



Keys to the City

Your Guide to Services in NYC

December 2019 – Keys to the City is a newsletter featuring information about city services that are available to TLC drivers and their families.

Highlights this month

- Driver Spotlight- Yeple Lessida
- NYC Well- 24/7 Mental Health Hotline
- Metroplus- Find out if you qualify for health insurance
- Vision Zero Tips
- For you and your family: Free Admission to the Bronx Zoo
- Relief and Pickup Stands
- Foreclosure Assistance
- Driver Safety
- CCRB's Monthly Board Meeting

NYC WELL

We're here to listen and help with problems like stress, depression, anxiety or drug and alcohol misuse. For you or someone you care about. To receive free confidential mental health and substance use support:

- Call 888-NYC-WELL (888-692-9355)
- Text WELL to 65173
- [Chat](#)

A counselor can provide short-term counseling, access to other mental health services, and appointment scheduling assistance in more than 200 languages.

For more information visit [NYC Well. Talk. Text. Chat. 24/7](#)

Driver Spotlight- Yeple Lessida



Driver Spotlight Questions

How many years have you been a TLC-licensed driver?

2 years

How do you deal with a difficult passenger?

I stay calm and listen to the passenger. The customer is always right.

What is your favorite part of being a TLC driver?

I enjoy the flexibility that the job offers, the opportunity to work with different companies, and the ability to make my own schedule.

What can TLC drivers do to provide good customer service?

Number 1 is to always greet the passenger when they board your vehicle. Number 2 is to engage in conversation only if the passenger initiates. Number 3 is don't get personal and always keep it professional. Remember to always keep your vehicle clean.

Relief & Pickup Stands

Here is a list of taxi/FHV relief and pickup stands and public restrooms throughout the five boroughs.

Please note the accuracy of the map may vary.

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1DBI0nZ8NTAwyLggrq4-hxohNmd0Piucd&usp=sharing>

Foreclosure Assistance

The Legal Aid Society provides free legal assistance to Bronx and Queens homeowners in 1 to 4 family homes, cooperatives, and condominiums who are facing foreclosure. They offer weekly walk-in clinics, no appointment needed.

Bronx Supreme Court
850 Grand

Concourse, room
607A,
Wednesdays from
12:00 pm to 4:00
pm
Telephone: 646-
340-1908

Queens Civil Court
89-17 Sutphin Blvd,
room 454,
Fridays from 9:30
am to 3:15 pm.
Telephone: 718-
883-8156

Metroplus

MetroPlus is the plan of choice for over half a million New Yorkers. In addition to Medicaid Managed Care, MetroPlus offers dozens of quality health plans, including Child Health Plus; several Medicare Plans; a Medicaid Special Needs Plan (SNP) for people with HIV and their families.

For more information about MetroPlus plans, benefits, and services, visit www.metroplus.org or call 929-429-6552.

Walk in location: TLC's Long Island City office, 31-00 47th Avenue, 3rd Floor, LIC, NY 11101

Day and times: Tuesdays and Thursdays, 8:30am-4:30pm

Vision Zero Tips

Slow Down

- People who drive 25MPH or slower are better able to avoid crashes. Slow down. Your choices matter.

- Speeding is a leading cause of traffic deaths. Slow Down. Your choices matter.

Don't Cut Corners

- Turns faster than 5MPH put pedestrians and cyclists at risk. Don't cut corners. Your choices matter.
- Always expect bicyclists and pedestrians. Pause and scan the crosswalk before turning. Your choices matter.

Look Closely

- More pedestrians and cyclists are hurt in crashes around sunset than any other time of day. Look closely. Your choices matter.
- Vision drops tenfold as night falls. Slow down to see pedestrians and cyclists. Your choices matter.
- Watch for cyclists when opening vehicle doors. Use your far hand, reach across your body, turn and look before exiting the vehicle.

Civilian Complaint Review Board (CCRB)

CCRB is an independent city agency that can receive, investigate, mediate, hear, make findings, and recommend action on complaints against New York City police officers alleging the use of excessive or unnecessary force, abuse of authority, discourtesy, or the use of offensive language.

To file a complaint about a police officer, call CCRB's hotline 1-800-341-2272, Monday through Friday, 8am-5pm or complete their online [complaint form](#).

CCRB's Monthly Meeting

At the Civilian Complaint Review Board's November meeting, the Agency received comments from the public regarding Civil Rights Law Section 50-a. This state law prohibits public access to police officers' disciplinary records. During the meeting, CCRB staff presented [information about the law](#).

The CCRB will hold its next monthly Board meeting at the agency's office, which is located at **100 Church Street in Manhattan, at 4 p.m. on Wednesday, December 11, 2019**. All are welcome to come with any questions or concerns they may have about policing in New York City.

If you have any questions, feel free to contact our Communications Department at the following email address:

Colleen Roache: Director of Communications
CRoache@ccrb.nyc.gov

Ethan Teicher: Press Secretary
ETeicher@ccrb.nyc.gov

For you and your family: Bronx Zoo

The Bronx Zoo offers **free** general admission on Wednesdays. You can visit thousands of animals at one of the largest zoos in the world.

Address: **2300 Southern Blvd, The Bronx, NY, 10460**

Day & time: **Every Wednesday from 10am-5pm**

Driver Safety

Safety Update

Please be aware that there have been several recent incidents of grand larcenies targeting TLC drivers. Two or three young individuals will approach the vehicle if it is double parked or stopped at a light and one of them will get in the vehicle. The other person will knock on the window to distract the driver, while the person in the vehicle removes the driver's wallet or anything of value. A majority of the incidents have occurred around Steinway Street & 30th Avenue in Astoria, Queens. Be extra-vigilant and keep your personal belongings close to you.

Safety Tips

- Do a safety check of the inside and outside of the vehicle before starting your shift to make sure nothing is damaged or left behind.
- Always confirm the passenger's destination before starting the ride.

- Always make eye contact and greet the passenger. This is important if you need to identify the passenger in case of an accident.
- If you are a black car or luxury limousine driver, a dashboard camera (dash cam) records events that occur on the road and inside your vehicle. It is helpful in an event of a car crash and if you have a negative interaction with a passenger.
- If you do have a dash cam in your car, you need to have a “You are being recording” sticker readily displayed in the passenger’s eye view.
- Stop by our Woodside facility (24-55 B.Q.E West, Woodside NY 11377) to pick up your “Assaulting A Driver is Punishable By Up to Twenty-Five Years in Prison” sticker. You can display it inside your vehicle to deter disorderly behavior.
- Stay alert and aware of your surroundings even when you are parked.
- If you do not have a passenger in the vehicle, ensure your doors locked. It will prevent from people entering your vehicle while you are parked or at a traffic light. Please note if you are a yellow or green taxi driver and are on duty, your vehicle’s doors can’t be locked.
- Keep your windows rolled up. If you need to open the window, just open it slightly so people can’t put their hands through it.



Taxi & Limousine Commission

Let us know what you think! Email comments, questions, suggestions to

tlcexternalaffairs@tlc.nyc.gov



Keys to the City

Guía de servicios en la ciudad de Nueva York

Diciembre 2019 – Keys to the City es un boletín informativo sobre los servicios de la ciudad que están disponibles para los conductores de TLC y sus familias.

Destacados del mes

- Conductor Destacado: Yeple Lessida
- NYC Well: línea directa de salud mental 24/7
- Metroplus: ¡Averigüe si califica para un seguro médico!
- Consejos de Vision Zero
- Para usted y su familia: entrada gratuita al Zoológico de El Bronx
- Zonas de descanso y paradas
- Asistencia con ejecuciones hipotecarias
- Seguridad del Conductor
- Reunión Mensual de la Junta de Revisión de Quejas Civiles (CCRB)

NYC WELL

Estamos aquí para escuchar y ayudar con problemas como el estrés, la depresión, la ansiedad o el abuso de drogas y alcohol. El servicio está disponible para usted o para alguien importante en su vida. Si desea recibir este apoyo confidencial de salud mental y uso de sustancias:

- Llame al 1-888-NYC-WELL (1-888-692-9355)
- Escriba un mensaje con la palabra "WELL" al 65173
- [Inicie un chat ahora](#)

Un consejero puede proporcionar consejería a corto plazo, acceso a otros servicios de salud mental y asistencia para programar citas en más de 200 idiomas.

Para obtener más información visite [NYC Well](#).

Conductor Destacado: Yeple Lessida



Conductor Destacado

¿Por cuántos años ha sido conductor con licencia de TLC?

2 años

¿Qué hace para tratar con un pasajero difícil?

Permanezco tranquilo y escucho al pasajero. El cliente siempre tiene la razón.

¿Cuál es su parte favorita de ser un conductor de la TLC?

Disfruto de la flexibilidad que ofrece el trabajo, la oportunidad de trabajar con diferentes compañías y la oportunidad de tener mi propio horario.

¿Qué pueden hacer los conductores de la TLC para ofrecer un buen servicio al cliente?

Lo primero es saludar siempre al pasajero cuando aborde su vehículo. Lo segundo es entablar una conversación solo si el pasajero la inicia. Tercero, no hablar de asuntos personales y siempre mantener las cosas de manera profesional. Recuerde siempre mantener su vehículo limpio.

Zona de descanso y paradas

Esta es una lista de zonas de descanso y paradas de taxis/vehículos de alquiler (FHV) y baños públicos en los cinco distritos.

Tenga en cuenta que la precisión del mapa puede variar.

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1DBI0nZ8NTAwyLggrq4-hxohNmd0Piucd&usp=sharing>

Asistencia con ejecuciones hipotecarias

La Sociedad de Ayuda Legal (Legal Aid Society) brinda asistencia legal gratuita a los propietarios de viviendas de El Bronx y Queens en hogares familiares de 1-4 integrantes, cooperativas y condominios que enfrentan ejecuciones hipotecarias. Ofrecen citas clínicas semanales sin cita previa.

Bronx Supreme Court
850 Grand Concourse, room 607A,

Miércoles, de 12:00
pm a 4:00 pm
Teléfono: 646-340-
1908

Queens Civil Court
89-17 Sutphin Blvd,
room 454,
Viernes, de 9:30
am a 3:15 pm.
Teléfono: 718-883-
8156

Metroplus

MetroPlus es el plan que han elegido más de medio millón de neoyorquinos. Además de la Atención Administrada de Medicaid (Medicaid Managed Care), MetroPlus ofrece docenas de planes de salud de calidad, incluidos Child Health Plus; varios planes de Medicare; un Plan de necesidades especiales (Special Needs Plan, SNP) de Medicaid para personas con VIH y sus familias.

Para obtener más información sobre los planes, beneficios y servicios de MetroPlus, visite www.metroplus.org o llame al 929-429-6552.

Ubicación: Oficina de la TLC en Long Island City, 31-00 47th Avenue, 3rd Floor, LIC, NY 11101

Horario: martes y jueves de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Consejos de Vision Zero

Reduzca la velocidad

- Las personas que manejan a 25 MPH o más despacio están en mejores condiciones para evitar choques. Reduzca la velocidad. Sus decisiones importan.

- El exceso de velocidad es la causa principal de los accidentes viales mortales. Reduzca la velocidad. Sus decisiones importan.

No tome atajos

- Hacer un giro cuando va a más de 5 MPH pone a peatones y ciclistas en riesgo. No tome atajos. Sus decisiones importan.
- Tenga siempre en cuenta la presencia de peatones y ciclistas. Haga una pausa y eche un vistazo al paso peatonal antes de girar. Sus decisiones importan.

Mire detenidamente

- Más peatones y ciclistas resultan heridos en accidentes al atardecer que en cualquier otro momento del día. Mire detenidamente. Sus decisiones importan.
- La visión se reduce diez veces a medida que cae la noche. Reduzca la velocidad para poder ver a peatones y ciclistas. Sus decisiones importan.

Junta de revisión de quejas civiles (Civilian Complaint Review Board, CCRB)

La CCRB es una agencia independiente de la ciudad que puede recibir, investigar, mediar, escuchar, hacer hallazgos y recomendar acciones en caso de quejas contra oficiales de policía de la ciudad de Nueva York contra los que se aleguen el uso de fuerza excesiva o innecesaria, abuso de autoridad, descortesía o el uso de lenguaje ofensivo.

Para presentar una queja sobre un oficial de policía, llame a la línea directa de la CCRB 1-800-341-2272, de lunes a viernes, de 8am-5pm o complete en línea su [formulario de queja](#).

Reunión mensual de la Junta de Revisión de Quejas Civiles (CCRB)

En la reunión de noviembre de la Junta de Revisión de Quejas Civiles (Civilian Complaint Review Board, CCRB), la Agencia recibió comentarios del público sobre la Sección 50-a de la Ley de Derechos Civiles. Esta ley estatal prohíbe el acceso público a los registros disciplinarios de los oficiales de policía. Durante la reunión, el personal de la CCRB presentó [información acerca de la ley](#).

La CCRB tendrá su próxima reunión mensual en la oficina de la agencia, ubicada en **100 Church Street en Manhattan, a las 4 p.m. del miércoles 11 de diciembre de 2019**. Son bienvenidas todas aquellas personas que puedan tener cualquier

pregunta o inquietud sobre la policía en la Ciudad de Nueva York.

Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con el Departamento de Comunicaciones a la siguiente dirección de correo electrónico:

Colleen Roache: Director de Comunicaciones
CRoache@ccrb.nyc.gov

Ethan Teicher: Secretario de Prensa
ETeicher@ccrb.nyc.gov

Para usted y su familia: Zoológico en El Bronx

El Zoológico de El Bronx ofrece admisión general **gratuita** todos los miércoles. Puede visitar miles de animales en uno de los zoológicos más grandes del mundo.

Dirección: **2300 Southern Blvd, The Bronx, NY, 10460**

Fecha y hora: **cada miércoles, desde las 10 am hasta las 5 pm**

Seguridad del conductor

Actualización de seguridad

Tenga en cuenta que ha habido varios incidentes recientes de robos grandes dirigidos a los conductores de TLC. Dos o tres personas jóvenes se acercarán al vehículo si está estacionado o detenido en un semáforo y uno de ellos se subirá al vehículo. La otra persona golpeará la ventana para distraer al conductor, mientras que la persona en el vehículo quita la billetera del conductor o cualquier cosa de valor. La mayoría de los incidentes han ocurrido alrededor de Steinway Street & 30th Avenue en Astoria, Queens. Esté muy atento y mantenga sus pertenencias cerca de usted.

Consejos de seguridad

- Haga una revisión de seguridad del interior y exterior del vehículo antes de comenzar su turno para asegurarse de que no existan daños ni artículos olvidados.
- Siempre confirme el destino del pasajero antes de comenzar el viaje.
- Siempre haga contacto visual y salude al pasajero. Esto es importante si necesita identificar al pasajero en caso de un accidente.
- Si es conductor de un carro negro (*black car*) o limusina de lujo, una cámara de tablero (*dashboard camera* o *dash cam*) registra los eventos que ocurren en la carretera y en el interior de su vehículo. Es útil en un accidente de tránsito y si tiene una interacción negativa con un pasajero.
- Si tiene una cámara de tablero en su vehículo, debe tener una calcomanía que diga "Usted está siendo grabado" que esté claramente a la vista del pasajero.
- Visite nuestro centro en Woodside (24-55 B.Q.E West, Woodside NY 11377) para recoger su calcomanía que diga "*La agresión a un conductor se castiga con hasta veinticinco años de prisión*". Puede colocarla de forma visible en el interior de su vehículo para disuadir el desorden público.
- Manténgase alerta y consciente de su entorno, incluso cuando esté estacionado.
- Si no hay ningún pasajero en el vehículo, asegúrese de que las puertas estén cerradas; así evitará que algunas personas entren a su vehículo mientras se encuentra estacionado o en un semáforo. Tenga en cuenta que, si es conductor de un taxi amarillo o verde y está de servicio, no puede cerrar las puertas de su vehículo.
- Mantenga las ventanas cerradas. Si necesita abrir la ventana, solo ábrala un poco de modo tal que las personas no puedan meter sus manos a través de ella.



Taxi & Limousine Commission

¡Háganos saber lo que piensa! Envíenos sus comentarios, preguntas o sugerencias por correo electrónico a tlcexternalaffairs@tlc.nyc.gov