

# Información del servicio de paratransito



## Descripción general

El paratransito de Metro es un servicio de viaje compartido que usa una variedad de compañías y vehículos para responder a las solicitudes individuales de viaje. Los vehículos de paratransito se identifican con una etiqueta azul de Metro Transit cerca de la puerta de entrada.

Este servicio de paratransito de la Ley de americanos con discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) es para personas con discapacidades que no pueden usar el servicio de autobús de ruta fija accesible de Metro. El área de servicio, las horas y los días de servicio de paratransito coinciden estrechamente con los horarios de las rutas fijas.

## Horarios de servicio

### Horas aproximadas:

- De lunes a viernes: de 5:30 a. m. a la medianoche
- Sábados y domingos: de 7:00 a. m. a 11:30 p. m.
- Días festivos: de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.\*

El horario del servicio de paratransito varía en Nochebuena (12/24) y vísperas de año nuevo (12/31). Llame al (608) 266-4466 para obtener más información.

\* Las horas y programaciones del servicio dependen del servicio de las rutas fijas en los días festivos. Además, todos los viajes PERMANENTES se cancelan en los días festivos. Los pasajeros deben llamar al Servicio al Cliente de Metro al (608) 266-4466 para programar un viaje eventual para viajar en estas fechas.

## Área de servicio

En general, si puede llegar a un lugar usando un autobús urbano de ruta fija, debería poder llegar usando el paratransito.

Sin embargo, hay algunas excepciones, como las rutas de viajeros diarios. Llame al (608) 266-4466 para ver si su destino es elegible para el servicio.

## Cómo programar viajes

Los pasajeros elegibles para el paratransito pueden llamar al (608) 266-4466 para reservar los viajes. Se puede hacer reservas hasta con siete días de anticipación. Las solicitudes de viajes para el día siguiente se deben hacer a más tardar a las 4:30 p. m. del día anterior al que quiera viajar. Debido a restricciones de programación, Metro no puede atender solicitudes del mismo día.

Al programar viajes, indique claramente el nombre del cliente del paratransito. Es probable que se le pida que delectree el apellido del pasajero. Al determinar la hora a la que pasarán a recogerlo, asegúrese de dar suficiente tiempo para el viaje desde el lugar donde lo dejarán hasta su destino final o cita.

Su representante de servicio al cliente lo ayudará a determinar el mejor horario para recogerlo en cada viaje específico basado en la distancia y los tiempos aproximados.

Una vez programado, el representante de servicio al cliente le dará un período de 20 minutos de la hora que llegará su conductor. Esté listo para abordar el vehículo en ese período. Los conductores solo esperarán cinco minutos después de ese período antes de irse por otros pasajeros.

## Debe dar la siguiente información clave al programar un viaje:

- Nombre completo
- Fecha del viaje
- Hora necesaria para pasar a recogerlo u hora de la cita
- Dirección y teléfono específicos de cada lugar al que se pasarán a recogerlo y lo llevarán
- Si viajará con un acompañante, un asistente de cuidado personal (PCA) o animal de servicio
- Cualquier dispositivo de movilidad necesario durante el viaje
- Descripción de cualquier asistencia necesaria

## Reservas de viajes permanentes

Una reserva de viaje único por una sola vez se conoce como un viaje eventual.

Otra opción de programación son las reservas de viajes permanentes, que son viajes recurrentes, como viajes de lunes a viernes al trabajo o citas semanales. Una vez establecido, no hay necesidad de llamar a diario para programar un viaje. Si quiere programar viajes recurrentes, llame al servicio al cliente y especifique que quiere programar viajes permanentes.

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

## Confirmaciones de viajes

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.

## Cancelaciones de viajes

Notifique a Metro llamando al (608) 267-1107 lo antes posible si necesita cancelar un viaje. Los viajes se deben cancelar al menos 60 minutos antes de la hora reservada a la que pasarán a recogerlo para evitar una cancelación tardía. Las cancelaciones tardías pueden dar lugar a la posible suspensión del servicio según la política de no presentarse para el viaje de Metro. Las llamadas de cancelación se pueden hacer las 24 horas del día, los siete días de la semana, independientemente de las horas de servicio al cliente.

### Al cancelar un viaje debe dar la siguiente información:

- Nombre del pasajero (por favor deletree el apellido)
- Hora y fecha del viaje cancelado
- Si la cancelación es solo de ida o ida y vuelta
- Teléfono de la persona de contacto por si tenemos preguntas sobre la cancelación

## Cómo solicitarlo

El servicio de paratransito de Metro está disponible para personas que no pueden usar el servicio de ruta fija de Metro debido a una discapacidad. A las personas que se determine que son elegibles para el servicio se les evita llegar a una parada de autobús o subir a un autobús. Eso puede incluir a alguien con discapacidades físicas, sensoriales 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.

Para usar nuestro servicio, se requiere una solicitud por escrito y una evaluación en persona hecha por un profesional capacitado del servicio de paratransito. Las competencias funcionales determinadas en la evaluación

pueden incluir la movilidad y el equilibrio, 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 del solicitante para usar un autobús. Además, en algunos casos, Metro puede comunicarse con su profesional de atención médica o servicio social para obtener más información.

Para solicitar el servicio, complete un formulario de solicitud y envíelo a Metro. Puede imprimir el formulario de solicitud disponible en [mymetrobus.com/paratransit](http://mymetrobus.com/paratransit). Si quiere recibir una solicitud por correo, llame al (608) 266-4466.

## Las solicitudes completas se pueden enviar a:

Metro Transit

Attn: Paratransit Eligibility

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 dará el transporte hacia y desde el lugar de 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

El conductor cobrará la tarifa al comenzar el viaje. Debe pagar una tarifa para viajar. El pago de la tarifa en efectivo debe ser exacto, ya que los conductores no darán cambio. Si un acompañante viaja con usted, debe pagar una tarifa, sin embargo, los asistentes de cuidado personal (PCA) viajan gratis.

<b>Pago en efectivo:</b>	\$3.25
<b>Boletos de conveniencia (verde o dorado):</b>	1 por viaje
<b>Pase de viajes ilimitados*:</b>	Mostrar al abordar
<b>Boletos de tarifa de agencia (azul):</b>	1 por viaje

\* Los pasajeros que usan un pase de viajes ilimitados de su empleador o institución deben comunicarse con Metro para informar el tipo de pase y el número de serie antes de usar el pase como un pasaje válido.

Compre boletos en la Oficina de Administración de Metro o por correo en [mymetrobus.com/buyonline](http://mymetrobus.com/buyonline). Los boletos de paratransito no están disponibles en los puntos de venta.

Los boletos de conveniencia de paratransito se venden en folletos de seis boletos a un costo de \$19.50 cada uno. Los pasajeros pueden comprar hasta seis folletos a la vez (un total de \$117.00 por 36 boletos).

Si elige comprar sus boletos por correo o hacer un pedido en línea, tenga en cuenta que pueden demorar entre 8 y 10 días hábiles en llegar.

## Tarifas de las agencias de paratransito

Una agencia es una organización que sirve a personas que califican para programas relacionados con el transporte o servicio humano, o servicios debido a discapacidad, ingresos o edad avanzada, según la Orden ejecutiva del presidente sobre coordinación de transporte para servicio humano (Human Service Transportation Coordination).

Es probable que las agencias tengan la responsabilidad de cubrir el costo del transporte. Si usted trabaja con una agencia, puede que la agencia le dé boletos de agencia para sus viajes en paratransito, por lo que no es necesario ningún desembolso directo (gasto de bolsillo). Pida más información a su agencia si cree que califica.

### **Tarifa actual de la agencia: \$33.75 \***

La tarifa de la agencia para el servicio de paratransito es de \$33.75 por viaje de ida y se establece para cubrir el costo total de cada viaje. Ese precio es válido para 2019 y está sujeto a cambios.

Los boletos azules de agencia están disponibles solo para la compra por las agencias, a un costo de \$33.75 por viaje de ida. Se venden en folletos de cuatro boletos a un costo de \$ 135.00 por folleto.

Las agencias pueden comunicarse con Metro escribiendo a [metrotix@cityofmadison.com](mailto:metrotix@cityofmadison.com) para obtener más información sobre sus opciones de compra de boletos.

---

## Reglas y expectativas del transporte paratransito

### Tiempo de viaje

El servicio de paratransito de Metro es un servicio de transporte compartido. Eso significa que podrán recoger o dejar a otros pasajeros en el camino a su destino. Este servicio de viaje compartido le permite a Metro mantener los costos asequibles y hacer una gran cantidad de viajes de manera eficiente.

Al ser un servicio de viaje compartido, anticipe que el viaje tomará más tiempo que un viaje de ruta directa. El tiempo total de viaje incluye el tiempo que toma llevar a cada uno de los pasajeros a sus destinos. El tiempo de viaje en paratransito es comparable a los viajes con el mismo origen y destino en autobuses de ruta fija regulares, incluyendo los traslados y los tiempos de espera.

### Procedimientos para recoger y dejar a los pasajeros en su destino

Los pasajeros de paratransito deben dar un margen de tiempo de 20 minutos para recogerlos según la hora programada de recogida.

Ese margen de tiempo para recogerlos es el período de 20 minutos en el que se espera que llegue el conductor. Por ejemplo, un viaje programado para las 9:00 a. m. tiene un margen de tiempo de recogida de 9:00 a. m. a 9:20 a. m.

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, y si él se va se considera que usted no se presentó para el viaje. Los vehículos que llegan en cualquier momento dentro del período de recogida se consideran a tiempo.

Cuando los conductores llegan al lugar para recogerlo, le anuncian su llegada pero no pueden entrar a un edificio a buscarlo.

## Asistencia del conductor

Un conductor del paratransito ayuda a los pasajeros a subir y bajar del vehículo, pero solo ofrece asistencia desde y hacia el vehículo (es decir, desde el vehículo hasta la entrada del edificio) cuando se le pide. Los pasajeros pueden pedir esta asistencia de puerta a puerta en el momento del viaje o al programar el viaje 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 las sillas de ruedas y los scooters en el vehículo. Si desea asistencia con los cinturones de seguridad o las correas de hombro del pasajero, pídasela al conductor.

En época de mal tiempo, Metro puede llevarlo a una ubicación alternativa si su destino no es accesible debido a la nieve o el hielo. Por su seguridad, si la nieve o el hielo representan un peligro, es probable que no se preste el servicio de transporte.

## Seguridad de los pasajeros

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

- Viole las políticas de Metro
- Muestre indiferencia por su propia seguridad, la seguridad del conductor o la de otros clientes
- Interfiera 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 acomodar el tamaño y el peso del cliente y su dispositivo de movilidad, y el dispositivo y el cliente quepan en el vehículo. Metro no podrá acomodar dispositivos de movilidad si el tamaño o peso combinado excede las capacidades del equipo del vehículo. Esto puede afectar a los pasajeros que usan un dispositivo de movilidad que excede:

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

## Información del cliente

Los usuarios del paratransito de Metro deben mantener su dirección, teléfonos, información de contacto de emergencia e información del dispositivo de movilidad actualizados con Metro. Esa información importante le permite a Metro tratar mejor los problemas que pueden surgir durante el uso del servicio de paratransito. Complete en línea nuestro formulario de Cambio de dirección o actualice los datos por teléfono llamando al (608) 266-4466.

---

## Otros pasajeros del paratransito

Tenga en cuenta: Al viajar con un asistente de cuidado personal (PCA), un acompañante o un animal de servicio, los lugares de recogida y destino del viaje deben ser los mismos para ambos pasajeros y los viajes se deben programar 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 una persona designada o empleada para ayudar específicamente a una persona elegible para el paratransito según la ADA a satisfacer sus necesidades personales. Por lo general, ayudan con una o más actividades de la vida diaria, como el cuidado personal, hacer tareas manuales o ayudar con

la movilidad o comunicación. La certificación de elegibilidad indicará si un usuario de paratransito elegible recibe los servicios de un PCA. Un PCA puede viajar gratis cuando actúa en esa capacidad.

### **Acompañantes**

Los pasajeros elegibles pueden estar acompañados por un invitado o un acompañante. Un acompañante, como un amigo o familiar, no se considera un asistente de cuidado personal. Solo un acompañante puede viajar con un pasajero elegible y los demás acompañantes viajarán según el espacio disponible. La tarifa del paratransito se aplicará a todos los acompañantes que viajan con el pasajero. Por ejemplo, si un pasajero elegible para el paratransito puede tener dos acompañantes en su viaje, deben presentar tres boletos al momento de recogerlos.

### **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 para personas sordas u otro animal entrenado para trabajar o hacer tareas para una persona con discapacidad. Es probable que a los pasajeros se les pregunte sobre las tareas que hace el animal de servicio.

## **Política sobre no presentarse a un viaje del paratransito**

El servicio de paratransito de Metro requiere que los viajes se programen con anticipación, sin embargo, los pasajeros a veces pueden perder su viaje programado u olvidar cancelar un viaje que ya no necesitan. Las razones por las que puede perder un viaje pueden estar fuera de su control, sin embargo, perder viajes programados repetidas veces puede dar lugar a la suspensión del servicio.

Para asegurarse de que el servicio de paratransito sea rentable, Metro tiene una "Política sobre no presentarse para el viaje" establecida.

Se considera que un pasajero no se presenta para un viaje cuando 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 considerarán como que el pasajero no se presentó para el viaje y puede dar lugar a la suspensión del servicio si eso se repite.

## **Avisos y suspensiones por no presentarse para el viaje**

Metro monitorea la actividad de los viajes y notificará a los pasajeros por tarjeta postal si recibieron un aviso por no presentarse para un viaje. La tarjeta postal indica la fecha, la hora y el lugar del viaje al que no se presentó o que canceló tarde. Si un usuario excede los límites mensuales de no presentarse para un viaje, está sujeto a la programación de Suspensión del servicio. Los límites y programaciones de suspensión son:

### **Límites por no presentarse a viajes por mes:**

- 1 a 14 viajes: máximo de 2 viajes que no se presente al mes
- 15 a 39 viajes: máximo de 4 viajes que no se presente al mes
- 40 a 59 viajes: máximo de 6 viajes que no se presente al mes
- 60 viajes o más: máximo de 8 viajes que no se presente al mes

### **Suspensión del servicio por no presentarse a viajes**

- 1.a infracción: carta de advertencia
- 2.a infracción: suspensión del servicio por 1 día
- 3.a infracción: suspensión del servicio por 7 días
- Todas las infracciones posteriores: suspensión del servicio por 7 días

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

## Apelaciones de avisos por no presentarse a viajes de paratransito

Si cree que por error recibió un aviso de que no se presentó a un viaje, puede presentar una apelación en línea.

### Además, se pueden enviar apelaciones por escrito\* a:

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

\* Asegúrese de incluir la hora, la fecha, la dirección de recogida del viaje al que no se presentó y que está apelando, y el motivo de la apelación, es decir, un motivo relacionado con la salud, o que el vehículo llegó fuera del horario de recogida, etc.

---

## Otras formas de viajar

### Autobuses de ruta fija accesibles para discapacitados

¿Sabía que Metro opera autobuses accesibles para discapacitados en todas las rutas fijas de autobuses de la ciudad?

#### Las características de accesibilidad incluyen:

- Autobuses de piso bajo con una rampa de abordaje que se puede desplegar
- Un sistema de inclinación que hace que el autobús baje más cerca de la acera
- Lugares para asegurar las sillas de ruedas
- Asientos prioritarios en la parte de adelante del autobús
- Avisos de paradas de autobús que son audibles y visuales

Si puede viajar en el servicio de autobuses de ruta fija de Metro de la ciudad, le recomendamos que lo haga. La tarifa en efectivo es de \$1.00 para personas mayores de 65 años, discapacitadas o personas elegibles para servicios de paratransito. Al abordar, los pasajeros deben mostrar una tarjeta de identificación de elegibilidad de paratransito según la ADA o una tarjeta de permiso de Metro para personas mayores o discapacitados. Además, hay tarjetas de 10 viajes y pases de 31 días con descuento disponibles.

### Capacitación sobre movilidad

Puede que la capacitación sobre movilidad sea adecuada para usted. Metro coordina con el Departamento de Servicios Humanos del condado de Dane para dar capacitación sobre cómo usar los autobuses de ruta fija. Uno de los programas está dirigido a personas con discapacidades, mientras que el otro está dirigido a adultos mayores que no han usado el transporte público durante algún tiempo. ¡Las personas elegibles para el paratransito que completen con éxito la capacitación podrán recibir un pase gratis para los autobuses de Metro!

Para obtener más información sobre este programa, llame al (608) 266-5921 o envíe un correo electrónico a [lsherrington@cityofmadison.com](mailto:lsherrington@cityofmadison.com).

### Otras opciones de transporte

No olvide que hay otras opciones de transporte disponibles en el condado de Dane que pueden satisfacer mejor sus necesidades. Un ejemplo es el Servicio de acceso colectivo (Group Access Service), que presta regularmente un servicio programado a destinos de compras, lugares de alimentación y eventos especiales. Para explorar sus opciones y obtener más información sobre otros recursos de transporte de la comunidad, comuníquese con el Departamento de Transporte del condado de Dane (Dane County Transportation) llamando al (608) 242-6489.