

EL LIFT POLIZAS Y PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO

1. RESUMEN GENERAL.....	2
2. ADMINISTRADOR.....	3
3. PROPOSITO.....	3
4. DERECHO AL SERVICIO.....	3
5. SOLICITUD PARA LOS SERVICIOS.....	5
6. PROGRAMACION PARA LOS SERVICIOS PARATRANSITO.....	7
7. USANDO LOS SERVICIOS PARATRANSITO.....	11
8. ACONDICIONAMIENTO DEL PASAJERO.....	16
9. POLITICA DE “NO SE PRESENTO”.....	18
10. NORMAS DE CONDUCTA.....	19
11. PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA VIAJAR.....	21
12. TARIFAS DEL PROGRAMA PARATRANSITO.....	21
13. NUMEROS TELEFONICOS UTILES.....	22
14. COMITE CONSULTIVO PARATRANSITO.....	15

BIENVENIDO A LOS SERVICIOS PARATRANSITO DE EL LIFT

LOS SERVICIOS PARATRANSITO DE EL LIFT, PROVEEN SERVICIOS COMPARTIDOS DE “CURVA A CURVA” CON ASISTENCIA A LA PUERTA (SI SE ES REQUERIDA) VIA TRANSPORTE PUBLICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE NO PUEDEN UTILIZAR LAS RUTAS FIJAS DEL EL METRO. “CURVA A CURVA” SIGNIFICA QUE EL VEHICULO RECOGERA A LOS CLIENTES EN LA BANQUETA DEL LUGAR DESEADO Y LO DEJARA EN BANQUETA DEL LUGAR DE BAJADA. CLIENTES QUE NECESITEN AYUDA DESPUES DE LA BANQUETA, SE LO PUEDE NOTIFICAR AL AGENTE DEL EL LIFT, PARA PODER PROVEER ASISTENCIA ADICIONAL. EL LIFT PROVEE “ASISTENCIA A LA PUERTA” PARA CLIENTES QUE NO PUEDEN CAMINAR O RODAR INDEPENDIEMENTE DE LA PUERTA DE SU CASA A LA UNIDAD DE EL LIFT ESTACIONADA EN LA BANQUETA. TAMBIEN OFRECEMOS ENTRENAMIENTO GRATUITO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE SON CAPACES DE UTILIZAR UN AUTOBUS ACCESIBLE. SERVICIOS PARATRANSITO ES UN SERVICIO COMPARTIDO, OPERADO CON MORDERNIDAD Y VEHICULOS ACCESIBLES. LOS CLIENTES QUE NO PUEDEN ACCEDER A LA UNIDAD USANDO ESCALONES PUEDEN USAR LAS RAMPAS PARA SILLAS DE RUEDAS. ESPEREMOS QUE ESTA GUIA LE CONTESTE TODAS SUS PREGUNTAS. SI USTED REQUIERE INFORMACION ADICIONAL, POR FAVOR CONTACTENOS A LA BREVEDAD POSIBLE. ESTAMOS AQUI PARA OFRECER SERVICIO DE TRANSPORTACION PUBLICO QUE SEA SEGURO, CONFIABLE Y EFICIENTE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES. UNA VEZ MAS BIENVENIDO AL SERVICIO DE PARATRANSITO DE EL LIFT.

RESUMEN GENERAL

LA REFORMA THE AMERICAN WITH DISABILITIES ACT (ADA) DE 1990, REQUIERE QUE CADA AGENCIA PUBLICA, QUE OPERE UNA RUTA FIJA DE TRANSITO, PROVEE A PERSONAS CON DISCAPACIDADES SERVICIOS PARATRANSITO, PARA AQUELLAS PERSONAS QUE NO PUEDAN UTILIZAR LOS SERVICIOS DE RUTAS FIJAS DEBIDO A SU DESCAPACIDAD.

HAY TRES CATEGORIAS PARA LAS PERSONAS QUE TIENEN DERECHO A UTILIZAR LOS SERVICIOS PARATRANSITO EN EL ADA.

CATEGORIA 1) PERSONAS QUIENES POR SU DISCAPACIDAD NO PUEDEN ABORDAR, ANDAR Y/O DESEMBARCAR DE UN VEHICULO ACCESIBLE.

CATEGORIA 2) CUALQUIER PERSONA CON UNA DISCAPACIDAD QUE PUEDA UTILIZAR UN VEHICULO CON UNA RUTA FIJA, PERO PARA QUIEN UN VIAJE DESEADO NO PUEDA SER REALIZADO POR QUE EL SERVICIO NO ESTA DISPONIBLE, ES ELEGIBLE.

CATEGORIA 3) AQUELLOS QUE TENGAN UN IMPEDIMENTO RELACIONADO A UNA CONDICION QUE LES PREVENGA LLEGAR A UNA UBICACION DE EMBARQUE O DESEMBARQUE.

LOS SERVICIOS PARATRANSITO DEBEN DE SER COMPARABLES A LOS SERVICIOS QUE SE PREVEEN EN UNA RUTA FIJA. ADA DEFINE LOS SERVICIOS PARATRANSITO EN SEIS CRITERIOS.

1. DEBE OPERAR EN LA MISMA AREA DE SERVICIO QUE LA RUTA FIJA.
2. DEBE TENER UN TIEMPO DE RESPUESTA COMPARABLE.
3. DEBE TENER UNA TARIFA NO MÁS DEL DOBLE QUE LA RUTA FIJA POR EL MISMO VIAJE.
4. DEBE TENER LOS DIAS Y HORAS DE SERVICIO COMPARABLES CON EL SERVICIO DE RUTA FIJA.
5. DEBE CUMPLIR LAS PETICIONES PARA CUALQUIER PROPOSITO DE VIAJE.
6. NO DEBE TENER LÍMITE EN LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DEBIDO A PROBLEMAS DE CAPACIDAD.

ADMINISTRADOR

THE LAREDO TRANSIT MANAGEMENT INC. DBA EL METRO UBICADO EN 401 SCOTT STREE EN LAREDO, TX ES RESPONSABLE POR ASEGURARSE QUE TODOS LOS REQUISITOS DE ADA SEAN CUMPLIDOS. LAS HORAS DE OFICINA SON DE 8:00A.M. A 5:00 P.M. LUNES A VIERNES. EL GERENTE DE MOVILIDAD DE EL LIFT ES RESPONSABLE DE DIRIGIR LAS ACTIVIDADES DIA A DIA DEL PROGRAMA DE RESPUESTA DE LA DEMANDA DE EL METRO, PARATRANSITO Y EL DIRECTOR DE OPERACIONES SON RESPONSABLES DE LAS OPERACIONES DIARIAS DEL AUTOBUSES.

PROPOSITO

THE LAREDO TRANSIT MANAGEMENT, INC. OFRECE SERVICIO DE TRANSPORTE A LA DEMANDA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ESTE PROGRAMA CONTINÚA SATISFACIENDO LAS CRECIENTES Y CAMBIANTES DEMANDAS DE TRANSPORTE DE UN NUMERO SIGNIFICATIVO DE PASAJEROS DE TRANSITO.LA META DE EL LIFT ES PROVEER UN SERVICIO EXCELENTE DE TRANSPORTACION PUBLICA A LOS CIUDADANOS EN LA MANERA MAS SEGURA, EFICIENTE Y AGRADABLE POSIBLE.

DERECHO AL SERVICIO

POR LAS GUIAS DEL ADA, LOS SERVICIOS PARATRANSITO PUEDEN SER PROVEIDOS A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS FISICOS, MENTALES, O VISUALES, CON LA SEVERIDAD COMO PARA PREVENIR VIAJES

INDEPENDIENTES EN AUOBUSES, SIN VONSIDERAR QUE PUEDR SER DIFICIL, DESAFIANTE, INCOMODO O INCONVENIENTE HACERLO. LA PRESENCIA DE UNA DISCAPACIDAD, DIAGNOSTICO O CONDICION POR SI SOLA, NO DETERMINA AUTOMATICAMENTE LA ELIGIBILIDAD AUTOMATICA PARA LOS SERVICIOS PARATRANSITO. LOS SERVICIOS PARATRANSITO SON DETERMINADOS SI LOS FUNCIONAMIENTOS DE MOVILIDAD SON SEVEROS QUE RESTRINGEN LA HABILIDAD DEL APLICANTE PARA IMPEDRILES EL USO DE SERVICIOS DE VIAJE EN AUTOBUS LOCAL, AUQUE PUEDA SER DIFICL, INCOVENIENTE O DESAFIANTE HACERLO.

COMO PARTE DE ELEGIBILADAD Y PROCESO DE RECERTIFICACION PARA EL LIFT, SE PUEDE SOLICITAR A LOS CLIENTES QUE PARTICIPEN EN LA EVALUACION FUNCIONAL DE HABILIDADES DE VIAJE INDEPENDIENTE PARA EVALUAR SU NIVEL FUNCIONAL Y SU CAPACIDAD PARA REALIZAR LAS HABILIDADES DE MOVILIDAD Y LAS TAREAS NEVESARIAS PARA VIAJAR EN UN AUTOBUS URBANO. EL INFORME DE DESEMPEÑO DE LA EVALUACION FUNCIONAL JUNTO CON LA INFORMACION DE LA SOLICITUD Y CUALQUIER DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA SON REVISADOS POR UN ESPECIALISTA EN ELIGIBILIDAD DE EL LIFT QUE TOMARA UNA DETERMINACION CON RESPECTO A LA ELIGIBILIDAD DEL SOLICITANTE PARA EL SERVICIO DE PARATRANSITO. AL CLIENTE SE LE NOTIFICA POR CORREO EN REFERENCIA A SU ELIGIBILIDAD ANTES DE 21 DIAS DE COMPLETAR EL ACTA. LAS APLICACIONES DEL EL LIFT PUEDEN OBTENERSE EN LAS OFICINAS DE EL LIFT EN 401 SCOTT ST. (956) 795-2290, LAREDO TRANSIT CENTER 1301 FARRAGUT ST, PRIMER PISO, LAS OFICINAS ESTAM ABIERTAS AL PUBLICO DE 8:00 AM A 5:00 PM LUNES A VIERNES O VISITANDO LA PAGINA WWW.ELMETROTRANSIT.COM

RECERTIFICACION

EN CUPLIMIENTO CON LA LEY AMERICAN WITH DISABILITIES ACT (ADA) DE 1990, TODOS LOS CLIENTES DE SERVICIOS PARATRANSITO SON REQUERIDOS QUE RECERTIFIQUEN SU ELEGIBILIDAD A LOS SERVICIOS PARATRANSITO EN INTERVALOS REGULARES. LAREDO TRANSIT MANAAGMENT INC, RESUELVE LOS PERIODES DE RECERTIFICACION PARA EL LIFT, QUE SUCEDEN POR LO MENOS UNA VEZ CADA 2 AÑOS. LA RECERTIFICACION INTENTA ASEGURAR QUE EL LIFT TENGA LA INFORMACION MAS ACTUAL, EN REFERENCIA A LA INFORMACION DE CONTACTO Y CUALQUIER INFORMACION SIGNIFICANTE EN CAMBIOS DE SALUD O NECESIDADES DE TRANSPORTE. LOS CLIENTES RECIBIRAN NOTIFICACION POR ESCRITO SOBRE LA RECERTIFICACION APROXIMADAMENTE CUARENTA Y CINCO DIAS ANTES QUE SE VENZAN LOS SERVICIOS. EL LIFT TIENE EL DERECHO DE REVISAR LA ELEGIBILIDAD DE CUALQUIER CLIENTE EN CUALQUIER MOMENTO QUE DETERMINE UNA INDICACION O RAZON PARA ESPERAR UN CAMBIO EN LA CONDICION MEDICA DEL CLIENTE, NIVEL DE FUNCIONALIDAD, O INFORMACION QUE CORRABORE LA INFORMACION ENTREGADA POR EL O UN REPRESENTANTE Y PUEDE

REQUERIR O SOLICITAR QUE EL CLIENTE PARTICIPE EN UN ASSESMENT PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ESPECIALES DE VIAJE CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE.

CADA CLIENTE ES RESPONSABLE DE INFORMAR AL EL LIFT DE CUALQUIER CAMBIO QUE PUEDA AFECTAR EL ELEGIBILIDAD DE EL/ELLA LO CUAL INCLUYE: MEJORIAS O DETERIORAMIENTO SIGNIFICANTE EN SUS HABILIDADES MOTICES; LA PRESENCIA DE ENFERMEDADES COMUNICABLES O CONTAGIOSAS; Y EL USO APARATOS ASISTIVOS O ADITIVOS PARA LA MOVILIDAD. LOS CLIENTES TAMBIEN DEBEN OPORTUNAMENTE INFORMAR DE CUALQUIER CAMBIO DE RESIDENCIA; NUMERO DE CONTACTOTELEFONICO; EL NOMBRE, DIRECCION O NUMERO TELEFONICO DE SU CONTACTO DE EMERGENCIA Y SI ES APLICABLE DE LAS PERSONAS QUE ESTAN DESIGNADAS PARA ACTUAR EN REPRESENTACION DEL CLIENTE. LAS APLICACIONES DE RECERTIFICACION DEBEN DE RECIBIRSE CON UN MINIMO DE DIEZ DIAS ANTES DE LA FECHA DE TERMINACION DE SERVICIOS QUE APARECE EN LA TARGETA DE IDENTIFICACION DE EL LIFT. A LOS CLIENTES QUE NO SE RECIBAN LA APLICACION POR LO MENOS DIEZ DIAS DEL VENCIMIENTO DE LOS SERVICIOS, PUEDEN PONER EN RIESGO LA INTERUPCION DE LOS SERVICIOS. LA APLICACION PARA LA RECERTIFICACION LA PUEDEN OBTENER EN LAS OFICINAS DE LE LIFT (956 -795-2290) Y DISPONIBLES EN WWW.ELMETROTRASIT.COM

LA TARGETA DE IDENTIFICACION DE EL LIFT

LOS CLIENTES QUE ESTEN CERTIFICADOS PARA USAR EL LIFT, DEBEN TENER LA TARGETA CON FOTOGRAFIA DE EL LIFT. CLIENTES NUEVOS DEBEN OBTENER LA IDENTIFICACION CON FOTO ANDTESS DE PODER HACER UNA RESERVACION DE VIAJE. LAS INSTRUCCIONES PARA RECIBIR UNA IDENTIFICACION CON FOTO ESTAN INCLUIDAS EN LA NOTIFICACION INICIAL DE ELEGIBILIDAD DE SERVICIOS. LA IDENTIFICACION CON FOTO DE EL LIFT SOLO PUEDE HACERSE EN LAREDO TRANSIT CENTER, 1301 FAARRAGUT ST, PISO PRINCIPAL. LA PRIMER IDENTIFICACION CON FOTO ES GRATUITA; REMPLASARLA O RECERTIFICACION DE LA TARGETA ES DE \$2.00.

SOLICITUD PARA LOS SERVICIOS

UNA SOLICITUD PARA LOS SERVICIOS DE BE SER LLENADA Y APROBADA POR LAREDO TRANSIT MANAGEMENT, INC ANTES DE RECIBIR SERVICIOS PAARATRASIT DE EL LIFT. UNA SOLICITUD DE SERVICIOS PUEDE SER SOLICITADA LLAMANDO A EL LIFT DE 8:00 A.M. A 5:00 P.M. LUNES A VIERNES O EN NUESTREAS OFICINAS UBICADAS EN EL METRO OPERATIONS FACILITY
401 SCOTT
LAREDO, TEXAS 78040

UNA VEZ RECIBIDA LA SOLICITUD PARA UNA SOLICITUD DE SERVICIOS, INA SERA ENVIADA DENTRO DE DOS DIAS HABILES. EL SOLICITANTE Y EL MEDICO DEBEN LLENAR LA SOLICITUS COMPLETA Y ENTREGARLA EN PERSONA A LAS OFICINAS DE EL METRO.

UNA SOLICITUD NO PUEDE SER APROBADA HASTA QUE EL VERIFICATION OF DIASBILITIES ESTE COMPLETO POR UN DOCTOR O OTRO PROFESIONAL Y REGRESADO A EL METRO.

UNA VEZ COMPLETADA LA SOLICITUD UNA DETERMINACION DE ELEGIBILIDAD SERA REAIZADA DENTRO DE 21 DIAS. TAMBIEN, TOME NOTA QUE EL SOLICITANTE PODRA USSAR LOS SERVICIOS HASTA QUE SE TOME UNA DECISION, SI ES QUE EL PROCESO SE TARDA MAS DE 21 DIAS.

DENTRO DE LOS 21 DIAS, LA SIGUIENTE INFROMACION SERA ENVIADA POR CORREO AL SOLICITANTE:

1. LA APROBACION O NEGACION DE LA SOLICITUD (Y LA RAZON SI IS NEGADA) LA NEGACION DE UN VIAJE SERA BAJO LAS SIGUIENTES NORMAS:
 - A. NO-ELEGIBLE COMO DEFINIDO EN LAS CATEGORIAS DE ADA.
 - B. SOLICITUD DE VIAJE CON ORIGEN Y DESTINO FUERA DE LAS AREAS DE SERVICIO DE EL METRO, O CUANDO EL SERVICIO REGULAR NO ESTA DISPONIBLE. SERVICIOS PARATRANSIT SOLO SERAN DADOS DENTRO DE LAS AREAS DE SERVICIO. EL AREA DE SERVICIO ES CON UNA EXTENSION DE $\frac{3}{4}$ DE MILLA DE UN RUTA FIJA DE EL METRO.
 - C. SOLICITUD DE SERVICIOS DE TRANSPORTACION DE EMERGENCIA.
 - D. SERVICIO DE MISMO DIA "SAME DAY"
 - E. SUSPENSION POR NO APARECER "NO SHOW" EN FORMA REGULAR O EN REPETIDAS OCACCIONES, QUE NO SEAN CASOS AISLADOS, ACCIDENTE OR UN SOLO INCIDENTE.
 - F. VIOLENCIA, CONDUCTA ILEGAL O COMPORTAMIENTO AMENAZANTE.
 - G. FALTA DE PERSONAL DE ATENCION PERSONAL (PCA) PARA CLIENTES QUE LO REQUIERAN.
 - H. INACCESIBILIDAD A LUGAR DE LEVANTAMIENTO, SEGUNDO PISO, O UBICACIONES MAS ALTAS
 - I. CANCELACIONES EXCESIVAS DURANTE UN PERIODO DE 30 DIAS.
2. DIA EFECTIVO DE ELEGIBILIDAD.
3. EXPLICACION DE RESTRICCIONES, SI HAY ALGUNA, COMO CERTIFICACION TEMPORAL O DETERMINACION DE ELEGIBILIDAD VIAJE POR VIAJE.

“COMPROMISO Y AUTORIZACION”

“SI LOS SERVICIOS SON NEGADOS, Y SI GUSTO APELAR LA DECISION, YO VOY A UTILIZAR TODOS MIS RECURSOS ADMINISTRATIVOS DISPONIBLES LLENANDO UNA SOLICITUD DE “APPEAL TO INTENT TO DENY: EN LA FORMA ADJUNTO DENTRO DE VIENTE (20) DIAS DE HABER RECIBIDO LA CARLA CON TITULO “INTENT TO DENE” DE EL LIFT. UNA RESPUESTA A MY APLICACION DE NOMINAD “APPEAL TO INTENT TO DENY” SERA HECHA DENTRO DE (60) DIAS POR ESCRITO. YO ENTIENDO QUE PUEDO SER REQUERIDO A APARECER FRENTE AL COMITE DE APELACIONES PARA CONTIMUAR CON MI CAUSA. LA AUDIENCIA DE APELACION TOMARA PARTE DENTRO DE 60 DIA DE RECIBIR LA FORMA REQUERIDA.

LOS SOLICITANTES APROBADOS SERAN NOTIFICADOS CON 90 DIAS DE ANTICIPACION ANTES QUE SUS SERVICIOS SE EXPIREN. UNA COPIA POR EXCRITO DEL PROCESO DE APELACION PUEDE SER RECIBIDA LLAMANDO AL NUMERO (956) 795-2280

HORARIOS / DIRECCIONES

HORARIO DE SERVICIOS PARATRANSIT 401 Scott St. Laredo, Texas 78040	LUNES, MIERCOLES, VIERNES: 4:30 A.M. – 10:30 P.M. MARTES, JUEVES 5:30 A.M. – 10:30 P.M. SABADO 6:00 A.M. – 10:30 PM. DOMINGO: 7:00 A.M. – 8:30 P.M.
PROGAMAICON PARA PARANTRANSIT	LUNES – DOMINGO 8 A.M. – 5 P.M.
ADMINISTRACION DE PARATRANSIT	LUNES – VIERNES 8 A.M. – 5 P.M.

AREA DE SERVICIO

SERVICIOS PARATRANSIT SOLAMENTE SERAN DADOS EN EL AREA DE SERVICIO. LA EXTENSION DE ESTOS ERVICIOS ES DENTRO DE ¾ DE MILLA DE CUALQUIER LADO DE UNA RUTA FIJA DE EL METRO. EL AREA DE SERVICIO PUEDE SER AJUSTADA DE VEZ EN CUANDO Y REVISADA EN UNA MUNTA PUBLICA.

PROGAMACION DE SERVICIOS PARATRANSIT

PARA PROGRAMAR UN VIAJE, **FAVOR DE COMUNICARSE EL (956) 795-2290 ENTRE 8 AM Y 5 PM, LUNES A DOMINGO. LAS RESERVACIONES SE PUEDEN HACERSE UN DIA ANTES O HASTA CON SIETE (7) DIAS DE ANTICIPACION.** CUANDO ESTEN PROGRAMANDO UN VIAJE, ESTE LISTO PARA PROVEER LA SIGUIENTE INFORMACION:

- SU NOMBRE.
- LA DIRECCION DE LEVANTAMIENTO (INCLUYENDO EDIFICIO/NOMBRE DEL NEGOCIO, INFORMACION DETALLADA DE LUGAR DE LEVANTAMIENTO, LOCALES SERCANOS).
- EL DIA QUE VA A VIAJAR.
- LA HORA QUE LE DESE QUE LO LEVANTEN (NOTA: **HAGA LA CITA CON SUFICIENTE TIEMPO PARA LLEGAR A SU DESTINO**).
- LA DIRECCION FISICA DE SU DESTINO (INCLUYENDO INFORMACION DETALLADA).
- SI UN ESPECIALISTA DE CUIDADO VIAJARA CON USTED (PCA).
- SI UN INVITADO APARTE DE (PCA) VIAJA RA CON USTED (INCLUYENDO NOÑOS)
- PROGRAMAR UN VIAJE DE REGRESO

RECUERDE: QUE EL LIFT ES UN SERVICIO DE PARATRANSIT COMPARTIDO, PARA SER UTILIZADO POR TODOS LOS PARTICIPANTES. CONSIDERACION MUTUA Y RESPETO PARA TODOS LOS USUARIOS NOS EVITARIA RETRASOS NO NECESARIOS Y GARANTIZAN MAYOR EFICIENCIA. EL LIFT NO PROVEE SERVICIOS DE EMERGENCIA Y NO ES UN SERVICIO DE AMBULANCIA.

Para garantizar que su viaje se programe de la manera que mejor se adapte a la hora más conveniente, infórmenos si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Si no puede llegar a su destino antes de un horario específico (es decir, su PCA no está en su casa hasta un momento específico para recibirlo). De ser así, recibirá una ventana de recogida que lo llevará a su destino no antes de la hora solicitada. Por favor, permita flexibilidad en su tiempo de recogida.

- Si necesita llegar a su destino a más tardar en un tiempo determinado (por ejemplo, una cita médica, diálisis o trabajo). Si es así, se te dará una ventana de recogida que te permitirá llegar a tiempo. Por favor, permita flexibilidad en su tiempo de recogida.

- Si no puede ser recogido antes de un tiempo específico (es decir, no sale del trabajo hasta un momento determinado). Recibirá una ventana de recolección que comienza después de la hora solicitada.

- Si desea que lo recojan a una hora específica independientemente de a qué hora llegue a su destino (por ejemplo, ir de compras, al gimnasio, etc.). Nos adaptaremos a un horario lo más cercano posible a su tiempo solicitado. Su hora de llegada puede variar según la duración del viaje y otros pasajeros a bordo.

PROPORCIONAR TIEMPOS DE VIAJE ALTERNATIVOS

SERVICIOS PARATRANSIT PUEDE OFRECER TIEMPOS DE VIAJE HASTA (1) UNA HORA ANTES O (1) DESPUES DE LA HORA SOLICITADA COMO LO ESTABLECE EL AMERICANS WITH DISABILITIES ACT (ADA) DE 1990 EN SUS CRITERIOS DE SERVICIOS. CUANDO LA HORA DE LEVANTAMIENTO ES MAYOR AN UNA HORA, LAS DOS PARTES DEBEN ESTAR EN ACUERDO, EL PASAJERO TIENE EL DERECHO DE REQUERIR LA HORA DE LEVANTAMINETO DENTRO DE UNA HORA ANTES O DESPUES DE LO SOLICITADO POR EL/ELLA.

SI UN PASAJERO NIEGA LA HORA DE LAVANTAMIENTO OFRECIDA DENTRO DE (1) HORA ANDTES O DESPUES DEL PERIODO, ENTONCES NO CUNETA COMO UNA NEGACION AL VIAJE. SI EL METRO NI PUEDE PROVEER EL VIAJE SOLICITADO DURANTE ESTE TIEMPO, ENTONCES CONTARA COMO UNA NEGACION AL VIAJE.

DENIAL

Si un motociclista rechaza una recogida ofrecida durante la (1) hora anterior o posterior al período de tiempo, entonces no se cuenta como una denegación de viaje. Si El Metro no puede proporcionar un viaje solicitado durante este período de tiempo, entonces se contará como una denegación de viaje.

RECOMENDACIONES PARA PROGRAMAR UN VIAJE

CUANDO ESTE PROGRAMANDO UN VIAJE PRA UNA HORA ESPECIFICA, ASEGURESE DE TENER SUFICIENTE TIEMPO PARA TERMINAR SU CITA, PARA TENER SUFICIENTE TIEMPO PARA ENCONTRARSE CON SU VEIHCULO EN EL LUGAR Y LA HORA INDICADA. ESTE AL PENDIENTE DE LAS HORAS APERTURA Y CIERRE DE SU DESTINO PARA EVITAR ESPERAR AFUERA DE EL EDIFICIO ANTES Y DESPUES. CUANDO ESTE PROGRAMANDO SU VIAJE, FAVOR DE SEGUIR LOS SIGUIENTES CONSEJOS:

- PERMITA SUFICIENTE TIEMPO PARA LLEGAR A SU DESTINO.PERMITA SUFICIENTE TIEMPO PARA EL LEVANTAMINETO Y LA BAJA
- DA DE OTROS PASAJEROS ANTES DE LLEGAR A SI DESTINO (MANTENGA EN MENTE, QUE ESTE ES UN SERVICIO COMPARTIDO).
- PERMITA TIEMPO PARA CONDICIONES DE TRÁFICO Y RETRASOS POR EL CLIMA.

CONFIRMACION DE SU VIAJE

LOS VIAJES SERAN CONFIRMADOS AL AHORA DE LA RESERVACION. **EL AGENTE DE RESERVACION, LE REPITIRA EL DIA, LA HORA, LA DIRECCION Y CUALQUIER OTRO DETALLE DE SU VIAJE.** LA NOCHE ANTERIOR AL VIAJE, EL SISTEMA AUTOMATICO DE EL LIFT, LE MARCARA AL CLIENTE PARA

RECORDARLE DEL VIAJE EL DIA SIGUIENTE Y LES DARA LA OPCION DE CANCELAR EL VIAJE SI ES NECESARIO.

CANCELACION DEL VIAJE

EL VIAJE DEBE SER CANCELADO MINIMO DOS (2) HORAS ANTES DE SU VENTANA DE TIEMPO ACORDADO. LOS VIAJES QUE NO SEAN CANCELADOS CON UN MINIMO DE DOS (2) HORAS ANTES DEL COMIENSO DE LA VENTANA DE TIEMPO SERAN CONSIDERADOS CANCELADOS TARDE. CANCELANDO CON SUFICIENTE TIEMPO POR ADELANTADO PERMITE A PARATRAANSIT COORDINAR LOS VEHICULOS A OTROS USUARIOS QUE REQUIEREN EL SERVICIO, ASI CREANDO MAS OPORTUNIDADES DE SERVICIO A LOS PASAJEROS. PARA CANCELAR, USTED DEBE LLAMAR A LAS OFICINAS DE EL LIFT AL (956) 795-2290, LUNES A DOMINGO ENTRE 8:00 A.M. – 5:00 P.M...

CAMBIOS O CONCELACION DE UNA RESERVACION

SI USTED DESEA CAMBIAR UNA RESERVACION, FAVOR DE LLAMAR ENTRE LAS 8:00 A.M. Y 5:00 P.M... LOS CAMBIOS DEBEN SOLICITARSE POR LO MENOS CON UN DIA DE ANCIACION. EN CUALQUIER CASO, MARQUE AL EL LIFT AL (956) 795-2290 PARA CAANCELAR O CAMBIAR UN VIAJE

VIAJES “WILL CALL”

OCASIONALMENTE, CLIENTES NECESITAN UN VIAJE SIN HORARIO DETERMINADO DE LEVANTAMIENTO PORQUE NO SABEN A QUE HORA VAN ESTAR LISTOS. LOS CLIENTES PUEDEN SOLICITAR UN VIAJE SIN HORARIO DE LEVANTAMIENTO, PARA CITAS MEDICAS O PARA IR AL JURADO SOLAMENTE. LOS CLIENTES DEBEN NOTIFICAR AL AGENTE DE RESERVACIONES EL MOMENTO DE LLAMAR QUE REQUIEREN UN VIAJE “WILL-CALL”. WILL-CALL SON ACTIVADOS CUANDO UN CLIENTE NOTIFICA A EL LIFT QUE ESTAN LISTOS PARA SER LEVANTADOS. EL LIFT ENVIARA UN VEHICULO LO ANTES POSIBLE, AUNQUE, DURANTE HORAS DE ALTO VOLUMEN O ALTO USO SE PUEDEN TARDAR HASTA DOS HORAS PARA QUE LLEGUE EL VEHICULO. LOS SERVICIOS Will-CALL NO SON RECOMENDABLES ALMENOS QUE NO TENGAN OTRA ALTERNATIVA.

HORARIO DE DIAS FESTIVOS

EL METRO NO OPERA SERVICIOS DE RUTA FIJA Y LOS SERVICIOS PARATRANSIT DE EL LIFT TAMPOCO OPERA EN ESTOS DIAS FESTIVOS: DIA DE DAR GRACIAS (THANKSGIVING), NAVIDAD, (CHRISTMAS EVE,) AÑO NUEVO (NEW YEARS DAY).

DURANTE VARIOS DIAS FESTIVOS, EL METRO OPERARA UTILIZANDO LAS RUTAS DEL DIA DOMINGO.

POR FAVOR HAGA LAS CITAS DURANTE LAS HORAS REGULARES.

ENTRENAMIENTO DE LOS OPERADORES

TODOS LOS OPERADORES DE EL LIFT SERAN ENTRENADOS POR LO MENOS EN LOS SIGUIENTE:

- TODOS LOS OPERADORES DEBEN COMPLETAR EL ENTRENAMIENTO TRANSIT AND PARATRANSIT COMPANY (TAPCO).
- SUBIENDO Y BAJANDO PASAJEROS USANDO DISPOSITIVOS DE ASISTENCIA MOBIL.
- ENTRENAMIENTO EN ASISTENCIA A PASAJEROS, INCLUYENDO ENTRENAMIENTO DE SENSIBILIDAD Y CORTESIA.

LOS OPERADORES SERAN REQUERIDOS QUE EJECUTEN LAS SIGUIENTES FUNCIONES.

- MANEJAR AL A BANQUETA EN LA UBICACION DEL LEVANTAMIENTO
- ACTIVAR EL CLAXON DEL VEHICULO SI ES REQUERIDO
- DANDO AYUDA AL SUBIR Y BAJAR
- MANEJANDO A BANQUETA DEL DESTINO

A LOS OPERADORES SE LES PROHIBE LO SIGUIENTE:

- DAR MEDICAMENTO
- USAR OXYGENO O OTRAS MAQUINAS DE ASISTENCIA DE VIDA
- MOVER SILLAS DE RUEDAS DEL VEHICULO, O AYUDAR A PASAJEROS A MAS DE 10 PIES DEL VEHICULO
- DAR DE COMER O VESTIR A LOS PASAJEROS
- MANEJANDO QUEJAS
- ACER RESERVACIONES
- MANEJANDO O CARGANDO MALETAS

USANDO SERVICIOS PARATRANSIT

PROCEDIMIENTOS PARA SUBIR Y BAJAR

Para garantizar que el viaje de un pasajero transcurra sin problemas, Paratransito Services ha establecido los siguientes lugares de recogida y entrega para la comodidad del usuario.

DONDE DEBE ESPERAR

SERVICIOS PARATRANSIT ES UN SERVICIO DE BANQUETA A BANQUETA, ES UN SYSTEMA DE TRANSPORTE COMPARTIDO DE EL METRO. LOS PASAJEROS

DEBEN ESTAR ESPERANDO EN LA BANQUETA, O EN OTRA AREA SEGURA ENFRENTA O LO MAS CERCA POSIBLE A LA ENTRADA DE LA UBICACION SOLICITADA. LOS OPERADORES ESPERARAN AL PASAJERO EN LA ESQUINA DE UNA CALLE PUBLICA, ENFRENTA O LO MAS CERCA POSIBLE A LA CASA DEL PASAJERO. EL OPERADOR NO PUEDE ENTRAR A UN EDIFICIO O IR A MAS DE 10 PIES DEL VEHICULO. SI EL PASAJERO REQUIERE DE ASISTENCIA PARA BAJAR EN LA UBICACION UN ACOMPAÑANTE O PERSONAL DE CUIDADO DEBE ESTAR DISPONIBLE PARA AYUDAR. PARA LAS BAJADAS EL OPERADOR BAJARA AL PASAJERO EN LA BANQUETA O ULGUN OTRO LUGAR SEGURO O EN UN LUGAR PUBLICO EN LA CALLE, LO MAS CERCA QUE SE PUEDA DEL LUGAR DESIGNADO.

COMPLEJOS DEPARTAMENTALES / OFICINAS

CUANDO ESTE PROGRAMANDO SU VIAJE, FAVOR DE PROVEER EL PERSONAL DE PARATRANSIT CON EL NOMBRE ESPECIFICO DEL EDIFICIO Y NUMERO DENTRO DEL COMPLEJO. LOS OPERADORES LENVANTARAN AL PASAJERO EN EL EDIFICIO ESPECÍFICO. SI EL EDIFICIO DEL PASAJERO ESTA UBICADO EN UNA COMUNIDAD CON REJA Y REQUIERE UNA CLAVE ESPECIAL PARA ENTRAR, NOTIFIQUE A LA OFICINA DE SEGURIDAD PARA HACER ARREGLOS PARA LA ENTRADA DE EL VEHICULO PARATRANSIT. SI EL PASAJERO NO HACE ARREGLOS PARA LA ENTRADA, Y EL VEHICULO NO PUEDE ENTRAR, AL PASAJERO SE LO CO NSIDERA NO-SHOW.

PROGRAMAS PARA ADULTOS / CENTROS DE CUIDADO

PASAJEROS QUE PARTICIPAN EN PROGRAAMAS DE ADULTOS O CENTROS DE CUIDADO DEBEN ESTAR PRESENTES CUANDO LLEGUE LE VEHICULO DE PARATRANSIT. **LOS OPERADORES NO PUEDEN ASISTIR A LOS PASAJEROS AL SUBIR O BAJAR EN LOS CENTROS PARA ADULTOS O DE CUIDADO.** EL PERSONAL DEL CENTRO DEBE ESTAR LISTO PARA ASITIR A LOS PASAJEROS A SUBIR Y BAJAR, SI ES NECESARIO. SI EL CENTRO PARA ADULTOS O CUIDADO REQUIERE UNA ACTIVIDAD ESPECIAL PARA ENTRAR, EL PASAJERO O EL PERSONAL DEL CENTRO DEBE HACER LOS ARREGLOS PARA LA ENTRADA DE EL VEHICULO PARATRANSIT ANTES DE LA HORA DE SUBIR. SI EL PERSONAL O PASAJEROS NO HACE ARREGLOS PARA LA ENTRADA Y EL VEHICULO NO PUEDE ENTRAR SE MARCARA COMO NO-SHOW, ENTONCES EL PERSONAL DEL CENTRO DE ADULTO O CUIDADO TOMARA RESPONSABILIDAD POR REGRESAR AL PASAJERO A SU CASA. SERVICIOS PARATRANSIT A DESIGNADO AREAS STANDAR PARA LA SUBIDA Y BAJADA DE PASAJEROS EN VARIOS CENTROS PRINCIPALES COMO CENTROS MEDICO O CENTROS DE COMPRAS. SI UN PASAJERO PROGRAMA UN VIAJE A UNO DE ESTOS LUGARES, EL PROGRAMADOR LE INFORMARA DE LOS LUGARES ESPECIFICOS.

CUANTO TIEMPO DEBE UN OPERADOR ESPERAR

CUANDO LLEGUE LA VAN, EL OPERADOR DE LA VAN VA ESPERAR CINCO (5) MINUTOS, PARA PERMITIR AL CLIENTE ABORDAR EL VEHICULO. SI EL CLIENTE NO ESTA PRESENTE O NO ESTA LISTO PARA ABORDAR EL VEHICULO DENTRO DE CINCO (5) MINUTOS, EL OPERADOR DE LA VAN SE IRA Y AL CLIENTE SE LE CONSIDERARA COMO NO-SHOW.

SI EL OPERADOR DE LA VAN LLEGA ANTES DE LA VENTANA DE PARA ABORDAR (MAS DE DIEZ (10) MINUTOS ANTES DE LA HORA PROGRAMADA, LOS CINCO (5) MINUTOS DE ESPERA COMENZARAN DIEZ (10) MINUTOS ANTES DE LA HORA PROGRAMADA. LOS OPERADORES DE LA VAN PUEDEN LLEGAR TEMPRANO, AUNQUE ES A DISCRECION DEL CLIENTE SI QUIERE ABORDAR LA VAN ANTES O ESPERARSE A LA HORA PROGRAMADA.

POR EJEMPLO, SI EL CLIENTE TIENE LA CITA A LA 1:00P.M. PARA ABORDAR Y EL OPERADOR DE LA VAN LLEGA A LAS 12:30 P.M., EL OPERADOR DE LA VAN DEBE ESPERAR HASTA LAS 12:55 PARA QUE EL CLIENTE SUBA A LA VAN. SI EL CLIENTE NO A ABORDADO LA VAN ANTES DE LAS 12:55 P.M. EL OPERADOR DE LA VAN SE IRA Y REPORTARA UN VIAJE NO-SHOW.

ABORDANDO APARATOS DE MOBILIDAD

SERVICIOS PARATRANSIT HARA TODO LO POSIBLE PARA ACOMODAR TODOS LOS APARATOS DE MOBILIDAD STANDARES. LOS APARATOS DE MOBILIDAD SON DEFINIDOS COMO NO EXCEDER 48" DE LARGO Y 30" DE ANCHO Y CON UN TOTAL DE 600 LBS DE PESO. APARATOS DE MOBILIDAD MAYORES A ESTOS SERAN NEGADOS LOS SERVICIOS PARATRANSIT.

POR SEGURIDA DE LOS PASAJEROS, SERVICIOS PARATRANSIT NO PUEDE TRANSPORTAR PASAJEROS CON APARATOS DE MOBILIDAD DESCOMPUESTOS O QUE NO FUNCIONEN LOS FRENOS. FAVOR ASEGURESE QUE LOS APARATOS DE MOBILIDAD ESTEN LIMPIOS, SEGUROS Y EN BUENAS CONDICIONES DE TRABAJO, ANTES DE VIAJAR ABORDO DE LOS SERVICIOS PARATRANSIT.

LOS OPERADORES DE SERVICIOS PARATRANSIT HARAN TODO LO POSIBLE PARA ASEGURAR LOS APARATOS DE MOBILIDAD. SI EL APARATO DE MOBILIDAD EXCEDE EL TAMAÑO NORMAL, EL OPERADOR LE PUEDE PEDIR AL PASAJERO QUE SE SIENTE EN UNA SILLA, COMO PUEDE SER DIFICIL ASEGURAR AL PASAJERO CON EL APARATO DE MOBILIDAD. ES A DISCRECION DEL PASAJERO SI QUIERE CAMBIARSE O MANTENERSE EN EL APARATO DE MOBILIDAD. SI EL PASAJERO SE NIEGA A CAMBIARSE A UN ASIENTO, EL OPERADOR DE LA VAN NOTIFICARA A SU DEPARTAMENTO Y EL METRO NO TOMARA NINGUNA RESPONSABILIDAD Y CANCELARA EL VIAJE PARA EVITAR UN PERICULO O UN ACCIDENTE. SI EL PASAJERO ESTA VIAJANDO CON UN

MENOR QUE TIENE 4 AÑOS O MENOR, O PESA MENOS DE 40 LIBRAS O MENOS, LOS SERVICIOS PARATRANSIT LE RECOMIENDA QUE EL NIÑO ESTE SUJETO EN UN ASIENTO DE SEGURIDAD DE NIÑO. SERVISIOS PARATRANSIT NO PROVEE ASIENTOS DE SEGURIDAD PARA NIÑOS.

CUANDO DEBEN ESTAR LISTOS

Se recuerda a todos los pasajeros que EL LIFT es un servicio de transporte público. Esto significa que compartirá viajes con otros clientes. Esto también significa que la duración del viaje puede ser comparable a un viaje de ruta fija, que incluye el tiempo que le toma a un pasajero viajar a una parada de autobús y esperar un autobús de ruta fija. También es posible que deba llegar antes de lo deseado

Puede solicitar una cita para un horario de llegada no anterior a la llegada o un horario de recogida no posterior al momento de programar su viaje. Trataremos de acomodar sus viajes lo mejor que podamos; sin embargo, los horarios se basarán en la cantidad total de pasajeros que viajarán ese día mientras cumplan con las reglamentaciones de ADA.

Algunos elementos para tener en cuenta:

- El Lift tiene una ventana de recogida de 30 minutos. Por ejemplo, el planificador puede indicar que será recogido entre las 9:45 a.m. y las 10:15 a.m.
- Una vez que el conductor llega al sitio de recogida, el conductor solo puede esperar 5 minutos. Debido a la nueva tecnología ahora implementada, los conductores reciben un cronograma para mantenerse a tiempo y recoger a otros pasajeros en consecuencia.
- Asegúrese de estar preparado para el vehículo El Lift al comienzo de su ventana de 30 minutos. Tenga en cuenta que la ventana de 30 minutos no significa que el vehículo ELEVADOR puede esperar hasta el final de los 30 minutos.

Algunas veces sus citas no terminan a tiempo. Si esto sucede y el autobús ha llegado, el conductor notificará a los despachadores de LIFT para avisarles que están cancelando su viaje en su autobús. El despacho luego esperará a que usted llame cuando esté listo y reprogramarán un retiro lo más rápido posible. Esto no contará como un No-Show contra usted.

EJEMPLOS: PICK-UPS

Los vehículos paratransitarios llegarán en cualquier momento dentro de una ventana de tiempo de preparación de 15 minutos. Por ejemplo, si tiene programado un servicio de recogida a las 9 a. M., Su ventana de tiempo de preparación es entre las 8:45 a.m. y las 9:15 a. M. El vehículo llegará en cualquier momento entre las 8:45 a.m. y las 9:15 a.m. prepárese para abordar el vehículo inmediatamente después de su llegada, o su vehículo se irá después de 5 minutos, y recibirá un No-Show

Cuando llegue su vehículo, debe presentar su tarjeta de identificación de Paratransito y la tarifa exacta o un cupón válido. Tenga en cuenta: El operador no puede llevarlo a su destino solicitado sin la tarifa requerida.

Comer, beber y fumar están prohibidos en vehículos Paratransito a menos que sea necesario para fines dietéticos y / o médicos.

RENDIMIENTO A TIEMPO

Aunque El Lift se esfuerza por brindar un servicio puntual, muchos factores pueden ocasionar una demora en el retiro. Si su vehículo no ha llegado dentro de los primeros 25 minutos de su período de 30 minutos, llame a El Lift al 956-795-2290.

Ocasionalmente, los conductores llegarán de 5 a 10 minutos antes de que comience su ventana de 30 minutos. Si llegaron un poco temprano, simplemente se aseguran de que lleguen a tiempo y solo esperan. Los conductores no deben intentar presionar a ningún pasajero para que salga temprano tocando la bocina o tocando la puerta. Se espera que un pasajero esté listo al comienzo de la ventana de 30 minutos que se proporcionó cuando se programó el viaje.

PUEDE UN OPERADOR DE EL LIFT AYUDARME?

EL LIFT PROVEE SERVICIOS ASISTENCIA A LA PUERTA A SUS CLIENTES QUE NO PUEDEN CAMINAR O MOVERSE AL LA PUERTA PINCIPAL DE SU CASA A UN A VAN DE EL LIFT ESTACIONAD EN LA BANQUETA.

EJEMPLO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD NECESITANDO SERVICIOS DE ASSITENCIA A LA PUERTAA INCLUYEN:

- ALGUIEN QUE NO PUEDE MOVER UN APARATO DE MOVIBILIDAD
- ALGUIEN QUE NO PUEDE SEGUIR UN CAMINO HACIA LA VAN O DE REGRESO SIN UN GUIA O
- ALGUIEN QUE NECESITE MANTENIENDO SU BALANCE.

SERVICIOS DE AASISTENCIA A LA PUERTA TAAMBIEN PUEDEN SER PROVEIDOS EN EL DESTINO DEL CLIENTE (BANCO, CENTRO COMERCIAL, IGLESIA, OFICINAS MEDICAS ETC.) Y PARA EL VIAJE DE REGRESO A SU CASA. CLIENTES QUE ESTEN APROBADOS PRA EL SERVICIO DE ASSITENCIA AL PUERTA PUEDEN ESPERAR DEL OPERADOR DE LA VAN DE EL LIFT:

- FISICAAMENTE EMPUJAR EL APARATO DE MOBILIDAD DEL CLIENTE;
- OFRECER DIRECCIONES, VERBALMENTE O CON UN TOQUE SUAVE, PARA MANTER LOS CLIENTES EN EL COMINO CORRECTO.
- PERMITIR A LOS CLIENTES AGARRAR LA MANO DEL OPERADOR DE LA VAN, O EL ANTE BRAZO.

LOS OPERADORES DE LAS VAN, NO OPERARAN LOS CONTROLES DE UN APARATO DE MOBILIDAD, NO CARGARAN A UN CLIENTE O CARGAR SU PESO.

EL SERVICIO NO SERA PROVEIDO A ENTRENAMIENTOS, CLINICAS DE DYALISIS, O CENTROS DE ACTIVIDADES DE ADULTO, CUANDO HAYA PERSONAL DISPONIBLE PARA AYUDARLES, Y NO ES OFRECIDO A CLIENTES CON EL STATUS "NO DEJAR SOLOS". LOS CLIENTES DEBEN APARECER PRONTAMENTE CUANDO LLEGUE LA VAN. EL LIFT HACE LLAMADAS POR TELEFONO CUANDO LA VAN VA EN CAMINO, Y ASSTENCIA A LA PUERTA NO ES UN SERVICIO DE NOTIFICACION.

CLIENTES QUE REQUIEREN ASISTENCIA DEL OPERADOR DE LA VAN EN EL ORIGNR O DESTINO DEL VIAJE EN EL LIFT, DEBEN LLENAR UNA BREVE APLICACION ANTES DE TOMAR EL VIAJE ANTES PARA ESTABLECER LA NECESIDAD DE TIEMPO COMPLETO (EJEMPLO TODOS LOS ORIGNRES DEL VIAJE Y DESTINOS). LA APROBACION ESTA SUJETA A AUNA INSPECCION DE SURIDAD ENLA CASA DEL CLIENTE, PARA ASEGURAR QUE HAYA UNA RAMPA ADECUADA, ESCALONES O CAMINO Y UNA DISTANCIA RASONABLE ENTRE LA PUERTA DEL CLIENTE Y LA VAN QUE VA ESTAR ESPERANDO. SI UN CLIENTE REQUIERE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAA PUETA PARA SUS VIAJES EN EL LIFT, FAVOR DE CONTACTAR AL GERENTE DE EL LIFT MOBILITY POR TELEFONO AL (9560 795-2290).

LOS OPERADORES DE LAS VAN PUEDEN ASISTIR A LOS CLIENTES SI SE LO SOLICITAN PARA IR O DE REGRESO EN UNA LOCALIDAD DESCONOCIDA O PARA BAJAR ESCALONES. CLIENTES QUE B=NECESITEN AYUDA DE VEZ EN CUANDO EN SU RESIDENCIA DEBEN INFORMAR AL AGENTE DE RESERVACIONES AL MOMENTO DE HACER LA RESERVACION.

ASISTENCIA A LA PUERTA EN SUS SERVICIOS NO INLCUYE LO SIGUIENTE:

- AYUDAR A LOS PASAJEROS EN RAMPAS DE MOBILIDAD QUE NO ESTEN SEGUROS O MUY INCLINADOS O ESCALERAS.
- PASANDO LA PUERTA DE UNA CASA, DEPARTAMENTO O EDIFICIO
- CERRANDO O ABRIENDO PUERTAS CON CANDADO O ACTIVANDO O DESACTIVANDO ALARMAS EN LAS CASAS.
- SUBIR Y BAJAR ARTICULOS PERSONALES.
- LEVANTANDO O CARGAR A LOS CLIENTES.
- EMPUJAR APARATOS DE MOBILIDAD SOBRE LAS ESCALERAS.

LLAMAR A RESERVACIONES EL LIFT PARA MAS INFORMACION (956) 795-2290.

ACONDICIONAMIENTO DEL PASAJERO

PERSONA DE ATENCION PERSONAL (PCA)

UNA PERSONA DE ATENCION PERSONAL (PCA) PUEDE ACOMPAÑAR A UN PASAJERO REGISTRADO CON PARATRANSIT SIN INGUN COSTO ADICIONAL. SU ARCHIVO DEBE INDICAR QUE USTED ES ELEGIBLE PARA TENER UN PCA VIAJANDO CON USTED. USTED DEBE RESERVAR ESPACIO PARA SU PCA

CUANDO HAGA SU RESERVACION. SI SE ENVIA UN VEHICULO PARA UN PASAJERO QUE UTILIZA UN PCA Y EL PCA NO ESTA DISPONIBLE, Y SE DETERMINA QUE EL PCA YA NO ES REQUERIDO, EL METRO PUEDE SOLICITAR DOCUMENTACION AL RESPECTO. **Invitados pueden viajar con usted, pero pagarán la misma tarifa que el cliente por viaje.** DEBIDO A EL ESPACIO LIMITADO, A CADA VIAJERO SOLO SE LE PERMITE UN INVITADO. USTED DEBE RESERVAR EL LUGAR PARA SU INVITADO (INCLUYENDO NIÑOS) AL MOMENTO DE HACER SU RESERVACION. NIÑOS ACOMPAÑANTES SON CONSIDERADOS INVITADOS. NIÑOS MENORES DE 5 DEBEN ESTAR ACOMPAÑADOS POR UN ADULTO.

Si un pasajero viaja con un niño de 4 años o menos, o pesa 40 libras o menos, los Servicios de Paratransit recomiendan encarecidamente que el niño esté asegurado en un asiento de seguridad para niños. Paratransit Services no proporciona asientos de seguridad para niños para niños.

Nota especial: los PCA y los invitados deben tener los mismos puntos de origen y destino que el pasajero de respuesta a la demanda elegible. Los viajes con el propósito de acomodar a cualquier invitado, o PCA (pick-ups y drop-offs) no están permitidos.

PAQUETES

PAQUETES SON LIMITADOS A SOLO DOS (2) BOLSAS DE MANDADO O TAMAÑO SIMILAR ABORDO DE VEHICULOS PARATRANSIT. LOS OPERADORES NO SON PERMITIDOS PARA AYUDAR A CARGAR LOS PAQUETES DE EL AREA DE LA BANQUETA O AREA DE ESPERA.

VISITANTES

VISITANTES DE FUERA DE LA CIUDAD QUE ESTAN ADA CERTIFICADOS EN OTRAS CIUDADES O QUE TIENEN LIMITACIONES OBVIAS PUEDEN UTILIZAR EL LIFT EN FORMA TEMPORAL. VISITANTES DEBEN CONTACTAR LA OFICINA DEL EL LIFT LUNES A VIERNES DE 8 A.M. A 5 P.M. AL (956) 795-2290. ES RECOMENDABLE HABLAR DOS (2) SEMANAS ANTES DE NECESITAR LOS SERVICIOS.

UNA VEZ QUE HAGAN ESTO, LAS RESERVACIONES SE PUEDEN HACER HASTA SIETE (7) DIAS POR ADELENTADO. LAS POLITICAS Y POLIZAS APLICAN A LOS VISITANTES.

VISITANTES PUEDEN USAR LOS SERVICIOS DE EL LIFT POR 21 DIAS EN UN PERIODO DE 365 DIAS. PARA RECIBIR SERVICIOS POR MAS DE 21 DIAS, SERA NECESARIO APLICAR PARA SERVICIOS DE EL LIFT Y DETERMINARAN LA ELIGIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE EL LIFT.

ANIMALES DE SERVICIO

PERROS GUIA Y OTROS ANIMALES DE SERVICIO SON PERMITIDOS QUE LO ACOMPAÑEN SI ESTA INDICADO EN SU ARCHIVO. FAVOR DE INFORMAR AL

MOMENTO DE HACER LA RESERVACION SI LO ACOMPAÑARA UN ANIMAL DE SERVICIO EN SU VIAJE.

SERVICIOS DE INSCRIPCION

LOS SERVICIOS DE INSCRIPCION ESTAN LIMITADOS A PASAJEROS QUE VIAJAN AL MISMO LUGAR POR LO MENOS TRES (3) VECES POR SEMANA, DURANTE UN PERIODO DE 120 DIAS. EL LIFT SE RESERVA EL DERECHO DE RESTRINGIR O PONER PRIORIDAD A SERVICIOS DE INSCRIPCION PARA MANTENER UN MAXIMO NIVEL DE CINCUENTA PORCIENTO (50%) COMO LO REQUIERE ADA, CUANDO NO HAY UN EXCESO DE DEMAND Y LA CAPACIDAD ESTA DISSPONIBLE. EL LIFT CANCELARA CUAALQUIER SERVICIO DE INSCRIPCION QUE CANCELE 50% O MAS DURANTE UN PEDRIODO DE 30 DIAS OSI LAS CANCELACIONES SE CONVIERTEN COMUNES.

ANTES DE QUE LOS 120 DIAS TERMINE, EL PASAJERO SERA REQUERIDO QUE VUELVA APLICAR PARA LOS SERVICIOS.

PASAJEROS QUE SON ELEGIBLES PUEDEN RESERVAR PARA VIAAJES REPETITIVOS PARA IR AL TRABAJO, ESCUELA, O TRATAMIENTOS MEDICOS (DYAALASIS, CHEMOTERAPIA, Y TERAPIA FISICA). PARA TENER MEJORAR LOS SERVICIOS, LAS HORAS SOLICITADAS PODRAN SER NEGOCIADAS HASTA UNA HORA ANTES Y UNA HORA DESPUES.

NO- SHOW, O CANCELACION TARDIA O CANCELACION EN LA PUERTA

El servicio EL LIFT de una persona puede suspenderse si con frecuencia no se presenta a un viaje programado, es decir, si no se presenta, o si cancela tarde con frecuencia.

ACERCA DE NO-SHOWS

Si el vehículo llega fuera de la ventana de 30 minutos, espera cinco minutos y el pasajero no aparece, se considerará una No-Show. Antes de que se determine un No-Show, El Lift hará todo lo posible para contactar al pasajero. Esto puede incluir:

- Tocando ligeramente el claxon durante horas razonables (8 a.m. - 10 p.m.)
- El conductor toca la puerta
- Despacho llamando al pasajero utilizando los números de teléfono que figuran en el archivo

Nota: El Despacho no autorizará una No-Show hasta que se hayan hecho todos los intentos para contactar al pasajero. Si el vehículo llega antes de la ventana de 30 minutos, no está obligado a abordar hasta que comience su horario programado.

ACERCA DE CANCELACIONES TARDÍAS

Un viaje cancelado por el pasajero dentro de al menos 2 horas de la ventana programada de 30 minutos es una cancelación tardía. Las cancelaciones tardías se considerarán lo mismo que una No-Show. Esto incluye cancelaciones en la puerta.

- We encourage passengers to call in a cancellation as soon as they know they will not require our transportation services.

El Metro entiende que los pasajeros experimentarán eventos no planeados que les impiden realizar un viaje programado. Sin embargo, para evitar el abuso, El Metro tiene una Política estricta de Cancelación de Ausencia / Cancelación. El motivo de una política tan estricta es que los viajes sin cita significan que un viaje puede haber sido denegado a otra persona.

Para evitar No-Shows, se recuerda a los pasajeros que estén listos al comienzo de su ventana de 30 minutos proporcionada en el momento en que se programó el viaje; los conductores no deben esperar más de cinco minutos después de llegar para que los pasajeros suban al autobús.

NO SHOW

Un No-Show ocurre cuando usted no aborda el vehículo paratransit dentro de los cinco (5) minutos posteriores a su llegada dentro de la ventana de tiempo de preparación.

TARDE CANCELACION

Una cancelación tardía ocurre cuando no cancela su viaje programado al menos dos (2) horas antes del inicio de la ventana de tiempo de disponibilidad.

CANCELACION EN LA PUERTA

Canceling your trip when the operator arrives is considered a Cancel at the Door.

PENALIDAD

CUANDO ACOMULAN CUALQUIER COMBINACION DE TRES (3) NO-SHOWS, CANCELACIONES TARDE, O CANCELACIONES EN LA PUERTA EN UN PERIODO DE 30 DIAS, USTED RECIBIRA UNA CARTA DE ADVERTENCIA Y UNA LLAMADA TELEFONICA. DESPUES DE (4) NO SHOWS- CANCELACIONES TARDE O CANCELACIONES EN LA PUERTA EN UN PERIODO DE 30 DIAS, UNA NOTIFICACION DE SUSPENSION DE SERVICIOS SERA ENVIADA Y SUS SERVICIOS SERAN SUSPENDIDOS POR 7 DIAS. CINCO (5) NO-SHOWS, CANCELACIONES TARDE, O CANCELACIONES EN LA PUERTA EN UN PERIODO DE 30 DIAS RESULTARA EN UNA SUSPENSION DE SERVICIOS POR 30 DIAS. UNA VEZ QUE EL PASAJERO IS DECLARADO NO-SHOW, EL LIFT YA NO ESTARA OBLIGADO A PRESTAR SUS SERVICIOS Y TODOS SUS VIAJES SERAN CANCELADOSS.

Nota: Los viajes perdidos por razones ajenas al control del pasajero o aquellos que el Metro omite no contarán como No-Show. Usted tiene el derecho de apelar cualquiera de las violaciones o suspensión propuesta de servicios siguiendo el mismo proceso de apelación que se menciona en la Solicitud de servicios.

RESOLVIENDO INCONFORMIDADES

TODO ESFUERZO SERA HECHO PARA RESOLVER CUALQUIER DESACUERDO EN REFERENCIA A) NO-SHOWS, CANCELACIONES TARDE, O CANCELACIONES EN LA PUERTA. CUALQUIER SUSPENSION DE SERVICIO INCLUIRA LA OPORTUNIDAD QUE TODO PASAJERO HAAGA UNA APELACION POR ESCRITO, EN LA CUAL DEBE DESCRIBIR LAS VECES QUE HIZO NO-SHOW.

REGLAS DE CONDUCTA

A LOS PASAJEROS SE LES PIDE QUE SIGAN ESTAS REGLAS DE CONDUCTA PARA ASEGURAR LA SEGURIDAD Y COMODIDAD DE TODOS LOS PASAJEROS Y OPERADORES.

- NINGUN ABUSO FISICO DE OTRO PASAJERO, O EL OPERADOR.
- NINGUN LANGUAGE AMENAZADOR, ABUSIVO E OBSENO O ACTION.
- COMIDA Y /O BEBIDAS ESTAN PROHIBIDAS, AL MENOS QUE SEAN NECESARIAS POR RAZONES MEDICAS O DIETETICAS.
- FUMAR NO ES PERMITIDO ARRIBA DE LOS VEHICULOS.
- NO ANDAR BAJO LOS EFECTOS DEL ALCOHOL O DROGAS ILEGALES
- NO DEBE EVITAR PAGAR LA CUOTA.
- NO OPERAR O MANIPULAR EL EQUIPO MIENTRAS ESTE ABORDO DE UN VEHICULO PRARATRANSIT.
- NO USAR RADIOS, CASSETS, DISCOS COMPACTOS, O CUALQUIER OTRO APARATO QUE GENERE RUIDO PUEDER SER UTILIZADO.
- NO SE PERMITE DAR PROPINA O OTRO TIPO DE GRATIFICACION.

PASAJEROS QUE VILEN LAS REGLAS DE CONDUCTA ESTAN SUJETOS A RECIBIR CASTIGOS, HASTA E INCLUYENDO LA SUSPENSION DE SERVICIOS Y LLAMADOS LA ATENCION.

AMANAZA DIRECTA

LA ADA ESPECIFICAMENTE ADVIERTE QUE PARA LOS SERVICIOS PARATRANSIT PUEDEN SER NEGADOS A PERSONAS QUE TIENEN UN HISTORIAL DOCUMNETADO DE TENER COMPORTAMIENTOS SIN CONTROL, QUE NO SON PREDECIBLES, AGRESIVOS O COMPORTAMIENTO AMENAZANTW Y SEAN UNA AMENAZA DIRECTA A LA OPERACION SEGURA DEL VEHICULO O TRANSPORTE DE PASAJEROS. EL LIFT SE RESERV EL DERECHO DE NEGAR, MODIFICAR, SUSPENDER O TERMINAR EL SERVICIO A CLIENTES QUE PRESENTEN TAL AMENAZA. EL LIFT TAMBIEN PUEDE REQUERIR A TALES CLIENTES QUE VIAJEN ACOMPAÑADOS DE UNA PERSONA RESPONSAABLE PARA TODOS LOS VIAJES EN EL LIFT.

SUSPENSION / TERMINACION DE SERVICIOS PROCESOS DE APELACION

NOTA: PASAJEROS QUE COMETAN ABUSO FISICO O HAGAN DAÑOS FISICOS A OTRO PASAJERO O OPERADOR PUEDEN SER SUJETOS A SUSPENSION INMEDIATE Y POSIBLEMENTE CARGOS CRIMINALES.

UN PASAJERO QUE NO ESTE DE ACUERDO CON UNA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DE SERVICIOS PUEDE SOLICITAR UNA AUDIENCIA DE APELACIÓN POR ESCRITO A:

LAREDO TRANSIT CENTER
 EL LIFT
 1301 FARRAGUT 3rd FLOOR WEST
 LAREDO, TEXAS 78040

EL LIFT TIENE UN PROCESO DE APELACIÓN DE DOS PASOS. UNA COPIA POR ESCRITO DEL PROCESO DE APELACIÓN PUEDE SER SOLICITADA LLAMANDO A SERVICIO AL CLIENTE (956) 795-2280.

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA VIAJAR

EL LIFT PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA VIAJE ESTA DISPONIBLE GRATUITAMENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE PUEDEN UTILIZAR EL AUTOBUS PARA TRANSPORTACIÓN. UNA TARIFA REDUCIDA ESTA DISPONIBLE PARA PASAJEROS DE PARATRANSIT QUE PUEDEN UTILIZAR RUTAS FIJAS DE AUTOBUS. ENTRENAMIENTO DE VIAJE ES OFRECIDO PARA FAMILIARIZAR A LOS CLIENTES CON EL PÚBLICO EN GENERAL, TRANSITO Y RUTAS ESPECÍFICAS, PARADAS Y ESTACIONES. EL ENTRENAMIENTO PARA SERVICIOS DE AUTOBUS NO TE HACE INELEGIBLE PARA SERVICIOS PARATRANSIT. SI ESTÁS INTERESADO EN MÁS INFORMACIÓN EN REFERENCIA AL ENTRENAMIENTO DE VIAJE, FAVOR DE LLAMAR A EL LIFT (956) 795-2290

TARIFAS DEL PROGRAMA PARATRANSITO

EL LIFT REGULAR (BOLETO NARANJADO)	\$1.75 PARA VIAJES HASTA 7 MILLAS.
EL LIFT PLUS (BOLETO AMARILLO)	\$2.50 PARA VIAJES DE 7.1 HASTA 14 MILLAS
EL LIFT PREMIUM (BOLETO ROJO)	\$3.50 PARA VIAJES 14.1 MILLAS O MÁS
LOS INVITADOS	PAGAN LA MISMA TARIFA QUE EL CLIENTE DE EL LIFT
PERSONAL DE CUIDADO (PCA) VIAJANDO CON UN CLIENTE ELEGIBLE:	NO PAGAN

BOLETOS PARATRANSIT

EL LIFT LIBRO REGULAR (10 BOLETOS)	\$17.50
EL LIFT LIBRO PLUS (10 BOLETOS)	\$25.00

EL LIFT LIBRO PREMIUM (10 BOLETOS)	\$35.00
-------------------------------------	---------

TODOS LOS PASAJEROS QUE SON ELEGIBLES, SIN IMPORTAR LA EDAD DEBEN PAGAR CON COMBIO EXACTO. LOS OPERADORES NO CUENTAN CON CAMBIO. LOS BOLOETOS DE EL LIFT-REGULAR-PLUS-PREMIUM PUEDEN SER COMPRADOS EN LAS SIGUIENTES UBICACIONES:

LAREDO TRANSIT CENTER
1301 FARRAGUT ST (PRIMER PISO)
LAAREDO, TEXAS 78045

NOTA: A LOS OPERADORES NO SE LES PERMITE ACEPTAR PROPINA A GRATIFICACION

TELEFONOS DE APOYO

FAVOR DE LLMAR (956) 795-2290 PARA LO SIGUIEMTE: SERVICIOS PARATRANSIT PROGRAMAR UN VIAJE CANCELACIONES/CONFIRMACION QUEJAS/COMPLEMENTOS CERTIFICACION SERVICIOS DE SUBSCRIPCION	FAVOR DE LLMAR (956) 795-22890 PARA LO SIGUIEMTE: SERVICIO AL CLIENTE DE EL METRO INFORMACION DE RUTAS EL METRO EXTRAIVIO O PERDIDO
--	--

DIRRECCIONES UTILES

DEPARTAMENTO DE OPERACIONS EL LIFT SERVICIOS PARATRANSIT 401 SCOTT LAREDO, TEXAS 78040	EL METRO TRANSIT CENTER 1301 FARRAGUT, PRIMER PISO LAREDO, TEXAS 78040
---	--

SE LE PIDE QUE NOS HAGA SABER SI NO ESTA SATISFECHO CON EL SERVICIO DE EL LIFT. PUEDE CONTACTAR AL GERENTE DE MOBILIDAD 795-2290 EXT, 130 PARA REGISTRAR UNA QUEJA O COMENTARIO O PASAR A NUESTAR OFICINAS 401 SCOTT.

PREGUNTAS Y COMENTARIOS

Queremos escuchar de ti. Comuníquese con Servicio al Cliente de El Metro al 956-795-2280 para dejar sus comentarios, quejas, recomendaciones, sugerencias o recomendaciones.

Emitir proceso de resolución

Al presentar una queja, intente proporcionar tantos detalles como sea posible para que

podamos abordar su inquietud de manera adecuada. Por ejemplo, si está informando sobre una situación relacionada con un vehículo El Lift, tome nota de la fecha, hora y número de autobús exactos, ya que esto ayuda a obtener la información más viable y precisa. Llámelo tan pronto como sea posible y no espere días / semanas, ya que puede ser demasiado tarde para investigar su problema.

Presentando una Queja

Para artículos no urgentes (una queja relacionada con el servicio pasado, sugerencia, idea, etc.), comuníquese con Sun Metro LIFT a través de uno de los siguientes métodos:

- Llamando al (915)212-3333
- Por carta a: El Lift
1301 Farragut St.
Laredo, Texas 78040

COMITE CONSULTIVO PARATRANSITO DE EL METRO

PAC ES UN ACRÓNIMO DEL COMITÉ ASESOR DE PARATRÁNSITO DE EL METRO, UN CUERPO DE CONSUMIDORES INTEGRADO POR PERSONAS CON EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO EN EL TRATO CON PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE ASESORAN Y HACEN RECOMENDACIONES A EL METRO CON RESPECTO AL TRANSPORTE ACCESIBLE.

EL COMITÉ SE REÚNE CON EL PERSONAL DE EL METRO TODOS LOS MESES PARA DISCUTIR LOS SIGUIENTES TEMAS:

NIVELES DE SERVICIO
PROBLEMAS DE PROGRAMACIÓN
PROBLEMAS DE ELEGIBILIDAD
PROBLEMAS DE ENTRENAMIENTO
RESOLUCIÓN DE QUEJAS ADA
PANEL DE LA JUNTA DE APELACIONES
PROBLEMAS OPERACIONALES
PROBLEMAS DE PLANIFICACIÓN

NOTAS:
