

Contenido

USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE MONTEREY-SALINAS TRANSIT.....	3
1. Servicio de autobús de ruta fija	3
2. Servicio paratransito Rides ADA	4
INFORMACIÓN DE ELEGIBILIDAD	4
3. Tipos de certificación	5
4. Proceso de certificación	6
5. Proceso de recertificación.....	7
6. Periodo de vigencia de la certificación.....	8
7. Proceso de apelación para la determinación de elegibilidad.....	8
SERVICIO PARA VISITANTES.....	9
REQUISITO DE IDENTIFICACIÓN CON FOTO.....	9
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	9
8. Área de servicio	9
9. Horario de servicio.....	10
10. Costo del pasaje de servicio	10
PARA RESERVAR UN VIAJE EN PARATRÁNSITO	11
11. Consejos de programación.....	12
12. Cuándo llamar.....	12
13. Dónde abordar el vehículo de RIDES.....	13
14. Llegada de vehículos	13
15. Viajes de regreso	13
16. Servicio de subscripción.....	14
POLÍTICA DE CANCELACIÓN/CITA PERDIDA.....	14
17. Sanciones por citas perdidas y cancelaciones tardías.....	16

POLÍTICA DE CONDUCTA ABORDO DE MST RIDES.....	18
ASISTENTES DE ATENCIÓN PERSONAL (AAP)	20
18. Responsabilidades de los asistentes de atención personal ...	20
19. Registro de los AAP.....	21
20. Embarque de AAP en vehículos de MST RIDES	21
ANIMALES DE SERVICIO	22
COMPAÑERO.....	22
ESPECIFICACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD ASISTIDA	23
EQUIPAJE DE MANO.....	24
VEHÍCULOS RIDES	24
CONTACTO DE SERVICIO AL CLIENTE	25
INFORMACIÓN ADICIONAL	25
CAPACITACIÓN GRATIS SOBRE VIAJES.....	25
COMITÉ CONSULTIVO DE MOVILIDAD (MAC, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS).....	26
VIAJES DE PARATRÁNSITO ADA (ADAPT-R).....	26

Actualizado en febrero de 2014



USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE MONTEREY-SALINAS TRANSIT

El Servicio de Transporte Monterey-Salinas Transit proporciona una variedad de servicios de ruta fija para responder a las necesidades de las comunidades a las que se les ofrecen estos servicios. De acuerdo a la Ley de Estadounidenses Discapacitados de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés), el Servicio de Transporte Monterey-Salinas Transit opera una flota de vehículos de ruta fija, los cuales son de acceso pleno. Las personas mayores de edad y las personas discapacitadas pueden viajar en los autobuses de ruta fija de MST a un precio reducido. Las personas con impedimentos físicos, de la vista, o cognitivos que no les permiten hacer uso del sistema de rutas fijas para algunos o todos sus viajes, podrían reunir los requisitos para utilizar el servicio de paratransit de MST, RIDES ADA.

SERVICIO DE AUTOBÚS DE RUTA FIJA

Todos los autobuses de MST son plenamente accesibles y ofrecen lo siguiente para la accesibilidad:

- Rampas y/o ascensores de embarque para ayudar a los pasajeros que usan sillas de ruedas o tienen dificultad para subir escaleras
- Espacios reservados donde se pueden asegurar sillas de ruedas en los autobuses
- Choferes que han recibido capacitación sobre cómo se deben sujetar los equipos de movilidad con ruedas

- Asientos reservados hacia la parte delantera del autobús para personas mayores o discapacitadas
- Anuncios audibles en las paradas

SERVICIO PARATRÁNSITO RIDES ADA

El paratrásito RIDES ADA es un medio de transporte accesible para las personas con impedimentos físicos, de la vista, o cognitivos que impiden que el usuario acceda a los autobuses de ruta fija para algunos o todos sus viajes, y opera según la Ley de Estadounidenses Discapacitados de 1990 (ADA).

El paratrásito RIDES ADA es un servicio de transporte de viajes compartidos que funciona en las mismas áreas y días, con el mismo horario que ofrece el servicio de autobuses de ruta fija. El transporte se debe reservar con al menos un día de anticipación. Se ofrece ayuda de embarque, la cual debe ser solicitada al momento en que se reserva el viaje.

INFORMACIÓN DE ELEGIBILIDAD

El servicio paratrásito RIDES ADA asiste a las personas que cumplen con el criterio de elegibilidad fijado por la Ley de Estadounidenses Discapacitados de 1990 (ADA). El solicitante debe completar el proceso de certificación para que lo declaren elegible según las normas de ADA.

El solicitante podría reunir los requisitos para hacer uso del servicio paratrásito RIDE ADA por motivo de su discapacidad o condición relacionada con la salud si:

- No puede desplazarse independientemente hacia o desde las paradas o estaciones de ruta fija dentro del área de servicio; o
- No se puede subir, bajar o desplazarse de manera independiente en un vehículo (autobús) de ruta fija; o
- No puede “navegar el sistema” por sí mismo. (Ejemplo: La persona no reconoce las paradas, no entiende como realizar un viaje en autobús; determinar el pasaje, etc.)

La discapacidad o condición debe cumplir con los requisitos de certificación de ADA.

TIPOS DE CERTIFICACIÓN

Incondicional – Este nivel de elegibilidad le permite al individuo usar los servicios de paratransito de ADA para todo viaje en el área de servicio definido por MST, ya que su discapacidad no le permite usar los servicios de ruta fija de MST en la mayoría de las circunstancias.

Condicional – Este nivel de elegibilidad es para las personas cuyas discapacidades les permiten usar los servicios de ruta fija de MST en ciertas circunstancias, pero no en todas. Dichas personas pueden usar los servicios de paratransito de ADA para viajes que no se pueden realizar de manera razonable en un vehículo de ruta fija de MST. Dichas condiciones se declaran en la carta de certificación de RIDES proporcionada al cliente.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El solicitante debe llenar el *Formulario de Información de Contacto*. Además, un proveedor de atención de la salud, autorizado por el Estado de California, debe llenar un *Formulario de Verificación Profesional* afirmando la discapacidad o limitaciones relacionadas con viajes en autobuses de ruta fija. El profesional autorizado debe estar específicamente capacitado en la evaluación de la discapacidad o limitación por las cuales el solicitante declara elegibilidad. Los dos formularios deben firmarse y enviarse por correo a MST; no se aceptan copias ni facsímiles.

Los formularios y el folleto de RIDES están disponibles en www.mstmobility.org o se pueden pedir llamando al MST al 1-888-MST-BUS1 (1-888-678-2871). Después de haber entregado y verificado los formularios, el solicitante será contactado por teléfono para programar una entrevista personal que podría incluir un viaje corto en autobús con un Especialista de Movilidad de MST. Dicha entrevista personal podría durar hasta una hora.

(Nota: Si el solicitante no puede realizar una entrevista en un periodo de 90 días a partir de la presentación de los dos formularios completados, es posible que deba proporcionar un *Formulario de Verificación Profesional* actualizado antes de que se programe una entrevista.)

El proceso de la entrevista personal tiene dos partes:

- 1) Un Especialista de Movilidad de MST le hará preguntas al solicitante para evaluar su capacidad de usar, de manera segura, tanto el servicio de ruta fija como el servicio de RIDES.

- 2) El solicitante caminará una distancia corta hacia una parada de autobús cercana y hará un viaje corto en autobús. El Especialista de Movilidad de MST observará cómo el solicitante maneja los diversos aspectos del viaje corto incluyendo subidas, banquetas, cunetas y el cruzar la calle. Las habilidades tales como la fuerza, coordinación, equilibrio, alcance de movimiento y cognición también serán evaluadas. Se examinará de cerca la capacidad del solicitante de usar el servicio RIDES con seguridad. Al completar la entrevista, una carta de determinación de elegibilidad se le mandará al solicitante por correo a más tardar 21 días después de la fecha de la evaluación personal.

PROCESO DE RECERTIFICACIÓN

La recertificación para el paratransito RIDES ADA se requiere para cada solicitante antes del vencimiento de su elegibilidad actual. La oficina de RIDES MST procura avisarle a los participantes sobre el requisito de recertificación unos 60 a 90 días antes de la fecha de vencimiento. Esa fecha también aparece en la carta de certificación anterior, al igual que en la tarjeta de identificación con foto expedida por MST RIDES. El solicitante es responsable de asegurarse que MST tenga información de contacto actualizada y de recertificarse de manera oportuna, sin importar si MST logró localizar o no al solicitante.

Por favor, llame al MST al 1-888-MST-BUS1 (1-888-678-2871) si se muda o cambia su número telefónico, o si deja de necesitar el servicio paratransito ADA.

(Nota: El proceso de certificación puede durar 60 días o más; debe entregar las hojas de solicitud sin demora.)

PERIODO DE VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN

La certificación puede ser válida solo unas semanas o hasta varios años, dependiendo de varios factores. Los clientes que cumplan los requisitos con una condición o condiciones que probablemente no mejorarán reciben una certificación de toda la vida. Las personas con condiciones temporales, o de resultado indefinido, pueden certificarse por una duración de entre unas cuantas semanas hasta tres años. MST reserva el derecho de exigir la recertificación antes de la fecha de vencimiento si es necesario para cumplir con reglamentos o condiciones de operación cambiantes.

PROCESO DE APELACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD

Si el solicitante no está conforme con el resultado de la determinación de elegibilidad, la puede apelar. La apelación debe hacerse por escrito y ser recibida por MST a más tardar 60 días después de la fecha que aparece en la carta de determinación.

Mande la apelación a la siguiente dirección:
Monterey-Salinas Transit
Attn: RIDES Certification
201 Pearl Street
Monterey, CA 93940

La carta debe incluir la razón por la cual el solicitante no está conforme con la determinación de elegibilidad.

SERVICIO PARA VISITANTES

Los visitantes al Condado de Monterey que ya han sido determinados como elegibles para el servicio paratránsito ADA por otro sistema de transporte público pueden usar el paratránsito de MST RIDES ADA por 21 días o menos en un periodo de un año (365 días). Se les exige proporcionar verificación de elegibilidad del sistema de transporte público en el cual actualmente están inscritos.

REQUISITO DE IDENTIFICACIÓN CON FOTO

Para asegurar que solamente utilicen el servicio los clientes de MST RIDES, el chofer del vehículo RIDES debe identificar correctamente a cada pasajero que aborde el vehículo. Como tal, MST le expedirá a Ud. una identificación de RIDES con foto cuando se certifique por primera vez o se recertifique. (Los visitantes elegibles pueden mostrar una identificación con foto expedida por una entidad del gobierno.)

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio está diseñado de manera “comparable con” (parecido al) el servicio de autobús de ruta fija. Es por esto que funciona en las mismas áreas y en los mismos días con los mismos horarios que el servicio de autobús de ruta fija.

ÁREA DE SERVICIO

El servicio paratránsito ADA de RIDES se proporciona en un área de servicio que se extiende a $\frac{3}{4}$ de milla de cualquier servicio de ruta fija de MST. Tanto el punto de partida como el de destino en cada viaje deben estar dentro del área de servicio de RIDES.

HORARIO DE SERVICIO

El servicio paratransito ADA de RIDES se ofrece cuando funciona el servicio de autobús de ruta fija de MST, a lo largo del área de servicio que se extiende a ¾ de milla. Los horarios de ruta fija de MST están sujetos a cambios.

COSTO DEL PASAJE DE SERVICIO

Los costos del pasaje los fija la Mesa Directiva del Servicio de Transporte Monterey-Salinas Transit y están sujetos a cambios (consulte la hoja de pasajes de servicio).

Se requiere el pasaje exacto en efectivo o boletos de RIDES. Los choferes de los vehículos de MST RIDES no pueden hacer cambio. Los boletos de RIDES pueden comprarse en www.mst.org, telefónicamente al 1-888-MST-BUS1 (1-888-678-2871), o en persona en los siguientes sitios de servicio al cliente de MST:

Salinas Transit Center

110 Salinas Street
Salinas, CA 93901

Marina Transit Exchange

280 Reservation Road
Marina, CA 93933

MST Bus Stop Shop

201 Pearl Street
Monterey, CA 93940

(Sólo se aceptan pedidos por correo en este lugar.)

PARA RESERVAR UN VIAJE EN PARATRÁNSITO

Puede hacer una reservación hasta **siete (7) días** antes del viaje. No hay restricciones respecto al propósito del viaje. Por favor, tenga los siguientes datos a la mano cuando llame para hacer una reservación:

- 1) Nombre, apellido y número de identificación de RIDES
- 2) La fecha que necesita viajar
- 3) El domicilio donde quiere que lo recojan
- 4) El domicilio del lugar al que se le va a llevar
- 5) La hora que le gustaría llegar (es decir, hora de la cita)
- 6) La hora que quiere que lo recojan para regresar
- 7) Si usa dispositivos de movilidad asistida, tales como un bastón, andador, silla de ruedas o escúter (eso da información adicional sobre la clase de asiento que se le reservará)
- 8) Si tiene un asistente de atención personal o compañero(s) viajando con usted. (No se permite que viajen más de 3 niños; los niños que miden 46" o menos viajan gratis en compañía de un adulto que pague un pasaje. Niños menores de 5 años deben ser acompañados por un adulto que pague su propio pasaje.)
- 9) Si cambia alguno de sus datos de contacto (es decir, dirección donde recibe correspondencia o número telefónico, por favor proporcione los datos actualizados a la persona que hace reservaciones de RIDES.

Debido a variaciones de disponibilidad de vehículos, es posible que MST RIDES programe el momento de

recogerlo o de dejarlo hasta una hora antes o después de la hora pedida. También existe un plazo de 15 minutos antes y después de la hora designada para recogerlo o dejarlo durante el cual el vehículo de RIDES puede llegar. No se aceptan pedidos para el mismo día.

CONSEJOS DE PROGRAMACIÓN

- Cuando llame para programar uno o varios viajes, por favor tenga a la mano una pluma y papel para apuntar los datos de la reservación.
- Tenga toda la información para cada viaje disponible al llamar. Eso ayudará a la persona que recibe la reservación a dar un servicio más eficiente. Calcule suficiente tiempo adicional en caso de no saber exactamente a qué horas necesita que lo recojan.
- Si el viaje se hace a causa de una cita, recuerde dejar suficiente tiempo para atravesar el tramo entre el vehículo de MST RIDES y su destino final
- De igual manera, deje suficiente tiempo para llegar al lugar a donde va a recogerlo el vehículo de MST RIDES para el viaje de regreso.

CUÁNDO LLAMAR

RIDES acepta reservaciones de las 8 AM a las 5 PM entre semana y de las 9 AM a las 5 PM los fines de semana. Es más probable que usted viaje a la hora deseada si nos avisa con la mayor anticipación posible. Por lo general, se recomienda que el viaje se programe en cuanto usted sepa que necesitará el servicio de paratransito.

Para programar o cancelar un viaje, llame al:

Desde Salinas	(831) 754-2804
Desde Monterey	(831) 373-1393

Si contesta una grabación automatizada, al llamador se le darán indicaciones sobre cómo puede programar o cancelar viajes.

DÓNDE ABORDAR EL VEHÍCULO DE RIDES

MST ofrece el servicio de “última puerta a primera puerta”, lo cual significa que cada cliente de MST RIDES que requiere ayuda para subirse o bajarse del autobús de RIDES, y llegar hasta la primera puerta de su destino, puede pedir tal ayuda al hacer su reservación (a más tardar a las 5 PM el día anterior al viaje programado). Los vehículos de MST RIDES no entran a accesos de autos particulares, no viajan fuera de caminos pavimentados, y no viajan sobre propiedad privada.

LLEGADA DE VEHÍCULOS

Los vehículos de MST RIDES deben llegar dentro de 15 minutos (+/-15) de la hora programada para recogerlo. Los vehículos esperan a la banqueta no más de cinco (5) minutos para que el pasajero aborde. Si el vehículo no llega al final de los 15 minutos, llame a MST RIDES al (831) 754-2804 o al (831) 373-1393.

VIAJES DE REGRESO

La mayoría de los clientes que programa viajes con MST RIDES pide reservaciones de viaje redondo. Aunque es difícil aproximar la duración de dada cita, es importante recordar que en caso de prolongarse una cita, se puede

perder el viaje de regreso. Siempre es aconsejable que al programar el viaje de regreso calcule suficiente tiempo para que esté listo para el viaje de regreso cuando llegue el vehículo de RIDES. Eso es sumamente importante en el caso de las citas de diálisis. Si se pierde el viaje de regreso, el cliente tiene que hacer arreglos de viaje alternativos.

SERVICIO DE SUBSCRIPCIÓN

El Servicio de Suscripción de RIDES permite que el cliente presente una “orden permanente” para viajes rutinarios, es decir, viajes de ida y de regreso a su trabajo, escuela, diálisis, etc. Sin embargo, puede que el servicio de suscripción no esté disponible en determinadas circunstancias.

Si recibe el servicio de suscripción, es importante avisar anticipadamente a la persona que recibe reservaciones de RIDES que no necesita viajar en dado día. (Por ejemplo: No tiene que viajar en un día festivo o está de vacaciones.) Eso ayuda a RIDES a no hacer viajes innecesarios y así evitar gastos innecesarios.

(Nota: Si no se cancela un viaje dos (2) horas antes de la hora programada, al suscriptor se le cobrará por no presentarse y eso puede llevar a la pérdida de servicio por cierto plazo si sucede repetidamente.)

POLÍTICA DE CANCELACIÓN/CITA PERDIDA

Es importante reconocer que cada vez que se programa un viaje, MST RIDES envía un autobús al lugar indicado para recogerlo. Si el cliente no se presenta para un viaje

programado, o lo cancela sin avisar con dos horas de anticipación, se desperdicia un recurso importante y posiblemente se le prive a otro cliente del uso del servicio a la misma hora.

Para cancelar un viaje programado, el cliente debe comunicarse con la oficina de envío de MST RIDES al 831-754-2804 o al 831-373-1393.

Las cancelaciones tardías y citas perdidas ejercen mucha presión sobre los recursos del Sistema. Por favor, considere las necesidades ajenas también.

Si no cancela un viaje programado dos (2) horas antes de la hora programada para recoger al pasajero, se considera como una cita perdida.

Tal cita perdida se apunta en el registro de transporte del cliente por los siguientes motivos:

1. El cliente o la persona que designe canceló el viaje con menos de dos (2) horas de anticipación;
2. El vehículo llega dentro del plazo de 15 minutos pero el cliente sube dentro de cinco (5) minutos,
3. El vehículo llega dentro del plazo de 15 minutos pero el chofer no puede localizar al cliente en el lugar donde pidió que lo recogiera dentro de cinco (5) minutos.

SANCIONES POR CITAS PERDIDAS Y CANCELACIONES TARDÍAS

1. Las “citas perdidas” en exceso del 10 por ciento de los viajes programados en un mes se considerarán como una violación a la política de cancelaciones/cita perdida de MST.
2. La primera vez que ocurre una violación, se expide una carta de advertencia al pasajero de RIDES.
3. Dado el caso de violaciones subsiguientes, al pasajero se le deniega servicio por cierto plazo de la siguiente manera:

Infracciones Mensuales	
>10%	Suspensión de 5 días
>20%	Suspensión de 10 días
>30%	Suspensión de 15 días
>40%	Suspensión de 20 días

4. El pasajero recibe un aviso escrito 30 días antes de la suspensión inminente.

5. Los pasajeros que programan menos de diez (10) viajes en un mes podrían estar exentos de sanciones a discreción de MST.

APELACIONES DE CARGOS POR CITAS PERDIDAS

Si el pasajero cree que una cita perdida se ha anotado en su registro de transporte erróneamente, puede apelar dicha anotación comunicándose con MST al 1-888-MST-BUS1 (1-888-678-2871) o presentando una petición de apelación escrita a:

Monterey-Salinas Transit Attn: CTSA Manager
19 Upper Ragsdal Drive Monterey, CA. 93940

Se repasan y se investigan las circunstancias que llevaron a cada violación a la política de cancelaciones, y se expide una decisión escrita al apelante dentro de diez (10) días hábiles.

APELACIONES DE AVISOS DE SUSPENSIÓN

Los pasajeros pueden apelar avisos de suspensión al proporcionar una petición escrita para solicitar una audiencia, la cual debe tomar lugar dentro de 15 días a partir de la fecha que aparece en la carta de suspensión. Debe dirigir la petición escrita a:

Monterey-Salinas Transit Attn: General Manager/CEO

Monterey-Salinas Transit
19 Upper Ragsdale Drive Monterey, CA. 93940

Una vez recibida la petición de apelación, el director general/funcionario ejecutivo principal de MST, o la persona que designe, avisarán al apelante sobre la fecha de la audiencia. Si no se presenta el apelante o la persona que designe a la audiencia, la decisión se toma en base a la documentación presentada por escrito. El director general/funcionario ejecutivo principal o la persona designada informarán al apelante sobre su decisión definitiva por escrito a más tardar 15 días después de la fecha de la audiencia. El apelante puede seguir haciendo reservaciones y utilizar el servicio durante el tiempo en que se realice la revisión. Las citas perdidas que ocurran durante el proceso de apelación también se considerarán en la determinación definitiva de la sanción.

POLÍTICA DE CONDUCTA ABORDO DE MST RIDES

Los pasajeros tienen que seguir las **Reglas de Conducta de MST** para asegurar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y del chofer de paratransito de RIDES ADA. Por eso, los pasajeros,

compañeros y asistentes de atención personal **NO**
DEBEN

- 1) Comer, tomar o fumar a bordo
- 2) Usar equipo generador de sonido a bordo sin audífonos o auriculares, y sólo a un volumen suficientemente suave para no molestar a otros pasajeros o al chofer
- 3) Gritar, cantar o hablar fuerte, incluso por celular
- 4) Usar lenguaje abusivo, amenazador u obsceno
- 5) Hostigar a otros pasajeros u operadores o usar lenguaje despectivo sobre su raza, género, sexo o edad
- 6) Llevar juegos pirotécnicos, líquidos inflamables o armas a bordo del vehículo
- 7) Hacer o amenazar que va a llevar a cabo actos violentos o ilegales
- 8) Tirar líquidos corporales, viajar con heridas abiertas o no cumplir con las normas aceptables del aseo personal, incluyendo malos olores u olores fuertes de perfumes, colonias o lociones del afeitado
- 9) No pagar el pasaje
- 10) Distraer al chofer o interferir con el equipo del vehículo
- 11) Abandonar el asiento mientras el vehículo se encuentra en movimiento

MST RIDES reconoce que la incapacidad o condición médica de un pasajero puede hacerle cometer una violación a la política de reglas de conducta a bordo de MST RIDES involuntariamente o sin saberlo. Por este motivo MST examina cada infracción individualmente.

Las reglas que corresponden a todos los vehículos y autobuses de MST también corresponden a los de RIDES e incluyen:

12. No se permiten mascotas que no viajen en portadores de mascotas cerrados
13. Se prohíben artículos de más de 5 pies de largo
14. No fumar dentro de un perímetro de 20 pies de los autobuses.
15. Todo pasajero debe llevar puesta una camisa y zapatos
16. Se deben sacar a los bebés de las carreolas y sujetarlos bien en los brazos. Las carreolas y los carritos de compra deben doblarse y colocarse fuera del pasillo.
17. Los pasajeros tienen que cumplir con toda petición del chofer, lo cual incluye pero no se limita a las reglas # 1 a 16.

ASISTENTES DE ATENCIÓN PERSONAL (AAP)

Un asistente de atención personal (AAP) es alguien designado por el cliente inscrito en RIDES, o específicamente empleado para ayudar al cliente con sus necesidades de viaje. Los AAP registrados pueden usar los servicios de MST RIDES sin pagar, siempre y cuando acompañen a clientes certificados por RIDES.

RESPONSABILIDADES DE LOS ASISTENTES DE ATENCIÓN PERSONAL

Acompañar a los pasajeros con impedimentos físicos, mentales o cognitivos que no les permiten viajar solos en

un vehículo de RIDES o permanecer solos en los sitios donde suben y bajan.

Dichos pasajeros pueden viajar sin asistente con tal de que muestren comportamiento seguro a bordo del vehículo y se cuiden a sí mismos. El chofer del vehículo de RIDES no puede hacer el papel de asistente para esos pasajeros.

(NOTA: Si al AAP o al tutor del pasajero ya se les ha advertido acerca de no permitir que los pasajeros que están a riesgo viajen solos, y esto continúa, se podría suspender el servicio del pasajero y reportar el caso al Servicio de Protección Infantil o de Adultos)

REGISTRO DE LOS AAP

Los AAP designados se registran cuando los solicitantes completan la entrevista de solicitud de RIDES. Para recibir una tarjeta de identificación de AAP, vaya a la Oficina de MST RIDES ubicada en 201 Pearl Street en Monterey.

EMBARQUE DE AAP EN VEHÍCULOS DE MST RIDES

Para que los AAP registrados suban a un vehículo de MST RIDES, deben:

1. Acompañar a un cliente registrado de MST RIDES.
2. Presentar la tarjeta de identificación con foto de AAP al operador del vehículo de MST RIDES al subir.

Si el AAP no presenta una tarjeta de identificación con foto de AAP válida al chofer del vehículo de MST RIDES, el AAP deberá pagar el pasaje completo. El chofer de MST RIDES verifica que todo AAP que acompaña a un cliente elegible sea el mismo que aparece en la tarjeta de identificación con foto de AAP.

Para dejar suficiente espacio para los AAP en el vehículo de MST RIDES, el cliente debe avisar a la oficina de envío de MST RIDES cuando programe el viaje que el AAP estará acompañando al cliente.

ANIMALES DE SERVICIO

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 requiere que las entidades de transporte público, tales como MST, permitan que las personas con discapacidades lleven animales de servicio a bordo de los vehículos de transporte público. Los animales de servicio pueden incluir perros guía, perros de señal u otros animales entrenados individualmente para trabajar o realizar tareas que asistan a las personas discapacitadas. Los choferes del vehículo de MST RIDES pueden excluir a cualquier animal si la presencia del animal presenta un riesgo directo a la salud o seguridad de otros. Cada situación se considera de manera individual.



COMPAÑERO

Además del asistente de atención personal registrado del cliente, una persona más puede acompañar a un

pasajero de MST RIDES como compañero, viaje por viaje, siempre y cuando tenga el mismo punto de origen y destino que el pasajero de RIDES, que exista suficiente espacio en el vehículo, y que no le prive a otro cliente de MST RIDES de servicio. Hay que avisar a la oficina de envío de MST RIDES sobre el número de compañeros que acompañará al cliente durante el viaje al programarlo. Cada petición de servicio para compañeros adicionales se considera de manera individual, según el espacio disponible. Todo compañero debe pagar el pasaje completo.

ESPECIFICACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD ASISTIDA

Todo vehículo de MST RIDES cuenta con ascensores que cumplen con las normas industriales de una capacidad mínima de 600 libras. Para mantener la seguridad de todos los clientes de MST RIDES y los choferes de los vehículos, rige la siguiente política:

1. El programa de MST RIDES transportará la silla de ruedas y al pasajero siempre y cuando el ascensor y el vehículo puedan cargar la silla de ruedas y el pasajero con seguridad.
2. MST puede negarse a recibir a un cliente en silla de ruedas en cualquier vehículo de MST RIDES si el peso combinado excede el peso especificado del ascensor o el transporte de la silla de ruedas no coincide con los requisitos de seguridad de MST.

3. MST no permite que la silla de ruedas viaje en partes del vehículo no designadas para sujetarla.
4. El programa de MST RIDES transporta a las personas discapacitadas que usan Segway para desplazarse y permite que las personas usen el ascensor al subir. MST no permite que se guarden los Segway en partes del vehículo no diseñadas para sujetarlos.

EQUIPAJE DE MANO

Se limita a los artículos que el cliente lleva y no pueden estorbar en el pasillo. Ningún equipaje puede medir más de 5 pies de largo. Hay que quitar los anzuelos de las cañas de pescar.

VEHÍCULOS RIDES

Los pequeños autobuses de RIDES proporcionan la mayoría de los viajes. Sin embargo, se pueden usar camionetas (van), sedanes o taxis contratados por MST RIDES para algunos de los viajes. El personal de MST asigna el vehículo más adecuado para cada viaje. Los clientes no pueden pedir cierta clase de vehículo.

CONTACTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Si desea más información sobre el programa de MST RIDES, o tiene comentarios o quejas de servicio, comuníquese, por favor con MST a:

Monterey-Salinas Transit

201 Pearl Street

Monterey, CA 93940

Teléfono: 1-888-MST-BUS1 (1-888-678-2871)

TDD: Impedimentos Auditivos: (831) 393-8111

INFORMACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN GRATIS SOBRE VIAJES

MST ofrece capacitación gratis a todo cliente sin importar que use los autobuses de ruta fija de MST, los autobuses de MST, o los dos. Llame al 1-888-MST-BUS1 (1-888-678-2871) para información o mande un correo electrónico a info@mstmobiity.org.

COMITÉ CONSULTIVO DE MOVILIDAD (MAC, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

El MAC asesora a la Mesa Directiva de MST y a la Agencia de Transporte del Condado de Monterey (TAMC, por sus siglas en inglés) con respecto a asuntos de un interés amplio para las personas con limitaciones de transporte en el Condado de Monterey. Los miembros son nombrados por la Mesa Directiva de MST e incluyen consumidores y profesionales de servicios sociales, y constituyen una muestra representativa de la población del condado con limitaciones de transporte.

VIAJES DE PARATRÁNSITO ADA (ADAPT-R)

El ADAPT-R es un subcomité permanente del MAC que aconseja sobre asuntos relacionados específicamente con el programa de paratrásito de MST RIDES. Los miembros son nombrados por el presidente de la Mesa Directiva del MAC y pueden incluir tanto a miembros del MAC como a miembros que no son del MAC, quienes sean cualificados para representar las necesidades de los clientes de RIDES.

Tanto las reuniones del MAC como las reuniones de ADAPT-R están abiertas al público. Los compañeros son bienvenidos. Para más información, visite www.mstmobility.org/advisory-committe o comuníquese con MST por correo electrónico en info@mstmobilityt.org.

