al teléfono **0771-77 44 22**.

Compensación en caso de retraso

Si te recogen con una espera mayor de 30 minutos contados a partir del horario acordado, es posible que no necesites pagar tu contribución a la seguridad social y en ese caso no necesitas pagar por el traslado. Igual criterio regirá si has realizado una reserva con un horario de llegada determinado y te dejan en ese lugar 30 minutos después del horario acordado. Skånetrafiken no va a dejar de cobrar tu contribución al seguro social si el retraso se debió a algún motivo causado por el pasajero. Si después de un retraso mayor de 30 minutos tuviste que resolver tu traslado con tu coche o un taxi, puedes tener derecho a una compensación por tus gastos. Skånetrafiken no va a pagar compensación alguna si el retraso se debió a algún motivo causado por el pasajero. La compensación está limitada a 1/40 del índice básico de precios. Para información relativa al índice básico de precios, contacta a la Oficina Nacional de Estadística (Statistiska Centralbyrån, SCB por su sigla en sueco). Skånetrafiken no compensa daños causados a terceros debido a traslados retrasados. Contacta a Atención al Cliente de Serviceresor al teléfono 0771-77 44 33 para solicitar la compensación en caso de retraso. Recuerda guardar los recibos por los posibles gastos realizados si has resuelto el traslado con tu coche o has tomado un taxi. Para eso, debes presentar una solicitud dentro de un plazo de 30 días contados a partir de la fecha de viaje en cuestión.

Cuéntanos tu opinión

Para nosotros es importante que estés satisfecho con tu traslado. Si quieres dejar comentarios positivos o negativos, contacta a nuestro Servicio de Atención al Cliente. También puedes dejar tus comentarios o quejas por escrito. De esa manera vamos a trabajar para ser aún mejores.

Servicio de Atención al Cliente de Serviceresor

0771-77 44 33

Correo electrónico

kundtjanstserviceresor@skanetrafiiken.se

Página de inicio

<http://www.skanetrafiiken.se/kundservice/min-resa/>

Contacta a Serviceresor

Servicio de atención al Cliente

0771-77 44 33

kundtjanstserviceresor@skanetrafiiken.se

Reserva tu traslado con Serviceresor

0771-77 44 11

bokningsserviceresor@skanetrafiiken.se

Sen bil (Coche con retraso)

0771-77 44 22

Viajes regulares

0771-77 44 44

fastaresorserviceresor@skanetrafiiken.se

Información acerca del transporte público

0771-77 77 77

Mensajería basada en la voz

0771-77 77 24 (las 24 horas)

Página de inicio

www.skanetrafiiken.se/fardtjanst

Skånetrafiken está disponible para todos los que viven, trabajan y viajan en Skåne. Hacemos que sea fácil viajar de manera sostenible. Cada día las personas realizan aproximadamente 465.000 viajes con algunos de nuestros 14.000 traslados diarios en autobuses y trenes y 5.500 viajes de Serviceresor al trabajo, la familia y los amigos. Nuestros viajes con autobuses y trenes están provistos de la denominación Bra Miljöval (etiqueta ecológica) y al viajar en transporte público ayudamos a tener una sociedad sostenible, un mejor medio ambiente y una región viva. Eso fortalece a toda Skåne. O, dicho de otra manera, nuestros viajes «trasladan» esas intenciones.

Todos los traslados en autobuses y trenes de Skånetrafiken están etiquetados ecológicamente con Bra Miljöval de Naturskyddsföreningen, la Asociación Sueca de Protección de la Naturaleza.

Bra miljöval

Este folleto está impreso en papel ecológico fabricado 100% con fibras recicladas.

Skånetrafiken - 281 83 Hässleholm | skanetrafi ken.se

Skånetrafiken