

## Preguntas Frecuentes (FAQs) de Metro Mobility

**P: ¿Cómo me registro para hacer una reserva en línea?**

R: Póngase en contacto con el Centro de Servicio de Metro Mobility al 651-602-1111 o en la dirección [metromobility@metc.state.mn.us](mailto:metromobility@metc.state.mn.us).

**P: ¿Con quién debo comunicarme si necesito ayuda con la reserva en línea?**

R: Póngase en contacto con el Centro de Servicio de Metro Mobility al 651-602-1111 o en la dirección [metromobility@metc.state.mn.us](mailto:metromobility@metc.state.mn.us).

**P: ¿Cómo puedo hacer una reserva?**

R: Puede hacer una reserva por teléfono, correo electrónico, o a través de la [solicitud en línea](#). El número telefónico o la dirección de correo electrónico que usted va a usar, depende de la ciudad en la que vive. Siga este enlace para conocer las [áreas y horarios de los proveedores de viajes](#). El Centro de Servicio de Metro Mobility no hace reservas de viajes.

**P: ¿Cuál es la diferencia entre las áreas ADA y las áreas no ADA?**

R: ADA, por sus siglas en inglés, significa 'Americans with Disabilities Act' [Ley de Estadounidenses con Discapacidades]. El área de servicios ADA de Metro Mobility es el área que, en la región, es atendida por el sistema de transporte público local de autobús y tren de ruta fija. Los viajes que se clasifican dentro del área de servicios ADA están garantizados y no pueden denegarse ni ponerse en espera. Por su parte, los viajes que no pertenecen al área de servicios ADA, son aquellos que caen por fuera del área de servicios exigida a nivel federal. Esta presta servicios a las áreas más allá de las atendidas por las rutas de autobuses y trenes locales. Debido a que los horarios de los autobuses locales cambian según el día de la semana, las áreas de servicio de Metro Mobility también varían según el día de la semana. Metro Mobility hace todo lo posible para realizar todos los viajes en espera, aunque es posible que algunos viajes puedan denegarse. Los viajes que no son de ADA son puestos en espera, lo que significa que el viaje se reserva provisionalmente cuando un usuario llama y la persona encargada de hacer la reserva llama al usuario de nuevo el día antes del viaje, para confirmar que éste viaje puede hacerse. El [formulario de consulta de áreas de servicio federales y estatales](#) puede ayudarle a averiguar si un viaje está dentro del área de servicios ADA o dentro del área de servicios no ADA. Las áreas de servicio de Metro Mobility cambiarán con el tiempo para que coincidan con los cambios en el servicio local de autobuses urbanos.

**P: ¿Cuál es la tarifa del pasaje de los viajes de Metro Mobility?**

R: Las tarifas del pasaje de Metro Mobility varían según la hora del día y el día de la semana. La tarifa máxima de ida es de \$4.50. Esto aplica para los viajes de lunes a viernes que incluyen una recogida entre las 6 a.m. y las 9 a.m., o entre las 3 p.m. y las 6:30 p.m. La tarifa de ida para todos los demás horarios es de \$3.50. Por su parte, los viajes de ida en el área de servicios no ADA que tienen un recorrido de más de quince (15) millas de longitud, están sujetos a un sobrecargo adicional de \$0.75. La tarifa para los viajes que se hacen completamente dentro del centro de Saint Paul o el centro de Minneapolis es de \$1 dólar. Por otro lado, los viajes que se hacen completamente a lo largo del área de Nicollet Mall no tienen tarifa.

**P: ¿Cuáles son los horarios de servicio de Metro Mobility y por qué razón se programan así?**

R: Metro Mobility ofrece viajes en las comunidades durante las mismas horas en que el servicio local de autobuses y trenes de ruta fija está atendiendo esas comunidades. Si una comunidad no tiene servicio de autobús en los fines de semana, Metro Mobility ofrece horarios de servicio de nivel básico. Siga este enlace para conocer [las áreas y los horarios de los proveedores de viajes](#) de Metro Mobility.

**P: ¿Puedo viajar entre zonas sin hacer transbordos de buses?**

R: Sí. Metro Mobility ofrece viajes directos a lo largo de toda el área de servicio. Nosotros no requerimos hacer transbordos.

**P: ¿Puedo llevar un acompañante y, si es así, cuántos?**

R: Sí. Un usuario de Metro Mobility tiene derecho a llevar un Asistente de Atención Personal (PCA) y un acompañante a lo largo del viaje. Los viajes de los Asistentes de Atención Personal (PCA) son gratuitos. Por su parte, los acompañantes pagan la misma tarifa que el usuario. Los acompañantes menores de cinco (5) años de edad viajan gratis. Cuando usted reserve su viaje, sírvase mencionar a cualquier pasajero adicional que viaje con usted, para asegurarnos de que enviamos un autobús con el suficiente espacio libre.

**P: ¿Por qué mi viaje está en espera?**

R: A fin de tener capacidad para hacer todos los viajes ordenados a nivel federal dentro del área de servicios ADA, los viajes que clasifican en el área de servicios no ADA son puestos en espera. Su proveedor de servicios se pondrá en contacto con usted el día antes de su viaje para confirmarlo. Metro Mobility hace todo lo posible para efectuar todos los viajes en espera.

**P: ¿Por qué no puedo conseguir un viaje a la hora exacta en que lo quiero?**

R: Metro Mobility presta una forma de transporte público. Al igual que el autobús urbano podría no llegar a la hora exacta en que a usted le gustaría, los autobuses de Metro Mobility no siempre pueden llegar exactamente cuando se solicitan. Nosotros siempre le brindaremos un horario acordado de recogida dentro del término de una (1) hora posterior a la que usted solicitó. Si usted necesita estar en algún lugar antes de una hora en particular, díganos y nos aseguraremos de llevarlo allí antes de esa hora.

**P: ¿Por qué me asignan una hora de viaje que me llevará a mi destino muy temprano?**

R: Metro Mobility presta una forma de transporte público. Al igual de lo que ocurre con el autobús urbano, para llegar a una cita a tiempo a veces usted tendrá que llegar allí un poco antes. Metro Mobility nunca lo dejará en el lugar de destino con más de una (1) hora de anticipación del horario de su cita.

**P: ¿Cómo se afecta mi vaje por el hecho de usar una hora para la cita?**

R: Suministrar la hora de una cita en el momento de hacer la reserva de un viaje, significa que lo dejaremos en su lugar de destino antes de esa hora.

**P: ¿Con cuánto tiempo de anticipación tengo que estar en un lugar de destino antes de que pueda conseguir un viaje de regreso?**

R: Para asegurarse de que su viaje de regreso no llegue a recogerlo antes de que esté listo para partir, Metro Mobility permite a sus proveedores del servicio solicitar que transcurra hasta una (1) hora entre el momento de la bajada y el momento de la recogida.

**P: ¿Qué puedo hacer si necesito un viaje fuera de los horarios de servicio?**

R: Desafortunadamente, Metro Mobility no puede hacer viajes fuera de los horarios de servicio programados. Si usted sabe que necesita hacer un viaje que no clasifica dentro de nuestro [formulario de consulta de áreas de servicio federales y estatales](#), le sugeriríamos ponerse en contacto con el [Disability Hub MN](#) al 1-866-333-2466 para explorar otras opciones de transporte.

**P: ¿Por qué se me cobró un recargo por mi viaje?**

R: A los viajes que clasifican dentro del área de servicios no ADA y que tienen un recorrido de más de quince (15) millas de longitud se les cobra un recargo de \$0.75. El [formulario de consulta de áreas de servicio federales y estatales](#) puede ayudarle a averiguar si un viaje está dentro del área no ADA.

**P: ¿Cuántos viajes puedo reservar al mismo tiempo?**

R: Metro Mobility no pone límites al número de viajes que usted puede reservar a la vez, pero sus horas de viaje no pueden superponerse. No hay límite para el número de viajes que puede tomar en un día ni qué tantos viajes puede reservar en una llamada o cuántos días consecutivos puede viajar.

**P: ¿Cuándo puedo reservar mi viaje?**

R: Usted puede reservar viajes con una antelación de entre uno (1) y cuatro (4) días.

**P: ¿Qué es una orden permanente y cómo hago para obtener una?**

R: Una orden permanente es un viaje que se realiza al menos semanalmente a las mismas horas y en los mismos días de la semana. Los viajes de una orden permanente arriban automáticamente y no necesitan reservarse con anticipación. Las órdenes permanentes no están garantizadas y están sujetas a la aprobación de los proveedores de viajes de Metro Mobility. Para solicitar una orden permanente, diligencie el [Formulario de Solicitud de Orden Permanente](#) y entréguelo de nuevo en el Centro de Servicio de Metro Mobility.

**P: ¿Puedo manejar mi orden permanente en línea?**

R: Usted puede cancelar los eventos individuales de un viaje de una orden permanente usando la [solicitud en línea](#). Para hacer cambios en la plantilla de una orden permanente, diligencie y devuelva el [Formulario de Cambios de la Orden Permanente](#) al Centro de Servicio de Metro Mobility.

**P: ¿Por qué el número telefónico de mi domicilio está asociado con mi dirección de destino cuando hago una reserva en línea?**

R: Los proveedores de Metro Mobility no están obligados a llamar a su llegada para anunciar su presencia. Los pasajeros deben estar en la puerta y listos para partir a la hora en que se acordó la recogida. No obstante, hacemos todo lo posible para evitar que los usuarios no se presenten. Incluimos los números telefónicos de los usuarios a la dirección de recogida para dar al personal de despacho, si el tiempo lo permite, la opción de llamar a un teléfono celular para localizar a un usuario que no se encuentre allí.

**P: ¿Los conductores pueden dar cambio cuando se paga la tarifa del pasaje?**

R: No. Los conductores de servicios de transporte público como Metro Mobility no pueden dar cambio. Si usted está pagando su pasaje con dinero en efectivo, asegúrese de tener el pasaje exacto. Usted puede obtener una Tarjeta Go-To, que es un pago del pasaje sin efectivo, poniéndose en contacto con el Centro de Servicio de Metro Mobility en el 651-602-1111 o en la dirección [metromobility@metc.state.mn.us](mailto:metromobility@metc.state.mn.us).

**P: ¿Cómo puedo dar opiniones o hacer comentarios sobre mi servicio?**

R: Póngase en contacto con el Centro de Servicio de Metro Mobility en el 651-602-1111 o en la dirección [metromobility@metc.state.mn.us](mailto:metromobility@metc.state.mn.us). Para dejar sus opiniones o comentarios, por favor evite utilizar su línea telefónica de reservaciones.

**P: ¿Cómo puedo obtener la certificación de Metro Mobility?**

R: Usted encontrará el formulario de solicitud y la guía de certificación en la página web [eligibility/certification web page](#). También necesitará un profesional médico autorizado para diligenciar y firmar un Formulario de Verificación Profesional. Una vez diligenciadas, devuelva ambas partes juntas a:

Metro Mobility Service Center  
390 Robert St N  
Saint Paul, MN 55101

Este proceso puede tomar hasta veintiún (21) días para que se tramiten las solicitudes completas. La decisión sobre la elegibilidad puede llegar a necesitar una reunión presencial con un evaluador de servicios de paratransito especializado en los requisitos de elegibilidad de Metro Mobility.

**P: ¿La certificación temporal de Metro Mobility se encuentra disponible?**

R: Sí. La elegibilidad temporal se otorga para condiciones de salud que impiden usar los servicios de trenes o autobuses de ruta fija. Esta elegibilidad temporal se otorga para períodos de tres (3), seis (6), o nueve (9) meses dependiendo de su pronóstico médico.

**P: ¿Quién es elegible para Metro Mobility?**

R: Los individuos son elegibles para Metro Mobility si presentan condiciones de salud o discapacidades que les impiden ser capaces de utilizar de manera autónoma e independiente un sistema de autobuses o trenes de ruta fija. En la página web [eligibility/certification web page](#) se ofrece información más detallada sobre los requisitos de elegibilidad.

**P: ¿Por qué razón mi autobús se desvía de la ruta antes de dejarme en mi lugar de destino?**

R: Metro Mobility ofrece un servicio de transporte público de viaje compartido. Al igual que el autobús urbano, nosotros podemos recoger o dejar a otros usuarios mientras usted permanece en el autobús. Esto significa que es posible que tenga que desviarse de la ruta al usar nuestro servicio. Metro Mobility hace todo lo posible para mantener la ruta de los viajes de manera eficiente. Su viaje en Metro Mobility no debería durar más tiempo de lo que el mismo viaje tomaría al usar el servicio local de tren o autobús urbano.

**P: ¿Por qué no puedo agregar indicaciones sobre la recogida o la bajada cuando hago una reserva en línea?**

R: Muchos lugares cubiertos por Metro Mobility son de propiedad privada e imponen restricciones sobre dónde podemos recoger o dejar pasajeros. Permitir a los usuarios agregar indicaciones en línea daría lugar a que se presenten ausencias en los viajes, específicamente en casos en los que el conductor no pueda seguir las indicaciones debido a que el dueño de la propiedad ha impuesto restricciones. Si usted quisiera agregar indicaciones específicas de recogida o bajada cuando esté reservando su viaje, nosotros le recomendamos reservar por teléfono o correo electrónico para que la persona encargada de la reservación pueda hablar con usted acerca de si nosotros podemos seguir sus indicaciones.