

Recursos para Residentes: Qué puede esperar durante una interrupción del ascensor

BHA reconoce que el servicio de los ascensores seguro es fundamental para la calidad de vida de los residentes y que las interrupciones de los ascensores constituyen una interrupción crítica en las actividades diarias de nuestros residentes. Este protocolo fue creado para minimizar esta interrupción, mejorar la comunicación y asegurar la salud y la seguridad de los residentes cuando un edificio BHA está sin servicio de ascensor.

**Por favor, tenga en cuenta:**

Los residentes siempre deben llamar al Centro de Órdenes de Trabajo al 617-988-4357 para informar de una interrupción del ascensor o si necesitan ayuda durante una interrupción del ascensor. Si el residente tiene una emergencia médica o de seguridad, debe llamar al 911 en todo momento.

Pasos iniciales después de una interrupción del ascensor

1. El personal de la propiedad o del Centro de Órdenes de Trabajo se pondrá inmediatamente en contacto con la compañía de ascensores para solicitar el servicio. La compañía de reparación de ascensores llegará lo antes posible y, según el contrato, en un plazo de 1 a 2 horas. Si alguien se queda atrapado en el ascensor (atrapamiento), suele ocurrir que los bomberos lleguen antes que la compañía de reparación de ascensores.
2. Cada vez que se produce una interrupción del servicio en un ascensor, se genera una orden de trabajo en la que se registran la fecha y la hora de la interrupción.
3. Cuando se produce una interrupción, se envían llamadas telefónicas automáticas o mensajes de texto entre las 7:00 AM y las 10:00 PM. Los mensajes sobre interrupciones que se produzcan después de las 10 de la noche se enviarán a las 7 de la mañana del día siguiente si el ascensor o los ascensores siguen fuera de servicio.
4. El personal de la propiedad colocará letreros que indiquen «Ascensor fuera de servicio» en cada piso del vestíbulo del ascensor hasta los ascensores especificado(s). También se colocará información adicional sobre el tiempo previsto para la restauración del servicio, si se conoce.
5. El contratista de ascensores trabajará para restablecer inmediatamente los ascensores en servicio o informará al gerente o al agente de seguridad y al centro de órdenes de trabajo del tiempo de inactividad previsto.
6. Los residentes pueden solicitar ayuda con la compra, la recogida de basura u otros servicios básicos durante este tiempo poniéndose en contacto con la oficina de gerencia.

Si no hay ascensor disponible durante más de 3 horas

1. El personal del centro informará a los residentes del corte prolongado por teléfono o llamando a las puertas de la dirección afectada y determinará si tienen alguna necesidad médica o de comestibles, y si tienen amigos o familiares con los que puedan residir durante un breve periodo. En la medida de lo posible, los coordinadores de inquilinos y los capitanes de piso ayudarán a llamar a las puertas y a realizar las comprobaciones.
2. BHA asignará al personal para ayudar con entregas, comestibles, retiro de basura y otros servicios básicos que no pueden ser logrados por el residente con el ascensor fuera de servicio. Si un apagón extiende más allá de horas de oficina regulares el personal designado será esperado permanecer en el sitio hasta que el servicio sea restaurado. Se llamará al personal cuando la avería se produzca fuera del horario laboral habitual. El personal estará presente en el vestíbulo para ayudar a los residentes según sea necesario durante la avería del ascensor.
3. El personal podrá abrir los espacios comunitarios o las oficinas de gerencia para aquellos que no puedan subir escaleras o poner asientos en las áreas donde los residentes puedan reunirse.
4. El personal también colocará asientos adicionales en todas las áreas del vestíbulo. Habrá agua embotellada y snacks.

Si no hay ascensor disponible; se espera que dure 48 horas o más

1. La gerencia hablará con todos los residentes con problemas de movilidad que deseen alojarse con familiares o amigos mientras dure la interrupción del servicio.
2. Se ofrecerán alojamientos en hoteles o alojamientos alternativos como una opción para residentes con problemas de movilidad mientras los ascensores estén fuera de servicio durante largos períodos de tiempo.
3. La gerencia hablará con todos los residentes con problemas de movilidad que deseen alojarse con familiares o amigos mientras dure la interrupción del servicio.
4. Se ofrecerán alojamientos en hoteles o alojamientos alternativos como una opción para residentes con problemas de movilidad mientras los ascensores estén fuera de servicio durante largos períodos de tiempo.
5. BHA se pondrá en contacto con proveedores y proporcionará transporte de su unidad al hotel, u otro destino. Tras la restauración esos proveedores también proporcionarán un viaje de regreso al edificio del residente.
6. A petición, BHA proporcionará transporte a y de citas médicas para residentes con problemas de movilidad.
7. BHA empleará Capitanes de Piso o Coordinadores de Inquilinos para puestos adicionales para asistir a residentes como disponible. BHA comunicará a residentes las horas que el personal adicional estará disponible vía correo electrónico, llamada y texto, junto con volantes entregados a mano.

8. BHA proporcionará actualizaciones diarias y hará que el personal verifique con cada residente en el edificio afectado vía en persona o comunicaciones electrónicas durante la interrupción.

#### Capitanes de piso

Si los residentes están de acuerdo, BHA está dispuesto a emplear a capitanes de piso/residentes voluntarios cuando un ascensor esta fuera de servicio. Los voluntarios residentes recibirán un estipendio y serán notificados según las necesidades cuando una interrupción ocurre. Los residentes interesados en trabajar como un Capitán de Piso deben contactar a su gerente directamente. BHA también enviará Coordinadores de Inquilinos para ayudar con interrupciones de ascensor, cuando disponible.

#### Restablecimiento del servicio de ascensores

1. Se enviará una llamada telefónica automatizada o un mensaje de texto a los residentes del edificio afectado notificándoles que se ha restablecido el servicio.
2. Se enviará personal para retirar todos los carteles que documenten el corte y llamar a las puertas de los residentes para informarles de que el ascensor ha sido reparado.