



Información de Servicio de Metro Paratransit

Visión General

Metro Paratransit es un servicio de viaje compartido para personas con discapacidades que no pueden usar el servicio de autobús de ruta fija accesible de Metro. Metro utiliza una variedad de compañías y vehículos para responder a las solicitudes individuales de transporte en Paratransit. Los vehículos de Paratransit se pueden identificar con una calcomanía azul de Metro Transit cerca de la entrada.

Horas de Servicio

Las horas y días de servicio del Paratransit sigue con el servicio de autobús de ruta fija de Metro.

Horas aproximadas son:

- Entre la Semana: 5:30 am - medianoche
- Sábados y Domingos: 5:30 am - medianoche
- Días feriados: 5:30 am - medianoche*

*Los horarios y horarios del servicio dependen del servicio de día feriados de ruta fija. Además, todos los viajes PERMANENTES se cancelan en días festivos. Los pasajeros deben llamar al Servicio de atención al cliente de Metro al (608) 266-4466 para programar un viaje informal para viajar en estas fechas.

El horario del servicio de Paratransit varía en Nochebuena (12/24) y Nochevieja (12/31). Llame al (608) 266-4466 para obtener más detalles.

Área de servicios

El área de servicio de Paratransit también se asemeja al servicio regular de autobuses de ruta fija. Por lo general, si puede llegar a una ubicación utilizando un autobús urbano de ruta fija, debería poder llegar utilizando el Paratransit. Sin embargo, existen algunas excepciones. Llame al (608) 266-4466 para ver si su destino esta elegible para el servicio.

Cómo Programar Viajes

Llame al (608) 266-4466 para reservar todos los viajes en Paratransit. Las reservaciones se pueden hacer con hasta siete días de anticipación, pero no más tardar de las 4:30 pm del día anterior a su deseo de viajar. Debido a restricciones de programación, Metro no puede acomodar solicitudes para el mismo día.

Cuando programe viajes, indique claramente el nombre del cliente de Paratransit. Es posible que se le pida que deletree el apellido del pasajero. Al determinar la hora de recogida, asegúrese de incluir el tiempo suficiente para viajar desde el lugar de recogida hasta su destino final o cita.



Su representante de servicio al cliente te ayudará a determinar la mejor hora de recogida para cada viaje específico en función de la distancia y los tiempos aproximados.

Una vez programado, el representante de servicio al cliente le proporcionará un plazo de 20 minutos de cuándo llegará su conductor. Esté preparado para abordar el vehículo durante este tiempo. Los conductores solo esperarán cinco minutos después de este período de tiempo antes de pasar a otras atracciones.

Se debe proporcionar la siguiente información clave al programar un viaje:

- Tu nombre completo
- Fecha del viaje
- Hora de recogida solicitada o hora de cita
- Dirección y número de teléfono específicos para cada lugar de recogida y regreso.
- Si viajará con un invitado, un PCA o un animal de servicio
- Cualquier dispositivo de movilidad necesario durante el viaje.
- Descripción de cualquier asistencia necesaria

Confirmaciones de Viaje

Llame al (608) 266-4466 para confirmar su reserva el día de su viaje. Un representante de servicio al cliente también puede verificar qué compañía de transporte está programada para recogerlo.

Reservas de Paseos Permanentes

Una reserva única de un viaje se denomina viaje informal.

Otra opción de programación son las reservas de viajes permanentes, que son viajes recurrentes, como viajes entre semana hacia y desde el trabajo o citas semanales. Una vez establecido, no es necesario llamar a diario para programar un viaje. Si desea configurar viajes recurrentes, llame al servicio de atención al cliente y especifique que desea configurar viajes de pie.

Tenga en cuenta que todas las reservas de viajes permanentes se cancelan automáticamente durante los días festivos. Todos los pasajeros deben programar viajes informales para viajar en esas fechas.

Cancelaciones de Viajes

Notifique a Metro al (608) 267-1107 lo antes posible si necesita cancelar un viaje. Los viajes deben cancelarse al menos 60 minutos antes de la hora de recogida de la reserva del viaje para evitar una cancelación tardía. Las cancelaciones tardías pueden dar lugar a una posible suspensión del servicio según la política de no presentación de Metro. Las llamadas de cancelación se pueden realizar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, independientemente del horario de atención al cliente.



Para cancelar un viaje, necesitamos la siguiente información:

- Nombre del pasajero (deletree el apellido)
- Hora y fecha del viaje cancelado
- Cancelación de ida o de ida y vuelta
- Número de teléfono de la persona en caso que tenemos preguntas sobre la cancelación.

Cómo Aplicar

El servicio de Paratransit de Metro está disponible para personas que no pueden usar el servicio de ruta fija de Metro debido a una discapacidad. A quienes se determina que son elegibles para el servicio se les impide llegar a una parada de autobús o regresar de ella, o viajar en autobús. Esto puede incluir a alguien con discapacidades físicas, sensoriales y/o intelectuales.

Las determinaciones de elegibilidad no se basan en síntomas, tipo de discapacidad, uso de una ayuda de movilidad, edad, ingresos, capacidad para conducir o acceso a un automóvil privado. Alguien con circunstancias similares puede tener una determinación de elegibilidad muy diferente debido a su capacidad funcional.

Se requiere una solicitud por escrito y una evaluación en persona realizada por un profesional de Paratransit capacitado para utilizar nuestro servicio. Las habilidades funcionales evaluadas en la evaluación pueden incluir el paso y el equilibrio del solicitante, la ruta del autobús y la identificación de puntos de referencia, la memoria a corto plazo y la capacidad de atención, u otras funciones necesarias para usar un autobús. En algunos casos, Metro también se comunicará con su profesional de servicios sociales o de atención médica para obtener más información.

Para aplicar, complete un formulario de solicitud en mymetrobus.com/paratransit. Si desea recibir una aplicación por correo, llame al (608) 266-4466.

Las Solicitudes Completas se Pueden Enviar a:

Metro Transit

Attn: Elegibilidad de Paratransit

1245 E. Washington Ave. Suite 201

Madison, WI 53703

Después de que el personal de Metro reciba las solicitudes:

- Metro se comunicará con usted para programar una evaluación en persona de 30 minutos. Metro proporciona transporte desde y hacia la evaluación si es necesario.



- Se enviará por correo una carta con una decisión de elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la finalización del proceso de solicitud.
- Puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión. La información sobre el proceso de apelación se incluye con su carta de determinación de elegibilidad.

Tarifas

Las tarifas son cobradas por el conductor al inicio del viaje. Debes presentar una tarifa para viajar. La tarifa en efectivo debe ser exacta, ya que los conductores no pueden realizar cambios. Los huéspedes deben pagar una tarifa cuando viajan, sin embargo, los asistentes de cuidado personal (PCA) viajan gratis.

Dinero en efectivo	\$3.25
Boletos de conveniencia (verde o dorado)	1 por cada viaje
Pase de viaje ilimitado *	Mostrar al embarcar
Boletos de tarifa de agencia (azul)	1 por cada viaje

** Aquellos que usan un pase de viaje ilimitado de su empleador o institución deben comunicarse con Metro con el tipo de pase y el número de serie antes de usar el pase como tarifa válida.*

Compre boletos en la Oficina de Administración de Metro o por correo visitando mymetrobus.com/buyonline. Puede comunicarse con el Servicio al Cliente para solicitar una forma de pedido de boletos. Los boletos de Paratransit no están disponibles en los puntos de venta.

Los boletos de conveniencia para el Paratransit se venden en folletos de seis por \$19.50 el libro. Un solo boleto verde o dorado es válido para un viaje de Paratransit. Los pasajeros pueden comprar hasta seis folletos a la vez (un total de \$117.00 por 36 boletos).

Si opta por comprar sus boletos por correo, tenga en cuenta que pueden tardar entre 8 y 10 días hábiles en llegar.

Tarifas de Agencias de Paratransit

La tarifa de la agencia para el servicio de Paratransit se establece para cubrir el costo total de cada viaje. La tarifa de una agencia se cobra a un servicio social apropiado u otra agencia que tiene la responsabilidad de varios servicios al cliente. Una agencia es una organización que atiende a personas que califican para servicios humanos o programas o servicios relacionados con el transporte debido a una discapacidad, ingresos o edad avanzada de conformidad con la Orden ejecutiva presidencial sobre la coordinación del transporte de servicios humanos.



Las agencias pueden tener la responsabilidad de cubrir el costo del transporte. En lugar de que un pasajero de Paratransit pague la tarifa de pasajero de \$3.25 por viaje, la agencia paga una tarifa de agencia en nombre del pasajero. Si está trabajando con una agencia, la agencia puede proporcionar boletos de agencia para sus viajes de Paratransit, por lo que no es necesario ningún gasto de bolsillo. Pídale a su agencia más detalles si cree que califica.

Tarifa de Agencia 2023: \$34.25

Los boletos azules para agencias solo están disponibles para su compra por agencias, a un costo de \$34.25 por viaje de ida. Se venden en folletos de cuatro boletos a un costo de \$137.00 por folleto. Las agencias pueden comunicarse con Metro en metrotix@cityofmadison.com para obtener más información sobre sus opciones de compra de boletos.

Reglas y Expectativas de Paratransit

Tiempo de Viaje

El servicio de Paratransit de Metro es un servicio de transporte compartido. Esto significa que se puede recoger o dejar a otros pasajeros en el camino a su destino. Este servicio de viajes compartidos permite a Metro mantener bajos los costos y brindar una gran cantidad de viajes de manera eficiente.

Como servicio de viaje compartido, espere que el viaje dure más que un viaje de ruta directa. El tiempo total de viaje incluye el tiempo que lleva proporcionar viajes a todos los pasajeros. El tiempo de viaje del Paratransit es comparable a los viajes con el mismo origen y destino realizados en autobuses regulares de ruta fija, incluidos los traslados y los tiempos de espera.

Procedimientos de Recogida y Devolución

Los pasajeros de Paratransit deben permitir un período de recogida de 20 minutos en función de la hora de recogida programada. Esta ventana de recogida es el plazo de 20 minutos en el que se espera que llegue el conductor. Por ejemplo, un viaje programado para las 9:00 am. Tiene una ventana de recogida de 9:00 am – 9:20 am

Esté preparado para abordar el vehículo en cualquier momento durante el período de 20 minutos, ya que el conductor solo espera cinco minutos después de la llegada antes de que se vaya y se considera que no se presentó. Los vehículos que llegan en cualquier momento dentro de la ventana de recogida se consideran a tiempo.

Durante la recogida, los conductores anuncian su llegada al lugar de recogida, pero no pueden entrar en un edificio para encontrarle.



Asistencia al conductor

Un conductor de Paratransit ayuda a los pasajeros a subir y bajar del vehículo, pero solo ofrece asistencia hacia y desde el vehículo (es decir, desde el vehículo hasta la entrada del edificio) cuando se le solicita. Los pasajeros pueden solicitar esta asistencia puerta a puerta en el momento del viaje o cuando programen una cita con un agente de servicio al cliente.

Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros a subir escalones. Los conductores pueden llevar solo un paquete pequeño con servicio puerta a puerta.

Los conductores aseguran sillas de ruedas y scooters en el vehículo. Se requiere el uso del cinturón de seguridad en Para tránsito y los conductores pueden ayudar. Si desea ayuda con los cinturones de seguridad del pasajero o las correas de los hombros, por favor pregunte.

Durante las inclemencias del tiempo, Metro puede llevarlo a una ubicación alternativa si su destino no es accesible debido a la nieve o el hielo. Por su seguridad, es posible que no se proporcione transporte si la nieve o el hielo presentan un peligro.

Seguridad del Pasajero

Los conductores pueden negarse a ayudar o transportar a un pasajero si determinan que la situación pone en peligro la seguridad personal de alguien. Metro puede suspender o rechazar el servicio a cualquier individuo que intencionalmente:

- Abusa de las políticas de Metro
- Demuestra desprecio por su propia seguridad, o la del conductor o de otros clientes.
- Interfiere con la operación segura del vehículo.

Dispositivos de Movilidad (de Gran Tamaño)

Metro acomodará a los pasajeros con dispositivos de movilidad siempre que el elevador o la rampa puedan adaptarse al tamaño y peso del cliente y su dispositivo de movilidad, y el dispositivo y el cliente puedan caber en el vehículo. Metro no podrá acomodar dispositivos de movilidad si el tamaño y/o peso combinados exceden las capacidades del equipo del vehículo. Esto puede afectar a los pasajeros que utilicen un dispositivo de movilidad que supere:

- 30 "de ancho - 48" de largo
- Excede 600 libras cuando está ocupado



Información al Cliente

Los usuarios de Paratransit de Metro deben mantener actualizada su dirección, números de teléfono, información de contacto de emergencia e información de dispositivos de movilidad con Metro. Esta importante información permite a Metro abordar mejor los problemas que puedan surgir durante el uso del servicio de Paratransit. Complete nuestro formulario de cambio de dirección en línea o proporcione actualizaciones por teléfono al (608) 266-4466.

Pasajeros Adicionales de Paratransit

Tenga en cuenta: Cuando viajen con un PCA, un invitado o un animal de servicio, los lugares de recogida y devolución del viaje deben ser los mismos para ambos pasajeros, y los viajes deben programarse juntos.

¿Quién Puede Viajar Con un Pasajero Elegible?

Asistente de Cuidado Personal (PCA)

El proceso de determinación de elegibilidad considera y reconoce a quienes viajan con un asistente de cuidado personal (PCA). Un PCA es alguien designado o empleado para ayudar específicamente a una persona elegible para el Paratransit de la ADA a satisfacer sus necesidades personales. Por lo general, ayudan con una o más actividades de la vida diaria, como brindar cuidado personal, realizar tareas manuales o brindar asistencia con la movilidad o la comunicación. La certificación de elegibilidad indicará si un pasajero de Paratransit elegible usa un PCA. Un PCA puede viajar gratis cuando actúa en esa capacidad.

Huéspedes

Los pasajeros elegibles pueden estar acompañados por un invitado o un acompañante. Un invitado, como un amigo o un miembro de la familia, no se considera un asistente de cuidado personal. Un invitado puede viajar con un pasajero elegible y los invitados adicionales pueden viajar según el espacio disponible. Se aplica una tarifa de Paratransit a todos los huéspedes que viajen con el pasajero. Por ejemplo, si un pasajero elegible para el Paratransit puede llevar a dos invitados en su viaje, se deben presentar tres tarifas al momento de la recogida.

Animales de Servicio

Un pasajero elegible puede estar acompañado por un animal de servicio sin costo adicional. Un animal de servicio se identifica según la ADA como cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado para trabajar o realizar



tareas para una persona con una discapacidad. Es posible que se les pregunte a los pasajeros sobre las tareas que realiza el animal de servicio.

Política de Ausencias de Paratransit

El servicio de Paratransit de Metro requiere que los viajes se programen con anticipación; sin embargo, los pasajeros a veces pueden perder su viaje programado u olvidarse de cancelar un viaje que ya no necesitan. Las razones para perder un viaje pueden estar fuera de su control; sin embargo, perder repetidamente los viajes programados puede llevar a la suspensión del servicio.

Para garantizar que el servicio de Paratransit sea rentable, Metro tiene una "Política de Ausencias" o "No Show" establecida.

Una ausencia ocurre cuando un pasajero no se presenta para abordar el vehículo para un viaje programado.

La cancelación con menos de 60 minutos de anticipación, o la cancelación tardía, también se considera una ausencia y puede dar lugar a la suspensión del servicio si se repite.

Avisos de Ausencias y Suspensiones

Metro monitorea la actividad de los viajes y notificará a los pasajeros por tarjeta postal si no se han presentado. La postal enumera la fecha, hora y ubicación del viaje perdido o cancelado tardíamente. Si un pasajero excede los límites de no presentación por mes, estará sujeto al programa de suspensión del servicio. Los límites y horarios de suspensión son los siguientes:

Límites de No Presentarse por Mes:

- 1 – 14 viajes - máximo 2 ausencias por mes
- 15 – 39 viajes: máximo 4 ausencias por mes
- 40 – 59 viajes - máximo 6 ausencias por mes
- 60 o más viajes - máximo 8 ausencias por mes

Suspensión del Servicio Por no Presentarse:

- Primera infracción: carta de advertencia
- Segunda infracción: suspensión del servicio por 1 día
- Tercera infracción: suspensión del servicio por 7 días
- Todas las infracciones subsiguientes s: suspensión del servicio por 7 días



Se mantendrá un registro de las infracciones por no presentarse solo durante un período de seis meses. Esto asegura que alguien con un problema de no presentación en enero no será castigado indebidamente en agosto a menos que el problema persista.

Apelaciones por Ausencias

Si cree que recibió un error de no presentación, presente una apelación de no presentación de una de las siguientes maneras. Las apelaciones escritas de ausencias* pueden enviarse en nuestro sitio web mymetrobus.com, por correo electrónico a mymetrobus@cityofmadison.com o por el correo a:

Metro Transit
Attn: No-Show Appeal
1245 E. Washington Ave. Ste. 201
Madison, WI 53703

*Asegúrese de incluir la hora, fecha, dirección de recogida del ausencias que está apelando y el motivo de la apelación, es decir, un motivo relacionado con la salud, el vehículo llegó fuera del horario de recogida, etc.

Otras Formas de Viajar

Autobuses de ruta fija Accesible

¿Sabía que Metro opera autobuses accesibles en todas las rutas fijas de los autobuses urbanos? Las características de accesibilidad incluyen:

- Autobuses de piso bajo con rampa de embarque que se puede desplegar
- Una característica de arrodillamiento que hace bajar el autobús más cerca de la acera.
- Ubicaciones de sujeción de sillas de ruedas
- Asientos prioritarios en la parte delantera del autobús.
- Anuncios de paradas de autobús que son tanto audibles como visuales

Si puede viajar en el servicio de autobús urbano de ruta fija de Metro, se le recomienda que lo haga. La tarifa en efectivo es de \$ 1.00 para las personas mayores de 65 años, discapacitadas o elegibles para los servicios de Paratransit. Los pasajeros deben mostrar una tarjeta de identificación de elegibilidad de Paratransit ADA o una tarjeta de permiso Metro para personas mayores / discapacitadas al abordar. También se encuentran disponibles pases con descuento de 31 días y tarjetas de 10 viajes.

Entrenamiento de Movilidad

El entrenamiento de movilidad puede ser adecuado para usted. Metro se coordina con el Departamento de Servicios Humanos del condado de Dane para



ofrecer capacitación sobre cómo usar los autobuses de ruta fija. Un programa está dirigido a personas con discapacidades, mientras que el otro está dirigido a adultos mayores que no han utilizado el transporte público durante algún tiempo. ¡Las personas elegibles para el Paratransit que completen con éxito la capacitación pueden recibir un pase de autobús Metro gratis!

Para obtener más información sobre este programa, llame al (608) 266-4466 o envíe un correo electrónico a lsheerington@cityofmadison.com.

Otras Opciones de Transporte

No olvide que hay otras opciones de transporte disponibles en el condado de Dane que pueden adaptarse mejor a sus necesidades. Un ejemplo es el Servicio de acceso grupal, que brinda un servicio programado regularmente a destinos de compras, sitios de nutrición y eventos especiales. Para explorar sus opciones y obtener más información sobre otros recursos de transporte comunitario, comuníquese con Transporte del Condado de Dane al (608) 242-6489.