



**TRANSIT**PLUS

MILWAUKEE COUNTY PARATRANSIT SERVICES

# GUÍA DE PASAJEROS



## Introducción al Programa de Transit Plus

ATENDIENDO LAS NECESIDADES DE TRANSPORTE DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES DEL CONDADO DE MILWAUKEE



# TRANSIT PLUS

MILWAUKEE COUNTY PARATRANSIT SERVICES

## REFERENCIA RÁPIDA

### Oficina de Transit Plus

#### Número de teléfono

(414) 343-1700

#### Dirección

1942 N. 17th Street  
Milwaukee, WI 53205

### Servicio de van

El servicio de van de Transit Plus es proporcionado por Transdev. Llame a Transdev para todas las solicitudes de viaje. Puede reservar viajes en van de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., los siete (7) días de la semana, los 365 días del año.

#### TRANSDEV

(414) 817-9860

### Servicio al cliente

Para hacer un comentario o presentar una queja sobre el servicio de Transit Plus, puede ponerse en contacto con nosotros de las siguientes maneras:

- Llame a la línea de atención al cliente de Transit Plus al (414) 343-1703, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. El buzón de voz está disponible en este número las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, los 365 días del año.
- Envíe un correo electrónico con sus comentarios a [tpcomments@mcts.org](mailto:tpcomments@mcts.org).
- Sitio web en [www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus](http://www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus).
- Además, también puede comunicarse con la Oficina Ejecutiva del Condado de Milwaukee para Personas con Discapacidades al (414) 278-3935 o por fax al (414) 278-3939 para obtener ayuda.
- Para garantizar que podamos investigar adecuadamente su preocupación, asegúrese de proporcionar tantos detalles como sea posible. Tener esta información nos ayudará a entender cómo podemos ayudar a mejorar su experiencia de servicio.





# TRANSIT PLUS

MILWAUKEE COUNTY PARATRANSIT SERVICES

## ¡BIENVENIDO A BORDO!

El Sistema de Tránsito del Condado de Milwaukee se enorgullece de ofrecer el Programa de Paratransito Transit Plus de la ADA a la comunidad. Todos los días, Transit Plus ayuda a las personas con discapacidades a llegar a los lugares importantes que necesitan ir, como el trabajo, las citas médicas y muchos otros destinos. Nuestro servicio permite que las personas con discapacidades puedan participar más plenamente en su comunidad, enriqueciendo sus vidas y ampliando su movilidad e independencia en todo el condado de Milwaukee.

Es posible que no conozca este programa y que tenga preguntas sobre su funcionamiento. Le invitamos a leer esta guía completa que explica muchos detalles del programa, como quiénes reúnen los requisitos, qué servicios están disponibles y nuestros requisitos de seguridad. Además, brinda información sobre cómo hacer reservas de viajes y cómo dar su opinión sobre el servicio prestado.

Si aún tiene preguntas después de leer este folleto, comuníquese con nosotros al 414-343-1700. Estamos aquí para ayudar. Nuestro objetivo es proporcionarle a usted o a sus familiares información precisa, así como servicios de transporte seguros y confiables.

Si desea recibir este folleto en un formato alternativo, llame al 414-937-5236.

Atentamente,

Equipo de MCTS Transit Plus

# ÍNDICE

<b>Información del programa .....</b>	<b>1</b>
Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).....	1
Transit Plus .....	1
Sistema de Tránsito del Condado de Milwaukee .....	2
Programa de Gestión de la Movilidad .....	2
Consejo Asesor de Transit Plus (TPAC).....	3
<b>Elegibilidad .....</b>	<b>4</b>
Proceso de elegibilidad .....	4
Tipos de elegibilidad .....	5
Apelaciones de la elegibilidad.....	5
Renovación de la elegibilidad.....	6
Tarjetas de identificación de Transit Plus.....	6
Asistentes de cuidado personal (PCA).....	6
Acompañantes.....	7
Niños en los vehículos .....	7
Animales de servicio .....	8
Visitantes de fuera de la ciudad.....	8
<b>Tarifas .....</b>	<b>9</b>
Clientes de Transit Plus.....	9
Acompañantes.....	9
Asistentes de cuidado personal .....	9
Niños.....	9
Animales de servicio .....	9
Boletos de Transit Plus .....	9
<b>Descripción general del servicio.....</b>	<b>10</b>
Servicio de van .....	10
Horario del servicio .....	10
Área de servicio .....	10
<b>Cómo funciona el servicio de van.....</b>	<b>11</b>
Cómo hacer una reserva .....	11
Establecer una hora de recogida acordada .....	12

# ÍNDICE

<b>Consejos para las reservas .....</b>	<b>13</b>
Consejos.....	13-14
Sistema de Retransmisión de Telecomunicaciones de Wisconsin .....	14
Cambiar o cancelar un viaje.....	15
<b>Consejos para facilitar su viaje.....</b>	<b>16</b>
Hora de llegada del vehículo .....	16
Información de contacto en caso de emergencia.....	16
Política sobre las condiciones meteorológicas .....	17
Artículos de mano.....	17
<b>Requisitos de seguridad y dispositivos de asistencia ..</b>	<b>18</b>
Asistencia a los pasajeros.....	18
Seguridad de los pasajeros.....	18
Sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia .....	19
Conducta adecuada.....	20
<b>Política de cancelaciones/Ausencias .....</b>	<b>21</b>
Cancelaciones de última hora (CL), cancelaciones en la puerta (CD) y ausencias (NS) .....	21
Definiciones.....	21
Puntos por evento .....	22
Consecuencias.....	22
Apelaciones .....	23



# Información del programa

## **Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)**

En 1990, se promulgó la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, Americans with Disabilities Act). La ADA prohíbe la discriminación contra las personas con discapacidades y especifica que todas las personas tienen derecho a utilizar el transporte público disponible. Las personas que no pueden viajar de forma independiente en los autobuses públicos debido a una discapacidad deben recibir un servicio comparable (paratransito) para sus necesidades de transporte.

## **Transit Plus**

El servicio de paratransito Transit Plus ofrece transporte público puerta a puerta compartido a las personas que no pueden usar el sistema de autobús de ruta fija, durante todo o parte del tiempo, debido a una discapacidad temporal o permanente. Transit Plus está disponible todo el año con horarios de operación comparables a los de los autobuses de MCTS. Los clientes programan sus viajes en Transit Plus con 1 a 7 días de antelación y se les ofrece un intervalo de recogida para la llegada de su van. Los tiempos de viaje de Transit Plus son similares a los del mismo viaje en los autobuses locales de ruta fija, y usted viajará con otros clientes que se dirijan en la misma dirección general. Los conductores están obligados a prestar asistencia a los pasajeros desde la primera puerta exterior de su lugar de salida hasta la primera puerta exterior de su lugar de destino.

El paratransito, al igual que otros servicios de transporte público, puede no satisfacer todas las necesidades de las personas con discapacidades y no funciona como transporte de emergencia médica o de servicio social.

## Sistema de Tránsito del Condado de Milwaukee

El Sistema de Tránsito del Condado de Milwaukee cuenta con una flota de autobuses con acceso para sillas de ruedas para satisfacer las necesidades de transporte de las personas con discapacidades que tienen la capacidad de movilidad necesaria para utilizar autobuses accesibles. Se pueden acomodar dispositivos de movilidad con ruedas con una distancia entre ejes de hasta 30 pulgadas. Los conductores están capacitados en técnicas de asistencia a pasajeros y sujeción de dispositivos de movilidad. Para obtener información sobre las rutas y horarios accesibles, visite el sitio web de MCTS en [RideMCTS.com](http://RideMCTS.com) o llame a la línea de autobuses al (414) 344-6711.

Los pasajeros de Transit Plus pueden optar a la tarifa reducida en los autobuses de MCTS con la tarjeta WisGo de tarifa reducida o la aplicación UMO.

## Programa de Gestión de la Movilidad

El objetivo del Programa de Gestión de la Movilidad es promover y mejorar la accesibilidad al transporte público de las personas mayores y las personas con discapacidades. Los componentes clave del programa incluyen:

- **Capacitación para viajes:** Este servicio gratuito brinda capacitación individual y en grupo sobre los viajes a aquellas personas que deseen aprender a viajar en los autobuses de MCTS. Para obtener más información, visite la página de Capacitación para viajes en el sitio web de MCTS, [www.ridemcts.com/accessibility/travel-training](http://www.ridemcts.com/accessibility/travel-training), o llame al (414) 937-3256.
- **Planificación de viajes:** Los pasajeros pueden llamar al (414) 937-3256 para obtener asistencia y capacitación para la planificación de viajes en autobuses de MCTS en la aplicación UMO o pueden usar la herramienta de planificación de viajes en [ridemcts.com](http://ridemcts.com).
- **Asegurar/montar las sillas de ruedas:** Este programa brinda a los pasajeros de autobús la oportunidad de practicar cómo subir a un autobús estacionado con su dispositivo de movilidad. Un capacitador de viajes está presente para ofrecer consejos para subirse sin problemas. Los pasajeros pueden practicar hasta que se sientan cómodos.

- **Aplicación de orientación AIRA:** MCTS se ha asociado con AIRA para ofrecer un servicio de orientación a lo largo de las rutas de autobús para los usuarios de MCTS ciegos o con dificultades visuales. La aplicación de teléfono inteligente AIRA conecta al pasajero con un agente en vivo que utiliza la cámara del teléfono para proporcionarle información de orientación, como leer señales, identificar obstáculos y localizar paradas de autobús. Para obtener más información sobre este programa, visite el sitio web de MCTS, [www.ridemcts.com/accessibility/aira-app](http://www.ridemcts.com/accessibility/aira-app), o llame al (414) 937-3256.

## **Consejo Asesor de Transit Plus (TPAC)**

Los miembros de TPAC son usuarios del programa Transit Plus o familiares y/o tutores de personas que utilizan Transit Plus.

La misión de TPAC es servir como defensor de las personas con discapacidades para garantizar la disponibilidad de un sistema de transporte de calidad, de modo que los clientes de Transit Plus puedan participar plenamente en su comunidad, trabajo, atención médica y actividades recreativas.

Las reuniones se celebran mensualmente y están abiertas al público. Cualquier persona interesada en asistir a una reunión o en participar en el TPAC debe llamar a la oficina de Transit Plus al (414) 343-1703.



**TRANSITPLUS**  
ADVISORY COUNCIL

# Elegibilidad

El servicio Transit Plus es para personas que tienen discapacidades que les impiden utilizar los autobuses de MCTS. Sin embargo, el simple hecho de tener una discapacidad no significa que una persona reúna automáticamente los requisitos para acceder al servicio de paratransito. Más bien, la elegibilidad para optar al servicio de paratransito de la ADA se basa en la capacidad funcional de una persona para acceder y desenvolverse en el sistema de autobuses de ruta fija.

## Proceso de elegibilidad

Para poder optar a Transit Plus, una persona debe presentar una solicitud y ser aprobada para el servicio. Los clientes potenciales de Transit Plus deben enviar primero una solicitud completa a Transit Plus.

Las solicitudes están disponibles en nuestra oficina o en nuestro sitio web, en [www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus](http://www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus). Las solicitudes pueden enviarse por correo o entregarse en persona. Se revisará que las solicitudes recibidas estén completas. Las solicitudes incompletas se devolverán al remitente para que las llene y las vuelva a presentar. Una vez que la oficina de Transit Plus haya recibido la solicitud completada correctamente, se podrá programar una evaluación funcional en persona. El último paso en el proceso de elegibilidad es asistir a la evaluación funcional en persona. Los solicitantes que no puedan participar de forma independiente en esta evaluación y que puedan necesitar asistencia personal o conductual deberán ir acompañados de alguien que pueda ayudarles. La determinación de la elegibilidad para participar en Transit Plus se hará en un plazo de 21 días después de que se realice la evaluación. A los solicitantes se les informa por escrito de la determinación.

## Tipos de elegibilidad

Hay tres tipos de elegibilidad:

- **Elegibilidad incondicional:** Cuando una persona con discapacidad no pueda utilizar de forma independiente el autobús de ruta fija en ningún caso. Esta elegibilidad puede ser a corto o largo plazo.
- **Elegibilidad condicional:** Cuando una persona con discapacidad tenga la capacidad funcional para realizar algunos de sus viajes en el servicio de ruta fija. Esta elegibilidad puede ser a corto o largo plazo.

**Elegibilidad temporal:** Cuando una persona con una discapacidad no pueda utilizar el sistema de ruta fija para todos o algunos de sus viajes durante un breve período.

## Apelación de la elegibilidad

Los solicitantes a los que se les niegue la elegibilidad para participar en Transit Plus o a los que se les conceda algo menos que la elegibilidad incondicional podrán apelar la decisión en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la decisión. Las solicitudes de apelación deben presentarse por escrito y enviarse a la oficina de Transit Plus. Las personas que deseen apelar pueden explicar las razones por las que no están de acuerdo con la decisión y aportar cualquier documentación de respaldo, pero no están obligadas a hacerlo. El primer paso en el proceso de apelación es una revisión interna por parte del director de Paratránsito, que evaluará si la decisión fue razonable basándose en toda la información facilitada y siguió los estrictos criterios de elegibilidad de la ADA. Si el director no concede la elegibilidad incondicional, la apelación pasa directamente a la fase de audiencia de la junta de apelación. El apelante será informado por escrito de la fecha de la audiencia de apelación, y se le proporcionará material adicional relativo a su caso antes de la fecha de la audiencia. La fecha de la audiencia se comunica a los apelantes en un plazo de 30 días a partir de su solicitud de apelación.

## **Renovación de la elegibilidad**

La fecha de vencimiento de la elegibilidad para participar en Transit Plus está impresa en el frente de la tarjeta de identificación de Transit Plus. Para renovar el servicio, debe presentar una solicitud completa por correo o en persona antes de la fecha de vencimiento de su elegibilidad. Las solicitudes están disponibles en nuestra oficina o en nuestro sitio web, en [www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus](http://www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus). Una vez presentada una solicitud completa en la oficina de Transit Plus, el personal de la oficina se comunicará con usted para programar una evaluación funcional en persona. Las solicitudes incompletas se devolverán al remitente para que las llene y las vuelva a presentar. La continuación de la elegibilidad se basa en su capacidad funcional actual para utilizar los autobuses de ruta fija y no está garantizada, independientemente del estado de elegibilidad anterior.

**Para evitar una interrupción en el servicio, debe informar a la oficina de Transit Plus de cualquier cambio de dirección y teléfono.**

Llámenos al (414) 343-1700.

## **Tarjetas de identificación de Transit Plus**

Todos los clientes de Transit Plus reciben una identificación con fotografía que incluye el número de teléfono necesario para reservar los van.

Si pierde su tarjeta, llame a Transit Plus al (414) 343-1700. Hay un cargo de reemplazo de \$5.00.

## **Asistentes de cuidado personal (PCA)**

Los clientes designados de Transit Plus pueden viajar con un asistente de cuidado personal. Un PCA es cualquier persona elegida por el pasajero para ayudarlo a satisfacer sus necesidades personales. Puede traer un PCA si necesita ayuda durante el viaje o en el destino. La persona identificada como PCA debe actuar en esa capacidad y poder actuar en esa capacidad. Los PCA deben tener los mismos puntos de origen y destino que el pasajero elegible.

## **Acompañantes**

Un acompañante es alguien con quien un pasajero desea compartir el viaje, pero que no actúa como PCA del pasajero. Se debe permitir espacio en la van para **un** acompañante incluso si el pasajero viaja con un asistente PCA. Se permiten acompañantes adicionales solo si el espacio lo permite.

**Al reservar viajes, informe al encargado de reservas si viajará con un PCA, un acompañante o un animal de servicio. Es posible que no haya espacio disponible en el vehículo para pasajeros que no hayan sido programados previamente. Los PCA y acompañantes deben tener los mismos puntos de origen y destino que el pasajero elegible.**

## **Niños en los vehículos**

Transit Plus cumple con el Estatuto 347.48 de Wisconsin. La ley exige la siguiente progresión para una protección eficaz de la seguridad infantil en los vehículos.

- Se requiere asiento de seguridad para niños si el niño tiene menos de 4 años o pesa menos de 40 libras.
- Se requiere un asiento elevador cuando el niño tiene entre 4 y 8 años, pesa menos de 80 libras o mide menos de 57 pulgadas.

**Transit Plus no proporciona el asiento elevador o de seguridad para niños. Esos artículos debe proporcionarlos el pasajero. Están prohibidos los cochecitos de bebé o carriolas no plegables.**

## **Animales de servicio**

Los animales de servicio se definen como un perro guía, un perro de señales u otro animal que está adiestrado individualmente para trabajar o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad. Transit Plus no tiene la obligación de transportar animales que no hayan sido adiestrados individualmente para realizar trabajos o tareas específicas. Si la única función de un animal es proporcionar apoyo emocional o consuelo al pasajero, ese animal no entraría en la definición reglamentaria de animal de servicio basada en el adiestramiento. Simplemente brindar consuelo es algo que un animal hace de forma pasiva, por su naturaleza o a través de la percepción del dueño.

Los animales de apoyo emocional y los animales de consuelo no se consideran animales de servicio y deben llevarse en un transportín cuando se transporten en los vehículos de Transit Plus.

## **Visitantes de fuera de la ciudad**

Los visitantes del condado de Milwaukee pueden viajar con Transit Plus por hasta 21 días en un período de 365 días, siempre que cumplan con una de las siguientes condiciones:

- Cumplen los requisitos del servicio de paratransito de la ADA de sus comunidades de origen.
- Tienen discapacidades que son evidentes.
- No tienen documentación de elegibilidad para el servicio de paratransito de sus comunidades de origen y sus discapacidades no son evidentes, pero pueden proporcionar otra documentación de su discapacidad.

Los usuarios elegibles de Transit Plus que tengan previsto viajar y deseen utilizar los servicios de paratransito de la ADA en otras comunidades pueden encontrar útil el siguiente sitio web para obtener información sobre el transporte de la ADA:

Biblioteca de recursos de la Asociación Americana de Transporte Público (APTA, American Public Transportation Association): El listado en línea de la APTA de enlaces de tránsito locales y estatales de Estados Unidos se encuentra en:

[www.apta.com/research-technical-resources/public-transportation-links/](http://www.apta.com/research-technical-resources/public-transportation-links/)

La agencia de tránsito local también debería poder dirigir a los pasajeros al proveedor local de paratransito de la ADA.

# Tarifas

## Clientes de Transit Plus

La tarifa por cada viaje de ida es de **\$4.00** en efectivo o un boleto de Transit Plus. **Los conductores no pueden dar cambio. Asegúrese de tener lista la tarifa exacta cada vez que se suba al vehículo.** No se puede proporcionar el servicio de transporte sin el pago de la tarifa al subirse. No les dé propina a los conductores de van.

## Acompañantes

Los acompañantes pagan la misma tarifa que el pasajero, **\$4.00** por cada viaje de ida en van.

## Asistentes de cuidado personal

Los asistentes de cuidado personal (PCA) viajan sin cargo cuando acompañan a un cliente de Transit Plus.

## Niños

Los niños que viajan como acompañantes también pagan una tarifa de **\$4.00** por cada viaje de ida en van.

## Animales de servicio

No se cobra ningún cargo por los animales de servicio que viajan con pasajeros elegibles.

## Boletos de Transit Plus

Los boletos de Transit Plus están disponibles en talonarios de 10 a un costo de \$40.00 por talonario, o por \$350.00 a la tarifa de agencia. Póngase en contacto con la oficina de Transit Plus al 414-343-1700 para que le envíen un formulario de pedido de boletos por correo o para hacer un pedido con tarjeta de crédito. Los boletos de Transit Plus también se pueden pedir en línea, en [www.RideMCTS.com/TPFaresAndServiceArea](http://www.RideMCTS.com/TPFaresAndServiceArea)

En caso de pérdida o robo de los boletos, estos no se sustituirán.

Llame al 414-343-1700 si tiene preguntas sobre los pedidos de boletos.

# Descripción general del servicio

## Servicio de van

El servicio paratránsito de van es un servicio de viaje compartido, puerta a puerta, accesible para los pasajeros que utilizan silla de ruedas. Esto significa que se recogerá y dejará a otros pasajeros durante el trayecto hasta llegar a su destino.

Los conductores de van ayudan a los pasajeros a través de la primera puerta exterior tanto en la recogida como en el destino. **Los conductores no pueden brindar asistencia más allá de la primera puerta exterior.**

Proveedor de servicios de van

**TRANSDEV**

(414) 817-9860

## Horario del servicio

Los viajes en Transit Plus están disponibles los 7 días de la semana, los 365 días del año, durante el mismo horario de funcionamiento que las rutas de autobús de MCTS. Para consultar los horarios de funcionamiento específicos en su área, consulte los horarios de las rutas en [www.ridemcts.com/routes-schedules](http://www.ridemcts.com/routes-schedules)

## Área de servicio

Transit Plus ofrece servicio en cualquier lugar del condado de Milwaukee, con los límites de County Line Road(s) al norte y al sur, y 124th Street al oeste, y a partes limitadas de los condados de Ozaukee y Waukesha. Consulte el sitio web para obtener un mapa actualizado del área de servicio.

[www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus/traveling-with-transit-plus](http://www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus/traveling-with-transit-plus)

# Cómo funciona el servicio de van

## Cómo hacer una reserva

Las reservas de viajes en van se pueden hacer de 1 a 7 días antes del viaje. Las reservas se realizan entre las 8:00 a. m. y las 4:30 p. m., los 7 días de la semana, los 365 días del año. Los viajes pueden solicitarse para cualquier propósito. Transit Plus es un servicio de reserva anticipada. Satisfacer las solicitudes del servicio de van para el mismo día no es un requisito de nuestro servicio.

## Para programar un viaje, proporcione la siguiente información:

- Nombre del cliente, número de identificación y número de teléfono celular.
- Fecha y hora deseadas para el viaje de recogida y regreso. Especifique si tiene una cita a una hora en particular.
- Indique si viajará con un acompañante, PCA o animal de servicio.
- Proporcione la dirección exacta, la entrada específica y un número de teléfono para todos los lugares de partida y recogida.
- Proporcione una descripción exacta del edificio y la entrada que utilizará, especialmente en el caso de entradas accesibles o de edificios grandes con muchas puertas.
- Proporcione indicaciones exactas si la dirección es difícil de encontrar o si hay instrucciones especiales para recoger o dejar al pasajero.

## **Establecer una hora de recogida acordada**

El encargado de reservas intentará adaptarse a la hora de recogida solicitada. En ocasiones, la hora de recogida deseada no estará disponible, por lo que será necesario que el encargado de reservas programe una hora de recogida hasta una hora antes o una hora después de la hora que usted prefiera.

**Sin embargo, si tiene una cita a una hora en particular, como una cita médica, infórmeselo al encargado de reservas para que pueda proporcionarle una hora de recogida que le permita llegar a la cita a tiempo. Un pasajero puede especificar una hora de recogida o una hora de cita, pero no ambas.**

**Se recomienda que los pasajeros programen previamente una hora específica de regreso al hacer todas las reservas. Sin embargo, es posible que, de vez en cuando, un pasajero tenga que programar un viaje de vuelta “will call” (por confirmar) para regresar de una cita médica. En ese caso, el pasajero llamará al servicio de van cuando esté listo para ser recogido. Los viajes de “will call” (por confirmar) se despachan en función de la disponibilidad de una van, generalmente en el plazo de una hora.**

# Consejos para las reservas

Los siguientes consejos le ayudarán a utilizar el programa Transit Plus:

- Para tiempos de espera más cortos, llame para hacer la reserva fuera de las horas pico. El volumen de llamadas suele ser menor entre las 10:00 a. m. y las 2:00 p. m.
- Recuerde que se pueden realizar reservas los fines de semana y días festivos.
- Programe sus viajes de 1 a 7 días antes de la fecha en que desea viajar. Transit Plus no es un servicio del mismo día.
- Informe siempre al encargado de reservas si necesita llegar a su destino a una hora específica (por ejemplo, para una cita a las 9:00 a. m.).
- La hora de su viaje de regreso debe programarse previamente al realizar la reserva.
- Realice los cambios necesarios antes de las 4:30 p. m. del día anterior a su viaje programado. Los conductores no pueden actualizar el horario el día del viaje.
- Al planificar los viajes, recuerde que la van llegará en el transcurso de un intervalo de 30 minutos. Usted debe tener en cuenta el intervalo de llegada y darse tiempo suficiente para viajar y para terminar sus asuntos en su lugar de destino.
- Tenga en cuenta que los viajes con Transit Plus pretenden ser comparables a los viajes en autobuses de MCTS. Un viaje en van puede tener una duración similar a un viaje realizado en autobús, incluido el tiempo empleado en llegar a la parada de autobús y regresar de esta. Para comprobar los tiempos de viaje comparables en autobús, utilice la herramienta de planificación de viajes del sitio web de MCTS, en [www.ridemcts.com](http://www.ridemcts.com).
- Trate de evitar viajar durante las horas pico de la mañana y de la tarde, si es posible. Es posible que su encargado de reservas pueda sugerirle horas o días de menor actividad para viajar más fácilmente.

- Considere las horas de apertura y cierre de su destino cuando haga la reserva para no tener que esperar afuera antes de que abran las puertas o después de que cierren.
- Servicio de suscripción: Si viaja al mismo lugar a la misma hora de forma regular, por ejemplo, para acudir a diálisis, es posible que desee solicitar el servicio de suscripción. Entonces solo tendrá que llamar si cancela su viaje; por ejemplo, cuando está enfermo o de vacaciones. Los viajes de suscripción en van se cancelan en los siguientes días festivos, a menos que se acuerde lo contrario:
  - Año Nuevo
  - Día de los Caídos
  - Día de la Independencia
  - Día del Trabajo
  - Día de Acción de Gracias
  - Día de Navidad
- Para los días festivos y eventos especiales, le recomendamos reservar lo más temprano posible para que pueda viajar a su hora preferida.

## **Sistema de Retransmisión de telecomunicaciones de Wisconsin: marque 711**

Sistema de Retransmisión de Wisconsin es un servicio gratuito que permite a las personas sordas, con problemas de audición, sordociegas o con alguna discapacidad del habla realizar y recibir llamadas telefónicas. Se pueden realizar llamadas de retransmisión a cualquier persona, en cualquier parte del mundo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los operadores de retransmisión están especialmente capacitados para facilitar las llamadas. Todas las llamadas son completamente confidenciales. Marque 711 o llame al 1-800-947-3529 para acceder a sus diversos servicios o visite su sitio web en <https://wisconsinrelay.com/contact-us>.

## **Cambiar o cancelar un viaje**

Si sus planes cambian y necesita cancelar un viaje, notifique inmediatamente a Transdev al 414-817-9860. Deje un mensaje cuando llame fuera del horario de atención. Transit Plus requiere que los viajes se cancelen con al menos 2 horas de antelación siempre que sea posible. Su cooperación ayudará a mantener el servicio de van lo más eficiente posible. No espere a que llegue la van para cancelar su viaje. Hacer que la van se desplace a un lugar donde nadie la tomará provoca demoras y malgasta los recursos del programa Transit Plus.

Al cancelar un viaje, asegúrese de indicar si el viaje de regreso aún es necesario o si también debe cancelarse. Asegúrese de que el despachador o el encargado de la reserva comprenda exactamente los viajes que deben cancelarse. Solo un despachador o un encargado de reservas puede programar, cancelar o cambiar viajes. **Los conductores no pueden realizar ningún cambio de viaje para los pasajeros.**

# Consejos para facilitar su viaje

## **Hora de llegada del vehículo**

Asegúrese de que su dirección sea claramente visible desde la calle, especialmente durante las horas de oscuridad.

**Esté preparado y esperando en la puerta de su lugar de recogida unos minutos antes de la hora programada de recogida.**

**Se espera que la van llegue en cualquier momento durante el intervalo de llegada de 30 minutos.** Por ejemplo, si ha programado una recogida a las 10:00 a. m., la van puede llegar en cualquier momento entre las 10:00 a. m. y las 10:30 a. m.

**Si la van llega dentro del intervalo de llegada de 30 minutos y usted no está listo, el conductor solo le esperará por 5 minutos** antes de marcharse. Esto se debe a que Transit Plus es un servicio de viaje compartido y otros pasajeros también deben cumplir con sus horarios.

Si la van llega temprano, podrá subirse y comenzar su viaje antes de lo previsto solo si está listo y dispuesto a hacerlo.

El conductor lo recibirá en la primera puerta exterior y le ayudará a subir al vehículo. Por seguridad de todos, **los conductores no pasan de la primera puerta exterior** porque deben mantener la van y el resto de los pasajeros a la vista.

## **Información de contacto en caso de emergencia**

**Viaje con el nombre y número de teléfono de una persona de contacto en caso de una emergencia.** Llame a la oficina de Transit Plus para actualizar su información de contacto de emergencia según sea necesario.

## Política sobre las condiciones meteorológicas

- Para la seguridad de todos, las rampas, los escalones y los pasillos deben estar libres de nieve y hielo, y deben ser lo suficientemente anchos para permitir el paso seguro del pasajero y del conductor asistente.
- Las calzadas, los caminos de entrada y el área junto a la acera también deben estar libres de hielo y nieve para permitir que la van estacione y baje el elevador de manera segura.
- Verifique que el lugar al que viaja está abierto y no corre el riesgo de cerrar antes de tiempo debido a las malas condiciones meteorológicas. Es posible que Transit Plus no pueda reorganizar los horarios de inmediato para llevarle a casa antes.
- En épocas de mal tiempo o temperaturas extremadamente cálidas o frías, considere la posibilidad de reprogramar su viaje para otro día. Es más difícil mantener una temperatura cómoda en los vehículos durante estos episodios meteorológicos debido a la frecuente apertura y cierre de las puertas del elevador.
- **Cancele su viaje al menos 2 horas antes de la hora de recogida** si sus planes cambian.
- Anticipe que podría haber retrasos en la llegada del vehículo y un incremento del tiempo de viaje cuando haya hielo y nieve y las condiciones del tráfico sean lentas.
- Vístase adecuadamente según las condiciones meteorológicas.

## Artículos de mano

Solo podrá llevar a bordo lo que se pueda transportar en un solo viaje y se pueda guardar de forma segura. Normalmente, serían 2 bolsas de papel para la compra o bolsas de tela reutilizables o equivalentes. También es aceptable un pequeño carrito plegable. El peso máximo total es de 40 libras. No se podrán transportar en el vehículo paquetes excesivos ni artículos muy grandes, pesados, voluminosos o de dimensiones extrañas. Haga los arreglos para que un servicio de entrega, un familiar, un amigo o un voluntario le ayuden a transportar dichos artículos. Tenga en cuenta que el conductor tiene un horario estricto porque tiene otros pasajeros que también necesitan llegar a tiempo a sus destinos.

**Transit Plus o sus proveedores de servicios no son responsables de los artículos olvidados o perdidos en los vehículos.**

# Requisitos de seguridad y dispositivos de asistencia

## Asistencia a los pasajeros

La responsabilidad principal de los conductores de van es ayudar a los pasajeros a subir y bajar de la van, asegurarlos de manera segura y operar el vehículo de manera segura para llevarlos a los destinos solicitados. La asistencia que brindan los conductores no incluye servicios de cuidado personal. Los conductores no levantan ni transportan pasajeros.

Puede esperar que el conductor se reúna con usted en la primera puerta exterior y le ayude a llegar al vehículo; esto incluye apoyo al caminar, asistencia para que un usuario de silla de ruedas suba y baje **UN** escalón o rampas que sean seguras y cumplan los códigos de construcción locales, y empujar al usuario de la silla de ruedas hacia y desde la entrada del edificio hasta la van.

**Los conductores no van más allá de la entrada de la planta baja de oficinas, instalaciones médicas, edificios de apartamentos, etc. para notificar a los pasajeros su llegada o para ayudarles a salir del edificio.** Si se necesita asistencia más allá de la primera puerta exterior, el pasajero debe hacer arreglos para que alguien que no sea el conductor le ayude. Para la seguridad de todos los pasajeros, el conductor debe poder mantener la van a la vista.

Los pasajeros que necesiten un mayor nivel de asistencia que el establecido en la política de “ayudar a subir un escalón y atravesar una puerta exterior” pueden comunicarse con la Oficina para Personas con Discapacidades del Condado de Milwaukee llamando al 414-278-3935, con el Centro de Recursos para Personas Mayores y Discapacidades del Condado de Milwaukee al 414-289-6874, o Independence First al 414-291-7520 para obtener asistencia adicional.

## Seguridad de los pasajeros

Los conductores tienen la obligación de asegurarse de que todos los pasajeros viajen de forma segura en los vehículos de Transit Plus. Los pasajeros deben seguir las instrucciones del conductor sobre cómo entrar, sentarse, asegurarse y salir de la van de manera segura. Los conductores no pueden continuar su ruta hasta que todos los pasajeros estén colocados de forma segura.

## Sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia

Transit Plus brindará servicio a cualquier persona que use una silla de ruedas o un scooter si el elevador y el vehículo pueden acomodar físicamente la silla de ruedas o el scooter, a menos que hacerlo sea incompatible con los requisitos legítimos de seguridad. **Es posible que no se puedan acomodar en todos los vehículos de Transit Plus a personas que utilicen dispositivos de movilidad que excedan las 30" de ancho y/o 48" de largo o que pesen más de 600 libras cuando estén ocupados.** Las personas cuyos dispositivos de movilidad excedan estas medidas deben comunicarse con Transit Plus o Transdev para asegurarse de que su dispositivo quepa en los vehículos.

**Si utiliza una silla de ruedas o un scooter, los conductores de Transit Plus seguirán estas directrices:**

- Los conductores le ayudarán a subir y bajar **UN** escalón o una rampa que sea segura y cumpla con los códigos de construcción locales para llegar al vehículo y regresar de este.
- Los conductores no pueden ayudar a subir y bajar escalones a los pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad motorizados.
- Los conductores llevarán los dispositivos de movilidad desde la puerta hasta el vehículo y viceversa, pero no levantarán o cargarán las sillas de ruedas.
- Los conductores no deben operar dispositivos de movilidad motorizados, ya sea que estén ocupados o desocupados.
- Las personas que utilicen sillas de ruedas pueden considerar el uso de un cinturón de seguridad personal como medida de seguridad adicional durante el viaje.

**Las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad deben mantenerse en buen estado de funcionamiento.** Los dispositivos de movilidad con un mantenimiento inadecuado pueden ser un peligro para usted, el conductor y los demás pasajeros. Si su dispositivo de movilidad dañado se convierte en una amenaza para la seguridad o provoca demoras e interrupciones para el conductor, su servicio puede suspenderse hasta que el dispositivo se repare.

## **Conducta adecuada**

Todos los pasajeros de Transit Plus tienen derecho a viajar de manera cómoda y segura, sin la amenaza de daño físico o verbal. **Se espera cortesía mutua tanto del personal de la empresa de la van como de los pasajeros.** Los conductores tienen un horario estricto. Los pasajeros deben seguir rápidamente las instrucciones de los conductores al subir y bajar de la van, así como durante el transporte. Está prohibido dañar los vehículos, tirar basura o crear condiciones insalubres en la van. **A los pasajeros que tengan un comportamiento que se considere perturbador o inseguro se les podrá suspender el servicio.**

No se permite fumar, beber, comer ni reproducir música a un volumen alto en la van de Transit Plus.

Tenga en cuenta también que las colonias y otros productos perfumados de salud y belleza pueden provocar reacciones alérgicas a otros pasajeros.

# Política de cancelación/Ausencias

## Cancelaciones de última hora, cancelaciones en la puerta y ausencias (CL/CD/NS)

Los viajes que no se cancelan con la debida antelación tienen un efecto negativo en otros usuarios de Transit Plus que tienen programado viajar, así como en el rendimiento general del sistema. Si un viaje se cancela menos de dos (2) horas antes de la recogida programada, o si una van llega al lugar de recogida y el viaje se cancela en la puerta o el pasajero está ausente, se anotará en los registros de viaje del pasajero.

### Definiciones:

- **Ausencia (NS, No-Show):** El conductor llega en el intervalo de llegada de 0 a 30 minutos, pero el pasajero no se encuentra en el lugar de recogida programado tras una espera de 5 minutos. Se intentará contactar al pasajero por teléfono antes de marcarlo como ausente.
- **Cancelación en la puerta (CD, Cancellation at the Door):** El conductor llega en el intervalo de llegada de 0 a 30 minutos para recoger al pasajero y este cancela el viaje en la puerta o no está listo para partir tras una espera de 5 minutos.
- **Cancelación de última hora (CL, Late Cancellation):** El pasajero llama con menos de dos (2) horas de antelación a la hora de recogida programada para cancelar un viaje.
- **Horarios de llegada de los vehículos:** Al ser un servicio de transporte compartido, los vehículos llegarán en cualquier momento durante el intervalo de llegada acordado. Este intervalo es de 30 minutos después de la hora de recogida acordada.

## Puntos por evento:

- NS = 1 punto
- CD = 1 punto
- CL = 0.5 puntos
- **Período para las sanciones:** Las sanciones se contabilizarán mensualmente. Al principio de cada mes comenzará un nuevo período de sanciones. Cada período finalizará el último día del mes. Los puntos vuelven a empezar al principio del mes siguiente.

## Consecuencias de las cancelaciones de última hora (CL), cancelaciones en la puerta (CD) y ausencias (NS)

### Niveles progresivos de sanciones:

No hay sanciones hasta que el pasajero llegue a 3.5 puntos y al 10 % de sus viajes en un mes

3.5 puntos y 10 % o más	Carta de advertencia
3.5 puntos y 10 % o más	Segunda carta de advertencia
3.5 puntos y 10 % o más	Suspensión de 7 días
3.5 puntos y 10 % o más	Suspensión de 14 días (si ha tenido una suspensión de 7 días en los últimos 6 meses)
3.5 puntos y 10 % o más	Suspensión de 21 días (si tuvo una suspensión de 14 días en los últimos 6 meses)

Las sanciones posteriores se basan en el número de sanciones anteriores dentro del período de seis meses correspondiente.

Cuando un pasajero no se presenta, se intentará localizarlo por teléfono o en el lugar de recogida antes de marcarlo como “ausente”.

Los pasajeros tendrán la oportunidad de impugnar cualquier viaje marcado como cancelación de última hora, cancelación en la puerta o ausencia.

Se pueden apelar las suspensiones del servicio como consecuencia de estas infracciones (consulte “Apelaciones”).

Como alternativa, los pasajeros con un historial de estas infracciones en la puerta pueden elegir, a su discreción, pagar el costo total de cada viaje que provocó una infracción, para evitar la suspensión del servicio. El costo total de un viaje se basará en el ejercicio fiscal más reciente de Transit Plus.

## **Apelaciones**

Una persona cuyo uso de Transit Plus haya sido suspendido por cualquier motivo tiene derecho a presentar una apelación por escrito para que se le restablezca el servicio. El proceso de apelación se incluirá en la notificación de suspensión del servicio.

Cualquier persona que presente una apelación podrá ver restablecido su servicio a la espera del resultado de la apelación, a menos que el servicio se haya suspendido por una infracción grave relacionada con la seguridad o por una falta grave. Si la suspensión se mantiene tras la apelación, se reanudará inmediatamente.

Gracias por elegir Transit Plus. Si tiene más preguntas, llámenos al (414) 343-1700.



## LO QUE NECESITA SABER:

MCTS Transit Plus es un servicio de viaje compartido disponible los 7 días de la semana. Se aceptan reservas todos los días de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. Llame al (414) 817-9860 para reservar su viaje con 1 a 7 días de antelación.

Informe al encargado de las reservas si tiene una hora específica de cita o de recogida. Reserve un viaje de regreso a una hora determinada. Deje suficiente tiempo en su agenda para viajar y terminar sus asuntos.

La van tiene un “intervalo de llegada de 30 minutos” y puede llegar en cualquier momento hasta 30 minutos después de la hora de recogida acordada.

Esté preparado en la puerta, los conductores deben esperarle solo 5 minutos.

Si sus planes cambian, cancele su viaje al menos 2 horas antes de la hora de recogida.

Rev 11/23



**TRANSITPLUS**  
PARATRANSIT SERVICE