



Información de Metro Paratransit

Teléfono: (608)266-4466

Metro brinda transporte de paratransit para pasajeros que no pueden usar autobuses de ruta fija, de acuerdo con la Ley para Estadounidenses con Incapacidades. Usted deberá ser un viajero de paratransit registrado para usar este servicio. Los viajes de paratransit deberán programarse a más tardar para 4:30 PM del día previo al viaje. La tarifa es de \$4 durante horario pico y de \$3 en horario no pico. Para programar un viaje o si desea más información sobre servicios de paratransit, llame al 266-4466.

Hay servicio de intérprete disponible para todas las llamadas al centro de servicio para el cliente de Metro.

Reservaciones/confirmaciones de viajes

Llamar al: (608)266-4466

Hay agentes disponibles:

Días de semana: 6:15 am - 6 pm,

Sábados: 8 am - 4:30 pm

Domingos y feriados: 9 am - 4:30 pm

La notificaciones y penalidades por no presentaciones han cambiado.

Los pasajeros recibirán ahora un tarjeta de notificación por no presentación cualquier día que tengan no presentaciones. La tarjeta indica la fecha, horario y lugar del viaje perdido o cancelado tardíamente.

Las excesivas no presentaciones y cancelaciones tardías pueden producir la suspensión del servicio. A los pasajeros se les permite ahora los siguientes casos de no presentación y cancelación tardía, en un período de seis meses, antes de estar sujetos a una suspensión;

1 a 14 viajes por mes—máximo de 2 no presentaciones por mes

15 a 39 viajes por mes— máximo de 4 no presentaciones por mes

40 a 59 viajes por mes— máximo de 6 no presentaciones por mes

60 viajes o más por mes— máximo de 8 no presentaciones por mes

Si un pasajero supera estos límites en forma mensual, estarán sujetos entonces al siguiente programa para la suspensión del servicio;

1ra violación—carta de advertencia

2da violación—suspensión de servicio por 1 día

3ra y 4ta violación—suspensión de servicio por 7 días

Las apelaciones a notificaciones por no presentación pueden hacerse por escrito a:

Metro Transit

No-Show Appeals

1245 East Washington Ave., Suite #201

Madison WI, 53703

O por e-mail: mymetrobus@cityofmadison.com



Línea telefónica para cancelaciones:

(608) 267-1107

Llame a este teléfono para registrar su mensaje de cancelación. La Línea está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

Deje su mensaje con 60 minutos de anticipación (mínimo) al cancelar un viaje, para que no sea considerado como una no presentación.

Deje por favor la siguiente información:

1. Nombre del pasajero (por favor deletree el nombre)
2. Horario y fecha del viaje a ser cancelado
3. ¿Viaje de ida o de ida y vuelta?
4. Teléfono de la persona a contactar si hubiera alguna pregunta.

Tarifas de paratransit

Efectivo: Pico: \$4.00 / No pico: \$3.00

Boletos: Pico: 4 boletos / No pico: 3 boletos

Pico: Pedidos de viajes 7 am - 9 am; 2 pm - 4 pm; Lunes a viernes, excluyendo feriados

- Tenga el importe exacto o los boletos listos
- Los conductores no dan cambio
- Hay boletos de conveniencia disponibles en libritos de 15 boletos por \$15.00
- Los boletos se venden en:
 - o Oficina administrativa de Metro, 1245 E. Washington Ave., Madison, WI 53703
 - o Sentry Hilldale, City Treasure's Office, y
 - o Capitol City Foods
- Compre en línea en www.mymetrobus.com o llame al 266-4466 para solicitar un formulario de pedido Metro-by-Mail.

Información útil

- Los conductores no podrán ayudar a los pasajeros a subir los escalones.
- Los conductores podrán llevar solo un paquete pequeño con servicio "puerta a puerta".
- Los conductores podrán rehusarse a ayudar o transportar a un pasajero si determinan que la situación pone en peligro la seguridad del conductor o 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 será provisto una vez que se despeja la nieve o el hielo.
- Metro no garantiza el servicio a pasajeros que usan un dispositivo de movilidad que exceda las dimensiones de sillas de rueda comunes, según lo definido por ADA.
 - 30" de ancho – 48" de largo
 - no supera las 600 libras cuando está ocupada.
- Su proveedor de servicio podría cambiar durante el transcurso del día.
- Metro contrata a varias compañías para brindar este servicio. Esté atento al vehículo de su servicio específico.



Sugerencias de seguridad

- Asegúrese de que el conductor esté listo para ayudarlo antes de acercarse al elevador 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 tenga los frenos puestos.
- Si usted usa una silla de ruedas eléctrica, apague la energía una vez que la haya asegurado.
- Usted es responsable de fijar un cinturón de falda a la silla de ruedas. Los conductores brindan cinturones de hombro para usuarios de sillas de rueda a solicitud de los pasajeros.

Asistentes e invitados

- Usted puede tener un Asistente de Cuidado Personal que lo acompañe sin ningún costo.
- Usted puede tener un invitado que lo acompañe siempre que su invitado pague un pasaje.
- Usted puede tener invitados adicionales que lo acompañen si hay espacio disponible. Los invitados adicionales también deben pagar pasajes individuales.
- Usted deberá informar a Metro al programar su viaje o viajes que habrá alguien viajando con usted.

Sea un cliente que se involucra

- Asegúrese de hacernos saber si su condición o dirección cambian.
- Inscríbase para los avisos de texto y e-mail de paratransit en mymetrobus.com/alerts.
- Háganos conocer su opinión. Llame a 266-4466, visite mymetrobus.com/feedback o envíenos una carta a Metro Paratransit, 1245 E. Washington Ave., Madison, WI 53703

Lo invitamos a asistir a las reuniones del Subcomité de Tránsito de ADA. Se realizan el cuarto lunes de cada mes a las 5:10 pm en Madison Municipal Building en 215 Martin Luther King, Jr. Blvd.

Rechazo de servicio

Metro podrá suspender o rechazar el servicio a cualquier persona que voluntariamente:

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

Política de elegibilidad en clima invernal

Desde el 1 de noviembre al 15 de abril, los pasajeros de la Categoría 2 podrán solicitar viajes de paratransit cuando condiciones de clima invernal les impiden acceder al sistema de rutas fijas. No se aceptarán solicitudes de viajes por suscripción.

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 ruta fija, pague su pasaje, muestre su tarjeta de elegibilidad de paratransit de ADA, y su asistente de cuidado personal (PCA) viajará gratis.

Horario de servicio de paratransit

- Días de semana: 5:30 am a 11:30 pm {aproximadamente}
- Sábados: 7:00 am a 11:30 pm {aproximadamente}
- Domingos: 7:00 am a 10:30 pm {aproximadamente}
- Feriados: 7:00 am a 6:30 pm {aproximadamente}
- Víspera de Navidad solo: 7:00 am a 6:00 pm {aproximadamente}

Las horas pico son los días de semana de:

- 7:00 am a 9:00 am y 2:00 pm a 4:00 pm, salvo feriados

Nota: El horario de servicio y las tarifas están sujetos a cambio.

Área de servicio

- El servicio de paratransit está provisto dentro de 3/4 de milla de un servicio de ruta fija de Metro, excepto para rutas de servicios regulares.
- El área de servicio está limitada al área dentro de los límites de las comunidades que contratan el servicio con Metro.
- La tarifa se asigna en base al horario programado para levantar al pasajero, NO para dejarlo.
- Los pasajeros serán notificados acerca de la tarifa cuando el viaje se reserve.
- Los días y horarios del servicio paratransit reflejan los días y horarios del servicio de la ruta fija en esa área.

Servicio en feriados

Todas las reservas de viajes vigentes se cancelan para los feriados indicados a continuación. Si usted necesita un viaje en el feriado, deberá llamar para programarlo.

(Nota: Los horarios y áreas de servicio cambian de acuerdo con el servicio de feriado de la ruta fija. Si el autobús de la ruta fija no provee un servicio en el feriado en su área, no se brindará el servicio paratransit.)

- Víspera de Año Nuevo (servicio extendido hasta 3am)
- Año Nuevo
- Día de Martin Luther King
- Memorial Day
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día posterior a Acción de Gracias
- Víspera de Navidad (solo los viajes después de 6 pm se cancelan)
- Navidad



Cómo programar su viaje

Nosotros no podemos programar ninguna solicitud de viaje para el “mismo día”.

- Programe su viaje a más tardar a las 4:30 pm para el servicio del día siguiente. Para su conveniencia, los viajes pueden ser programados hasta con 7 días de anticipación. Conviene no esperar hasta el último minuto para llamar, ya que las líneas telefónicas se congestionan. Se requiere tanto el horario del destino como de la vuelta.
- Díganos a qué hora necesita estar en su destino y cuándo se liberará. Permita el tiempo suficiente para las citas, especialmente las médicas.
- Brinde el nombre de la empresa, la dirección y el teléfono de su destino.
- Los viajes son “acera a acera”, a menos que se solicite un servicio “puerta a puerta” 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.
- Los conductores no ingresan a los edificios.
- Esté en la puerta principal del edificio y LISTO para partir.
- Cuando un autobús es despachado a destinos que no están accesibles para los autobuses, el conductor dejará al pasajero en el lugar más cercano donde pueda descender del autobús.

Cuando llega su viaje

- Esté listo por lo menos 5 minutos antes de su horario para ser recogido.
- Tenga el dinero o los boletos listos. Los conductores no dan cambio.
- 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 a la mayor brevedad. No podemos garantizar cuándo llegará ese viaje.
- Usted recibirá un cargo de tarjeta por “no presentación” si no está listo para partir o pierde su viaje. Puede producirse la suspensión del servicio.
- Hay un tiempo de 20 minutos antes que un viaje se considere tardío.

Espere 20 minutos después del horario solicitado para ser recogido antes de llamar para informar un viaje tardío.