

# MET PLUS

**de pasajeros Handbook**

*enero 7,2019*



# Índice

INTRODUCCIÓN	2
PROCESO DE SOLICITUD	2
Visitantes	3
Área de servicio	3
HORAS DE SERVICIO	3
Restricciones viaje	de 3
FARES	4
Origen al servicio de destino	4
asistentes de cuidado personal y compañeros	4
animales de servicio	5
VIAJES DE PROGRAMACIÓN	5
CANCELACIONES TARDÍAS	6
POLÍTICA DE NO SHOWDE	6
SILLASRUEDAS Y DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD	8
ASISTENCIA CONDUCTOR	8
ALPOLÍTICAS GENERALES DE VIAJE	8
PROCESO DE APELACIÓN	9

## INTRODUCCIÓN

La División de Tránsito de la Ciudad de Billings (una división del Departamento de Aviación y Tránsito) es el proveedor de transporte público para la ciudad. Nuestro objetivo es proporcionar el mejor servicio de transporte posible a nuestros residentes. Nuestros vehículos son limpios, seguros, cómodos, están bien mantenidos y nuestros conductores están capacitados para atenderlo.

MET Transit se complace en proporcionar, para el público, transporte para todos los ciudadanos del área, incluidos aquellos con discapacidades. Para lograr este objetivo, MET Transit opera dos tipos de servicio:

- servicio de autobús de ruta fija accesible; y el
- servicio complementario de paratransito ADA Met Special Transportation (Met Plus)

Los autobuses de ruta fija de MET Transit están equipados con elevadores o rampas para que sean accesibles para las personas que usan un dispositivo de movilidad o no pueden subir escaleras. Nuestros conductores reciben capacitación especial para ayudar a personas con discapacidades. Los conductores anuncian paradas en destinos clave y, previa solicitud, para ayudar a los pasajeros con discapacidades visuales o mentales. Nuestro objetivo es hacer que nuestra ruta fija sea accesible para el público en general y conveniente para todos.

MET Transit, conocido como Met Special Transportation (Met Plus), el servicio complementario de paratransito de la ADA ofrece un servicio comparable a nuestro servicio regular de ruta fija para ciudadanos cuyas condiciones de discapacidad impiden el uso del servicio regular de autobuses. El servicio se proporciona de acuerdo con las pautas establecidas por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) y como se describe en este manual. Las personas que usan este servicio deben estar certificadas como elegibles para paratransito complementario ADA. Una persona puede ser elegible para todas o algunas de sus necesidades de viaje.

Si tiene alguna pregunta sobre este manual o nuestros servicios, llame a MET Plus al **248-8805**.

## PROCESO DE SOLICITUD

Cualquier persona que desee solicitar la elegibilidad complementaria de paratransito ADA puede recoger una solicitud en la oficina de MET Transit en 1705 Monad Road, Billings; o llame al **248-8805** de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes para obtener una solicitud por correo. Nuestras aplicaciones también están disponibles en [mettransit.com](http://mettransit.com).

En el formulario de solicitud, cada solicitante debe proporcionar el nombre y la dirección de un profesional de servicios sociales, consejero de rehabilitación, médico u otro profesional de atención médica que esté familiarizado con la condición de discapacidad del solicitante y cómo esa condición impide que el solicitante use una ruta fija. Servicio. Luego, la oficina de MET Plus enviará un Formulario de verificación profesional al profesional autorizado para obtener información adicional sobre las

limitaciones funcionales debido a la discapacidad del solicitante.

Según la ADA, el estándar para determinar la elegibilidad no es si existe una condición de discapacidad, sino si (o bajo qué circunstancias) la condición de discapacidad del solicitante les impide usar el servicio regular de autobuses de ruta fija. En algunos casos, la elegibilidad se establece solo para ciertas circunstancias.

Se realizará una determinación de elegibilidad y se notificará al solicitante por escrito, dentro de los veintiún (21) días posteriores a la recepción del formulario de solicitud debidamente completado Y el Formulario de verificación profesional.

Si no está satisfecho con su determinación de elegibilidad, puede apelar dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de la carta que le notifica su estado de elegibilidad. Revise la sección sobre cómo presentar una apelación más adelante en este documento.

## **VISITANTES**

Los visitantes de fuera de la ciudad que son elegibles para ADA por otro proveedor de tránsito, proporcionan documentación de una discapacidad o se autocertifican que tienen una discapacidad que les impide usar los autobuses de ruta fija programados pueden usar el servicio complementario de paratransito ADA por hasta veintiún (21) días en un año sin pasar por el proceso de solicitud. La oficina de Met Special Transportation (MET Plus) puede solicitar un comprobante de domicilio. Llame **al 406-248-8805** para obtener un pase de visitante. Un visitante que necesita el servicio de paratransito complementario ADA durante más de veintiún (21) días en un año debe solicitar la elegibilidad.

## **ÁREA DE SERVICIO**

Met Special Transportation (MET Plus) proporciona un servicio complementario de paratransito ADA dentro de  $\frac{3}{4}$  de milla de una ruta fija MET Transit. Los viajes fuera de la milla but pero dentro de los límites de la ciudad se proporcionarán según disponibilidad de tiempo y espacio. La oficina de MET Plus determinará si su viaje es elegible cuando llame para programar un viaje.

## **HORAS DE SERVICIO**

Transporte especial cumplido (MET Plus) El servicio complementario de paratransito ADA opera los mismos días y horas de servicio que nuestro servicio de ruta fija.

No hay servicio se ofrece los domingos y los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo    Día del Trabajo    Día Memorial                    Día de

Acción de Gracias<sup>4º</sup> de lasdejulio                    día de Navidad

## **restricciones viaje de un**

Met especial para el transporte de servicios de paratransito complementario (MET Plus) ADA está diseñado para ser comparable con el servicio de ruta fija. Al igual que con nuestro servicio de ruta fija, no hay restricciones de viaje ni clasificación de viajes por propósito de viaje.

## **TARIFAS**

La tarifa de servicio de paratransito complementario de ADA es el doble de la tarifa de autobús de ruta fija, según lo permitido por las regulaciones de ADA. Se cobra una tarifa por cada tramo de un viaje. El pago se requiere al momento del embarque.

Las tarifas pueden pagarse en efectivo o con un boleto de diez viajes. Los boletos de diez viajes se pueden comprar a bordo del autobús, en la oficina de MET Transit en 1705 Monad, o llamando al **248-8805**. Si un pasajero no tiene efectivo o un boleto de diez viajes, no se proporcionará el servicio.

## **SERVICIO DE ORIGEN A DESTINO EI**

servicio complementario de paratransito ADA de Met Special Transportation (MET Plus) es un servicio de acera a acera. El personal de MET Special Transportation (MET Plus) solicita que los pasajeros estén listos para ser recogidos en la acera.

Si necesita ayuda desde la puerta del vehículo, puede solicitar el servicio de puerta a puerta. No proporcionaremos servicio puerta a puerta si las barreras como escaleras, rampas, puertas, nieve y hielo nos impiden ayudarlo a subir al vehículo. Le pedimos que solicite servicio puerta a puerta; El personal de transporte especial de MET (MET Plus) puede realizar un examen in situ.

Se seguirán las siguientes pautas para permitir que el servicio puerta a puertamanera segura y eficiente: Los

- se brinde deconductores brindarán asistencia desde y hacia la planta baja de los hogares y destinos.
- Los conductores no ingresarán a casas particulares por ningún motivo.
- Los conductores ayudarán a los pasajeros a entrar y salir de la puerta de entrada principal de hospitales, oficinas y tiendas. Si hay un vestíbulo de entrada principal con dos juegos de puertas, el conductor ayudará a los pasajeros a pasar por la segunda puerta. Los conductores no ayudarán a los pasajeros más allá de este punto.
- Los conductores no ingresarán a hogares de ancianos, centros médicos, centros comerciales, negocios u otros edificios públicos en un intento de encontrar pasajeros.
- Los conductores no llevarán pasajeros hacia arriba o hacia abajo.

## **ASISTENTES Y COMPAÑEROS DE CUIDADO PERSONAL**

Si durante el proceso de solicitud determinamos que usted requiere la asistencia de un asistente de cuidado personal, el asistente viaja con usted sin costo alguno. Al momento de programar un viaje, indique si tendrá un asistente de cuidado personal con usted. Por supuesto, el asistente debe subir y bajar en los mismos lugares que usted.

Al menos un compañero, más si hay espacio disponible puede acompañarte. Cada acompañante pagará una tarifa. Al momento de programar un viaje, indique la cantidad de acompañantes que lo acompañarán. Por supuesto, los compañeros deben subir y bajar en los mismos lugares que usted.

Una persona que requiera los servicios de un asistente de cuidado personal también puede estar acompañada por uno o más acompañantes.

## **ANIMALES DE SERVICIO**

Los animales de servicio siempre son bienvenidos. El pasajero debe tener el animal de servicio completamente bajo control en todo momento para no interrumpir a otros pasajeros o el horario. Los conductores no pueden y no asumirán ninguna responsabilidad por los animales de servicio. Al momento de programar un viaje, indique si un animal de servicio lo acompañará.

## **PROGRAMACIÓN DE VIAJES Los**

viajes en el servicio complementario de paratransito ADA se pueden programar el día anterior al viaje o hasta catorce (14) días de anticipación. Para programar un viaje, llame al **248-8805**. Para hablar con un despachador, llame de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Hay un servicio de contestador telefónico disponible los domingos y feriados entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. No se aceptan solicitudes de transporte los sábados.

Para ayudarlo a servirle mejor, le pedimos que observe los siguientes cuatro (4) consejos:

1. Prepárese para su llamada.
2. Tenga la información de su viaje lista y organizada.
3. Programe el viaje de regreso por adelantado.
4. Esté listo para ir a la hora programada.

## **PREPÁRESE PARA SU LLAMADA**

- Nombre
- Fecha de viaje
- Dirección de origen Dirección de
- destino
- Hora de llegada deseada Hora de
- recogida deseada
- Si necesita ayuda desde su puerta de la camioneta
- Si usa una silla de ruedas o un andador
- Si es un asistente de cuidado personal, uno o más acompañantes o un el animal

de servicio lo acompañará

El personal de Met Special Transportation (MET Plus) le informará los horarios de recogida y devolución, o puede llamar más tarde con los horarios. El personal de Met Special Transportation (MET Plus) hará todo lo posible para programar su viaje en los momentos deseados. La ADA permite programar el viaje hasta una (1) hora antes o una (1) hora después de los horarios solicitados.

## **TENGA EN CUENTA SU INFORMACIÓN DE VIAJE**

Tenga a mano un lápiz y papel para anotar sus horarios de recogida y devolución. Esto te ayudará a recordarlos. Si tiene un calendario, escriba las horas en él.

## **PROGRAMAR SU VIAJE DE REGRESO DELANTERO**

Para viajes no médicos, el personal de Met Special Transportation (MET Plus) requiere que los viajes de regreso se programen al mismo tiempo que se programan los viajes originales. Los pasajeros deben anticipar el último tiempo posible necesario para su regreso y programar un viaje de regreso para ese momento. Si está listo para regresar antes de la hora programada, llame a la oficina de Met Special Transportation (MET Plus). Haremos todo lo posible para recogerle en el momento anterior.

Para viajes médicos, puede solicitar que el viaje de regreso se incluya como "a ser programado" (TBS). Cuandocomo TBS, llame a la oficina de MET Plus al **aparezca248-8805** cuando haya terminado con su cita médica. El próximo vehículo disponible será enviado para que lo recoja.

## **ESTÉ LISTO PARA IR A LA HORA PROGRAMADA**

Por favor, esté listo para ir diez (10) minutos antes de la hora de recogida programada. Los conductores de Met Special Transportation (MET Plus) hacen todo lo posible para llegar lo más cerca posible de la hora de recogida programada. Sin embargo, los conductores de Met Special Transportation (MET Plus) pueden llegar hasta diez (10) minutos antes o veinte (20) minutos después de la hora de recogida programada.

- Ejemplo: si programa una recogida a las 9:30 a.m., el vehículo puede llegar entre las 9:20 a.m. y las 9:50 a.m.

Esta ventana de treinta (30) minutos (de diez (10) minutos antes a veinte (20) minutos después la hora programada) se llama período de recogida.

Los conductores, después de llegar dentro del período de recogida, esperarán hasta cinco (5) minutos. Cualquier pasajero, que no se encuentre en su punto de recogida programado y esté listo para irse en ese momento, será considerado como "no presentado", y el conductor partirá para recoger a otros pasajeros. El conductor no regresará para un segundo intento. La única excepción serán los pasajeros que hayan sido detenidos durante una cita médica. Si sabe que será detenido durante una cita médica, llame a MST al **248-8805** lo antes posible. Cuando esté listo, llame a la oficina

de Met Special Transportation (MET Plus) y le enviaremos la próxima camioneta disponible para que lo recoja.

## **CANCELACIONES TARDÍAS**

Una cancelación tardía ocurre cuando un pasajero cancela una reserva, pero no lo hace dentro de las 2 horas previas a la hora programada de recogida del viaje. Si no puede realizar su viaje programado por algún motivo, llame a la oficina al **248-8805**. Los conductores de Met Special Transportation (MET Plus) no pueden hacer cambios de horario por usted.

## **POLÍTICA DE NO SHOW**

MET Transit entiende que debido a que Met Special Transportation (MET Plus) requiere que los viajes se programen con anticipación, los pasajeros a veces pueden perder los viajes programados u olvidar cancelar los

viajes que ya no necesitan. MET Transit también entiende que los pasajeros a veces pueden perder los viajes programados o no pueden cancelar los viajes de manera oportuna por razones que están fuera de su control; sin embargo, faltar repetidamente a los viajes programados o no cancelar los viajes de manera oportuna puede llevar a la suspensión del servicio. La siguiente información explica la política de no presentarse de MET Transit.

Para que se registre la ausencia de un pasajero, se deben cumplir todas las siguientes condiciones:

1. El pasajero debe tener un viaje programado de Transporte Especial Met (MET Plus).
2. El conductor debe llegar al punto de recogida programado 10 minutos antes y no más tarde de 20 minutos después de la hora de recogida programada.
3. El conductor debe esperar al menos 5 minutos completos más allá de la hora de recogida programada o 5 minutos más allá de la hora en que llega el vehículo, lo que sea más tarde, y el conductor no puede acercarse al vehículo.
4. Si no se presenta para su viaje de "ida", su viaje de regreso permanecerá a menos que el cliente llame para cancelar.

Cada tramo del viaje de un jinete se tratará por separado. Si un pasajero pierde una recolección programada, MET Transit no cancelará el viaje de regreso del pasajero. Si el cliente no aparece para ese viaje de regreso, ese incidente se contará como una segunda no presentación. Un jinete se contará como un no show para cada tramo de cualquier viaje para el que no cancelen y no aparezcan.

MET Transit no penalizará a un usuario por una ausencia o cancelación tardía fuera del control del usuario o debido a un error de MET Transit.



## **PASAJEROS NO-SHOWS Y CANCELACIÓN TARDÍA**

MET Transit realizará un seguimiento de los viajes programados, los shows actuales y las cancelaciones tardías por parte del conductor. MET identificará a los pasajeros que, dentro de un período de 30 días, no se presenten y cancelen tarde que cumplan con los **dos** criterios siguientes:

- No presentarse / cancelaciones tardías representan el 10% o más de los viajes programados del conductor y
- el conductor tiene 3 o más no más especáculos.

Cada cancelación tardía se contará como la mitad (1/2) de 1 no presentación a los fines de esta política.

Los pasajeros que cumplan con los criterios anteriores violarán la política de no presentación / cancelación tardía. Los pasajeros no serán penalizados por no presentarse o cancelaciones tardías debido a circunstancias fuera de su control o debido a MET Transit.

Cuando un pasajero viola la política de cancelación tardía o no se presenta, se tomarán las siguientes medidas progresivas::

1. Primera infracción se emite una carta de advertencia que informa al pasajero de que ha violado el Transporte especial no cumplido (MET Plus) política de cancelación.
2. Segunda violación dentro de un período de 30 días: se emite una segunda carta de advertencia.
3. Tercera violación dentro de un período de 30 días: el pasajero recibe una suspensión de 7 días.
4. Cuarta violación dentro de un período de 30 días: el corredor recibe una suspensión de 14 días.

Se recomienda a los pasajeros que tengan preguntas sobre cartas de advertencia de no presentarse o que sientan que una cancelación no presentada / tardía fuera de su control o como resultado de un error de MET Transit, llamen al Coordinador de paratransito al **(406) -248-8805**.

## **SILLAS DE RUEDAS Y DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD**

La ADA ya no usa el término "silla de ruedas común" porque los requisitos para plataformas elevadoras y espacios para sillas de ruedas especifican las dimensiones apropiadas para sillas de ruedas. Por lo tanto, un dispositivo utilizado por personas con discapacidades para movilidad debe ajustarse a un "sobre" que tiene 30 pulgadas de ancho por 48 pulgadas de largo.

Los pasajeros deben estar sentados en posición vertical para el transporte.

Todos los dispositivos de movilidad deben estar en condiciones seguras de funcionamiento, incluidos los mangos, los frenos de bloqueo y los neumáticos inflados, y deben tener reposapiés para proteger los pies de los pasajeros mientras se transportan hacia o desde el vehículo.

## **ASISTENCIA AL CONDUCTOR Los conductores de**

Met Special Transportation (MET Plus) están especialmente capacitados para atenderlo. Los conductores:

- Desplegarán ascensores y rampas para las personas que usan dispositivos de movilidad y aquellas sin dispositivos de movilidad que no pueden navegar los escalones del autobús a pedido.
- Asegure a los pasajeros con dispositivos de movilidad.
- Anunciar paradas.

Para garantizar su seguridad y la seguridad de nuestros conductores, Met Special Transportation (MET Plus) tiene las siguientes restricciones: Los

- conductores no ayudarán a los pasajeros a subir o bajar escaleras en sillas de ruedas. Acuerde con alguien más que lo ayude.
- Los conductores no llevarán paquetes.
- Los conductores no vestirán a los pasajeros.
- Los conductores no buscarán en el cuerpo de un pasajero la tarifa o boleto apropiado.
- Los conductores no despejarán los caminos de hielo, nieve u otras barreras.

## **POLÍTICAS GENERALES DE VIAJES**

Met Special Transportation (MET Plus) ha establecido las siguientes políticas generales de pasajeros para el servicio complementario de paratransito ADA. Muchas de las políticas también se aplican al servicio MET Transit.

- Si un pasajero usa oxígeno, el tanque debe ser portátil, es decir, el pasajero debe poder transportar el tanque dentro del vehículo. Si el pasajero está en una silla de ruedas, el tanque debe estar conectado a la silla de ruedas. Una vez a bordo, el tanque de oxígeno portátil debe viajar en un lugar seguro, por ejemplo, en el regazo del pasajero, frente al pasajero en el piso entre los asientos, o en el piso detrás del panel de modestia.
- Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad.
- Todos los pasajeros que usen una silla de ruedas o un scooter deben usar el sistema de retención que se usa para asegurar la silla de ruedas o el scooter al piso del vehículo.
- La cantidad de paquetes que puede llevar un pasajero se limita a la cantidad de paquetes que puede llevar el pasajero.
- Los conductores no pueden aceptar propinas.
- Por razones de seguridad, el personal de Met Special Transportation (MET Plus) puede solicitar que los pasajeros estén acompañados por un asistente de cuidado personal.
- El personal de Met Special Transportation (MET Plus) puede suspender o rechazar el servicio a cualquier persona cuyo comportamiento y / o acciones sean violentas, gravemente disruptivas o ilegales; interrumpir el servicio; o causar problemas de seguridad.

## **PROCESO DE APELACIÓN**

Puede apelar su determinación de elegibilidad o suspensión del programa por violar las políticas de MET Transit. De acuerdo con la ADA, Met Special Transportation (MET Plus) permite dos apelaciones.

### **PRIMERA APELACIÓN**

Su solicitud puede presentarse por escrito o en persona. Su solicitud debe describir por qué no está de acuerdo con la determinación o suspensión. Usted o un representante de su elección puede presentar en su nombre. El Director de Transporte de Aviación decide una primera apelación y se tomará una decisión por escrito dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la solicitud por escrito de una apelación.

### **SEGUNDA APELACIÓN**

Su solicitud puede presentarse por escrito o en persona. Su solicitud debe describir por qué no está de acuerdo con la decisión de la apelación. Usted o un representante de su elección puede presentarlo en su nombre. La segunda y última apelación es decidida por un Comité de Apelaciones. MET Transit le notificará la fecha y hora de la reunión del Comité de Apelaciones y usted o un representante de su elección pueden estar presentes. Se emitirá una decisión por escrito dentro de los 30 días de la solicitud de apelación por escrito.

Enviar solicitudes de  
apelación a: Director de  
Transporte de Aviación  
PO Box 1178  
Billings, MT 59103-1178