



metro

MANUAL DE METRO MCALLEN PARATRANSIT

POLÍTICA Y DIRECTRICES

Actualizado
27 de junio de 2019

Metro McAllen
McAllen Central Station
1501 West Highway 83, Suite 110
McAllen, Texas 78501
(956) 68 1-35 35

TABLA DE CONTENIDOS

¿QUÉ ES PARATRÁNSITO?	1
¿QUIÉN CALIFICA PARA PARATRÁNSITO?	1
CÓMO SOLICITAR	1
Proceso de solicitud	2
ESTADO DE ELEGIBILIDAD	2
Servicio incondicional	2
Servicio condicional	2
Servicio Temporal	3
ÁREA DE SERVICIO	3
VIAJAR FUERA DEL ÁREA DE SERVICIO	3
CREDENCIALES DE IDENTIFICACIÓN	3
VISITANTES	3
CAMBIO EN LA CAPACIDAD	3
RECERTIFICACIÓN	3
Proceso de recertificación	4
RESTRICCIONES DE VIAJE/LIMITACIONES DE CAPACIDAD	4
NECESIDAD URGENTE	4
CÓMO PROGRAMAR UN VIAJE	4
Servicios ocasionales	4
Sugerencias de programación	5
Tiempos de viaje solicitados	5
Viajes de solo ida	5
Viajes múltiples	5
Confirmación de viaje	6
SERVICIOS PREMIUM	6
Programación el mismo día	6
Servicios de suscripción	6
ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL (PCA) Y ACOMPAÑANTES	7
Asistente de Cuidado Personal (PCA)	7
Acompañantes	8
Supervisión en el Destino	8
ANIMALES DE SERVICIO	8

SUJECIÓN PARA PASAJEROS Y SILLAS DE RUEDAS	8
Uso del elevador de silla de ruedas	9
VEHÍCULOS PUNTUALES	9
RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO	10
Preparación del cliente	10
Dónde esperar	10
Tarifa	11
Tarjeta de pago anticipado	11
Paquetes y Equipos	11
Asistencia médica	11
REVISIÓN DE UNA RESERVACIÓN	11
CANCELACIÓN DE UNA RESERVACIÓN	12
POLÍTICA DE “AUSENCIA” Y “CANCELACIÓN TARDÍA”	12
Definiciones	13
Frecuencia	13
RECOMENDACIONES PARA PASAJEROS	14
NORMAS DE CONDUCTA DE LOS PASAJEROS	15
DENEGACIÓN DE SERVICIO	15
SERVICIO SUSPENDIDO	16
APELACIONES	16
Proceso de apelación de solicitud/recertificación	16
Proceso de apelación de suspensión	16
CAMBIO DE DIRECCIÓN	17
RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR	17
DÍAS FESTIVOS CELEBRADOS	18
OBJETOS PERDIDOS	18
FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, INQUIETUDES	18
CUMPLIMIENTO	18
INFORMACIÓN DE CONTACTO	19

Manual de Metro McAllen Paratransit – Directrices y Políticas (Revisado el 05 de septiembre de 2009; Actualizado el 30 de abril de 2019)
Para obtener asistencia adicional, llame a nuestra oficina de MMP al (956) 681-35 35.

Por favor, lea detenidamente la información de este manual. Mantenga este manual como referencia en caso de que surja una pregunta.

Solicitamos **SU** cooperación siguiendo los procedimientos descritos en este manual para garantizar el servicio de transporte más eficiente posible para usted y **TODOS** los participantes de Metro McAllen Paratransit.

⊇ **¿QUÉ ES PARATRÁNSITO?**

Paratrásito significa servicio de transporte comparable requerido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para personas con discapacidades que no pueden usar sistemas de transporte de rutas fijas. Para cumplir con este requisito para las personas que califiquen, la Ciudad de McAllen opera Metro McAllen Paratransit (MMP), un servicio de transporte público de origen a destino, compartido, que requiere reservación.

Las disposiciones de la ADA requieren que el servicio de paratrásito “refleje” el servicio estándar de ruta fija de Metro McAllen en términos de áreas y horarios disponibles. Se proporcionará el servicio de Paratrásito si tanto el punto de partida como el destino de un viaje se encuentran a no más de 3/4 de milla de una ruta fija de Metro McAllen. El transporte de paratrásito se proporciona durante las horas en que las rutas fijas están operando.

MMP modificará las políticas y procedimientos actuales siempre que sea posible en nuestro esfuerzo por garantizar que nuestro servicio de transporte sea fácilmente accesible para las personas con discapacidades. Se considerarán las disposiciones especiales razonables si se solicitan con anticipación o en el momento necesario.

⊇ **¿QUIÉN CALIFICA PARA PARATRÁNSITO?**

Metro McAllen Paratransit (MMP) está diseñado para servir solo a aquellas personas cuya gravedad de discapacidad impida el uso del transporte público. Según las disposiciones de la ADA, la discapacidad o la edad no califican automáticamente a una persona para utilizar los servicios de paratrásito. Ni la inconveniencia ni la renuencia a utilizar el sistema de ruta fija son una consideración para determinar la elegibilidad para el paratrásito. La elegibilidad no se basa en un diagnóstico médico de discapacidad. La elegibilidad se basa únicamente en la capacidad de la persona para utilizar el sistema de ruta fija disponible. Una persona debe ser funcionalmente incapaz de usar el transporte de ruta fija de Metro McAllen.

De acuerdo con las regulaciones federales, las siguientes categorías de personas son elegibles para los servicios de paratrásito:

- Personas que no pueden, como resultado de una discapacidad física o mental, abordar, viajar o descender de un vehículo accesible (autobús, tranvía, camioneta, etc.) sin la ayuda de otra persona (que no sea el operador de un elevador de silla de ruedas u otro dispositivo de abordaje).
- Personas que pueden abordar, viajar y descender de un vehículo accesible con la ayuda de un elevador de silla de ruedas u otro dispositivo de abordaje, pero no está disponible un autobús equipado con elevador de silla de ruedas en la ruta fija necesaria, o la ruta no es accesible, o el ascensor no se puede desplegar en la parada particular de la ruta a la que accede el individuo. (Tenga en cuenta que todos los autobuses de ruta fija de Metro McAllen están equipados con elevadores para sillas de ruedas).
- Aquellos que tengan una condición específica relacionada con una discapacidad que impida viajar a un lugar de abordaje o desde un lugar de descenso (una parada de autobús o caseta de autobús) en el sistema de ruta fija, o aquellas personas con discapacidades mentales o visuales que, como resultado, no puedan “navegar” por el sistema.

Se debe cumplir al menos una de las condiciones de elegibilidad anteriores para calificar para el servicio de paratrásito.

≡ **CÓMO SOLICITAR**

Si cree que cumple con las pautas de elegibilidad, debe completar una solicitud para ser considerado para el servicio. Esta solicitud se llama Solicitud de MMP (Metro McAllen Paratransit). La solicitud contiene preguntas sobre sus capacidades y limitaciones para el servicio de ruta fija.

Proceso de solicitud

- Solicite una solicitud a la oficina de MMP. Las solicitudes están pueden darse en persona o por correo.
- Llene la solicitud completamente. Una solicitud incompleta retrasará el procesamiento y la revisión de la solicitud.
- Firme el formulario de divulgación de información que se incluye en la solicitud.
- Haga que su médico u otro profesional médico/de la salud que esté familiarizado con su discapacidad complete el formulario de Certificación Profesional que se adjunta a la solicitud.
- Solicite el formulario de Certificación Profesional de su profesional médico/de la salud.
- Firme indicando que la información dada es correcta.
- Envíe la solicitud completa (con el formulario de certificación profesional incluido) por correo o por entrega a:
-

Metro McAllen Paratransit
1501 West Hwy 83, Suite 110
McAllen, TX 78501

- Durante el procesamiento y revisión de la solicitud, es posible que nos pongamos en contacto con usted para obtener más información o para concertar una entrevista de evaluación con el personal de MMP.
- Se hará una determinación por escrito de elegibilidad dentro de los 21 días siguientes a la presentación de la solicitud completa. MMP le notificará por correo de la certificación y un estado de elegibilidad condicional, no condicional o temporal; o la denegación del servicio de paratransito.
- Después de los 21 días, si no se ha llegado a una decisión, se proporcionará un servicio de paratransito hasta que se tome una determinación. Si se determina que es elegible, continuará recibiendo el servicio. Si se determina que no es elegible, el servicio cesará.
- Si su solicitud es aprobada y se determina que tiene derecho al servicio de paratransito, se le emitirá una credencial de identificación con fotografía de paratransito de la ADA.
- Si no está de acuerdo con la decisión de elegibilidad o no está satisfecho con su estado de elegibilidad, puede apelar la decisión dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la notificación por escrito de la determinación. (*véase la sección Apelaciones en la página 15*)

≡ **ESTADO DE ELEGIBILIDAD**

Con una determinación de elegibilidad, su estado de elegibilidad se clasificará en una de tres categorías: servicio incondicional, condicional o temporal.

Servicio incondicional

Servicio “incondicional” significa que ha cumplido con los estándares de elegibilidad de paratransito de la ADA para todos los viajes dentro del área de servicio de MMP y las pautas de horas de operación.

Servicio condicional

La elegibilidad puede aprobarse de forma “condicional”, lo que significa que el servicio se proporcionará solo para aquellos viajes en los que se hayan cumplido los estándares de elegibilidad de paratransito de la

ADA. Si tiene un estado de elegibilidad condicional, puede usar el sistema de ruta fija para algunos de sus viajes, pero debido a su discapacidad, no puede usar el sistema de ruta fija para otros viajes. Una regla simple para recordar cuando se le aprueba de forma “condicional” es: si puedo hacer el viaje en el sistema de ruta fija, *entonces debo hacer el viaje en el sistema de ruta fija*. Cualquier restricción se anotará en su carta de determinación y será parte de su registro.

Al programar un viaje, el personal lo ayudará a determinar si su viaje califica para el servicio de paratransito. Deberá usar el sistema de ruta fija, o encontrar transporte alternativo, para viajes que no se consideran elegibles para paratransito de la ADA.

Servicio Temporal

El servicio “temporal” se otorga por un período de tiempo limitado para una discapacidad a corto plazo.

⊇ ÁREA DE SERVICIO

MMP proporcionará servicio para los orígenes y destinos que estén en corredores dentro de un área de tres cuartos de milla a cada lado de cada ruta fija. El corredor incluirá también una zona con un radio de tres cuartos de milla en los extremos de cada ruta fija. También se prestará servicio para orígenes y destinos en pequeñas zonas dentro del área de servicio básica que no se encuentren dentro de ninguno de los corredores, pero que estén rodeadas de corredores.

⊇ VIAJE FUERA DEL ÁREA DE SERVICIO

Si planea viajar fuera del área de servicio de McAllen, su credencial de identificación de MMP le permite programar viajes de paratransito con agencias de tránsito en todo Estados Unidos por un máximo de 21 días como visitante.

⊇ CREDENCIALES DE IDENTIFICACIÓN

Su credencial de identificación de MMP es necesaria cuando se programen viajes y cuando se aborde el vehículo de paratransito. Su credencial de identificación solo se puede obtener en la oficina de MMP. La credencial de identificación con fotografía inicial es gratuita; las credenciales con fotografía de reemplazo cuestan \$3.00 cada una.

Las credenciales de certificación e identificación caducarán 2 años después de la fecha de emisión. Antes de la fecha de vencimiento en su credencial de identificación con fotografía, debe volver a certificarse (*consulte la sección Recertificación en la página 4*).

Si pierde o le roban su credencial de identificación de MMP, notifique inmediatamente a la oficina de MMP al (956) 68 1-35 35.

⊇ VISITANTES

Las personas que no residen en McAllen pero cumplen con los criterios de elegibilidad de paratransito pueden usar MMP como visitantes por hasta veintiún (21) días calendario por año. Si un visitante necesita usar MMP después de veintiún días calendario, debe solicitar el servicio. MMP puede solicitar evidencia de la dirección permanente de un visitante o información de la discapacidad. Para obtener un número de identificación temporal para hacer reservas, los visitantes deben comunicarse con MMP al menos tres días antes de la fecha en que necesitan usar MMP.

⊇ CAMBIO EN LA CAPACIDAD

Es responsabilidad del pasajero informar a la oficina de MMP de cualquier cambio en la capacidad de usar el sistema de ruta fija, o si ya no es necesario utilizar los servicios de paratransito. A medida que cambien sus habilidades funcionales, su estado de elegibilidad también puede cambiar.

⊇ **RECERTIFICACIÓN**

La elegibilidad para los servicios de paratransito debe renovarse cada 2 años. Se requerirá la recertificación para los servicios de cada participante de paratransito al menos 21 días antes del vencimiento del período de elegibilidad actual. Es responsabilidad del participante volver a solicitar el servicio antes de que expire la elegibilidad. Si no lo vuelve a solicitar antes de que expire su elegibilidad, su nombre será colocado en nuestra lista de inactivos y el servicio de paratransito cesará hasta que se reciba y procese su solicitud de renovación, y se complete la recertificación.

Los participantes de paratransito en proceso de recertificación son evaluados para identificar cualquier cambio en las limitaciones o mejora en la capacidad de usar el transporte de ruta fija.

Proceso de recertificación

- Llame a la oficina de MMP para obtener una solicitud de recertificación y un formulario de certificación profesional.
- Devuelva la documentación completa a la oficina de MMP antes de que expire la certificación actual.
- Es posible que nos pongamos en contacto con usted para obtener más información o para concertar una entrevista con el personal de MMP.
- Durante el proceso de recertificación y revisión, MMP evaluará cualquier cambio en sus habilidades en el uso del sistema de ruta fija.
- Después de la evaluación, MMP le notificará por correo de la recertificación y el estado de elegibilidad condicional, incondicional o temporal; o la denegación del servicio de paratransito.
- Si se le niega la elegibilidad para continuar el servicio de paratransito o no está satisfecho con su estado de elegibilidad, puede apelar dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la notificación por escrito de la determinación. (*véase la sección Apelaciones en la página 15*)

⊇ **RESTRICCIONES DE VIAJE/LIMITACIONES DE CAPACIDAD**

MMP no impondrá restricciones o prioridades basadas en los propósitos del viaje ni limitará la disponibilidad del servicio complementario de paratransito a las personas elegibles para el paratransito de la ADA.

⊇ **NECESIDAD URGENTE**

MMP **NO** proporciona transporte médico de emergencia. Si tiene una necesidad médica urgente, llame al **911** para obtener transporte en ambulancia al centro médico de su elección.

⊇ **CÓMO PROGRAMAR UN VIAJE**

Servicios Casuales

Un viaje casual se define como un viaje solicitado hacia y desde una ubicación específica en un día determinado. Estos viajes se realizan en diferentes días a diferentes lugares y en diferentes momentos del día. No hay restricciones en el propósito o prioridad del viaje.

Las reservaciones deben hacerse al menos con un día, pero no más de catorce días, de anticipación antes de la fecha de viaje deseada.

Para solicitar un viaje casual, llame a la oficina de MMP al (956) 681-3535 entre las 6:00 a.m. y las 6:00 p.m. Las reservaciones se aceptarán por teléfono, dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TTY) o medios mecánicos (contestador automático). Los viajes que sean al día siguiente deben solicitarse antes de las 6:00 p.m. el día anterior. Es posible que no se acepten solicitudes de viaje para el mismo día. (*consulte la sección Programación el mismo día en la página 6*)

Por favor, no programe un viaje simplemente para reservar espacio en un vehículo para su posible uso, y luego cancele o altere el viaje. Sea considerado con otros pasajeros que necesitan transporte.

Los viajes de MMP pueden comenzar desde las 6:15 a.m.; el último regreso puede terminar hasta las 9:30 p.m., de Lunes a Sábado. Los domingos, los viajes pueden comenzar a las 8:15 a.m. y pueden terminar hasta las 6:30 p.m.

Al solicitar un viaje, proporcione la siguiente información:

- Número de credencial de identificación de MMP
- Fecha(s) y hora(s) del viaje
- Direcciones completas de origen y destino
- Pórtico o código de seguridad y cualquier otra instrucción especial
- Si viajará con un dispositivo de movilidad
- Si viajará con un animal de servicio
- Si un asistente de cuidado personal (PCA) lo acompañará
- Si viajará con un acompañante que no sea un PCA (incluidos niños). (*Consulte la sección Asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes en la página 7*) Informe al personal de MMP si su(s) acompañante(s) viajará(n) con un dispositivo móvil o animal de servicio.
- Si se necesitará asistencia al conductor entre la puerta del punto de partida o destino y el vehículo de paratransito.
- Cualquier otra disposición que se considere necesaria para el viaje solicitando a MMP que la considere.

Sugerencias de programación

Al programar sus viajes, siga estas sugerencias:

- Por favor, acepte la flexibilidad en los horarios de recogida y regreso. MMP puede ofrecer programar su viaje desde 1 hora antes hasta 1 hora después de los horarios de recogida y regreso solicitados.
- Tenga en cuenta los horarios de apertura y cierre en el destino.
- Permita tiempo adicional para la recogida y regreso de otros pasajeros antes de llegar a su destino.
- Permita un tiempo de viaje adecuado para llegar a su destino.
- Deje suficiente tiempo para terminar la cita con el fin de cumplir con el vehículo a la hora de regreso solicitada.
- Tome en cuenta las condiciones del tráfico y los retrasos climáticos.

Tiempos de viaje solicitados

A pesar de que hacemos todo lo posible para acomodar las horas de recogida o regreso solicitadas, es posible que no siempre sea posible programar su viaje a la hora exacta que usted desee. Su tiempo exacto de viaje puede no estar disponible debido a la alta demanda en ciertos momentos del día. MMP puede ofrecer tiempos de viaje 1 hora antes o 1 hora después del tiempo de viaje solicitado según lo establecido en los criterios de servicio de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, pero la solicitud de un pasajero “no antes/no después de” se tendrá en cuenta al programar el viaje. MMP intentará negociar con usted una recogida alternativa dentro del marco de tiempo permitido. Los pasajeros tienen la opción de aceptar o rechazar el horario alterno que se ofrece.

Los servicios de paratransito no están diseñados para seguir una ruta directa entre los lugares de recogida y regreso. Los lugares de recogida y regreso se tienen en cuenta cuando se programan los viajes. Dado que MMP es un sistema de transporte comunitario y no un servicio de taxi, los pasajeros deben estar preparados para compartir viajes con otros clientes y aceptar flexibilidad en los horarios de recogida y regreso. Los viajes deben programarse tomando en cuenta el tiempo de viaje entre paradas.

Viajes solo de ida

A veces, un pasajero de paratrásito puede necesitar transporte a un lugar específico, pero no un viaje de regreso. Los clientes deben informar a MMP en el momento en que se realizan las reservaciones que la solicitud es un viaje de solo “ida”.

Viajes múltiples

A veces, un pasajero puede necesitar ir a varios lugares en un día. Si esto sucede, deberá programar un viaje separado para cada lugar de recogida y para cada lugar de descenso. Cada viaje es una tarifa separada. Por favor, permita suficiente tiempo entre viajes. El conductor no podrá esperarlo en su lugar de descenso mientras realiza negocios.

Confirmación de viaje

Si es posible, los viajes se confirmarán en el momento en que programe su viaje. A veces, debido al exceso de llamadas entrantes, la confirmación inmediata puede no ser posible. En esos momentos, el personal de la oficina de MMP tomará la información de su solicitud de viaje junto con su número de contacto y enviará su solicitud al programador de MMP. Esto no es una confirmación de su solicitud de viaje. El programador de MMP se pondrá en contacto con usted para confirmar su reserva de viaje o para negociar los mejores horarios disponibles.

El programador de MMP hará todo lo posible para contactarlo y confirmar su solicitud de viaje tan pronto como sea posible. Si el programador no puede contactarlo entonces sus horas solicitadas no se programarán. Si cuando el programador intente comunicarse con usted, se encuentra un contestador automático, los detalles del viaje se le darán en el contestador automático. Esto se considerará un viaje confirmado.

⊇ SERVICIOS PREMIUM

Los servicios premium no son requeridos por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 y, por lo tanto, no están sujetos a las disposiciones de la ADA. La programación el mismo día, los servicios de suscripción y los viajes de regreso “will-call” se consideran servicios premium. La implementación y/o continuación de los servicios premium queda a discreción de MMP. MMP no acepta solicitudes de viaje de regreso “will-call” (abiertos).

Programación el mismo día

Los viajes solicitados el mismo día en que se necesita el transporte (“programación el mismo día”) se permitirán siempre que la adición de su viaje no interfiera ni de ninguna manera dificulte o cause retrasos a los pasajeros que ya estén programados ese día. No poder acomodar la programación de ese mismo día no se considerará una denegación de servicio.

Los cambios realizados en los viajes programados el mismo día constituyen “programación el mismo día”. Los lugares de recogida y regreso se tienen en cuenta cuando se reprograma el viaje. No se aceptarán cambios de destino realizados el mismo día del viaje programado. MMP se reserva el derecho de aceptar o rechazar otros cambios en el mismo día a los viajes programados dependiendo de varios factores, como el tiempo disponible y la carga del viaje. No poder acomodar los cambios de programación el mismo día no se considerará una denegación de servicio. Por favor, planifique sus viajes cuidadosamente.

Servicios de suscripción

El servicio de suscripción puede estar disponible para viajes recurrentes realizados al menos tres días a la semana desde el mismo lugar, hacia el mismo lugar, en el(los) mismo(s) día(s) de la semana. Una vez programados, los viajes de suscripción son automáticos; no son necesarias llamadas telefónicas adicionales.

Las listas de espera u otras limitaciones de capacidad, y las restricciones de propósito del viaje o las prioridades de participación se aplican a los servicios de suscripción. Estas limitaciones se aplican solo a los servicios de suscripción. Los servicios de suscripción estarán restringidos a los siguientes propósitos de viaje:

- Tratamiento médico
- Escuela
- Trabajo

El servicio de suscripción está sujeto a disponibilidad. La mayoría de las solicitudes de servicios de suscripción no se pueden atender de inmediato. Una vez que se proporciona el nivel máximo de viajes de suscripción, las nuevas solicitudes de suscripción se colocan en una lista de espera hasta que el espacio de suscripción esté disponible. Todas las solicitudes de servicio de suscripción son revisadas por el personal de MMP y aprobadas a su discreción en función de los patrones de viaje existentes y los niveles de demanda de viaje.

Si desea ser considerado para el servicio de suscripción, llame a la oficina de MMP al (956) 681-3535 entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Es responsabilidad del pasajero del servicio de suscripción notificar a la oficina de MMP con anticipación de cualquier cambio en un viaje de suscripción regular programado, como vacaciones escolares o días de ausencia laboral. Cualquier modificación en el viaje, como una mudanza o cambio de horario, puede provocar la cancelación del servicio de suscripción.

El servicio de suscripción se revisa cada sesenta días. Después de la revisión, el servicio de suscripción puede ser ajustado o retirado por el personal de MMP. Los clientes serán notificados si su servicio es ajustado o retirado. Si se retira el servicio de suscripción, se cancelarán los viajes que se habían programado. Los clientes tendrán que llamar con al menos un día de anticipación, pero no más de catorce días, para reprogramar esos viajes.

El pasajero del servicio de suscripción está sujeto a las consecuencias por procedimiento y por violación del reglamento, al igual que el pasajero ocasional de paratransito. Los suscriptores perderán automáticamente los privilegios del servicio de suscripción si se desarrolla y no mejora el patrón de “ausencias” recurrentes o frecuentes. Los viajes que habían sido programados serán cancelados. Las solicitudes deben hacerse con al menos un día de anticipación, pero no más de catorce días, para reprogramar los viajes. Un pasajero de suscripción que pierda los privilegios del servicio de suscripción no puede volver a solicitar el servicio de suscripción hasta 6 meses después de que se suspendió el servicio. (*consulte la sección Definición de “ausencia” en la página 13 y la sección Política de “ausencia” en la página 13*)

⊇ ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL (PCA) y ACOMPAÑANTES

MMP prestará servicio a la(s) persona(s) que acompañe(n) al pasajero de paratransito en un viaje programado. *Para los propósitos de esta sección, para ser considerado como “acompañante” de la persona elegible, la(s) otra(s) persona(s) deberá(n) tener(n) el mismo origen y destino que el pasajero de paratransito.*

Los acompañantes se dividen en dos categorías de la siguiente manera:

Asistente de cuidado personal (PCA)

- Según lo definido por la ADA, un asistente de cuidado personal (PCA) es alguien designado o empleado para ayudar al pasajero de paratransito a satisfacer sus necesidades personales durante el viaje o en el destino.
- Durante el proceso inicial de certificación de elegibilidad, MMP requiere que el solicitante indique si el viaje será con un asistente de cuidado personal (PCA).
- Para evitar el abuso de esta disposición, la ADA establece que un individuo (amigo o familiar) no cuenta como un asistente de cuidado personal (PCA) a menos que el pasajero de paratransito haya indicado el uso de un PCA durante el proceso de certificación y el individuo tenga realmente esa función.
- Si el pasajero de paratransito no indicó el uso de un PCA, entonces cualquier persona que acompañe al pasajero será considerada como un acompañante y deberá pagar la tarifa correspondiente.
- Los PCA viajarán con el pasajero de paratransito de forma gratuita.
- Cada vez que programe un viaje, informe al personal de MMP si un PCA lo acompañará.

Acompañantes

- MMP proporcionará servicio a otra persona (Acompañante), además de un PCA.
- Un miembro de la familia o amigo será considerado como un compañero, a menos que el miembro de la familia o amigo tenga la función de un asistente de cuidado personal (PCA).
- Los invitados adicionales que deseen acompañar al pasajero de paratransito recibirán servicio, solo si hay espacio disponible en el vehículo de paratransito, y que el transporte de los invitados adicionales no provoque la denegación de servicio a otras personas elegibles para paratransito de ADA.
- Si el acompañante es menor de 5 años y tiene menos de treinta y seis pulgadas de altura, deberá proporcionarse un asiento de seguridad para niños y el niño deberá estar debidamente asegurado en él. Una vez en el vehículo de paratransito, el conductor proporcionará asistencia, si es necesario, para sujetar el asiento de seguridad al asiento del vehículo. Los niños adicionales pueden acompañar al pasajero de paratransito solo si hay espacio disponible. Los niños no pueden ser transportados en carriolas y dos o más niños no pueden ocupar un solo asiento. Los niños no pueden viajar en el regazo de los clientes.
- Los acompañantes pagarán la misma tarifa que la persona elegible para paratransito.
- Al programar su viaje, informe al personal de MMP si viajará con un acompañante.
- Informe al personal de MMP si el acompañante viajará con un dispositivo de movilidad o animal de servicio.

Si necesita más asistencia de la que nuestros conductores pueden proporcionar, le recomendamos que un PCA o acompañante viaje con usted.

Supervisión en el Destino

El MMP no puede alterar o modificar los procedimientos o políticas para proporcionar servicios especializados a los pasajeros que necesiten servicios más allá de las pautas mínimas de asistencia. Si un pasajero no puede quedarse solo en un destino, o si el pasajero debe estar bajo cuidado o supervisión constante, MMP puede requerir que el pasajero viaje con un asistente de cuidado personal. MMP no será responsable de los pasajeros que no puedan quedarse solos en su destino sin cuidado o supervisión.

Si un pasajero de MMP que necesita atención o supervisión es entregado en un destino donde un cuidador no está disponible para asumir la responsabilidad, MMP transportará al pasajero a la Estación Central de McAllen ubicada en 1501 West Highway 83, Suite 110. Será responsabilidad de la familia o cuidador recoger al pasajero en la estación McAllen Central tras ser notificado. MMP se reserva el derecho de

ponerse en contacto con el servicio técnico y regulatorio adecuado en los casos en que las partes responsables no hayan proporcionado la atención adecuada.

⊇ ANIMALES DE SERVICIO

De acuerdo con la ley federal, un animal de servicio se define como cualquier animal entrenado para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. La necesidad de un animal de servicio debe indicarse en su solicitud de elegibilidad.

Al programar un viaje, informe al personal de MMP si un animal de servicio lo acompañará en el viaje. Los animales de servicio viajan sin cargo adicional, pero deben ser controlados adecuadamente. Los animales de servicio no pueden usar asientos de vehículos. Los pasajeros a cargo de los animales de servicio son responsables del comportamiento y las necesidades de higiene de los animales de servicio. El servicio puede ser rechazado o interrumpido si un animal de servicio es gravemente perturbador. Los conductores no pueden manipular animales de servicio.

⊇ SUJECIÓN DE PASAJEROS Y SILLAS DE RUEDAS

Se ruega a todos los pasajeros que usen cinturones de seguridad en todo momento mientras sean transportados.

MMP transportará todos los tipos de sillas de ruedas según lo definido por las regulaciones de la ADA y siempre que no sean excesivamente grandes de manera que no se puedan colocar en el elevador del vehículo.

Los vehículos de MMP están equipados con sistemas de sujeción de amarre de cuatro puntos para acomodar sillas de ruedas comunes. Todos los usuarios de sillas de ruedas deben utilizar los dispositivos de seguridad disponibles. Se requiere que las sillas de ruedas estén sujetas y permanezcan en el área de seguridad designada en todo momento mientras estén en el vehículo. Si usted no coopera con las políticas relacionadas con la seguridad puede provocar la pérdida de servicios.

MMP no negará el transporte si no podemos asegurar o restringir de manera segura el dispositivo de movilidad a nuestra satisfacción. En tales casos, se recomienda encarecidamente que el pasajero se transfiera a un asiento siempre que sea posible. Es elección del pasajero transferirse o permanecer en el dispositivo de movilidad.

MMP recomienda, pero no exige, que las sillas de ruedas estén equipadas con un cinturón de seguridad personal para evitar que el pasajero se caiga de la silla de ruedas durante el transporte. También se recomienda, pero no es obligatorio, que una silla de ruedas manual tenga reposapiés adjuntos.

Para su seguridad, asegúrese de que su silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad se mantenga adecuadamente cumpliendo con las especificaciones del fabricante.

Uso de elevadores para sillas de ruedas

Los conductores de Metro McAllen Paratransit están capacitados para brindar asistencia al cargar y descargar pasajeros usando el elevador para sillas de ruedas. Para su seguridad mientras usa el ascensor:

- Espere la asistencia del conductor y siga las instrucciones.
- Los frenos de la silla de ruedas deben bloquearse mientras están en el ascensor.
- La energía eléctrica de la silla de ruedas debe apagarse hasta que el conductor le indique al pasajero que vuelva a conectarse.

Los pasajeros ambulatorios que prefieran abordar el vehículo utilizando el ascensor deben pedirle al conductor que los ayude. Los clientes que se paren en el ascensor deben poder pararse sin ayuda y sostener los rieles con ambas manos.

⊇ **VEHÍCULOS PUNTUALES**

Aunque los vehículos de MMP generalmente llegarán dentro de uno o dos minutos respecto a los horarios programados, a veces los vehículos pueden llegar temprano o tarde debido al tráfico ligero o pesado, el clima adverso o circunstancias imprevistas.

MMP no requiere que los pasajeros aborden el vehículo si es temprano; sin embargo, en aras de proporcionar un servicio eficiente, alentamos a los pasajeros a abordar rápidamente el autobús cuando llegue.

Se considerará que el vehículo de MMP llegó a tiempo si llega no más de veinte (20) minutos después de la hora acordada de recogida.

Si el operador de MMP llega más de veinte minutos tarde, los clientes pueden llamar a la oficina de MMP para obtener una hora estimada de llegada. *Por favor, no llame sino hasta después de que hayan pasado los veinte minutos.*

El pasajero puede decidir rechazar el viaje debido a la llegada tardía anticipada del vehículo. Un viaje rechazado o “perdido” por parte del pasajero debido a la llegada tardía del vehículo no contará en contra del pasajero.

El tiempo de viaje no debe exceder la cantidad de tiempo que duraría el mismo viaje si se tomara en la ruta fija, incluyendo el traslado y la espera en una parada de autobús y las rutas de transporte. En la mayoría de los casos, MMP considera que el tiempo de viaje de un pasajero de más de 90 minutos es excesivo.

⊇ **RESPONSABILIDADES DE LOS PASAJEROS**

Preparación del cliente

Es importante estar *listo y esperando* su transporte a la hora de recogida programada. Se espera que los clientes de MMP estén listos para abordar un vehículo de MMP cuando llegue el vehículo. Siempre se proporciona asistencia para ayudar a abordar y salir de los vehículos. Al abordar el vehículo, presente su identificación de MMP al conductor. Se requiere la tarifa exacta.

Un operador esperará solo cinco (5) minutos para que el cliente se prepare para abordar el vehículo. Por favor, no pida a la unidad que espere más de cinco minutos. Este intervalo limitado es para asegurar la recogida y el transporte oportunos de todos los pasajeros de MMP. Se les permitirá a las personas el tiempo adecuado para completar el abordaje o descenso del vehículo.

MMP no requiere que los clientes aborden el vehículo si es temprano; sin embargo, en aras de proporcionar un servicio eficiente, alentamos a los clientes a abordar rápidamente el autobús cuando llegue.

Si el operador llega temprano, el tiempo de espera de cinco minutos no comenzará sino hasta el tiempo de recogida acordado.

Si el cliente no está presente o no está listo para abordar el vehículo después de cinco (5) minutos, el operador se irá y el viaje se registrará como una “ausencia”. (ver Definición de “ausencia” en la página 13 y Política de “ausencia” en la página 13)

No se requiere que Paratrásito llame al pasajero cuando llegue el vehículo o antes de abandonar el lugar de recogida; se espera que los pasajeros estén listos y esperando para abordar el vehículo a su llegada.

Dónde esperar

Los pasajeros deben estar esperando en la acera, o en otra área de espera segura frente a, o lo más cerca posible, de la sede del lugar de recogida. Los operadores esperarán al pasajero en la acera de una calle pública, frente o lo más cerca posible del lugar de recogida designado. La prestación de asistencia del conductor entre el vehículo de paratransito y la puerta del punto de partida o destino se acomodará cuando sea necesario y apropiado. Al hacerlo, los conductores no pueden dejar sus vehículos desatendidos durante un largo período de tiempo, ni perder de vista el vehículo.

El operador no ingresará a la residencia del pasajero o al lugar de recogida para ayudar a los pasajeros. No se permiten recogidas y descensos en callejones. En caso de inclemencias del tiempo, la espera en la acera puede modificarse para compensar las condiciones climáticas.

A menos que se haya solicitado asistencia adicional, el pasajero será dejado en la acera del lugar de entrega designado; o en otra área de espera junto a la acera o calle pública, frente o lo más cerca posible de la ubicación solicitada, *determinada por el conductor* como un lugar seguro para descender.

Si el pasajero no puede ser dejado desatendido (como resultado de una discapacidad o impedimento), se requiere que un acompañante o asistente de cuidado personal reciba al pasajero a la llegada del vehículo al lugar de entrega designado.

Tarifa

El conductor *no* lo llevará a su destino solicitado sin la tarifa requerida. Por favor, pague la tarifa exacta. Los conductores no darán cambio ni se reembolsará el dinero que exceda la tarifa. Si un cliente también paga en la recogida por el viaje de regreso, pero no toma el viaje de regreso, el dinero no será reembolsado por el viaje perdido.

No se tolerará la evasión intencional de tarifas. Si es descubierto, el pasajero puede enfrentar la suspensión inmediata de los servicios y/o el enjuiciamiento.

No habrá ningún cargo por el PCA, pero los acompañantes deberán pagar la misma tarifa que el pasajero de ADA. (*consulte la sección Asistente de cuidado personal (PCA) y acompañantes en la página 7*)

Tarjeta de pago anticipado

Para su comodidad, MMP tiene una “Tarjeta de pago anticipado” disponible para su compra que es válida para 20 viajes de ida o 10 viajes de ida y vuelta. La tarjeta se presenta al conductor al abordar el vehículo. El conductor perfora y fecha la tarjeta una vez por cada viaje. Póngase en contacto con la oficina de MMP al (956) 68 1-35 35 para hacer arreglos para la compra.

Si pierde o le roban la tarjeta, notifique inmediatamente a la oficina de MMP al (956) 681-3535.

Paquetes y Equipos

Los paquetes de mano están limitados a 4 bolsas o paquetes con un peso combinado de 25 libras o menos que se puedan transportar en un solo viaje al vehículo de paratransito. Los conductores pueden ayudar con los paquetes. Los paquetes no deben pesar más de lo que pueda llevar y sostener en su regazo o que se pueda colocar debajo de su asiento. Los bultos no deben interferir con el movimiento de otros pasajeros durante el transporte.

Si necesita más asistencia de la que el conductor puede proporcionar, le recomendamos que un asistente de cuidado personal viaje con usted.

MMP permite viajar con un respirador o suministro de oxígeno portátil.

Asistencia Médica

Los conductores no están capacitados para proporcionar asistencia médica. En caso de emergencia médica durante el transporte, el conductor se pondrá en contacto con el despacho, quien a su vez se pondrá en contacto con los servicios de emergencia médica apropiados.

⊇ **REVISIÓN DE UNA RESERVACIÓN**

Si sus planes cambian y necesita revisar su reservación de viaje, es muy importante notificar a MMP lo antes posible. Para cambiar su reservación, como la hora, el origen o el destino, llame a la oficina de MMP al (956) 681-35 35 entre las 6:00 a.m. y las 6:00 p.m. al menos el día anterior a la fecha de recogida acordada.

Los conductores no están autorizados a hacer cambios en los horarios de viaje o lugares de recogida o descenso. Todas las solicitudes de cambios deben hacerse a través de la oficina de MMP.

Los cambios realizados en los viajes programados el mismo día constituyen “programación el mismo día” y es posible que no sean aceptados. Dado que los lugares de recogida y descenso se tienen en cuenta cuando se programan los viajes, no se aceptarán los cambios de destino realizados el mismo día del viaje programado. MMP se reserva el derecho de aceptar o denegar otras solicitudes de cambio el mismo día a viajes programados dependiendo de varios factores, como el tiempo disponible y la carga del viaje. No poder acomodar los cambios de programación el mismo día no se considerará una denegación de servicio. *(consulte la sección Programación el mismo día en la página 6)*

Por favor, planifique sus viajes cuidadosamente. No programe un viaje simplemente para reservar espacio en un vehículo para su posible uso, y luego cancele o modifique el viaje. Sea considerado con otros pasajeros que necesitan transporte.

⊇ **CANCELACIÓN DE UNA RESERVACIÓN**

La intención de las siguientes tres secciones es alentar a los clientes a programar solo los viajes que necesitan y utilizar adecuadamente los servicios de MMP.

El servicio de paratransito es un recurso comunitario vital y tiene fondos públicos limitados para apoyarlo. Las cancelaciones son un importante contribuyente a los costos de servicio y la ineficiencia del sistema. Un viaje que se cancela demasiado tarde para programar otro viaje en su lugar resulta en gastos desperdiciados y capacidad que no se utiliza. Los pasajeros pueden ayudar asegurándose de que solo programen los viajes que planean tomar.

Si cancela una reservación, sea considerado con otras personas que desearían usar ese tiempo y llame al menos el día anterior a su viaje programado. Si es absolutamente necesario, llame para cancelar al menos dos horas antes de su viaje programado. Tenga en cuenta que todas las llamadas son respondidas por el contestador automático el domingo.

Las cancelaciones realizadas con menos de dos horas de anticipación se registrarán como una “ausencia”. La falta de cancelación con suficiente anticipación para que los viajes puedan ser reasignados afecta al sistema y puede provocar la suspensión de los servicios.

MMP depende de una programación eficiente para hacer el máximo número de viajes para nuestros pasajeros con los recursos disponibles. Cuando un pasajero programa un viaje y luego cancela sin darse cuenta, otros pasajeros tienen inconvenientes y se producen problemas de programación para MMP. Recuerde que cada viaje que está programado, pero luego es cancelado, equivale a un viaje menos disponible para otro pasajero.

⊇ **Política de “AUSENCIA” y “CANCELACIÓN TARDÍA”**

Es muy importante que un pasajero notifique a MMP tan pronto como sepa que no será necesario un viaje programado. No notificar al MMP que no se utilizará un viaje programado hace que el vehículo se envíe

innecesariamente. Para que MMP proporcione un servicio puntual, el número de “ausencia” y “Cancelaciones tardías” debe mantenerse al mínimo. El desarrollo de un patrón o práctica de perder un número excesivo de viajes programados (“ausencia”) y/o no cancelar viajes de manera oportuna (“Cancelación tardía”) puede provocar la suspensión del servicio de paratransito.

Definiciones

Una “ausencia” se define como:

- No presentarse a abordar el vehículo dentro del tiempo de espera de 5 minutos durante la ventana de tiempo de preparación de 20 minutos.

El conductor no está obligado a regresar por usted inmediatamente si su recogida inicial es una “ausencia”. Solo si los otros pasajeros del programa del día no serán molestados, se “agregará” otro viaje para usted en un momento posterior del día (consulte la sección Programación el mismo día en la página 6). Si “agregamos” otra recogida para usted, la “ausencia” aún puede contarse como un punto de penalización. No lo dejaremos fuera de casa si su viaje de regreso es una “ausencia”, pero es posible que el conductor no pueda regresar inmediatamente para recogerlo. Es posible que tenga que esperar hasta que haya una hora conveniente disponible para su viaje de regreso. Incluso si proporcionamos el viaje de regreso, la “ausencia” aún puede considerarse como un punto de penalización.

Los viajes posteriores permanecerán en el programa para los pasajeros que solicitaron un viaje de ida y vuelta o varios viajes, pero fue una “ausencia” en la recogida inicial. El pasajero debe llamar a la oficina de MMP para cancelar los viajes restantes.

Una “cancelación tardía” se define como:

- Una cancelación de viaje recibida dentro de las dos horas previas a su viaje programado.
- Cancelación con el conductor después de que el vehículo haya llegado.
- Llamar a la oficina de MMP para cancelar después de que el vehículo haya llegado durante la ventana de tiempo de preparación de 20 minutos.

Los viajes “perdidos” debido a un error de MMP como los que se enumeran a continuación no contarán como puntos de penalización contra el pasajero:

- Viajes colocados en el programa por error
- Recogidas programadas en el lugar equivocado
- Conductores que llegan y salen antes de que comience la ventana de tiempo de preparación de 20 minutos
- Conductores que llegan después del final de la ventana de tiempo de preparación de 20 minutos (tarde)
- Conductores que salen sin esperar los 5 minutos requeridos para que el pasajero se presente

Un viaje no realizado debido a una emergencia médica, emergencia familiar, enfermedad repentina o cambio en la condición que impida al pasajero notificar al MMP que el viaje programado no se puede realizar no contará como un punto de penalización contra el pasajero.

Frecuencia

Desarrollar un patrón o práctica de perder un número excesivo de viajes programados (“ausencia”) y/o no cancelar viajes de manera oportuna (“Cancelación tardía”) puede provocar la suspensión del servicio de paratransito. Todos los viajes son revisados y verificados antes de ser contados para la suspensión. Los

viajes perdidos debido a circunstancias fuera del control del pasajero o error de MMP no se utilizan para determinar el patrón o la práctica.

Cada “ausencia” o “Cancelación tardía” verificada, tal como se define en la página 13, cuenta como un (1) punto de penalización.

Un pasajero estará sujeto a suspensión solo si se cumplen las dos condiciones siguientes:

- ❖ Acumular siete (7) puntos de penalización en un mes calendario
- ❖ “ausencia” o “cancelado tardíamente” al menos el 30% de los viajes programados dentro del mes calendario

MMP notificará al pasajero por teléfono una vez que se acumulen tres (3) puntos de penalización en un mes calendario. El pasajero será informado de las condiciones que pueden dar lugar a la suspensión. La llamada telefónica incluirá las fechas en que ocurrieron las “ausencias” y las “Cancelaciones tardías” verificados.

La primera violación en un año calendario no provocará una suspensión, pero el pasajero será notificado por carta de las fechas en que ocurrieron las “ausencias” y las “Cancelaciones tardías” verificados.

La segunda violación en un año calendario provocará una suspensión de 3 días, y la tercera violación provocará la suspensión del servicio por 7 días. La cuarta violación en un año calendario provocará la suspensión por 14 días. La quinta y cualquier suspensión posterior será de 30 días.

La suspensión del servicio comenzará el segundo lunes después de la fecha en que se envió al pasajero la notificación de suspensión y del proceso de apelación.

Cualquier persona que sea suspendida de los servicios de paratransito de la ADA tiene derecho a apelar por escrito dentro de un día antes de que comience el período de suspensión. (véase la sección Apelaciones en la página 16)

El pasajero del servicio de suscripción está sujeto al mismo procedimiento y consecuencias de violación que un pasajero de paratransito casual. El pasajero de suscripción perderá los privilegios del servicio de suscripción después de la tercera infracción en un año calendario. Los viajes que habían sido programados serán cancelados. Las solicitudes deben hacerse con al menos un día de anticipación, pero no más de catorce días antes, para reprogramar los viajes. Un pasajero de suscripción que pierda los privilegios del servicio de suscripción no puede volver a solicitar el servicio de suscripción hasta 6 meses después de que se suspendió el servicio. (consulte la sección Servicios de suscripción en la página 6)

≡ RECOMENDACIONES PARA PASAJEROS

Se les pide a los pasajeros que sigan estas recomendaciones mientras están a bordo del vehículo de paratransito para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y el conductor:

- Coopere con el conductor en todo momento y siga las instrucciones.
- Permanezca sentado una vez a bordo.
- Use el cinturón de seguridad en todo momento durante el transporte.
- Lleve medicamentos y un suministro suficiente de oxígeno, en caso de que el viaje se retrase.
- Limite la conversación innecesaria con el conductor mientras el vehículo está en movimiento.
- No revele información personal al conductor.
- Evite distraer al conductor.
- Absténgase de comer o beber, con la excepción de aquellas personas que tengan una necesidad médica.

- Mantenga los estándares adecuados de higiene personal.
- Los perfumes y lociones para afeitar pueden desencadenar reacciones alérgicas que provoquen angustia a otros pasajeros. Por favor, considere no usar estos artículos antes de abordar los vehículos de paratransito.
- Las radios, los reproductores de cintas de casete, los reproductores de discos compactos u otros equipos generadores de sonido sólo pueden reproducirse a bordo de los vehículos cuando se utilicen con auriculares.

≡ **NORMAS DE CONDUCTA PARA LOS PASAJEROS**

Estas reglas de conducta son de naturaleza significativa y deben seguirse para proporcionar un viaje seguro y seguro para TODOS los pasajeros. Las violaciones de estas reglas están sujetas a sanciones y/o suspensión inmediata.

- Absolutamente ningún abuso físico de otro pasajero o del operador. La violación de esta norma resultará en la suspensión inmediata del servicio y/o enjuiciamiento.
- No se tolerará la evasión deliberada de la tarifa. El pasajero se enfrentará a la suspensión inmediata de los servicios y/o enjuiciamiento.
- Estrictamente prohibido abordar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales. La violación resultará en la negativa inmediata del servicio.
- Sin lenguaje o acciones abusivos o amenazantes.
- No será tolerado el lenguaje soez.
- No se permite rechazar la sujeción adecuada de una silla de ruedas.
- No se tolerará el comportamiento perturbador, como negarse a salir de un vehículo.
- El comportamiento inapropiado o los comentarios despectivos sobre otros pasajeros o el conductor son inaceptables.
- Es inaceptable participar en cualquier comportamiento que tenga una connotación racista o sexual con el conductor u otros pasajeros.
- No fume mientras esté a bordo.
- No tire basura dentro o desde el vehículo de paratransito.
- No debe haber descarga de fluidos corporales o heridas abiertas.
- No manipular ningún equipo del vehículo mientras esté a bordo.
- No se permitirán armas de fuego, dispositivos explosivos, cuchillos u otras armas peligrosas.

Los pasajeros que violen las REGLAS DE CONDUCTA PARA PASAJEROS están sujetos a sanciones de la siguiente manera:

- Una o más violaciones de las normas de conducta por parte del pasajero durante cualquier mes calendario puede provocar la suspensión del servicio de MMP por un período de siete días.
- Una o más violaciones de las normas de conducta por parte del pasajero durante cualquier mes calendario posterior pueden provocar la suspensión del servicio de MMP por un período de quince días.
- Una o más violaciones de las reglas de conducta por parte del pasajero durante cualquier tercer mes calendario puede provocar la suspensión del servicio de MMP por un período de 30 días y la pérdida del servicio de suscripción, si corresponde.

Los pasajeros involucrados en abuso físico o que causen lesiones físicas a otro pasajero o al conductor estarán sujetos a una suspensión inmediata y permanente, y un posible enjuiciamiento penal.

≡ **DENEGACIÓN DE SERVICIO**

Se prohíbe la conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal por parte de los clientes de MMP o personas asociadas con los clientes de MMP, durante el curso de la actividad de MMP. MMP se negará a proporcionar el servicio a un individuo si ese individuo se involucra en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal. Sin embargo, MMP no se negará a proporcionar servicio a un individuo únicamente porque la discapacidad del individuo provoque una apariencia o un comportamiento involuntario que pudiera ofender, molestar o incomodar a los empleados de MMP u otras personas.

⊇ **SERVICIO SUSPENDIDO**

El servicio suspendido significa que MMP no aceptará nuevas solicitudes y cancelará cualquier reservación que se haya realizado después de la fecha de suspensión. El período de suspensión se programará con anticipación para permitir a los clientes el tiempo adecuado para hacer otros arreglos y apelar la suspensión. En la carta de notificación, se proporcionará una explicación completa por escrito del proceso de suspensión y apelación.

⊇ **APELACIONES**

Los solicitantes o clientes de MMP tienen la oportunidad de apelar cualquier decisión tomada por MMP, ya sea con respecto a su elegibilidad inicial para el servicio de MMP, estado de elegibilidad, denegación de recertificación o suspensión de servicios por “ausencia” o violaciones de reglas de conducta.

Proceso de apelaciones de solicitud/recertificación

Cualquier persona que se determine que no es elegible para los servicios de paratransito de la ADA podrá apelar dentro de un periodo de 60 días para:

MMP Eligibility Appeal
1501 West Hwy 83, Suite 110
McAllen, TX 78501

- El plazo para apelar se basará en la fecha de recepción de la carta en la que se indiquen los motivos de la inelegibilidad.
- El individuo debe solicitar una apelación declarando que la decisión de no certificar/recertificar fue errónea. Inmediatamente después de recibir dicha apelación, la gerencia de MMP fijará una fecha para la audiencia de la apelación.
- La fecha para la audiencia de la apelación será a más tardar veintiún (21) días después de la fecha de la carta solicitando la apelación.
- MMP ofrecerá a la persona a la que se le negó la elegibilidad la oportunidad de presentar su caso y recibir e ingresar en el registro todas las pruebas y/o testimonios relevantes de cualquier persona que pueda apoyarlo.
- Las apelaciones serán escuchadas por el comité de apelaciones de MMP, compuesto por el Director de Tránsito, el Gerente de Tránsito y el Supervisor de Operaciones de Tránsito. Las personas que manejan la apelación serán diferentes a las personas que hicieron la determinación inicial de elegibilidad/inelegibilidad.
- En todos los casos, las determinaciones se harán por escrito y se conservará la documentación completa.
- MMP tomará una decisión final sobre la apelación dentro de los treinta (30) días posteriores a la audiencia de apelación.
- Si después de 30 días no ha habido una decisión sobre la apelación, la persona recibirá elegibilidad y podrá usar los servicios de paratransito hasta la resolución de la apelación.

Proceso de apelación de suspensión

Cualquier persona que sea suspendida de los servicios de paratransito de la ADA podrá apelar por escrito dentro de un día antes de que comience el período de suspensión. Se debe presentar una solicitud de apelación a:

MMP Suspension Appeal
1501 West Hwy 83, Suite 110
McAllen, TX 78501

- El plazo para apelar se basará en la fecha de recepción de la carta en la que se indiquen los motivos de la suspensión pendiente de los servicios.
- El individuo debe solicitar una apelación declarando que la acción disciplinaria fue errónea. Inmediatamente después de recibir dicha apelación, la gerencia de MMP fijará una fecha para la audiencia de la apelación.
- La fecha para la audiencia de la apelación será a más tardar veintiún (21) días después de la fecha de la carta solicitando la apelación.
- MMP ofrecerá a la persona a la que se negó la elegibilidad la oportunidad de presentar su caso y recibir e ingresar en el registro todas las pruebas y/o testimonios relevantes de cualquier persona que pudiera apoyarlo.
- Las apelaciones serán escuchadas por el personal de MMP.
- En todos los casos, las determinaciones se harán por escrito y se conservará la documentación completa.
- MMP tomará una decisión final sobre la apelación dentro de los treinta (30) días posteriores a la audiencia de apelación.
- Las personas que estén pendientes de suspensión de servicios, excepto aquellas que participaron en abuso físico o causaron lesiones físicas a otro pasajero o al conductor, continuarán recibiendo servicios de paratransito hasta que se tome la determinación final con respecto a la suspensión.
- Si una persona no apela dentro del tiempo asignado, entonces MMP puede tomar una determinación por omisión e imponer las sanciones propuestas. La suspensión del servicio comenzará 15 días después de la fecha en que se envió el aviso de suspensión al pasajero.

≧ CAMBIO DE DIRECCIÓN

La oficina de MMP debe ser notificada de cualquier cambio que ocurra en la dirección, número de teléfono o información de contacto. Después de tres intentos de contactar al cliente por correo sin respuesta, el nombre del cliente se colocará en la lista de inactivos, y no se aceptarán solicitudes de viaje, hasta que se verifique la dirección actual. MMP puede solicitar un comprobante de domicilio permanente.

≧ RESPONSABILIDADES DE LOS CONDUCTORES

Los conductores deben:

- Proporcionar transporte seguro y oportuno para todos los pasajeros. El conductor y el personal de MMP decidirán la ruta más segura y eficiente a los lugares designados para cada pasajero.
- Cumplir con todas las Leyes de Vehículos Motorizados de Texas y el Código de Ordenanzas de la Ciudad de McAllen.
- Tratar a los pasajeros con la máxima cortesía y respeto.
- Ayudar a los pasajeros a subir y bajar de los vehículos.
- Proporcionar asistencia a los pasajeros que utilizan el elevador de sillas de ruedas para abordar o salir del vehículo de paratransito.
- Verificar que los dispositivos de movilidad estén bien sujetos.
- Cumplir con el horario asignado para la comodidad de todos los pasajeros.
- Por razones de seguridad, mantener la “línea de visión” del vehículo en todo momento.

- Adherirse a los mismos estándares de higiene personal que los requeridos a los pasajeros.
- Estar debidamente uniformado y mostrar la credencial de identificación adecuada de la Ciudad de McAllen.
- Mantenerse en contacto por radio de 2 vías con la oficina de MMP en todo momento.
- Reportar cualquier mal uso del servicio de paratransito o abuso de esta política al Coordinador de MMP.

A los conductores NO se les permite:

- Conversar con los pasajeros mientras conduce.
- Mantener conversaciones de carácter personal con el pasajero.
- Divulgar información sobre otros pasajeros o miembros del personal de MMP.
- Relacionar información asociada al trabajo o incidentes de los pasajeros.
- Realizar cualquier cambio en los viajes programados. Cualquier desviación del programa del día puede molestar a otros pasajeros. Los conductores no programarán otro viaje para usted. Todos los cambios en el programa o las solicitudes de viajes deben hacerse con el personal de la oficina de MMP.
- Ingresar a la residencia de un pasajero por cualquier motivo.
- Realizar cualquier asistencia de cuidado personal para cualquier pasajero, como ayudar a vestirse o proporcionar medicamentos u oxígeno.
- Levantar o cargar a un pasajero.
- Llevar paquetes o equipaje para el pasajero.
- Manejar animales de servicio.
- Esperar en una parada a que un pasajero realice negocios.
- Realizar mandados para los pasajeros, como recoger recetas o comestibles.
- Utilizar un teléfono celular personal mientras conduce.
- Poner música a todo volumen mientras conduce.
- Utilizar auriculares mientras esté de servicio.
- Fumar en el vehículo.
- Comer en el vehículo.
- Aceptar propinas o cualquier otra gratificación, o regalos de cualquier tipo, incluyendo comida o bebida.

⊇ **DÍAS FESTIVOS CELEBRADOS**

MMP no proporciona servicio de paratransito en los siguientes días festivos:

Día de Acción de Gracias, Día de Navidad, Día de Año Nuevo, Domingo de Pascua

⊇ **OBJETOS PERDIDOS**

Los pasajeros son responsables de todos los artículos personales. Los pasajeros pueden comunicarse con MMP al (956) 681-3535 para preguntar sobre cualquier artículo personal que pudiera haber sido dejado en un vehículo de paratransito. MMP retendrá los artículos personales durante 30 días antes de su eliminación.

⊇ **CUMPLIDOS, SUGERENCIAS, QUEJAS, PREOCUPACIONES**

Nuestro objetivo es proporcionar constantemente un servicio cortés de alta calidad para todos los que usan MMP. Si algún miembro del personal ha sido particularmente útil, o ha brindado asistencia especial o servicio al cliente excepcional, comuníquese con MMP al (956) 681-3535, para que se pueda emitir un aviso de recomendación y colocarlo en el archivo personal del empleado. Las sugerencias sobre cómo mejorar nuestro servicio son siempre bienvenidas.

Llame a la oficina de MMP al (956) 681-35 35 con respecto a cualquier pregunta o inquietud que pudiera tener relacionada con los servicios de Metro McAllen Paratransit. Las quejas razonables por acomodación o cualquier otra queja pueden presentarse por teléfono o por escrito. Si presenta una queja, proporciónenos tanta información como sea posible, como fechas y horas, para que podamos investigar el asunto y llegar a una resolución.

≡ **CONFORMIDAD**

La política y las directrices definidas en este Manual de MMP se aplicarán estrictamente. Solicitamos su cooperación siguiendo los procedimientos descritos en este manual para garantizar el servicio de transporte más eficiente posible para usted y todos los participantes de Metro McAllen Paratransit.

≡ **INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Metro McAllen Paratransit
McAllen Central Station
1501 West Highway 83, Suite 110
McAllen, Texas 78501
(956) 681-35 35

La Ciudad de McAllen, Metro McAllen y Metro McAllen Paratransit no discriminan por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, afiliación política o discapacidad en el acceso a sus servicios o programas de transporte.