

Notas:

3. Debe contar con tarifas a no más del doble de las del servicio de ruta fija para viajes similares.
4. Debe contar con itinerarios de días y horarios de servicio comparables a los del servicio de ruta fija para los mismos recorridos.
5. Debe satisfacer las peticiones para cualquier propósito del viaje.
6. No debe limitar la disponibilidad del servicio debido a restricciones de capacidad.

2. ADMINISTRADOR

La empresa Laredo Transit Management Inc., conocida como EL METRO, ubicada en el 1301 de la calle Farragut en Laredo, Texas, tiene la responsabilidad de asegurar el cumplimiento general de la Ley ADA. Su horario de oficina es de las 8:00 AM a la 5:00 PM, de lunes a viernes. El director de Finanzas y Administración es el responsable de dirigir las actividades cotidianas; el Programa de Respuesta de Demanda de EL METRO y Paratransito, y el Director de Operaciones es el responsable de todas las operaciones diarias de autobuses.

3. PROPÓSITO

Laredo Transit Management Inc. ofrece respuesta a la demanda de servicio de transporte para personas con discapacidades. El programa continua cumpliendo con la siempre creciente y cambiante demanda de un significativo número de pasajeros. La meta de EL LIFT es de proveer excelentes servicios públicos de transito para los ciudadanos, de la manera más segura, de mayor eficiencia en costos y de la manera más efectiva y amistosa posible.’

4. ELEGIBILIDAD AL SERVICIO

Los participantes en el programa de elegibilidad Paratransito, pueden tener certificación para servicios por un periodo máximo que no exceda dos (2) años. El periodo de elegibilidad dependerá de la discapacidad específica del participante y durante dicha discapacidad (si es temporal.) La elegibilidad para Servicios Paratransito de EL LIFT, pueden ser sobre una base de “condicional”, significando que el servicio sólo se proveerá para aquellos viajes en los cuales las normas de la elegibilidad ADA se cumplan. A los pasajeros se les requerirá usar los servicios de, los autobuses de EL METRO, o encontrar transporte alternativo para viajes que no se estiman elegibles bajo Paratransito ADA.

La renovación de certificación para servicios será requerida de cada participante Paratransito antes de la expiración del periodo de elegibilidad vigente. Los nuevos solicitantes y los pasajeros de certificación renovada cumplirán con una evaluación para identificar sus potenciales, en vez de limitaciones en su habilidad de usar servicios accesibles de autobús. Se requiere una nueva solicitud para renovar la certificación.

EL METRO notificará a los participantes del requerimiento de renovación de certificación cuando menos 90 días antes del vencimiento de su periodo de elegibilidad. Se requiere que los participantes del Programa de Certificación presenten su Tarjeta de Identificación Paratransito de EL LIFT cuando abordan los vehículos. Nuestra Oficina de Certificación está situada en el Laredo Transit Center, 1301 Farragut St. 2do Piso Oeste en Laredo y está abierto al público entre las horas de 8:00 a.m. y 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Si se cambia de domicilio, pierde su Tarjeta de Identificación Paratransito, o si su discapacidad necesita ser cambiada, llame a nuestra Oficina de Administración de Certificación al (956) 795-2290, La renovación periódica de certificación ocurrirá cada 2 años de la elegibilidad.

5. SOLICITUD PARA SERVICIOS

Se debe llenar una solicitud de servicio para ser aprobada por la Laredo Transit Management Inc. previo a recibir el Servicio Paratransito de EL LIFT. Se puede pedir una forma de solicitud llamando a la Oficina de EL LIFT, entre las 8:00 AM y las 5:00 PM, de lunes a viernes, o bien, acudiendo a nuestras oficinas en:

Laredo Transit Management Inc.
Atención: EL LIFT
1301 Farragut 2nd Floor
Laredo, Texas 78040

La forma de la solicitud será enviada por correo al solicitante en un plazo de 2 días hábiles después de recibir la petición. El solicitante y profesionalista deberán llenar la forma de la solicitud y devolverla personalmente a la oficina de EL METRO.

La solicitud será aprobada sino hasta que un médico u otro profesional acreditado haya realizado la Verificación de Discapacidad y la haya devuelto a EL METRO.

En un plazo de 21 días se enviará al solicitante la siguiente información:

1. Aprobación o rechazo de la solicitud (con la razón correspondiente, en caso de rechazo). Las negativas de viaje se darán sólo bajo las siguientes circunstancias:
 - a. Sin derecho al servicio paratransito, conforme a las disposiciones de grupos establecidos por la Ley ADA.
 - b. Peticiones de viaje cuyo origen y destino estén fuera del área de servicio de EL METRO o donde el servicio normal de autobús no esté disponible.
 - c. Peticiones de servicio de transporte de emergencia.
 - d. Peticiones de servicio para “El Mismo Día” sujetas a disponibilidad.

15. QUEJAS

Les pedimos que nos deje saber si está insatisfecho con el servicio de EL LIFT, y nosotros estaremos activamente involucrados en la resolución de asuntos en disputa. Puede contactarnos llamando al Centro de Servicios a Clientes al 795-2290 para registrar sus quejas y comentarios o puede venir a nuestra oficina. Los miembros del Comité Consultor Paratransito están disponibles para ayudar, si se les solicita.

Domicilios Útiles

ADMINISTRACIÓN

Laredo Transit Management, Inc.

1301 Farragut – 3er Piso Oeste

Laredo, Texas 78040

OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE AUTOBUSES

401 Scott St.

Laredo, Texas 78040

EL LIFT Paratransit Services

1301 Farragut 2do. Piso Oeste

Laredo, Texas 78040

14. COMITÉ CONSULTOR PARATRÁSITO (PAC) A EL METRO

PAC es un acrónimo para el Comité Consultor Paratrásito a EL METRO, un cuerpo de consumidores compuesto de individuos con experiencia y o conocimientos de trabajar con la gente con discapacidades, quienes aconsejan y hacen recomendaciones a EL METRO con relación a transportación accesible. Cualquiera está invitado a participar. La meta del PAC es lograr el 100% de transportación pública accesible para la comunidad de Laredo.

El Comité se reúne con el personal de EL METRO cada mes, para discutir los siguientes asuntos:

Niveles de Servicio

Asuntos de Programación

Asuntos de Elegibilidad

Asuntos de Entrenamiento

Resoluciones de Quejas ADA

Panel del Consejo de Apelaciones

Asuntos Operacionales

Asuntos de Planeación

- e. Suspensiones debido a que el derechohabiente No Se Presentó; Acciones regulares o repetidas de incidentes no aislados, accidentales, o singulares.
 - f. Violencia, conducta ilegal o comportamiento peligroso.
 - g. Ausencia del Asistente para Cuidado Personal (PCA) para los pasajeros que lo requieran.
 - h. Sitios de abordaje inaccesible, Vg. segundos pisos, o sitios más elevados.
 - i. Cancelaciones excesivas en un periodo de 30 días.
2. Fechas de vigencia del derecho al servicio.
 3. Explicación de las restricciones que procedan, tales como certificación temporal, o determinación del derecho viaje por viaje.

“Acuerdo y Autorización”

“Si el servicio es negado, y si deseo presentar una apelación, agotaré todos esos remedios administrativos a mi disposición al presentar “Una Apelación de Intención de Negar”, en la forma aquí adjunta, dentro de veinte (20) días de la recepción de una carta titulada “Intención de Negar” de EL LIFT. Una respuesta a mi solicitud de “Apelación de Intención de Negar” será hecha dentro de veinte (20) días por escrito. Yo entiendo que se me pueda pedir que aparezca ante el Comité de Apelaciones para proseguir mi solicitud. Las audiencias de Apelaciones se verificaran dentro de 60 días después de recibir las formas de apelación requeridas.

Las solicitudes aprobadas para elegibilidad serán notificadas 90 días antes de su elegibilidad para servicio se venza. Una copia escrita del proceso de apelación se puede obtener llamando al Representante de Servicio a Clientes al (956)795-2290

HORARIOS Y DIRECCIONES

Horarios de Operación de los Servicios de Paratrásito

Lunes - Sábado: 6:00 AM - 10:00 PM

Domingo: 7:00 AM - 8:30 PM

Horarios de Programación de Paratrásito

Lunes - Domingo: 8 AM - 5 PM

Horario Administrativo del Servicio de Paratrásito

Lunes - Viernes: 8 AM - 5 PM

Para información sobre los lineamientos de la Ley para Americanos Discapacitados (ADA) de 1990 aplicables a los Servicios de Paratransito, o para presentar una queja relativa a esta Ley ADA, favor de comunicarse a:

Servicios de Paratransito EL LIFT

Atención: Customer Service Manager

1301 Farragut St.

Laredo, Texas 78040

ÁREA DE SERVICIO

El servicio de Paratransito será proveído únicamente dentro del área de servicio. La extensión de esta área de servicio es de un ancho de $\frac{3}{4}$ de milla en ambos lados de cualquier ruta fija de EL METRO. El ancho del área de servicio puede ser ajustado de cuando en cuando y revisado en una junta pública.

6. PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO DE PARATRÁNSITO

Para programar un viaje, **llame por favor a Itinerarios de Paratransito, al (956) 795-2290** entre las 8 AM y 5 PM, de Lunes a Domingo. **Las reservaciones se pueden hacer hasta con siete (7) días de anticipación.** Al programar su viaje, debe estar preparado para dar:

- El número de su Credencial de Paratransito.
- Su Nombre.
- El domicilio donde se pasará por usted (incluyendo nombre de edificio o negocio, información específica del sitio, como monumentos, señales notables, etc.)
- La fecha en que desea el transporte
- La hora en que desea que pasen por usted, O BIEN, la hora a la que necesita llegar a su destino.
- El domicilio de destino (incluyendo información específica sobre la acción de dejar al pasajero en su destino)
- Informar si le acompañará un Asistente de Cuidado Personal (PCA).
- Informar si le acompañará algún otro invitado, además de su PCA, (incluyendo sus hijos).
- Programación de su viaje de regreso al sitio de partida.

Favor de pedir solamente los viajes que necesite. No abuse del sistema pidiendo múltiples viajes y si no requiere tantos viajes, ya que esto impide servir a otros que también requieren del servicio.

12. Tarifas Paratransito

Efectivo: \$1.00 - por viaje

Huésped: \$1.00 – por viaje

Asistente de Cuidado Personal (PCAs) que viaje con pasajero elegible:

Ningún cargo

Cupones de Tarifas Paratransito – 20 Viajes: \$20.00

Todos los pasajeros elegibles, sin importar la edad, deben pagar la tarifa exacta al abordar. Los operadores no pueden dar cambio. Los Cupones de Tarifas pueden comprarse en el lobby del Centro de Transito, 1301 Farragut.

Por favor tome nota: A los Operadores no se les permite aceptar propinas u obsequios.

13. NÚMEROS DE TELEFÓNICOS ÚTILES

Por favor comuníquese al **(956) 795-2290** para ponerse en contacto con:

Programación

Cancelación o Confirmación

Quejas o Felicitaciones

OTROS NÚMEROS TELEFÓNICOS ÚTILES

Administración Paratransito	(956) 795-2280
- Certificación	
- Servicios de Suscripción	
Gerente de Servicios para Clientes	(956)795-2290
EL METRO Perdido Encontrado	(956)795-2250
Centro de Información de Rutas de Autobuses	(956)795-2280
Departamento de Operaciones	(956)795-2250

- ◆ No se puede usar lenguaje o acciones abusivas, amenazadoras u obscenas.
- ◆ No se puede evadir deliberadamente el pago del pasaje.
- ◆ No se puede abusar físicamente a otro pasajero o al operador.
- ◆ No se puede operar o manosear al cualquier equipo a bordo de un vehículo Paratrásito.
- ◆ No se tocarán radios, grabadoras de cinta, discos compactos o cualquier otro equipo a bordo de los vehículos.
- ◆ No se permiten propinas u otros regalos

Proceso de Apelación de Suspensión o Terminación de Servicio

Los pasajeros que violen estas reglas de conducta están sujetos a castigos, incluyendo hasta la suspensión de servicio. Nota: Los pasajeros que se involucran en abuso físico o causan daño físico a otro pasajero o al operador, puede estar sujeto a suspensión inmediata y permanente, y posible prosecución criminal.

Un pasajero que disputa la base para una suspensión o terminación de servicio, podrá solicitar una audiencia de apelación escribiendo a:

Laredo Transit Center

Gerente, ADA de Servicios de Cumplimiento y Accesibilidad

1301 Farragut 3er Piso Oeste

Laredo, Texas 78040

EL LIFT tiene un proceso de apelación de dos pasos. Se puede obtener una copia escrita del proceso de apelación llamando al Representante de Paratrásito al (956) 795-2290.

11. Programa de Entrenamiento para Viajar

El Programa de Entrenamiento para Viajar de EL LIFT está gratuitamente disponible para personas con discapacidades que pueden usar transportación de autobuses disponible. Una tarifa reducida está disponible para pasajeros elegibles de Paratrásito, quienes usan servicio de autobús de ruta fija. El entrenamiento de Viaje se ofrece para familiarizar a los clientes para tránsito público general o rutas específicas, paradas y estaciones. El entrenamiento para servicios de autobús no le hace a usted inelible para los Servicios Paratrásito. Si tiene interés en mayor información con

relación al Programa de Entrenamiento para Viajar, por favor llame a nuestra oficina de EL LIFT al (956) 795-2290.

RECUERDE: EL LIFT es un servicio Paratrásito, de viaje compartido, para ser usado por todos los que están participando en el servicio. La consideración mutua y el respeto para sus compañeros viajeros evitarán demoras innecesarias y asegurará mayor eficiencia. EL LIFT no provee servicio de emergencia ni es servicio de ambulancia.

Proponga alternativas para sus horarios de viaje.

Los Servicios Paratrásito horarios de viaje (1) una hora antes o (1) una hora después del horario solicitado, como se establece bajo la Ley de Americanos Discapacitados (ADA) de 1990 sobre criterio de servicio. Los tiempos de abordar que exceden de una hora, deben ir de acuerdo con lo que el viajero acepte, es decir, el viajero tiene el derecho de requerir una hora de abordar, dentro de una hora antes o después de la hora solicitada.

Si un viajero rehúsa un tiempo de abordar ofrecida durante la (1) hora antes o después de este periodo de tiempo, entonces no se consideraría como una negación de viaje. Si EL METRO no puede proveer un viaje solicitado durante este periodo de tiempo, entonces sí se consideraría como una negación de viaje.

Sugerencias para Programar Servicios

Al programar viajes para tiempos específicos, asegúrese de permitir bastante tiempo para su cita con el fin de encontrar el vehículo a la hora programada para abordar. Tenga conocimiento de las horas de apertura y cierre de su lugar de cita, para evitar estar esperando fuera del local antes o después de las horas laborables. Cuando programe sus viajes por favor cumpla con las siguientes sugerencias:

- *Permita el tiempo adecuado para llegar a su destino.
- *Permita tiempo extra para el abordar y el desaboardar de otros pasajeros antes de llegar a su destino. (Recuerde que este es un servicio de compartir viajes.)
- *Permita tiempo para condiciones de tráfico y demoras climáticas.

Confirmando su Viaje

Sus viajes serán confirmados a la hora de programa su servicio. Por favor confirme fechas, horas y domicilios antes de terminar su llamada, para asegurar la verificación de su viaje programado.

Cancelación de Viajes

Los viajes deben ser cancelados por lo menos (2) dos horas antes de la hora de inicio de su viaje, en la ventanilla de salida. Los viajes que no son cancelados por los menos (2) dos horas antes de la hora de inicio en la ventanilla de salida, serán considerados como Cancelación Tardía. Cancelar con buen adelanto le permite a

Servicios Paratrásitos que dirija sus vehículos a otros pasajeros que necesitan servicio, por tanto proveen mayores oportunidades de servicio para todos los usuarios. Para hacer su cancelación, debe hablar a las oficinas de EL LIFT al (956)795-2290, de lunes a Domingo, entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m.

Viajes de “Segunda Llamada”

Estos viajes sólo se permitirán para servicios médicos. (v.g. Consultas Médicas, Exámenes de Hospital, Riñones, Tratamientos de Diálisis y de Quimioterapia. Habrá un límite de cuatro viajes por día que serán: (1) abordar, (2) solicitud de viaje, (3) solicitud de viaje de regreso, y (4) viaje de regreso o dos viajes de abordar matutinos y dos viajes de abordar vespertinos.

Cancelación de Viaje de Retorno

Los viajes de retorno serán cancelados si no se presente usted en cualquier parte de su itinerario de viaje. Los Servicios Paratrásito se suspenderán después de cualquier combinación de tres (3) faltas; de Presencia, de Cancelación Tardía, o Cancelaciones en la Puerta, que ocurrieran dentro de un periodo de 30 días.

Programación de Días Festivos

Nuestros programas de días festivos serán efectivos en Noche Buena, Año Nuevo, Día de la Independencia. Por favor haga sus citas en las horas normales ya expresadas. Los vehículos operaran en el horario de Domingos en los días festivos.

Capacitación de Operadores de Vehículos

Los operadores de vehículos de El Metro y los despachadores recibirán entrenamiento en cuando menos lo siguiente:

- ◆ Todos los operadores recibirán certificación PASS (Técnicas de Asistente Paratrásito)
- ◆ Operación de ascensor para sillas de ruedas, rampas y equipo restringente
- ◆ Carga y descarga de pasajeros usando equipos para movilidad.
- ◆ Entrenamiento para ayuda a los pasajeros, incluyendo cortesía a pasajeros y comprensión de las dificultades físicas y de actitud de los mismos.

A los operadores se les exigirá que desempeñen las siguientes funciones:

- ◆ Manejar hasta la banqueta del lugar de abordar.
- ◆ Activando la corneta del vehículo si les es solicitado.
- ◆ Dando asistencia para abordar y salir del vehículo.
- ◆ Manejar hasta la banqueta del lugar de destino.

Servicios de Suscripción.

Los pasajeros elegibles pueden programar suscripciones para viajes repetitivos para empleo, escuela y tratamiento médico agudo (v.g., diálisis de riñones, quimioterapia, y terapia física.) Para maximizar cargas múltiples, los tiempos de abordar serán negociados hasta una hora antes o después del tiempo de abordar solicitado por el pasajero.

9. POLÍTICA DE NO PRESENTE, CANCELACIÓN TARDÍA Y CANCELAR EN LA PUERTA.

¿Cuáles son Las Penalidades para un No Presente?

Un No Presente ocurre cuando usted falla en abordar el vehículo Paratrásito dentro de cinco (5) minutos después de su llegada dentro de la ventana a tiempo. La Cancelación Tardía ocurre cuando usted falla en cancelar su viaje programado, cuando menos dos (2) horas antes del comienzo de la ventana a tiempo. La cancelación de su viaje cuando el operador acaba de llegar, se considera como un Cancelar en la Puerta .

Resolviendo Disputas

Cuando usted acumula cualquier combinación de tres (3) No Presentes, Cancelación Tardías o Cancelar en la Puerta dentro de un periodo de 30 días, recibirá una carta de aviso seguida por una llamada telefónica. Después de (4) No Presentes, Cancelación Tardías, o Cancelar en la Puerta, dentro de ese periodo de 30 días, una Notificación Escrita de Suspensión de Servicio, será emitida y los servicios se suspenderán por 7 días. Cinco (5) No Presentes, Cancelación Tardía o Cancelar en la Puerta, dentro del siguiente periodo de 30 días resultará en una suspensión de servicio de 30 días.

10. REGLAS DE CONDUCTA

Todo intento se hará para resolver informalmente, los desacuerdos que conciernen No Presentes específicos, al animar a los pasajeros a discutir en detalle de un No Presente ocurrido, que puede estar en disputa. Cualquier suspensión de servicio por No Presentes repetidos, incluirá la oportunidad del pasajero a someter una apelación escrita, que deberá describir como ocurrieron los No Presentes, que resultaron en la suspensión, que estaban fuera del control del pasajero.

A los pasajeros se les pide que sigan estas reglas de conducta para la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y del operador:

- ◆ Alimentos y o bebidas están prohibidas, a no ser que sean de una necesidad dietética y o propósitos médicos.
- ◆ No se permite fumar en los vehículos.
- ◆ No se puede viajar bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales.

Huéspedes

Los huéspedes pueden viajar con usted por \$0.75 por viaje. Debido a espacio limitado, a cada pasajero se le permite un huésped por viaje. Usted deberá reservar el espacio para su huésped (incluyendo criaturas) al programar su viaje. Asiento para más de un huésped es sobre la base de “espacio disponible” a programar su viaje. Los hijos que le acompañan son considerados como huéspedes viajeros. Los hijos menores de 5 años de edad deben ser acompañados por un adulto.

Nota Especial: Los PCAs y los huéspedes deben tener el mismo origen y lugares de destino del pasajero elegible responsable. Los viajes con el propósito de acomodar a cualquier huésped y o PCA (de abordar o de destino de regreso), no son permitidos.

Paquetes Manuales

Los paquetes manuales están limitados a dos (2) bolsas de abarrotos, o paquetes de tamaño similar, en los vehículos de Paratransito. A los operadores no se les permite asistir al pasajero que carga paquetes a o de la misma banqueta o área de espera donde el pasajero aborda.

Visitantes

Las visitantes foráneos de otros pueblos que son elegibles de ADA tienen acceso a los Servicios Paratransito de EL LIFT. Las visitas deben contactar a la oficina de EL LIFT, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. al (956) 795-2290, a más tardar una semana antes de que sea requerido el servicio. Las visitas al área de servicio de EL METRO, son elegibles a recibir los servicios por un periodo de 21 días cada año. Más allá de 21 días, se requiere que las visitas sigan el proceso de elegibilidad que ha sido establecido para los residentes locales.

Servicio para Animales

Perros guías y otros animales de servicio son permitidos para acompañarle si esta necesidad está indicada en su expediente. Por favor informe a Programación si un animal de servicio le estará acompañando cuando está programando sus viajes.

Servicio de Suscripción

El servicio de suscripción esta limitado a pasajeros que viajan al mismo lugar a la misma hora cuando menos tres (3) veces por semana por un periodo mínimo de 120 días. El LIFT se reserva el derecho de restringir o dar prioridad a Servicio de Suscripción, para mantener un nivel máximo de cincuenta por ciento (50%), como es requerido por ADA, cuando no existe demanda en exceso de la capacidad disponible. EL LIFT terminará cualquier Servicio de Suscripción que es cancelado el 50% o más del tiempo durante cualquier periodo de 30 días, o si existe un patrón consistente de cancelaciones de cualquier parte de una suscripción. Ante de que expire el plazo mínimo de 120 días, al pasajero se le requiere volver a solicitar los

A los operadores se les prohibirá;

- ◆ Dar medicamentos.
- ◆ Usar oxígeno u otras maquinas de apoyo para asistencia vital.
- ◆ Mover sillas de rueda al interior del vehículo o sacarlas del mismo, o ayudar a los pasajeros más allá de 10 pies del vehículo.
- ◆ Dar de comer o vestir a pasajeros.
- ◆ Manejar las quejas.
- ◆ Hacer reservaciones.
- ◆ Acarrear o manejar bulto o paquetes.

7. Viajando en Servicios Paratransito

Procedimientos para Abordar y Bajar

Para asegurar que el viaje sea agradable, los Servicios Paratransito han establecido las siguientes ubicaciones de abordar y bajar, para la conveniencia del pasajero.

Lugar donde Esperar

Los Servicios Paratransito son un programa de banqueta a banqueta que complementa los servicios de autobuses de Ruta Fija de EL METRO. Los pasajeros deberán esperar a la orilla de la banqueta o en otra área segura enfrente, o tan cerca como sea posible, de la entrada a la ubicación de abordar. Los operadores esperarán al pasajero a la orilla de la banqueta de una calle pública enfrente, o tan cerca como sea posible, a la casa del pasajero, el edificio o de otra ubicación de abordar designada. El operador no podrá entrar al edificio o ir más allá de 10 pies del vehículo. Si el pasajero necesita ayuda para salir del lugar para abordar uno de sus compañeros o del personal de ayuda deberá estar a su disposición. Para bajar del vehículo, el operador dejará al pasajero en la banqueta o en otra área segura de espera cerca de la banqueta o de una calle pública enfrente de, o tan cerca como sea posible, a la ubicación designada para bajadas,

Apartamentos o Complejos de Oficina

Al programar su viaje por favor provee los horarios Paratransito con el nombre específico del edificio y número dentro del complejo. Los operadores podrán recoger al pasajero en el edificio específico, Si el edificio del pasajero está situado dentro de una comunidad con puerta de entrada que requiere permiso especial para entrar, notifique a la oficina de seguridad para lograr la entrada para el vehículo Paratransito antes de la hora para abordar. Si el pasajero no hace el arreglo para la entrada, y el vehículo no puede entrar al área de abordar, el pasajero será considerado como No Presente.

Casas de Cuidados por Enfermeras

Los pasajeros con ubicación para abordar en centros de enfermería deben encontrar al operador en la banqueta de enfrente o en otra área segura en frente de, o lo más cerca posible, a la entrada o del área de embarques. Los operadores no pueden ayudar al pasajero a entrar y salir del centro de enfermería, sino que el personal del centro debe estar listo para ayudar al individuo a salir del centro, si esto fuera necesario. Los pasajeros se bajarán en la banqueta frente a cualquier salida principal o de la entrada más segura posible o del área de cargas del centro de enfermería.

Programa para Adultos y Centros de Cuidados Diurnos

Los pasajeros que asisten a programas para adultos o centros de cuidados diurnos, deberán estar presentes cuando llegan los vehículos de servicios Paratransito. Los operadores no pueden ayudar a los pasajeros a entrar y salir de programas para adultos o centros de cuidados diurnos. El personal del centro debe estar listo para ayudar al individuo para entrar o salir del centro si esto es necesario. Si el Centro de Adultos y Cuidados Diurnos requiere entrada especial, el pasajero o el personal del centro debe hacer los arreglos para la entrada del vehículo Paratransito antes de la hora de abordar. Si el pasajero o el personal del centro no hace tal arreglo, y el vehículo no puede entrar al área de abordar, el pasajero será considerado como No Presente, y por tanto, el Programa de Adultos y Cuidados Diurnos asumirá la responsabilidad de regresar al pasajero a su casa. Servicio Paratransito ha designado sitios de abordar y bajar en los centros y destinos principales, tales como grandes centros médicos y tiendas. Si el pasajero programa un viaje a uno de estos destinos, el programador le informará de las ubicaciones específicas de abordar y bajar.

¿Cuánto tiempo debe esperar un Operador?

Los operadores Paratransito esperarán 5 minutos para que un pasajero aborde su vehículo cuando llega a la ventanilla dentro del tiempo de espera de 30 minutos. Si el pasajero no aborda el vehículo dentro del plazo de 5 minutos de espera, el operador marcará al pasajero como No Presente y se retirará del sitio. Una vez que el pasajero sea declarado No Presente, EL LIFT no estará obligado a proveer al pasajero otro abordamiento y todos los viajes de retorno serán cancelados.

Abordando Sillas de Rueda y Otros Aparatos de Movilidad

Servicios de Paratransito harán todo intento de acomodar sillas de rueda normales, con motor y otros aparatos de movilidad. Estos aparatos se definen como que no exceden de 48 pulgadas de longitud y 30 pulgadas de ancho y de 600 libras de peso total. A los aparatos móviles que excedan estas normas se le puede negar servicio a bordo de Servicios Paratransito. Para la seguridad de nuestros pasajeros, servicios Paratransito no pueden transportar a pasajeros con aparatos de movilidad rotos o que funcionan sin frenos. Por favor asegúrese que las sillas de rueda u otros aparatos de movilidad, estén limpios, seguros y en buenas condiciones de manejo antes de

viajar en los servicios Paratransitos. Los operadores de servicios Paratransitos harán todos los intentos para fijar con seguridad a las sillas de rueda normales y con motor. Si una silla de rueda o una silla con motor excede el tamaño normal, el operador puede pedirle al pasajero que se cambie a un asiento, ya que pudiere haber dificultad para fijar con seguridad al pasajero dentro del aparato móvil. Es de la elección del pasajero de transferirse o quedarse en su aparato de movilidad. Si el pasajero rehúsa transferirse a otro asiento, el operador del vehículo le notificará al despachador y EL METRO no asumirá la responsabilidad en el caso de cualesquier malestar o accidente. Si el pasajero está viajando con una criatura de 4 años de edad o menor o pesa 40 libras o menos, Servicios Paratransito fuertemente recomienda que la criatura se asegure en un asiento de niños con cintura de seguridad. Servicios Paratransito no provee los asientos de seguridad para niños.

Cuando estar Listo

Los vehículos Paratransito arribarán en cualquier momento dentro de 30 minutos de tiempo de espera. Por ejemplo, si usted está programado para abordar a las 9 a.m., entonces su ventana de tiempo listo estará entre las 8:45 a.m. y las 9:15 a.m. El vehículo arribará a cualquier hora entre las 8:45 y las 9:15. Por favor esté listo para abordar el vehículo inmediatamente a su llegada, o su vehículo se retirará 5 minutos después y usted recibirá un No Presente.

Cuando su vehículo arribe, a usted se le requiere presentar su Tarjeta de Identificación Paratransito y la cantidad exacta de tarifa o cupón válido. Por Favor tome nota: El operador no puede llevarle a su destino solicitado sin el pago de la tarifa requerida. Se prohíbe comer, beber y fumar en los vehículos Paratransito. Si el vehículo llega temprano, no se requiere que los pasajeros aborden hasta que inicie su tiempo de listo en la ventanilla.

Vehículo Tardado

Si el vehículo no ha llegado al final de su tiempo de espera de 30 minutos en la ventanilla, por favor llame a EL LIFT al (956) 795-2290.

8. ACOMODAMIENTO DE PASAJEROS

Asistente de Cuidado Personal

Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) puede acompañar a un pasajero registrado de Paratransito sin costo adicional alguno. Su expediente debe indicar que usted es elegible para que un PCA viaje con usted. Deberá usted reservar el espacio para su PCA cuando programe su viaje. Si un vehículo es despachado para un pasajero que utiliza un PCA, y el PCA no está disponible, y se determine que un PCA ya no es necesario, la documentación para este efecto puede ser requerido por EL METRO.