



Metro Transit - Información de Metro Paratransit

Reservaciones y confirmaciones de los viajes

Llame al: (608)266-4466

Planifique su viaje antes de las 4:30 PM el día antes de que quisiera viajar. Las reservaciones pueden estar hechas cada día a las 8:00 AM hasta las 4:30 PM.

Línea de cancelación

(608) 267-1107

Hay que cancelar los viajes a los 60 minutos antes de su hora programada para evitar una ausencia. Si un representante para atención al cliente no esté disponible, favor de dejar un mensaje con la información siguiente:

1. Nombre del pasajero (favor de deletrear el nombre)
2. La hora y la fecha del viaje que va a ser cancelado
3. ¿Viaje de ida o viaje de ida y vuelta?
4. Número de contacto por si hayan algunas preguntas.

Proceso de solicitar

Solicitantes nuevos de paratransit deben rellenar una solicitud y programar una evaluación en persona en la Oficina de Administración de Metro. Para recibir una solicitud y programar una evaluación, llame al (608) 266-4466.

Visite mymetrobus/paratransit para más información.

Ausencias

Los pasajeros recibirán una tarjeta postal que para notificarse de una ausencia cuando faltan un viaje o cuando cancelan un viaje demasiado tarde. Ausencias excesivas o cancelaciones tardes pueden resultar en la suspensión del servicio.

Límites mensuales de las ausencias

1 a 14 viajes al mes – un máximo de 2 ausencias mensuales
15 a 39 viajes al mes – un máximo de 4 ausencias mensuales
40 a 59 viajes al mes – un máximo de 6 ausencias mensuales
Más que 60 viajes al mes – un máximo de 8 ausencias mensuales

Si un pasajero supera estos límites, estarán sujetos a la suspensión de servicio.



Tarifas de Paratransit

Las tarifas siguientes se aplican a todos viajes de paratransit:

- \$3.25 en efectivo
- 1 billete
- un pase ilimitado (de la escuela o del empleo)

Tenga el pasaje exacto, el billete, o el pase en mano. Los conductores no hacen cambio.

Se venden los billetes en paquetes de 6 para \$19.50. Se puede comprar los billetes en la Oficina de Administración en 1245 E. Washington Ave. (en la segunda planta) o en mymetrobus.com/fares. Las tarifas de envío son de gratis, pero hay una tarifa de \$.25 para todos los pedidos hechos por tarjeta de crédito.

Los usuarios de un pase ilimitado (de la escuela o del empleo) necesitan enviar una copia de su pase corriente y su carnet de identificación por email a la dirección mymetrobus@cityofmadison.com o por fax al (608) 261-9697.

Como planificar su viaje

No podemos planificar pedidos para viajes del 'mismo día'.

- Programar su viaje antes de las 4:30 pm para servicio del día siguiente. Los viajes pueden ser programados a los 7 días de anticipación. Está recomendado planificar su viaje del día siguiente antes de las 3:30 PM. Las líneas de teléfono suelen recibir muchas entre las 3:30 PM y 4:30 PM.
- Dinos a qué hora necesita estar en su destino y cuándo necesita estar recogido. Dejal tiempo suficiente para las citas, especialmente las médicas.
- Provee el nombre de la empresa, la dirección y el teléfono de su destino.
- Los viajes son "acera a acera", a menos que el servicio "puerta a puerta" esté pedido al programar el viaje.
- El servicio "acera a acera" es cuando el conductor recoge al pasajero en la acera del origen y luego deja al pasajero en la acera del destino.
- El servicio "puerta a puerta" es cuando el conductor asiste al pasajero desde la primera puerta encontrada en el edificio hasta el vehículo. El conductor podrá abrir la primera puerta del edificio, pero no está permitido entrar.
- Al esperar su viaje, esté en la puerta principal y listo para ir.
- Al ir para destinos que no están accesibles para los autobuses, los pasajeros estarán dejados en el lugar más cercano y seguro.

Cuando llega su viaje

- Esté listo por lo menos 5 minutos antes de la hora de recogida. Los conductores solo esperan hasta los 5 minutos después de la hora de recogida. Si usted tarda más que 5 minutos, faltará su viaje y recibirá una "ausencia". Varias "ausencias" pueden resultar en el servicio suspendido.



- Hay un tiempo de 20 minutos antes de que se considere un viaje tarde. Espere 20 minutos después de la hora de recogida antes de llamar para reportar un viaje tarde.
- Si usted pierde su viaje desde su punto de origen, no le enviaremos otro viaje.
- Si usted pierde un viaje de vuelta, enviaremos otro viaje tan pronto como podamos. No podemos garantizar cuándo llegará ese viaje.
- Tenga el dinero o los billetes listos. Los conductores no hacen cambio.

Información útil

- Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros a subir las escaleras.
- Los conductores solo pueden llevar un paquete pequeño con servicio “puerta a puerta.”
- Los conductores pueden rehusarse a ayudar o transportar a un pasajero si determinan que la situación le pone en peligro la seguridad del conductor o la del pasajero.
- Durante clima inclemente, Metro podrá llevarlo a un lugar alternativo si su destino no está accesible debido a nieve o hielo. El transporte de vuelta estará proveído cuando se despeja la nieve o el hielo.
- Metro no garantiza el servicio a pasajeros que usan un dispositivo de movilidad que exceda los mínimos definidos por la ADA.
 - 30” de ancho – 48” de largo
 - no superar 600 libras cuando está ocupada.
- Su proveedor de servicio puede cambiar durante el transcurso del día.
- Metro contrata a varias compañías para brindar este servicio. Esté atento al vehículo específico de su servicio.

Sugerencias de seguridad

- Asegúrese de que el conductor esté listo para ayudarle antes de acercarse al ascensor o a la rampa.
- Siga las instrucciones dadas por el conductor.
- Si usted usa una silla de ruedas, asegúrese de que esté amarrado adecuadamente y que tenga los frenos puestos.
- Si usted usa una silla de ruedas eléctrica, apague la energía una vez que la haya asegurado.
- Los pasajeros son responsables de fijar sus cinturones de seguridad. Pide ayuda si tenga alguna dificultad. Los conductores brindan cinturones de hombro para usuarios de sillas de rueda al pedido de los pasajeros.

Rechazo de servicio

Metro puede suspender o rechazar el servicio a cualquiera persona quien voluntariamente:

- Va contra las reglas de Metro;



- Descuida su propia seguridad, la del conductor o la de los otros clientes;
- Interfiere con la operación segura del vehículo.

Asistentes e invitados

- Usted puede tener un Asistente de Cuidado Personal quien le acompañe sin costo adicional.
- Usted puede tener un invitado quien le acompañe si el invitado pague un pasaje.
- Usted puede tener invitados adicionales que lo acompañen si haya espacio disponible. Los invitados adicionales también deben pagar pasajes individuales.
- Usted deberá informar a Metro al programar su viaje(s) que habrá alguien más viajando con usted.

Regla de elegibilidad en clima invernal

Desde el 1 de noviembre hasta el 15 de abril, los pasajeros de la Categoría 2 puede pedir viajes de paratransit cuando condiciones de clima invernal les impiden acceder al sistema de rutas fijas. Pedidos de viajes por suscripción no estarán aceptados.

Bajo estas condiciones, usted podrá llamar al Centro de Servicio para Clientes para solicitar viajes en paratransit para el día siguiente. Cancele su viaje si las condiciones mejoran. **Los PCA viajan gratis en la ruta fija también.** Tome un autobús de las rutas fijas, pague su pasaje, muestre su tarjeta de elegibilidad de paratransit de ADA, y su asistente de cuidado personal (PCA) viajará gratis.

Pasajeros de categoría 2

Todos los pasajeros de categoría 2 deben utilizar la ruta fija accesible cuando sea disponible (incluso cuando tenga que hacer una transferencia). Todas las rutas fijas son accesibles. Mira el Guía de viaje (Ride Guide) para los detalles.

Horario de servicio de paratransit

- Días laborales: 5:30 am a 11:30 pm {aproximadamente}
- Sábados: 7:00 am a 11:30 pm {aproximadamente}
- Domingos: 7:00 am a 11:30 pm {aproximadamente}
- Días festivos: 7:00 am a 6:30 pm {aproximadamente}
- La Noche Buena solo: 7:00 am a 6:00 pm {aproximadamente}

Ojo: el horario de servicio y las tarifas pueden cambiar.

Área de servicio

- El servicio de paratransit está provisto dentro de 3/4 de milla del servicio de las rutas fijas de Metro, salvo para rutas suburbanas.



- El área de servicio está limitada al área dentro de los límites de las comunidades que contratan con Metro para el servicio.
- Los días y horarios del servicio paratransit reflejan los días y horarios del servicio de la ruta fija en esa área.

Servicio en los días festivos

Todas las reservaciones de viajes existentes son cancelados para los festivos indicados abajo. Si usted necesita un viaje en el día festivo, deberá llamar para programarlo. (Nota: Los horarios y áreas de servicio cambian de acuerdo con el servicio de los días festivos de las rutas fijas. Si el autobús de la ruta fija no provee servicio en su área durante el día festivo, no se brindará el servicio de paratransit.)

- **Noche vieja (31 de diciembre – servicio extendido hasta las 3am)**
- **Año Nuevo**
- **Día de Martin Luther King**
- **Memorial Day**
- **Día de la Independencia**
- **Día del Trabajo**
- **Día de Acción de Gracias**
- **Día después del Día de Acción de Gracias**
- **Noche Buena (24 de diciembre – solo los viajes después de las 6pm se cancelan)**
- **Navidad**

Sea un cliente que se involucra

Déjanos saber si su condición o dirección cambien. Inscríbese para los avisos de texto y email de paratransit en mymetrobus.com/alerts.

Envíanos sus comentarios.

Llamar: 266-4466

Ir al sitio web: mymetrobus.com/feedback

O enviar correo a la dirección:

Metro Paratransit
1245 E. Washington Ave., Suite 201
Madison, WI 53703

Usted está invitado asistir a las reuniones de ADA Transit Subcommittee. Se ponen las reuniones el tercer lunes de cada mes a las 5:15pm en el edificio Madison Municipal Building a la dirección 215 Martin Luther King, Jr. Blvd.

Encuentra información sobre los servicios paratransit en línea mymetrobus.com/paratransit.