

METRO MOBILITY

GUÍA DEL SERVICIO





SU GUÍA PARA EL SERVICIO DE METRO MOBILITY

Quiénes somos	1
A quién contactar	3
¿Soy elegible para viajar en Metro Mobility?	4
¿Cómo solicito los servicios de Metro Mobility?	5
¿Por cuánto tiempo estoy certificado para usar Metro Mobility?	5
Proceso de Apelación	6
Elegibilidad de los visitantes	6
Dónde prestamos el servicio	7
Dentro del Área de Servicio	8
Horas de servicio	8
Lo que ofrece el servicio de Metro Mobility	8
Metro Mobility necesita de su colaboración como pasajero	11
Cómo programar su viaje	13
Asegúrese de presentarse para su viaje	17
Suspensiones y apelaciones relacionadas con la conducta del usuario.....	19
Formulario de solicitud de una Orden Permanente	21
Cómo comunicar sus opiniones y comentarios	23
Cómo contactarnos	23
Servicios complementarios de Metro Mobility	24
Alternativas al uso de Metro Mobility	25
Política de Modificaciones Razonables	25
Conceptos y Definiciones	27
Tiempo máximo a bordo por millas recorridas	28
Ciudades en las Áreas de Servicio de Metro Mobility	29

SU GUÍA PARA EL SERVICIO DE METRO MOBILITY

QUIÉNES SOMOS

Metro Mobility presta el servicio de transporte en el área metropolitana de Twin Cities a personas con una discapacidad o afección de salud que los hace incapaces, al menos en algunas ocasiones, de utilizar transporte público de ruta regular como autobuses y tren ligero.

Metro Mobility es un servicio del Consejo Metropolitano, la agencia regional del gobierno para el área metropolitana de los siete (7) condados de Twin Cities. Metro Mobility es administrado por el Servicio al Cliente de Metro Mobility. Dos (2) empresas de transporte prestan el servicio de viajes de Metro Mobility, utilizando vehículos especialmente equipados y conductores bien capacitados y debidamente uniformados.

El Servicio al Cliente de Metro Mobility determina si los solicitantes son elegibles para recibir los servicios de Metro Mobility, se asegura de que cumplamos con las normas estatales y federales, fija las reglas para operar el servicio, responde a las opiniones y comentarios de nuestros usuarios, contrata con empresas privadas para prestar el servicio y supervisa la forma en que lo prestan.

Los proveedores de viajes son responsables de todos los aspectos de la prestación del servicio a nuestros usuarios. Ellos contratan, capacitan y supervisan a los conductores, los despachadores, a los encargados de hacer las reservas, y a los programadores de los horarios. Son responsables de reservar y planificar la ruta de los viajes, así como del mantenimiento, la limpieza, y de asegurar los vehículos de Metro Mobility.





6533



Metro Mobility
a service of the Metropolitan Council

E-450

6533



El servicio de Metro Mobility es...

- **Un servicio de la Ley ADA.** La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) garantiza la igualdad de oportunidades y el acceso a servicios públicos e instalaciones a personas con discapacidades. Metro Mobility presta sus servicios conforme a las directrices de la Ley ADA.
- **Un derecho civil.** Si usted ha sido certificado para utilizar los servicios de Metro Mobility, su acceso a nuestro servicio es un derecho civil garantizado bajo el Título II de la Ley ADA.
- **Un transporte público.** Como servicio público, muchas de las normas que se aplican a Metro Mobility son las mismas que las que se aplican para el transporte público de ruta regular, como los autobuses y los trenes ligeros.
- **Disponible para viajes con cualquier propósito.** Puede utilizar Metro Mobility para viajes con cualquier propósito. Metro Mobility no da preferencia a un tipo de viaje sobre otro. Ya sea que usted esté viajando al médico, al teatro o al supermercado, cada viaje es igual de importante.
- **Un servicio de viaje compartido.** Con frecuencia los usuarios de Metro Mobility comparten los vehículos con otros usuarios que van en una misma dirección general más o menos a la misma hora.
- **Complementario al servicio de transporte de ruta regular.** Metro Mobility opera en las mismas comunidades y en las mismas horas que el servicio de transporte de ruta regular. Al igual que con el servicio de transporte de ruta regular, al abordar el vehículo los usuarios deben pagar un pasaje por cada viaje.
- **Un servicio del Consejo Metropolitano.** El Consejo Metropolitano opera varios servicios de transporte: Metro Mobility, Metro Transit y Transit Link (un servicio de transporte por pedido telefónico que opera en áreas sin cobertura que no cuentan con el servicio de transporte público de ruta regular).

A QUIÉN CONTACTAR

Póngase en contacto con el Servicio al Cliente de Metro Mobility para:

- Formular preguntas sobre la elegibilidad. Nuestra *Guía para la Certificación de Metro Mobility* está disponible en línea en la dirección web metromobility.org.
- Verificar el estado de su certificación.
- Elogiar con comentarios positivos el buen servicio.
- Presentar una queja.
- Expresar sus dudas e inquietudes.
- Hacer preguntas generales sobre el servicio.

Teléfono: 651.602.1111

**Sistema de Teletipos (TTY):
651.221.9886**

*Utilice estos números únicamente para sus preguntas.
No los use para programar viajes.
Contacte a su proveedor de viajes para programarlos.*

Servicio al Cliente Metro Mobility

390 Robert Street
North Saint Paul, MN
55101

Lunes a Viernes, de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Fax: 651.602.1660

Email: metromobility@metc.state.mn.us
Sitio web: www.metromobility.org

Contacte a su proveedor de viajes para:

Programar un viaje | Verificar un viaje | Cancelar un viaje

Proveedores de viajes

	Área Metropolitana Oeste	Área Metropolitana Este	Área Metropolitana Sur
Proveedor	Transit Team	First Transit East	First Transit South
Teléfono	651.602.1100	651.602.1120	651.602.1180
Teletipos (TTY)	612.332.5081	651.636.4000	952.895.3449
Correo electrónico	WReservations@metc.state.mn.us	EReservations@metc.state.mn.us	SReservations@metc.state.mn.us
Fax	612.332.4116	651.628.0211	952.736.5952

¿SOY ELEGIBLE PARA VIAJAR EN METRO MOBILITY?

Para ser elegible a los servicios de Metro Mobility, usted debe ser incapaz de usar, al menos en algunas ocasiones, el transporte público de ruta regular. Puede ser elegible si alguna de estas situaciones se aplica a su caso:

- Usted tiene una discapacidad física, visual o mental que lo hace incapaz de usar el transporte público de ruta regular.
- Usted es incapaz de abordar o salir del autobús en algunos lugares debido a su discapacidad.
- Usted no puede conducirse ni orientarse de manera autónoma e independiente en el sistema de transporte público de ruta regular incluso si es capaz de llegar a una parada de tránsito y puede subir y bajar de un vehículo. "No poder orientarse ni conducirse" significa, por ejemplo, que usted no es capaz de montar en un autobús por sí mismo, reconocer las paradas de los autobuses, entender cómo y cuándo completar el viaje del autobús, o calcular el precio de su pasaje.

Las siguientes situaciones no lo calificarían para usar el servicio de Metro Mobility:

- Su discapacidad le hace "difícil" o "más difícil" usar el transporte público de ruta regular.
- No cuenta con servicio de transporte público de ruta regular en su área.
- Podría usar transporte público de ruta regular si estuviera disponible en su área.
- Tiene miedo de montar en transporte público de ruta regular.
- Se considera socialmente vulnerable, pero es capaz de usar transporte público de ruta regular.

Estas son las directrices generales. Si tiene preguntas sobre si usted puede o no calificar para los servicios de Metro Mobility, por favor comuníquese con Servicio al Cliente.

Igualmente, consulte nuestra *Guía para la Certificación de Metro Mobility* que se encuentra disponible en línea en la dirección web www.metromobility.org.

¿CÓMO SOLICITO LOS SERVICIOS DE METRO MOBILITY?

Para determinar su elegibilidad para el servicio, debe llenar una solicitud de Metro Mobility que incluya tanto el Cuestionario de Certificación como el Formulario de Verificación Profesional.

Paso 1: Completar el Cuestionario de Certificación.

La persona que diligencie y responda el Cuestionario de Certificación debe ser directamente la persona que está solicitando los servicios de Metro Mobility o un defensor que esté familiarizado con la condición de incapacidad la persona. Es importante que tanto la persona que solicita los servicios de Metro Mobility, COMO la persona que le ayuda a llenar la solicitud, firmen el formulario.

Paso 2: Completar el Formulario de Verificación Profesional.

Haga que un proveedor de atención médica profesional certificado que esté familiarizado con la condición de discapacidad de la persona diligencie el Formulario de Verificación Profesional.

Paso 3: Envíe juntos ambos formularios diligenciados al Servicio al Cliente de Metro Mobility.

Paso 4: Los profesionales de Metro Mobility revisarán la solicitud.

El personal de Metro Mobility revisará los formularios de su solicitud y se comunicará con usted dentro del término de veintún (21) días con una decisión de elegibilidad.

Paso 5: Como una medida de seguimiento, puede ser necesario hacer una evaluación presencial.

Si los formularios de la solicitud no contienen toda la información completa que necesitamos para determinar la elegibilidad, le pediremos que venga para hacer una evaluación presencial.

¿POR CUÁNTO TIEMPO ESTOY CERTIFICADO PARA USAR LOS SERVICIOS DE METRO MOBILITY?

Generalmente, es por un tiempo máximo de cuatro (4) años. Las fechas límite de certificación se fijan haciéndolas coincidir, en cuanto sea posible, con la fecha de vencimiento de su tarjeta de identificación (ID) del Estado de Minnesota o con la fecha de expiración de su licencia de conducción. En algunas situaciones, Metro Mobility puede otorgar certificación "permanente" o de por vida a personas de avanzada edad o en una condición de salud en deterioro.

Si tiene una afección de salud temporal que le impide utilizar el transporte público de ruta regular, es posible que se le pueda autorizar de manera temporal hasta por un período de nueve (9) meses. Si le concedemos una certificación temporal, usted no necesita sacar un carnet de identificación de Metro Mobility. Sin embargo, para cada viaje, usted debe presentar un documento de identificación válido que haya sido expedido por el gobierno con su respectiva foto.

PROCESO DE APELACIÓN

Los usuarios a los que se les niega la certificación o que se determina que son elegibles solo temporalmente o de manera condicional, tienen derecho a apelar la decisión dentro de los noventa (90) días siguientes de la determinación comunicándose con el Centro de Servicio de Metro Mobility al 651.602.1111, o por correo electrónico a metromobility@metc.state.mn.us

Revisión de la Apelación por el Panel o Comité de Paratransito

Las apelaciones son escuchadas por un Panel de Apelaciones de Paratransito. El panel está conformado por tres (3) miembros que no reciben por sus servicios ninguna remuneración del Consejo Metropolitano. El presidente del Panel de Apelaciones es el presidente del comité 'Transportation Accessibility Advisory Committee (TAAC, por sus siglas en inglés) [Comité Consultivo de Accesibilidad del Transporte]. Los otros dos (2) miembros son nombrados por la Oficina de Igualdad de Oportunidades (OEO) del Consejo Metropolitano. Se requiere que todos los miembros tengan un conocimiento profundo de las regulaciones de los servicios de paratransporte, de la ley ADA y de una amplia gama de discapacidades.

Antes de tomar y emitir una decisión, los miembros del panel analizan primero todas las pruebas y testimonios y notifican a la Oficina de Igualdad de Oportunidades (OEO) su decisión. A quien apela (la parte recurrente) y al Centro de Servicios de Metro Mobility, se les enviará una notificación por escrito de las decisiones tomadas.

Si bien las decisiones del panel son definitivas y no están sujetas a nuevas apelaciones, los solicitantes que han sido previamente rechazados pueden volver a solicitar una ulterior consideración, según lo amerite la situación.

ELEGIBILIDAD DE LOS VISITANTES

Las personas que visitan desde fuera del Área de Servicio de Metro Mobility pueden viajar como visitantes temporales hasta un máximo de veintiún (21) días al año. Para poder acceder al Servicio de Metro Mobility, los visitantes deben tener discapacidades o afecciones de salud que les impida a veces acceder a los autobuses y trenes de rutas regulares. Los visitantes que necesiten más de veintiún (21) días de acceso al año, deben completar el respectivo proceso de certificación de Metro Mobility.

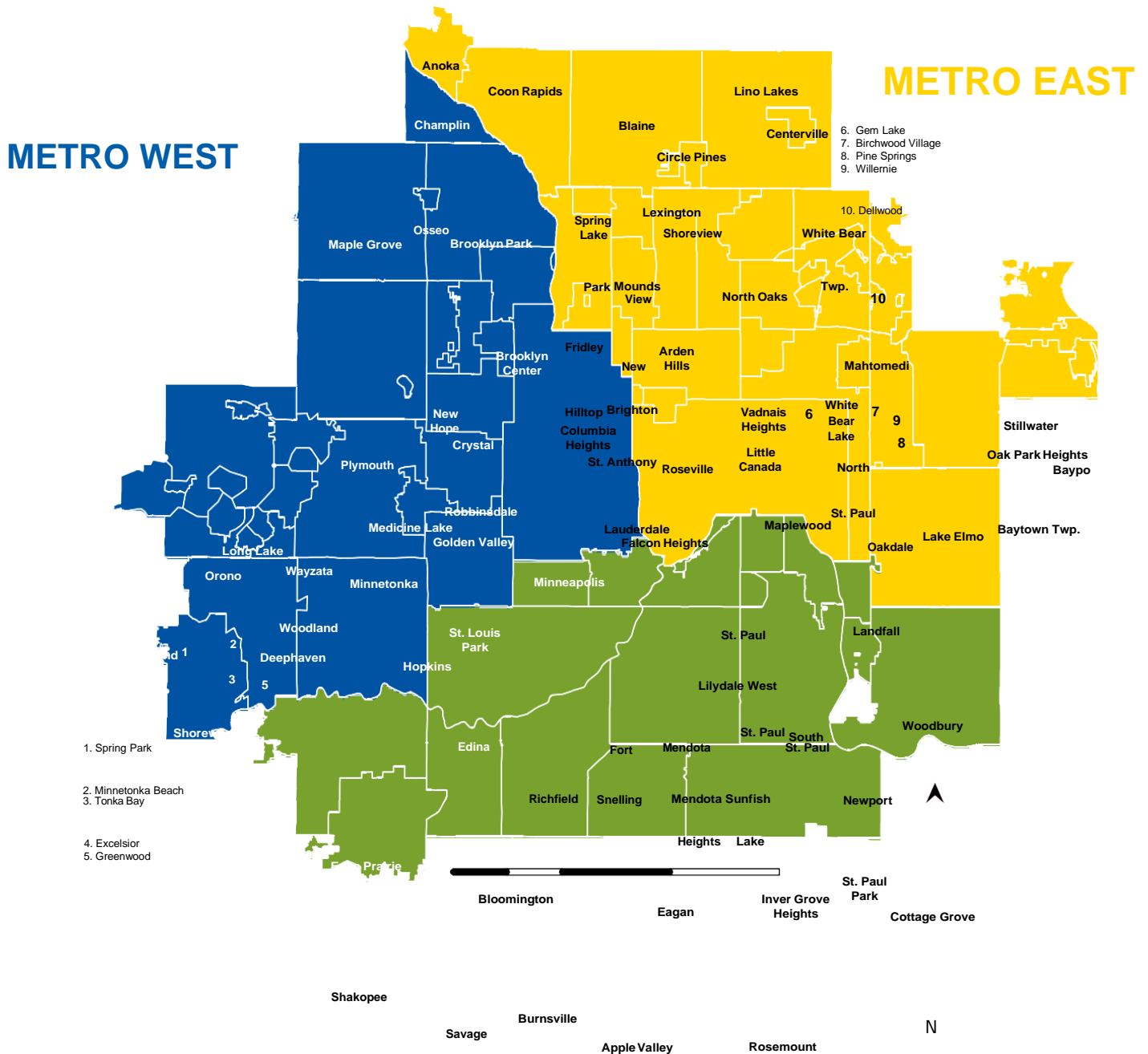
Para acceder como visitante a los servicios de Metro Mobility, o formular preguntas sobre la política del visitante, por favor contáctese con el Centro de Servicio de Metro Mobility al 651.602.1111 o a la dirección de correo electrónico: metromobility@metc.state.mn.us.

DÓNDE PRESTAMOS EL SERVICIO

El área total del servicio está dividido en tres (3) proveedores de viajes separados

El área total de la cobertura del servicio de Metro Mobility está dividido en tres (3) proveedores de viajes (ver mapa). Según el lugar dónde se encuentre la dirección de su domicilio, se le asignará un determinado proveedor de viajes. Independientemente de cuáles sean los lugares de recogida o de bajada, su proveedor del servicio es responsable de programar y coordinar todos sus viajes.

Por ejemplo, si usted vive en Bloomington, a usted se le asigna el proveedor de viajes del área Metropolitana Sur (Metro Sur). Incluso si su viaje es un recorrido que va de Saint Paul a Minneapolis, usted se comunicará con el proveedor de viajes de Metro Sur. Este proveedor de viajes, o bien le prestará su servicio de viaje, o lo coordinará por usted. La tabla que aparece arriba en la página 4 muestra la información de contacto de los diferentes proveedores de viajes.



METRO SOUTH

DENTRO DEL ÁREA DE SERVICIO

La Ley ADA exige que el Consejo Metropolitano preste el servicio de Metro Mobility dentro de un radio de 3/4 de milla de distancia de cualquier servicio de ruta regular local, que funciones todo el día. El estado de Minnesota exige que Metro Mobility atienda el Distrito Fiscal de Transporte, que usualmente cubre la parte central del área metropolitana de los siete (7) condados.

Área de servicio según la Ley ADA. Todos los viajes que empiezan y terminan dentro del área de servicio estipulada por la Ley ADA, son un derecho civil protegido por el gobierno federal. Los proveedores de viajes deben programar estos viajes cuando la persona encargada de hacer las reservas reciba la llamada.

Área de servicio estatal. Los viajes que comiencen o terminen por fuera del área de servicio contemplada por la Ley ADA pero que estén dentro del área de servicio estipulada por el estado, se pondrán en espera. (Para obtener más información sobre el proceso de viajes en espera, consulte la página 12). Si su viaje no puede realizarse en un vehículo de Metro Mobility, se le ofrecerá como alternativa un viaje en un taxi subsidiado.

HORAS DE SERVICIO

Las horas de servicio de Metro Mobility no son las mismas para todas las comunidades. Metro Mobility establece horas de servicio en función del momento en que está disponible el servicio de ruta regular en cada comunidad. Si una comunidad no cuenta con un servicio de ruta regular en determinado momento, Metro Mobility ofrece un servicio limitado.

Para adaptarse a los cambios que se presentan en el servicio de ruta regular, las horas de servicio de Metro Mobility pueden llegar a cambiar con una frecuencia trimestral. Los usuarios recibirán una notificación al menos tres (3) meses antes de que Metro Mobility haga cualquier reducción en las horas de servicio. Las horas de servicio actualizadas están disponibles en línea en metromobility.org o contactando al Servicio al Cliente.

LO QUE OFRECE EL SERVICIO DE METRO MOBILITY

Un viaje seguro y confiable. Su seguridad es nuestra principal preocupación. Los conductores de Metro Mobility son profesionales que cumplen con las normas estrictas establecidas por el Estado de Minnesota. Los conductores deben completar con éxito casi dos (2) semanas de entrenamiento que incluyen dar asistencia a los pasajeros, prestar primeros auxilios, conducir a la defensiva, concientización sobre la discapacidad y entrenamiento detrás del volante. Todos los conductores deben pasar por una verificación de antecedentes penales y pruebas de detección de drogas previas al empleo.

Cualquier propósito de viaje está bien. Usted puede usar Metro Mobility para ir a cualquier tipo de destino, como, por ejemplo, ir al médico, a una sala de cine, a un supermercado o a la casa de un amigo. Cada viaje es igualmente importante.

Manejo de su aparato de movilidad. Los conductores reciben una amplia capacitación en cómo ayudar a los pasajeros, asegurar adecuadamente las sillas de ruedas y las motos eléctricas (scooters), y operar de manera segura las rampas de elevación motorizadas que se proveen en cada vehículo de Metro Mobility.

Todos las rampas de elevación en los vehículos de Metro Mobility pueden dar cabida a los aparatos de movilidad que no pasen de (30) pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo. Estas rampas de elevación en los vehículos de Metro Mobility pueden levantar aproximadamente 800 libras de peso.

Para su seguridad, su aparato de movilidad debe mantenerse en buenas condiciones, especialmente el sistema de frenos. Por la seguridad de los demás pasajeros, el conductor puede negarse a transportar a un pasajero cuyo aparato de movilidad no esté en condiciones adecuadas de mantenimiento.

Servicio puerta a puerta. Lo recogemos en la primera puerta de entrada de su lugar de recogida. Esa es la puerta, por ejemplo, que lo lleva directamente al exterior de su casa o edificio de apartamentos. Ya en su destino, lo acompañamos hasta la primera puerta de entrada. Esa es la puerta que lo lleva del exterior al interior de un edificio, como, por ejemplo, a una tienda o edificio de oficinas. Los conductores no van más allá del primer conjunto de puertas exteriores.

Ayuda con su movilidad de parte del conductor. Usted puede contar con que su conductor de Metro Mobility le ayudará a ir desde la primera puerta de entrada de su lugar de recogida hasta el vehículo, y desde el vehículo hacia la primera puerta de entrada de su lugar de bajada. Si usted va en un aparato de movilidad, su conductor le ayudará a subir y bajar escaleras y rampas exteriores, siempre y cuando éstas se encuentren en condiciones adecuadas de mantenimiento. Sin embargo, su conductor no está autorizado para firmar formularios de permiso o autorización en su nombre.

Llevar a alguien consigo para ayudarle. Si necesita ayuda una vez que llegue a sus destinos, usted puede llevar de acompañante a otra persona que le sirva como asistente personal sin costo alguno. Cuando solicite el viaje, simplemente informe a la persona encargada de las reservaciones sobre el pasajero adicional. Un asistente de atención personal no tiene que ser un profesional certificado o remunerado. Puede ser cualquier persona que lo acompañe para ayudarle.

Llevar un invitado. Como usuario certificado de Metro Mobility, usted puede llevar a un invitado. Cuando solicite el viaje, simplemente informe a la persona encargada de las reservaciones sobre el pasajero adicional. Los invitados pagan la tarifa normal. Si las condiciones del espacio lo permiten, el usuario puede llevar más de un invitado.

Ayuda con los paquetes. Nuestros conductores lo ayudarán con hasta cuatro (4) bolsas de supermercado o su equivalente. Le ayudarán a cargar y descargar sus paquetes, pero no están autorizados para ayudar a los pasajeros con sus paquetes más allá de la primera puerta de cualquier edificio. Debido a que Metro Mobility es un servicio de viaje compartido, algunos paquetes pueden ser demasiado grandes para ser transportados en nuestros vehículos.

Los paquetes deben caber en un área cercana al pasajero sin ocupar el espacio de ninguno de los demás pasajeros. Por comodidad, un pequeño carrito de compras plegable es muy práctico. Un invitado que esté pagando el pasaje, también puede llevar hasta cuatro (4) bolsas. A los asistentes de atención personal no se les permite llevar paquetes adicionales.

Viajar con niños. Los niños de cinco (5) años o menos, pueden viajar en el vehículo como invitados sin cargo adicional. Los niños mayores de 6 años deberán pagar la tarifa regular.

- Por razones de seguridad, los niños deben estar asegurados en sus propios asientos.
- Un niño menor de cuatro (4) años, o que pese 40 libras o menos, debe estar en un asiento de seguridad para automóvil provisto por el usuario.
- Usted o su asistente personal son responsables de asegurar de forma adecuada el asiento de seguridad para niños en el vehículo.
- Los conductores pueden ayudar con los asientos de seguridad para automóvil que estén vacíos, pero no podrán cargar a los niños.

Los animales son bienvenidos, pero deben estar bajo su control en todo momento. Usted siempre puede llevar consigo animales de terapia y de servicio en los vehículos de Metro Mobility. Se espera que se sienten o se acuesten en el piso, cerca a usted, no en un asiento. Las mascotas también están permitidas, pero necesitan ir en bolsos porta mascotas.

Compartir el viaje con otros. Normalmente, usted viajará con otros pasajeros en el vehículo de Metro Mobility. Por lo general, no podemos ofrecerle un viaje sin paradas a su destino, porque es muy posible que su conductor tenga que detenerse a recoger y dejar a otros pasajeros en el camino.

Una recogida a tiempo. Debido a que Metro Mobility es un servicio de viaje compartido, no podemos garantizar una hora de recogida exacta. Hacemos todo lo posible para llegar en un término de treinta (30) minutos a partir de la hora de su recogida concertada. Si no lo hacemos, su viaje será gratuito. La hora de recogida concertada es la hora de recogida que usted acuerda cuando hace la reservación de un viaje. A partir de esta hora, se inicia el margen de tiempo de 30 minutos para la llegada del vehículo.

Una llegada a tiempo a su cita. Si usted nos informa la hora de una cita, haremos todo lo posible para que llegue a su destino a tiempo. Los usuarios pueden contar con que no llegarán más de una (1) hora antes a su cita. Metro Mobility espera que sus proveedores de viajes lleven a los usuarios a su destino a la hora establecida o antes, al menos el 95 por ciento del tiempo.

Un tiempo de viaje que es comparable al del transporte público de ruta regular. Su tiempo de viaje será comparable al viaje que se realiza usando el transporte público de ruta regular, no al que se hace en un taxi o en un automóvil personal. Un viaje de cinco (5) millas que puede tomar tan solo de 10 a 15 minutos en un automóvil personal, puede demorar hasta 50 minutos en el transporte público de ruta regular y en Metro Mobility. Para hacer un desglose comparativo de los tiempos de viaje por distancia, consulte la tabla en la página 24.

Ser tratado con dignidad y respeto en todo momento. Cada usuario, invitado y asistente de atención personal debe ser tratado con dignidad y respeto en cada llamada telefónica y en cada viaje.

Un servicio profesional y cortés de parte de todo el personal. El personal de Metro Mobility y los proveedores de viajes son profesionales dedicados a prestar un servicio respetuoso y confiable.

Conductores profesionales en uniforme con las escarapelas de identificación. Los conductores de Metro Mobility visten uniformes de la empresa con sus escarapelas de identificación visibles.

Un vehículo limpio y en adecuado estado de mantenimiento. El mantenimiento de los vehículos de Metro Mobility está a cargo de mecánicos certificados. Cada vehículo se inspecciona todas las mañanas antes de ser puesto en circulación. Cada año todos los vehículos son inspeccionados por el Departamento de Transporte de Minnesota para garantizar la seguridad.

Sus preocupaciones serán tomadas en serio. Cuando se comunique con el Servicio de Atención al Cliente de Metro Mobility, su preocupación se tomará en serio. Cuando se comunique con nosotros con sus inquietudes, nuestro personal profesional documentará su solicitud o inquietud específica. Vamos a llevar a cabo una investigación. Le responderemos adecuadamente

METRO MOBILITY NECESITA SU COLABORACIÓN COMO PASAJERO

Por favor ayúdenos haciendo lo siguiente:

Mantener en condiciones adecuadas el acceso a su lugar de recogida. Es importante mantener en buen estado sus aceras, rampas, y los escalones libres de nieve, hielo y otros factores de peligro. Eso ayuda a que usted y el conductor accedan y salgan del vehículo de manera segura. Los escalones deben disponer de una adecuada y suficiente separación que sea segura de al menos treinta (30) pulgadas de ancho, con cada paso de siete y media (7½) pulgadas de alto, y diez (10) pulgadas de profundidad. Si no se cuenta con un espacio seguro y accesible que se pueda recorrer, el conductor podría negarse a acompañar al usuario en el acceso.

Mantenga su aparato de movilidad en buenas condiciones. Por seguridad, su aparato de movilidad debe estar en buenas condiciones, en especial el sistema de frenos. Por la seguridad de los demás pasajeros, el conductor puede negarse a transportar a un pasajero cuyo aparato de movilidad no se encuentre en un estado de mantenimiento adecuado.

Si el vehículo llega antes de la hora en que se programó su recogida. Usted no está obligado a abordar el vehículo hasta la hora de la recogida. Sin embargo, si está listo para ir temprano, puede abordar el vehículo antes de la hora programada y luego partir.

Pagar la tarifa correcta del pasaje. A partir del 1° de octubre de 2017, Metro Mobility comenzará a cobrar las tarifas del pasaje tal como se muestran en el cuadro de abajo. Metro Mobility aceptará dinero en efectivo o tarjetas Go-To de valor acumulado. Metro Mobility no puede aceptar Metropasses, pases de 31 días, o cualquier otra forma de pases. Si va a pagar en efectivo, por favor disponga de la cantidad exacta porque los conductores no dan cambio.

El costo de su viaje depende del día, de la hora del día y la distancia que vaya a recorrer.

Horas Pico	\$4.50 (Lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 9 a.m. y de 3:00 p.m. a 6:30 p.m.)
Horas Valle	\$3.50
Días Festivos todo el día*	\$3.50
Pasaje en la Zona Céntrica	\$1.00
Viajes de 15 millas o más para usuarios que no están cobijados bajo la legislación ADA	\$.075 adicionales

**Día de año nuevo, Día de los Caídos (en el día conmemorado), Día de la Independencia (4 de julio), Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, y el viernes siguiente, así como el Día de Navidad.*

Puede comprar la tarjeta Go-To en los siguientes puntos:

- En línea: <https://store.metrotransit.org/FareCard/New>
- En más de 100 puntos de venta minoristas, incluidas todas las tiendas Club Food Stores
- En una de las tiendas minoristas de Metro Transit
- A través del Servicio al Cliente de Metro Mobility

Puede depositar hasta \$400 dólares de valor acumulado en su tarjeta Go-To. El carnet de identificación de Metro Mobility que funciona como tarjeta Go-To será registrado automáticamente por el Servicio al Cliente de Metro Mobility. Los usuarios pueden añadir valor en su tarjeta Go-To ya sea en línea, por teléfono con el Servicio al Cliente, en cualquier máquina dispensadora de tiquetes de ferrocarril, o con cualquier expendedor de tarjetas Go-To.

Existen tres (3) tipos diferentes de tarjetas Go-To, pero solamente hay un tipo que se acepta en Metro Mobility:

- Pase Multiday para varios días (no se acepta en Metro Mobility).
- Tarjeta de valor acumulado. Si va a comprar una tarjeta Go-To para usar en Metro Mobility, debe comprar una tarjeta de valor acumulado (aceptada por Metro Mobility).
- Tarjeta Go-To lite (no se acepta en Metro Mobility).

Las tarjetas Go-To lite desechables y los pases Multiday para varios días son para viajes ilimitados y no pueden usarse para pagar los viajes de Metro Mobility.

Si su tarjeta Go-To no es tampoco un carnet de identificación de Metro Mobility, vaya a la dirección de metrotransit.org/register y regístrela allí. Esto le brindará protección si pierde su tarjeta. Si su tarjeta se pierde o es robada, comuníquese con el Servicio al Cliente o vaya a la Tienda Transit en línea tan pronto como sea posible. Su tarjeta será desactivada de inmediato y el saldo en dólares que queda en su tarjeta en el momento en que se informó del robo o la pérdida, será transferido a una nueva tarjeta. Por la elaboración y el envío de una nueva tarjeta se cobra una pequeña cuota.

Tarifas del pasaje en efectivo. Los usuarios pueden pagar al conductor con dinero en efectivo. Pero si va a pagar en efectivo, por favor hágalo con la tarifa del pasaje exacta. Por razones de seguridad, los conductores no cargan con dinero o no dan cambio.

Cuando no se cobra la tarifa o hay reembolso del pasaje. Si el vehículo llega más de treinta (30) minutos después de la hora en que se acordó su recogida, no tendrá que pagar el valor del pasaje. Asimismo, si usted llega tarde a una cita, o permanece en los vehículos más tiempo que el máximo de tiempo a bordo previsto, comuníquese con el Servicio al Cliente de Metro Mobility para que se le reembolse la tarifa de su pasaje.

Pagar su pasaje cuando aborde el vehículo. Si el vehículo llega más de treinta (30) minutos después de la hora en que se acordó su recogida, su viaje será gratuito. Los usuarios que se nieguen a pagar les puede ser negado el transporte. Los conductores pueden exigir que los usuarios paguen los pasajes antes de que aborden el vehículo.

Presentar un documento de identificación con fotografía expedido por el gobierno. Necesitamos asegurarnos de que estamos transportando a la persona indicada y precisamente la que es. Para seguridad de nuestros pasajeros, cada vez que viaje, el conductor pedirá ver la tarjeta de un documento de identidad.

Por favor, siempre lleve consigo la tarjeta de un documento de identificación válido expedido por el gobierno. Esto puede incluir una licencia de conducción, un documento de identificación estatal, el carnet de identificación de Metro Mobility, el pasaporte, o la libreta de identificación militar. Podemos negarnos a transportar a usuarios que no porten una tarjeta de identificación válida. Antes de que aborde el vehículo, los conductores le pueden exigir que muestre su documento de identidad.

Si desea adquirir un carnet de identificación de Metro Mobility, no hay ningún costo para obtener su primera tarjeta de identificación de Metro Mobility. Las dos (2) formas que hay para conseguir una, son las siguientes:

- Envíe una fotografía por correo electrónico al Servicio al Cliente de Metro Mobility. Use una cámara digital o un teléfono celular y tómese una foto clara del rostro hasta la altura de los hombros y envíela por correo electrónico a metromobility@metc.state.mn.us. Por favor, incluya su nombre junto con el número del carnet de identificación de Metro Mobility o su fecha de nacimiento en el mismo correo. La tarjeta del carnet de identificación de Metro Mobility se le enviará por correo postal en el término de una (1) semana.
- Venga a las oficinas de Metro Mobility los días martes, jueves o viernes entre las 10:00 a.m. y la 1:00 p.m. Tendrá su carnet listo antes de partir.

Estar listo a la hora en que se acordó su recogida. El servicio de Metro Mobility es un servicio de viaje compartido. Esto significa que los otros usuarios cuentan con que usted esté listo a la hora programada para que podamos recogerlo a tiempo.

Permanecer sentado con el cinturón de seguridad abrochado. Según la ley de Minnesota, se debe usar el cinturón de seguridad en todo momento. A los usuarios que usan aparatos de movilidad se les exige usar cinturón de seguridad de tres puntos o de regazo para ajuste a nivel de la cadera. Aunque también es más seguro usar el cinturón de retención de hombros, no es obligatorio.

Respetar a los demás pasajeros. Durante el recorrido, se va compartiendo el viaje con otros usuarios. Así que cuando tenga conversaciones o use dispositivos electrónicos, hable en voz baja y use preferiblemente audífonos.

No distraer al conductor o a los otros usuarios. No interferir con la conducción segura de un vehículo de transporte. Es algo ilegal y sumamente peligroso.

No usar ningún tipo de productos derivados del tabaco. A los usuarios no se les permite usar ningún tipo de producto derivado del tabaco o cigarrillos electrónicos desde el momento en que el conductor lo recoje en la primera puerta, hasta el último momento en que él mismo lo acompañe con seguridad a través de la primera puerta en el momento de la bajada.

No usar lenguaje soez o vulgar, con connotaciones raciales o despectivas. A los usuarios no se les permite usar lenguaje que sea vulgar, cargado con connotaciones raciales, o que sea despectivo para los demás.

Medidas de Metro Mobility en respuesta a las inclemencias del tiempo. En raras ocasiones, durante condiciones extremas del clima, Metro Mobility puede suspender temporalmente el servicio para viajes que se hacen desde las casas de los pasajeros y concentrarse únicamente en que los pasajeros retornen de manera segura a la comunidad de origen. Metro Mobility publicará cualquier decisión sobre la suspensión del servicio debido al mal tiempo y la difundirá a través de la televisión local y las estaciones de radio. También se pueden buscar las últimas actualizaciones en el sitio web www.metromobility.org.

CÓMO PROGRAMAR SU VIAJE

Recuerde ponerse en contacto con su proveedor del servicio para su viaje, no con el Servicio al Cliente de Metro Mobility.

Programe su viaje en el “margen de tiempo” de la reservación

Programe su viaje en el “margen del tiempo” de la reservación. Puede programarlo comenzando cuatro (4) días antes de su viaje, pero al menos con un (1) día de anticipación.

En la tabla siguiente se muestra con qué anticipación puede programar su viaje para el día en que desee hacerlo.

PARA TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA, SI DESEA UN VIAJE EL DÍA	
Lunes	Reserve cuanto antes desde el jueves previo
Martes	Reserve cuanto antes desde el viernes previo
Miércoles	Reserve cuanto antes desde el sábado previo
Jueves	Reserve cuanto antes desde el domingo previo
Viernes	Reserve cuanto antes desde el lunes previo
Sábado	Reserve cuanto antes desde el martes previo
Domingo	Reserve cuanto antes desde el miércoles previo

Cuando programe un viaje, llame al proveedor que presta servicio en su área, (ver el mapa en la página 5, y localice su ciudad, página 25). La persona encargada de las reservaciones conseguirá un vehículo que esté disponible una (1) hora antes y una (1) hora después de la hora en que solicitó su viaje, y le preguntará si desea un viaje de regreso.

Viajes en Espera

Metro Mobility puede usar el siguiente proceso para los viajes que comienzan o terminan en el Área de Servicio Estatal:

1. La persona encargada de las reservaciones recibirá su solicitud.
2. La persona encargada de las reservaciones le dirá, en el momento en que reserva el viaje, que están poniendo su viaje en espera.
3. El proveedor del viaje hará todos los esfuerzos razonables para programar su viaje antes de las 4:00 p.m. el día antes de su viaje.
4. Antes de las 8:00 p.m. el día previo de su viaje, el proveedor del viaje le notificará cuál fue la hora que se programó.

Hora programada de su recogida

Cuando se hace la reserva de su viaje, usted y la persona encargada de las reservaciones acordarán la hora de la recogida. Esta es la hora en que debe estar listo a que llegue el vehículo.

Esta hora de recogida que se acordó, puede ser o no ser finalmente la misma hora de recogida que originalmente solicitó. Su viaje se programará en función de la disponibilidad de vehículos que haya a la hora aproximada de su solicitud. Para dar cabida a tantos viajes como sea posible, Metro Mobility buscará un vehículo en su área una (1) hora antes y una (1) hora después de su hora solicitada. Por ejemplo, si usted solicita ser recogido a las 8:00 a.m., nosotros buscaremos vehículos que estén en su área entre las 7:00 a.m. y las 9:00 a.m.

“Margen de tiempo” de su hora de recogida

Siempre tratamos de llegar lo más cerca posible que podamos de la hora de recogida que se acordó. Pero debido a que Metro Mobility es un servicio de viaje compartido, no podemos garantizar llegar a la hora exacta. El vehículo debe arribar en el término de treinta (30) minutos de la hora de recogida que se programó. Por ello, se considerará que está a tiempo si el vehículo llega dentro del margen de treinta (30) minutos de la hora que se acordó. Por ejemplo, si su hora acordada es a la 1:00 p.m., el vehículo debe llegar entre la 1:00 p.m. y la 1:30 p.m.

Si su vehículo llega más de treinta (30) minutos después de la hora en que se acordó su recogida, su viaje será gratuito.

Si necesita llegar a una cita programada antes de una determinada hora

Es posible que tenga una cita a la que requiera llegar a tiempo, como consultar a un médico o ir a trabajar. En este caso, dígame a la persona encargada de las reservaciones que tiene una cita. Así se asegurarán de que vaya a su cita a tiempo y de que no llegue una (1) hora antes.

IMPORTANTE: La hora de la cita es el momento en que, a más tardar, el vehículo puede llegar al bordillo de la acera cerca de la primera entrada de su destino. Es posible que necesite más tiempo para ir desde la primera puerta de entrada hasta otra parte del edificio, como, por ejemplo, a una clínica situada en un edificio de oficinas. Así que, por favor, cuando hable con la persona encargada de las reservaciones, mencione que va a necesitar algún tiempo adicional.

Por ejemplo, si la hora de su cita es a las 10:00 a.m., y es en un tercer (3er.) piso, tal vez podría decirle a su proveedor del viaje que tiene que estar allí a más tardar a las 9:45 a.m. Eso le ayudará a garantizar de que pueda llegar del vehículo de Metro Mobility a su cita a tiempo.

“No antes de” tiempo o de la hora

Si está solicitando una hora de recogida y no puede salir antes de la hora específica, puede solicitar una hora de recogida que no sea “antes de” tiempo. Por ejemplo, si ha terminado en el trabajo a las 4:00 p.m., puede solicitar la recogida para una hora “no antes de” las 4:00 p.m. Así, cuando busque vehículos de Metro Mobility en su área, la persona encargada de las reservaciones no le ofrecerá el servicio para una hora antes del momento en que usted pueda salir.

Programar su viaje por fax o correo electrónico

Los proveedores del viaje reservarán las solicitudes de viajes que envíe por fax o correo electrónico dos (2) veces al día durante los horarios que se muestran abajo. Consulte los números del fax y el correo electrónico del proveedor de su viaje para hacer la reserva de los viajes.

EN LA MAÑANA – Entre las 5:00 a.m. y las 6:00 a.m. | EN LA TARDE – Entre las 12:00 p.m. y la 1:00 p.m.

Las solicitudes que lleguen después de la 1:00 p.m., no se tendrán en cuenta sino hasta el día siguiente a las 5:00 a.m.

No podemos aceptar solicitudes por fax o correo electrónico en el mismo día de la solicitud.

Cuando programe su viaje, por favor tenga a la mano la siguiente información

- Su nombre y el número del carnet de identificación de Metro Mobility o su fecha de nacimiento.
- Si va a viajar con un animal de servicio o terapia.
- El día y la fecha de su viaje.
- La hora en que desearía que lo recojan O BIEN la hora en que tiene que llegar a su lugar de destino. Asegúrese de especificar si es en las horas de la mañana (a.m.) o en las horas de la tarde (p.m.).
- Las direcciones exactas, incluidos los números del apartamento, del edificio o la habitación, tanto de su lugar de recogida como de bajada. Cualquier información adicional que pudiera ser útil, incluido el nombre del edificio, alguna descripción y el número del teléfono.
- Qué tipo de ayudas o aparatos de movilidad estará usando.
- El número de personas que viajan con usted. Cada usuario tiene el derecho de llevar consigo a un asistente personal y a un invitado. Los pasajeros adicionales pueden acomodarse según cada caso particular.

Language Line [Línea de Idiomas]

Metro Mobility usa los servicios de Language Line Solutions [Soluciones de Línea de Idiomas] para asistir a los usuarios que tienen una competencia limitada en el idioma inglés. Simplemente, llame a su proveedor de viajes y ellos se comunicarán con un intérprete que habla su idioma en la llamada.

Programación de su viaje en línea

Usted tiene la opción de utilizar un auto servicio seguro basado en la web para programar, verificar, y cancelar sus viajes. Este servicio web se denomina *MyMetroMobility*. Los usuarios deben ponerse en contacto con el Servicio al Cliente de Metro Mobility y registrarse para usar este servicio. A través de la web, los viajes pueden programarse solamente dentro del área de servicios de ADA.

A través del servicio web *MyMetroMobility* se puede:

- Reservar la mayoría de los viajes en el área de servicio de ADA con más de un (1) día de anticipación.
- Verificar las solicitudes de sus viajes reservados las veinticuatro (24) horas del día.
- Cancelar sus viajes reservados las veinticuatro (24) horas al día.
- Brindarle un historial de(l) los viaje(s).

A través del servicio web *MyMetroMobility* no se puede:

- Reservar viajes que comienzan o terminan fuera del área de servicio ADA.
- Reservar viajes para el día siguiente después de las 5:00 p.m.
- Cancelar un viaje reservado, menos de una (1) hora antes de la hora de la recogida.

Trip Planner [Planificador de Viajes] de Metro Transit

Como alternativa a los viajes en Metro Mobility, puede planificar viajes en autobús o en tren de ruta regular, utilizando la herramienta interactiva Trip Planner [Planificador de Viajes].

Esta herramienta ofrece dos (2) opciones para especificar rutas con menos caminatas o mostrar solo las rutas que brindan acceso para sillas de ruedas.

Cancelación de sus viajes

Si no necesita hacer su viaje, por favor llame lo antes posible para cancelar el viaje. Esto permitirá a otros pasajeros usar esa franja horaria y el espacio que queda disponible. Si no cancela su viaje al menos una (1) hora antes de la hora en que se acordó la recogida, se contará como una ausencia. Para mayor información sobre las ausencias, por favor consulte la página 16.

Puede programar una “orden permanente” para viajes que se repiten con regularidad

Una orden permanente es una solicitud para hacer viajes con regularidad que se repiten en: (1) el mismo día de la semana, (2) a la misma hora del día, (3) desde la misma dirección de recogida y (4) hasta la misma dirección de bajada.

Para efectuar una solicitud de una orden permanente, por favor ir a la página 9 de esta Guía del Servicio. Después de leer las instrucciones que aparecen en la parte posterior, diligencie el formulario. Una vez diligenciado, envíe el formulario al Servicio al Cliente de Metro Mobility como se explicó en las instrucciones.

Una orden permanente reserva automáticamente una serie de viajes para usted. Puede solicitar órdenes permanentes para viajes de rutina que van desde la misma dirección de origen a la misma dirección de destino el mismo día de la semana, a la misma hora del día, y al menos un (1) día a la semana. Desafortunadamente, no podemos admitir todas las solicitudes de órdenes permanentes.

El Servicio al Cliente de Metro Mobility limita el número de órdenes permanentes para asegurar que haya espacio en el sistema para usuarios que tienen necesidades de viajes que cambian de una semana a otra. Se considerarán viajes de orden permanente a:

- Viajes que van desde el mismo lugar hasta el mismo lugar efectuados a la misma hora y en el mismo día de la semana.
- Viajes que serán constantes durante un período de al menos seis (6) meses.
- Usuarios a quienes en el pasado no se les ha cancelado su orden permanente por falta de uso.

Los usuarios son responsables de cancelar los viajes de su orden permanente al menos una (1) hora antes de la hora en que se acordó la recogida. Todas las demás reglas del servicio de Metro Mobility se aplican a las órdenes permanentes.

Solicitar una orden permanente

Formulario de la orden. Los usuarios pueden solicitar una orden permanente en cualquier momento enviando a Servicio al Cliente de Metro Mobility un formulario de Solicitud de Orden Permanente. El formulario se encuentra en la página 19 de esta guía del servicio, o se le puede enviar directamente por vía fax o correo postal llamando a la línea del Servicio al Cliente 651.602.1111 o a la línea con sistema de teletipos (TTY) 651.221.9886.

Las órdenes permanentes son revisadas y aprobadas mensualmente. Metro Mobility notifica por teléfono a los usuarios sobre sus órdenes permanentes recién aprobadas. Las notificaciones de rechazo se envían por correo postal al pasajero en el término de diez (10) días después de revisar las solicitudes.

Enviar el formulario de la orden. Por favor envíe el formulario diligenciado de su Solicitud de Orden Permanente al Servicio al Cliente de Metro Mobility a la dirección:

Mail: 390 Robert Street North, Saint Paul, MN, 55101 Email:
MetroMobility@metc.state.mn.us
Fax: 651.602.1660

Cuándo no se realizan los viajes de una orden permanente

Metro Mobility no hará viajes de una orden permanente en el Día de Año Nuevo, el Día de los Caídos (en el día conmemorado), el Día de la Independencia (4 de julio), el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y el Viernes siguiente, así como el Día de Navidad. Los usuarios con una orden permanente que necesiten viajar en cualquiera de estos días, deben comunicarse con su proveedor de viajes y programar directamente un viaje hasta con cuatro (4) días de anticipación.

Eliminación de las órdenes permanentes

Las órdenes permanentes se reservan para personas que viajan con regularidad. Los usuarios que cancelen o no se presenten al 4 por ciento o más de sus viajes de la orden permanente, pueden hacer que se elimine la orden permanente. Los usuarios tendrán que esperar durante al menos doce (12) meses antes de que Metro Mobility vuelva a tener en cuenta sus solicitudes de una nueva orden permanente.

Poner en espera una orden permanente

Si no va a utilizar su orden permanente durante un determinado período de tiempo, puede poner en espera su orden permanente. Una orden permanente puede ponerse en espera ya sea por tan solo una (1) semana o hasta por noventa (90) días por cada año calendario. Para poner en espera su orden permanente, por favor comuníquese con su proveedor de viajes. Las órdenes permanentes que se aplazan por más de noventa (90) días cada año, pueden quedar sujetas a la cancelación.

ASEGÚRESE DE PRESENTARSE PARA SU VIAJE

Ausencias

El conductor esperará cinco (5) minutos para que usted aborde el vehículo cuando llegue dentro del margen de los treinta (30) minutos de la hora en que se acordó su recogida. Si no aborda el vehículo dentro de los cinco (5) minutos, puede hacer que el vehículo salga sin usted y que el no presentarse se le registre como una ausencia.

Una ausencia consiste en:

- Cancelar un viaje menos de una (1) hora antes de la hora programada.
- Cancelar o negarse a viajar cuando el vehículo llega dentro del “margen de tiempo” de los treinta (30) minutos de la recogida.
- No estar en el lugar designado de la recogida a la hora dispuesta ni durante el “margen de tiempo” de los treinta (30) minutos de la recogida.

Suspensiones por ausencias

Una de las interrupciones más comunes del servicio son las ausencias o el no presentarse. Los usuarios que incurran en la tendencia o la costumbre de programar viajes y luego no se presentan al viaje a la hora programada, pueden ser suspendidos del servicio. Las ausencias frecuentes interrumpen la programación del servicio haciendo que los conductores tengan que esperar y buscar a usuarios que no van a viajar. Esto afecta inmediatamente tanto a los demás pasajeros que van en el vehículo, como más tarde a otros usuarios que están programados en el horario del conductor.

Proceso de las ausencias

1. Carta de advertencia

Los usuarios que lleguen a acumular tres (3) ausencias que asciendan a más del 5 por ciento de sus viajes solicitados dentro de un período de treinta (30) días, recibirán una carta de advertencia de su contratista del servicio. Los usuarios pueden comunicarse con su proveedor de viajes para rebatir cualquiera de las ausencias registradas que hayan ocurrido por factores que no estaban bajo su control.

2. Carta de suspensión

Los clientes que no se presenten y lleguen a acumular una cuarta ausencia dentro de los treinta (30) días desde la primera ausencia, y que ascienda a más del 5 por ciento de sus viajes solicitados, pueden ser suspendidos.

La suspensión comenzará aproximadamente quince (15) días después de haberse presentado la cuarta ausencia. La primera suspensión dentro de un período de doce (12) meses será de quince (15) días calendario. La segunda y cualquiera de las subsiguientes suspensiones que se hagan dentro de un período de doce (12) meses, serán de treinta (30) días calendario.

3. Rebatir la validez de una ausencia

Para rebatir una ausencia o una suspensión del servicio en cualquier momento después de recibir la carta de advertencia o suspensión, comuníquese con el Servicio al Cliente de Metro Mobility a través de los siguientes medios:

- **Por teléfono** al 651.602.1666.
- **Por correo electrónico a la dirección:** MetroMobility@metc.state.mn.us. En la línea del asunto por favor poner "No Show Dispute" ["Impugnación de la Ausencia"] y a continuación incluya los detalles de la ausencia que está rebatiendo y por qué razón cree que no debe ser registrada como una ausencia.
- **Por Fax** en la línea 651.602.1660. En la línea del asunto por favor poner "No Show Dispute" ["Impugnación de la Ausencia"] y, a continuación, incluya los detalles de la ausencia que está rebatiendo y por qué razón cree que no debe ser registrada como una ausencia.

Cada viaje debe considerarse por separado. Si un pasajero "no se presenta" al trayecto de salida de su viaje y no cancela sus otros viajes programados para ese día, cada viaje al que el pasajero falte, se cuenta como una ausencia.

Una ausencia se justifica si se confirma que ocurrió como resultado de una situación que estaba fuera de control del usuario. Por favor, tenga en cuenta que decir "fuera de control del usuario" no incluye situaciones tales como sentirse mal o estar enfermo justo antes de la hora de recogida programada. A continuación se muestran algunos ejemplos de eventos y situaciones que darían lugar a que el no presentarse derivara en una ausencia con una excusa justificada. Antes de entrar a excusar la ausencia, el Centro de Servicios pedirá primero al usuario presentar la debida documentación de soporte.

Situaciones de Ejemplo	¿Fuera de Control ?	¿Ausencia Justificada?
La clínica de diálisis no puede controlar el sangrado del usuario después de haber hecho la diálisis y necesita programar un viaje posterior.	Si	Si
El usuario se quedó dormido porque el despertador no se activó.	No	No
El usuario está atascado en el ascensor del edificio debido a problemas de mantenimiento.	Si	Si
El usuario fue hospitalizado para realizarle un procedimiento de emergencia.	Si	Si

Proceso de apelación

Los usuarios que hayan recibido una designación de ausencia o una suspensión por ausencias, están en el derecho de apelar la decisión.

Revisión del Panel de Apelación de Paratransito

Los usuarios pueden apelar una suspensión del servicio por ausencias enviando una nota de apelación por escrito al Centro de Servicio de Metro Mobility (MMSC) ya sea por correo postal, correo electrónico o fax, en cualquier momento antes del inicio de la suspensión. En este momento, los pasajeros también pueden presentar información adicional sobre sus desacuerdos frente a las designaciones de las ausencias, aunque no están obligados a hacerlo así.

El trámite de las apelaciones es realizado por un Panel de Apelación de Paratransito. El panel es convocado y supervisado por la Oficina de Igualdad de Oportunidades del Consejo Metropolitano. El Panel de Apelación puede reunirse en forma presencial o a través de teleconferencia.

El pasajero puede asistir a la reunión de apelación en forma presencial o a través de teleconferencia, aunque no está obligado a hacerlo así. Los usuarios también pueden llevar o enviar un representante. La decisión del Panel de Apelación será definitiva.

The MMSC will defer the suspension start date until the Appeal Panel makes a final written determination.

SUSPENSIONES Y APELACIONES RELACIONADAS CON LA CONDUCTA DEL USUARIO

Los usuarios cuyo comportamiento interrumpa o perturbe el servicio, ponga en peligro la seguridad o viole los derechos de los otros pasajeros, los conductores, o del público en general, pueden ser suspendidos del servicio. Los usuarios que muestren un patrón reiterado de comportamiento perturbador pueden ser suspendidos del servicio por un período de tiempo que irá en aumento. Los usuarios que no pueden controlar su comportamiento se les puede obligar a viajar acompañados con un asistente de atención personal hasta que puedan controlar su conducta.

Por favor tenga en cuenta: el servicio de Metro Mobility es un derecho civil. Los usuarios no pueden ser suspendidos del servicio por comportamientos que los ponen en peligro solo a ellos mismos.

A los usuarios con múltiples infracciones “menores” o una infracción “mayor” documentada se les emite una carta anunciando que serán suspendidos en dos (2) semanas* durante un período de treinta (30) días o más dependiendo del historial de comportamiento del usuario y de la gravedad de la infracción. En la carta se notifica a los clientes que pueden llamar al Centro de Servicio de Metro Mobility (MMSC) para rebatir la suspensión.

Una falta “menor” es una falta que constituye una interrupción del servicio de Metro Mobility pero que no vulnera los derechos civiles o pone en peligro la seguridad de los conductores o de los demás pasajeros.

Una infracción “mayor” es cualquier infracción que perturba el servicio de Metro Mobility y vulnera los derechos civiles o pone en peligro la seguridad del conductor o los demás pasajeros.

*En los casos en que transportar a un usuario se constituya en una amenaza directa de la seguridad de los demás, el Centro de Servicio de Metro Mobility (MMSC) se reserva el derecho de suspender de inmediato al usuario. En tales casos, el pasajero todavía puede apelar, y el Centro de Servicio de Metro Mobility (MMSC) trabajará de buena fe para acelerar el proceso de apelación. La suspensión se mantendrá en curso vigente a la espera de los resultados de la apelación.

Pasos del Proceso de Apelación

Cualquier usuario que recibe una suspensión por comportamiento puede apelar la decisión poniéndose en contacto con el Centro de Servicio de Metro Mobility (MMSC). Las apelaciones deben recibirse por escrito antes de que se inicie la suspensión.

Paso 1 de la apelación: El Director de Servicio al Cliente escuchará las circunstancias atenuantes y los relatos en conflicto y podrá considerar revocar o reducir la suspensión si la información adicional que se recaba es convincente. Si un usuario no está satisfecho con la decisión del Director de Servicio al Cliente, la apelación se encaminará al paso 2.

Paso 2 de la apelación: El Directivo Principal escuchará el caso del usuario y puede reducir o revocar una suspensión a su discreción. Si la decisión del Alto Directivo no deja satisfecho al usuario, la apelación se encaminará al paso 3.

Paso 3 de la apelación: Las apelaciones son realizadas por un Panel de Apelación de Paratransito. El panel es convocado y supervisado por la Oficina de Igualdad de Oportunidades del Consejo Metropolitano. El Panel de Apelación puede reunirse en forma presencial o a través de teleconferencia.

El pasajero puede asistir a la reunión de apelación en forma presencial o a través de teleconferencia, aunque no está obligado a hacerlo así. Los usuarios también pueden llevar o enviar un representante. La decisión del Panel de Apelación será definitiva.

El Centro de Servicio de Metro Mobility (MMSC) aplazará la fecha de inicio de la suspensión hasta que el Panel de Apelación tome una decisión final por escrito.

La decisión final del panel de apelación será definitiva.



FORMULARIO DE SOLICITUD DE ORDEN PERMANENTE

Formulario de Solicitud de Orden Permanente de Metro Mobility/ADA (Instrucciones en la página 20)

1. Información del pasajero (Por favor diligenciar en letra imprenta o a máquina)

Apellido _____ Primer Nombre _____ Inicial del Segundo Nombre _____

Carnet de Identificación de Metro Mobility _____

2. Necesidades de Transporte:

- ¿Viajará con un Asistente de Atención Personal? Si No
- ¿Viajara con una silla de ruedas o moto eléctrica? Si No

3. Días de la Semana: Marque el (los) día(s) de la semana que quisiera programar en la orden permanente:

Dom Lun Mar Mié Jue Vie Sáb

4. Viaje de ida: Información del viaje

Recogida: Dirección: _____ Unidad/Apto: _____

Ciudad: _____ Teléfono: _____

Hora de recogida solicitada: _____ a.m. _____ p.m. _____

Bajada: Dirección: _____ Unidad/Apto: _____

Ciudad: _____ Teléfono: _____

Hora de la cita solicitada: _____ a.m. _____ p.m. _____

5. Viaje de regreso: Información del viaje

Recogida: Dirección: _____ Unidad/Apto: _____

Ciudad: _____ Teléfono: _____

Hora de recogida solicitada: _____ a.m. _____ p.m. _____

Bajada: Dirección: _____ Unidad/Apto: _____

Ciudad: _____ Teléfono: _____

6. Información de contacto: La persona a la que va a contactar con preguntas sobre esta solicitud.

Nombre: _____ Teléfono: _____

DEVOLVER EL FORMULARIO a través de correo postal, correo electrónico o Fax a:

Correo postal: Metro Mobility
390 N. Robert St.
Saint Paul, MN 55101

Correo electrónico: metromobility@metc.state.mn.us
Fax: 651.602.1660

Instrucciones para elaborar una Orden Permanente

1. Información del Pasajero: Por favor complete toda la información que se menciona en esta sección.
2. Necesidades de Transporte: Esta información nos ayuda a evaluar de manera apropiada sus necesidades de transporte al presentar la orden permanente.
3. Días de la Semana: Encierre en un círculo los días de la semana en que necesita la orden permanente. La orden permanente debe utilizarse para los mismos días cada semana.
4. Recorrido del "Viaje de Ida" Trip (su viaje de destino): ponga la dirección completa y los números telefónicos tanto de los lugares de recogida como los de bajada.
5. Hora Solicitada: Esta es la hora en que usted quiere que lo recojan. Si hay una hora específica en la que deba llegar a su destino, por favor ingrésela como la hora de "una cita". (Por ejemplo, la hora de inicio del trabajo o de una cita médica.)

Nota: Una hora de la cita significa que haremos todo lo posible para asegurarnos de que llegue a su destino A MÁS TARDAR a esa hora. Por favor, tómese el tiempo necesario para llegar desde la puerta de en frente de su lugar de recogida hasta su lugar de destino final dentro del edificio.

Por ejemplo: Si la hora en que usted comienza a trabajar es a las 8:00 a.m., es posible que quiera poner la hora de la cita a las 7:45 para darse el tiempo de llegar y estar allí antes de 8 a.m

6. Recorrido del viaje de regreso: ponga la dirección completa y los números telefónicos de su lugar de bajada. La hora solicitada es la hora en que usted desea que lo recojan en su destino.

Una vez que ha llenado/diligenciado el formulario, envíelo a la oficina de Servicio al Cliente de Metro Mobility ya sea por correo postal, correo electrónico o fax.

Correo postal: Metro Mobility, 390 N. Robert St., Saint Paul, MN 55101
Correo electrónico: metromobility@metc.state.mn.us
Fax: 651.602.1660

Puede enviar su solicitud de orden permanente al Servicio al Cliente de Metro Mobility en cualquier momento del año, pero diligenciaremos las solicitudes de orden permanente solo una vez al mes.

Si desea iniciar su orden permanente el próximo mes, por favor envíe su solicitud antes del tercer (3er.) viernes de este mes. Sus viajes de la orden permanente comenzarían el primer (1er.) lunes del siguiente mes.

Es posible que no podamos diligenciar su orden permanente la primera vez que la envíe. En ese caso, se la devolveremos. Pero puede volver a enviar una orden permanente el próximo mes, y si lo hace, asegúrese de que la información esté debidamente actualizada en el formulario reenviado.

Al diligenciar su solicitud de orden permanente, los proveedores de viajes de Metro Mobility pueden negociar con usted para establecer una hora de recogida que sea diferente a la de su hora solicitada. Esto se hará para acomodar las horas de las citas y darle cabida a las necesidades de los demás pasajeros en nuestro servicio de viaje compartido.

Si tiene preguntas sobre los pasos para diligenciar el Formulario de Solicitud de Orden Permanente, llame a la oficina de Servicio al Cliente de Metro Mobility al 651.602.1111 o por teletipos (TTY) al 651.221.9886.

CÓMO COMUNICAR SUS OPINIONES Y COMENTARIOS

En Metro Mobility estamos comprometidos a prestar un servicio de transporte seguro, confiable y accesible para todos los usuarios. Sus opiniones y comentarios son muy importantes para nosotros. Por favor, comuníquese con el Servicio al Cliente de Metro Mobility cuando tenga comentarios, preguntas o quejas sobre el servicio de Metro Mobility.

Los representantes de Servicio al Cliente de Metro Mobility están disponibles para ayudar a los usuarios de 7:30 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes.

Cuando se ponga en contacto con Servicio al Cliente con una queja o una inquietud, nuestro personal:

- Tomará nota haciendo una descripción detallada del problema.
- Estudiará la queja.
- Reenviará la información al proveedor de viajes o al personal administrativo de Metro Mobility para ayudar a resolver el problema rápidamente.
- Una vez que presente su queja al Servicio al Cliente, usted puede esperar una respuesta durante los próximos cuatro (4) días hábiles, si así lo solicita.

Si va a presentar un elogio del servicio, por favor tenga, si es posible, la siguiente información a la mano:

- La fecha y hora del acontecimiento.
- El nombre del pasajero.
- El número del vehículo.
- Los detalles del acontecimiento.

CÓMO CONTACTARNOS

Dirección de correo postal

Metro Mobility Customer Service
390 Robert Street North
Saint Paul, MN 55101

Lunes a Viernes, de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico: MetroMobility@metc.state.mn.us

Sitio web: www.metromobility.org

Teléfono: 651.602.1111

Sistema de teletipos (TTY): 651.221.9886

FAX: 651.602.1660

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE METRO MOBILITY

Para garantizar que nuestros pasajeros reciban el servicio que necesitan, Metro Mobility cuenta con varios programas complementarios.

Premium Same Day Service (PSD)

El servicio Premium Same Day Service le permite a un usuario de Metro Mobility hacer un viaje en taxi con una tarifa reducida. El usuario es responsable de pagar los primeros \$5 dólares de la tarifa del taxi, así como todos los costos superiores a \$20. Metro Mobility pagará hasta \$15 de la tarifa del taxi.

Por ejemplo, si el costo del viaje en taxi es de \$22 dólares, el usuario paga los primeros \$5 más el monto superior a \$20 (que es de \$2), para un total de \$7. Si la tarifa del taxi es de \$18, el usuario pagaría los primeros \$5 y Metro Mobility pagaría los \$13 restantes. Los cupones de Metro Mobility no se pueden utilizar para pagar la tarifa del servicio PSD. Para acceder a este servicio, siga los siguientes pasos:

- Póngase en contacto con su proveedor de viajes y solicite un Servicio Premium Same Day Service.
- Proporcione la información de los lugares de recogida y bajada.
- Su proveedor de viajes le dará un número de confirmación.
- Para solicitar el viaje, póngase en contacto con el contratista del servicio de taxi con su número de confirmación.

Servicio de taxi directo

Si Metro Mobility no puede proporcionarle un viaje por fuera del área de servicio de la Ley ADA, usted tiene la opción de hacer un viaje en el servicio Direct Taxi Service [Servicio de Taxi Directo]. El usuario es responsable de pagar los primeros \$5 de la tarifa del taxi. Todos los demás costos son pagados por Metro Mobility.

Su proveedor de viajes le dará un número de teléfono para organizar el viaje con la compañía de taxis bajo contrato con el Consejo. Para usar esta opción, simplemente siga estos dos (2) pasos:

- Pregunte a su proveedor de viajes por su número de confirmación.
- Para solicitar el viaje, póngase en contacto con el contratista del servicio de taxi con su número de confirmación.

Programa Assured Ride Home Program [Programa de Viaje a Casa Garantizado]

El Programa Assured Ride Home Program reembolsa a los pasajeros elegibles hasta \$100 dólares por año por los gastos de transporte que se generen cuando el usuario necesite llegar a casa de inmediato, sin importar el motivo. El programa Assured Ride Home Program pagará hasta cuatro (4) viajes ya sea en taxi o en otro transporte autorizado.

Para ser elegibles, los usuarios deben tener un promedio de al menos tres (3) días de servicio de Metro Mobility por semana, y recibirán las tarjetas de solicitud dos (2) veces al año. A los pasajeros elegibles se les enviará una tarjeta de solicitud que puede ser llenada y enviada por correo al Servicio al Cliente de Metro Mobility. Al usuario se le enviarán dos (2) cupones del programa Assured Ride. Cada cupón autoriza al usuario a recibir un reembolso de hasta \$25 por cada uno para gastos de viaje que sean elegibles.

Los usuarios pueden combinar los dos cupones para pagar un viaje o usarlos para dos (2) viajes individuales. El reembolso máximo es de \$50 cada seis (6) meses. Metro Mobility solo paga por los gastos generados y por no más de dos (2) viajes en un período de seis (6) meses.

Los reembolsos del programa Assured Ride requieren de un comprobante de compra. Asegúrese de conseguir un recibo fechado y firmado por el conductor, luego envíe por correo el recibo y el (los) cupón(es) a **Metro Mobility Customer Service, 390 Robert Street North, Saint Paul, MN, 55101**. El cheque de reembolso se emitirá dentro de un término de 10 días hábiles. Asegúrese de guardar una copia del recibo como constancia.

ALTERNATIVAS AL USO DE METRO MOBILITY

Servicio de transporte de ruta regular

Los usuarios de Metro Mobility pueden usar el transporte de ruta regular por la tarifa de movilidad reducida de \$1 con su carnet de identificación de Metro Mobility. Todos los vehículos de ruta regular (autobús y tren) en el área metropolitana de Twin Cities son de fácil acceso para personas con discapacidades.

Para obtener ayuda con el sistema de ruta fija y los horarios por vía telefónica, llame a Metro Transit al 612.373.3333.

Traslados al servicio de ruta regular o a Transit Link

Usted puede trasladarse entre Metro Mobility y el transporte público de ruta regular o Transit Link (descrito a continuación). Si el viaje empieza en una ruta regular o en Transit Link, presente su carnet de identificación de Metro Mobility aprobado y pague el pasaje. Solicite al conductor un traslado, el cual puedes presentar al conductor de Metro Mobility cuando aborde nuestros vehículos. Usted recibirá crédito para su pasaje de Metro Mobility. Los traslados de ruta fija son válidos durante dos horas y media (2 -1/2) después de que han sido otorgados.

Para los usuarios que usan una tarjeta Go-To, el traslado se almacena automáticamente en su tarjeta Go-To. Usted deberá pagar la diferencia entre la tarifa de Metro Mobility y la tarifa de movilidad reducida al trasladarse a Metro Mobility.

Transit Link

Transit Link es un servicio de transporte por pedido telefónico para el público en general. Transit Link presta sus servicios en las zonas del área metropolitana de Twin Cities donde las rutas de transporte regular no están disponibles. Los viajes en Transit Link se pueden reservar con hasta siete (7) días de anticipación, y están sujetos a la disponibilidad. Transit Link es un servicio de que va de una acera de salida a otra acera de llegada, con asistencia limitada, aunque los pasajeros que estén certificados por la Ley ADA pueden solicitar el servicio puerta a puerta.

El servicio está disponible de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. (Algunas áreas tienen servicio limitado los sábados). **Para reservar un viaje, llame al 651.602.LINK (5465)** entre las 7:00 a.m. y las 3:30 p.m. Usted puede reservar un viaje hasta con cinco (5) días hábiles de anticipación. Las tarifas de los pasajes se calculan en función de la distancia recorrida. Para más información, visite www.transitlinktc.org.

POLÍTICA DE MODIFICACIONES RAZONABLES

Metro Mobility está comprometido con prestar a sus usuarios servicios que sean seguros, confiables, amables, accesibles y fáciles de usar. Para garantizar la equidad y la ecuanimidad, Metro Mobility se compromete a realizar modificaciones y ajustes razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que los programas y servicios sean accesibles para personas con discapacidades. Las solicitudes de modificaciones se pueden hacer llamando al 651.602.1111 o por correo electrónico a metromobility@metc.state.mn.us.



CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Ley de Estadounidenses con Discapacidades

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades es una ley federal que protege los derechos civiles de las personas con discapacidades.

Paratránsito de la Ley ADA

Transporte público comparable al transporte público de ruta regular, para personas cuya discapacidad o condición de salud constituyen barreras excesivas para usar el transporte público de ruta regular. Los usuarios solicitan el servicio durante el día. Los vehículos transportan más de un pasajero y hacen varias paradas por viaje.

Hora de recogida acordada

La hora de recogida que un cliente acuerda cuando reserva un viaje. Esta hora inicia el margen de tiempo de llegada de 30 minutos.

Servicio de taxi directo

Un programa que ofrece un viaje directo en taxi para recorridos por fuera del área de servicio estipulada federalmente por la Ley ADA, en caso de que Metro Mobility no pueda hacer el viaje.

Go-To

Sistema de pago electrónico de la tarifa del pasaje de valor almacenado, que se puede utilizar en todos los autobuses de Metro Mobility, así como en los autobuses y trenes de ruta regular en el área de Twin Cities.

Ausencia

El incumplimiento de un pasajero para encontrarse con el conductor dentro del margen de tiempo de la hora de la recogida de un viaje reservado, o la cancelación del viaje por parte del pasajero que se hace en menos de 60 minutos antes de la hora de recogida acordada.

Asistente de Atención Personal (PCA)

Los pasajeros que necesiten ayuda pueden incluir a un asistente PCA al momento de reservar un viaje. Los asistentes PCA viajan sin costo alguno.

Margen de tiempo de la recogida

Se considera que los conductores están "a tiempo" si llegan en el término de un margen de tiempo de 30 minutos después de la hora de recogida acordada.

Premium Same Day Service (PSD)

Un servicio de taxi subsidiado para aquellas solicitudes de viaje que se hacen el mismo día.

Transporte de ruta regular

Servicio de transporte público que opera con rutas y horarios preestablecidos, usualmente prestado por autobuses y trenes.

Proveedor de viajes

Empresas privadas o localidades que operan determinadas partes del sistema de Metro Mobility, bajo la dirección de Metro Mobility.

Servicio al Cliente de Metro Mobility

La oficina donde Metro Mobility administra el servicio de paratransito y los procesos de solicitud y recertificación, el lugar donde establece las órdenes permanentes y responde a los problemas, comentarios y quejas sobre el servicio. Se encuentra ubicada en el centro de Saint Paul, Minnesota.

Orden permanente

Un plan que permite a los pasajeros programar con anticipación sus viajes recurrentes diarios o semanales que se repiten periódicamente. Los usuarios aplican al programa, que está sujeto a disponibilidad.

Servicio de Transportes Especiales

Las normas que rigen a los Servicios Especiales de Transporte de Minnesota establecen requisitos para la capacitación de los conductores y la seguridad de los vehículos del programa Metro Mobility. La Oficina de Transportistas de Automotores [Office of Motor Carriers] del Departamento de Transporte de Minnesota garantiza su cumplimiento.

TIEMPO MÁXIMO A BORDO (OBT) POR MILLAS RECORRIDAS

Si la distancia es de:		El máximo OBT es de:		Si la distancia es de:		El máximo OBT es de:	
1	milla	34	minutos	16	millas	94	minutos
2	millas	38	minutos	17	millas	98	minutos
3	millas	42	minutos	18	millas	102	minutos
4	millas	46	minutos	19	millas	106	minutos
5	millas	50	minutos	20	millas	110	minutos
6	millas	54	minutos	21	millas	114	minutos
7	millas	58	minutos	22	millas	118	minutos
8	millas	62	minutos	23	millas	122	minutos
9	millas	66	minutos	24	millas	126	minutos
10	millas	70	minutos	25	millas	130	minutos
11	millas	74	minutos	26	millas	134	minutos
12	millas	78	minutos	27	millas	138	minutos
13	millas	82	minutos	28	millas	142	minutos
14	millas	86	minutos	29	millas	146	minutos
15	millas	90	minutos	más de 30 millas		150	minutos

CIUDADES EN LAS ÁREAS DE SERVICIO DE METRO MOBILITY

Área Metropolitana Occidental	Área Metropolitana Oriental	Área Metropolitana Sur
Brooklyn Center Brooklyn Park Chaska Chanhassen Crystal Deephaven Eden Prairie Edina Excelsior Golden Valley Greenwood Hopkins Long Lake Maple Grove Medicine Lake Minneapolis Minnetonka Minnetonka Beach Mound New Hope Orono Osseo Plymouth Robbinsdale Shorewood Saint Louis Park Spring Park Tonka Bay Wayzata Woodland	Arden Hills Anoka Bayport Baytown Township Birchwood Village Blaine Centerville Circle Pines Columbia Heights Coon Rapids Dellwood Falcon Heights Fridley Hilltop Gem Lake Lauderdale Landfall Lake Elmo Lexington Little Canada Lino Lakes Maplewood Mahtomedi Mounds View New Brighton North Oaks North St. Paul Oak Park Heights Oakdale Pine Springs Roseville Saint Anthony Saint Paul Shoreview Stillwater Spring Lake Park White Bear Lake White Bear Township Willernie Woodbury	Apple Valley Bloomington Burnsville Cottage Grove Eagan Fort Snelling Inver Grove Heights Lilydale Mendota Mendota Heights Newport Prior Lake Richfield Rosemount Savage Shakopee Saint Paul Park South Saint Paul Sunfish Lake West Saint Paul
386 millas cuadradas	394 millas cuadradas	331 millas cuadradas



PRIORITY SEATING FOR PERSONS WITH PHYSICAL OR SENSORY DISABILITIES. OTHER PASSENGERS SHOULD MAKE THESE SEATS AVAILABLE TO THOSE WHO WISH TO USE THEM.



Teléfono: 651.602.1111 | TTY: 651.221.9886 | Email: metromobility@metc.state.mn.us
Sitio web: metromobility.org

Servicio al Cliente Metro Mobility
390 Robert Street N. | St. Paul, MN, 55101-1805

HORARIOS DE OFICINA
Lunes a Viernes | de 7:30 a.m. a 4:00 p.m