



TRANSITPLUS
PARATRANSIT SERVICE

Oficina de Transit Plus

Dirección

Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee
1942 N. 17th Street
Milwaukee, WI 53205

Número principal

(414) 343-1700

Servicio al Cliente

(414) 343-1703

TPComments@mcts.org



GUÍA DE PASAJEROS

[RideMCTS.com/rider-information/accessibility/transit-plus](https://www.mcts.com/rideMCTS.com/rider-information/accessibility/transit-plus)

Rev. 06/22



TRANSITPLUS
PARATRANSIT SERVICE

Introducción al Programa de Transit Plus

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



TRANSITPLUS
PARATRANSIT SERVICE

REFERENCIA RÁPIDA

Oficina de Transit Plus — Números de teléfono

Número principal

(414) 343-1700

Servicio al Cliente

(414) 343-1703

TPComments@mcts.org

Dirección

1942 N. 17th Street

Milwaukee, WI 53205

Servicio de transporte en van — A quién llamar

A cada cliente se le asigna un proveedor de transporte en van dependiendo de su lugar de residencia. VEA EL MAPA EN LA ÚLTIMA PÁGINA. Comuníquese con su proveedor de transporte en van designado para cualquier solicitud de transporte.* Las reservas de transporte en van se pueden realizar de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., los 7 días de la semana.

** Para obtener más información sobre los condados de Waukesha y Ozaukee, póngase en contacto con Transit Plus al (414) 343-1700.*

FIRST TRANSIT

(414) 817-9860

TRANSIT EXPRESS

(414) 264-7433

Servicio de taxi — A quién llamar

AMERICAN UNITED

(414) 220-5011



TRANSITPLUS

PARATRANSIT SERVICE

¡BIENVENIDO A BORDO!

El Sistema de Tránsito del Condado de Milwaukee se enorgullece de ofrecer el Programa de Paratransit Transit Plus de la ADA a la comunidad. Miles de personas utilizan cada año nuestros servicios para llegar a los lugares importantes que necesitan ir, como el trabajo, las citas médicas y muchos otros lugares. Cada día, Transit Plus ayuda a las personas con discapacidad a participar más plenamente en su comunidad, enriquecer sus vidas y ampliar su movilidad e independencia en todo el condado de Milwaukee.

Es posible que no conozca este programa y que tenga preguntas sobre su funcionamiento. Queremos que sepa que nuestro personal de Transit Plus está aquí para ayudarlo. Lo invitamos a leer esta guía completa que explica muchos detalles del programa, como quiénes califican, qué servicios están disponibles, así como nuestros requisitos de seguridad. Además, y esto es muy importante, se especifica cómo y con quién se pueden programar las reservas de viajes, y cómo proporcionar comentarios sobre su experiencia de servicio.

Si después de leer este folleto aún tiene preguntas, recuerde que estamos aquí para ayudarlo. Nuestro objetivo es proporcionarle a usted o a sus familiares información precisa, así como servicios de transporte seguros y confiables.

Atentamente,

Equipo de MCTS Transit Plus

ÍNDICE

	Definiciones que ayudan a explicar nuestro programa	1
	Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).....	1
	Transit Plus.....	1
	Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee	1
	Travel Training	2
	Consejo Asesor de Transit Plus (TPAC)	2
	Descripción general del servicio	3
	Servicio de van	3
	Servicio de taxi	3
	Tarjetas de identificación de Transit Plus.....	4
	Horario del servicio.....	4
	Área de servicio.....	5
	Días festivos y actividades especiales (Fiesta del Verano, Feria Estatal, etc.).....	5
	Comentarios de los pasajeros	6
	Elegibilidad	7
	Proceso de elegibilidad.....	7
	Tipos de elegibilidad.....	7
	Apelación de la elegibilidad.....	8
	Renovación de la elegibilidad	8
	Asistentes de cuidado personal (PCA).....	9
	Acompañantes	9
	Niños en los vehículos.....	10
	Animales de servicio	11
	Visitantes de fuera de la ciudad	11
	Cómo funciona el servicio de van.....	12
	Respuesta a la demanda y viajes de suscripción	12
	A quién llamar para el servicio de van.....	12
	Proveedores de servicios de van	13
	Sistema de Retransmisión de Telecomunicaciones de Wisconsin	13
	Cómo hacer una reserva.....	13
	Establecer una hora de partida acordada	14
	Cambiar o cancelar un viaje: Necesitamos su ayuda.....	14
	Cancelaciones de última hora (CL), cancelaciones en la puerta (CD) y ausencias (NS)	14

ÍNDICE

Consecuencias de las cancelaciones de última hora (CL), cancelaciones en la puerta (CD) y ausencias (NS)	16	
Apelaciones.....	17	
Consejos para las reservas.....	18	
Políticas de invierno	19	
Tarifas	20	
Clientes de Transit Plus.....	20	
Tarifas de la agencia	20	
Acompañantes.....	20	
Asistentes de cuidado personal.....	20	
Niños.....	20	
Animales de servicio	20	
Métodos de pago.....	21	
Boletos Transit Plus.....	21	
Consejos para facilitar su viaje.....	22	
Hora de llegada del vehículo	22	
Dónde esperar el vehículo.....	22	
Formas de ayudar.....	23	
Artículos de mano.....	23	
Servicio de taxi	24	
A quién llamar para el servicio de taxi.....	24	
Información que necesita la empresa de taxis	25	
Tarifas de los taxis	25	
Requisitos de seguridad y dispositivos de asistencia	26	
Conducta adecuada	26	
Asistencia a los pasajeros	26	
Seguridad de los pasajeros.....	26	
Sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia	27	

**Mapa del área de servicio de los
proveedores de Transit PlusÚltima página**

Definiciones que ayudan a explicar nuestro 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 de las personas con discapacidad.

La ADA 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 complementario comparable (paratransito) para sus necesidades de transporte.

Transit Plus

Transit Plus proporciona un transporte accesible, seguro, confiable y cómodo para las personas que no pueden utilizar los autobuses del Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee debido a una discapacidad. El servicio de paratransito es una forma de transporte público que pretende ser comparable al servicio de autobús. Por lo tanto, los pasajeros pueden esperar que los viajes en Transit Plus tomen tanto tiempo o, en algunos casos, más que el viaje comparable realizado en un autobús de ruta fija. **Transit Plus no es un servicio de transporte médico de urgencia. Las personas que necesitan un alto grado de atención médica o personal deben buscar un transporte alternativo.**

Según la ADA, el paratransito complementario no pretende ser un sistema integral de transporte para personas con discapacidades.

Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee

El Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee proporciona autobuses accesibles para satisfacer las necesidades de transporte de las personas con discapacidades que tienen las habilidades de movilidad necesarias para utilizar los autobuses accesibles. Todos los autobuses de la flota del condado de Milwaukee tienen acceso para sillas de ruedas. Los conductores tienen capacitación en técnicas de asistencia a los pasajeros y de sujeción de dispositivos de movilidad, lo que hace posible que la mayoría de las personas con discapacidades puedan utilizar el Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee. Para obtener información sobre rutas y horarios accesibles, visite el sitio web de MCTS en RideMCTS.com o llame a la línea de autobuses al (414) 344-6711 o al 711 (TRS).

Los usuarios elegibles de Transit Plus que estén interesados y sean capaces de viajar en el Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee, pueden hacerlo con una tarifa reducida. Informe siempre al conductor del autobús que está usando su tarjeta Transit Plus ANTES de pasar su tarjeta por el validador. Un asistente de cuidado personal (PCA) también viaja sin cargo.

Travel Training

Travel Training es un servicio gratuito disponible para las personas que están dispuestas y son capaces de utilizar el sistema de ruta fija para algunos o todos sus viajes. Las personas que deseen obtener más información sobre las oportunidades de capacitación de viajes en grupo o individuales pueden visitar la página de Travel Training en el sitio web de MCTS: www.ridemcts.com/rider-information/accessibility/travel-training, o llamar al (414) 937-3256 para solicitar información.



Consejo Asesor de Transit Plus (TPAC)

Los miembros del TPAC son usuarios del programa Transit Plus, lo que incluye a los familiares o tutores de las personas que utilizan Transit Plus.

La misión del 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 disfrutar de una participación plena en su comunidad, trabajo, atención médica y actividades recreativas.

Las reuniones se celebran regularmente 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.

Descripción general del servicio



Transit Plus ofrece alternativas de transporte. Lea esta sección para saber cuál es el mejor servicio para usted.

Servicio de van

El servicio de van de paratransito es un "servicio de viaje compartido" con acceso para sillas de ruedas, lo que significa que se puede recoger y dejar a otros pasajeros a lo largo de la ruta. Debe llamar con al menos uno (1) a 7 días de antelación para solicitar un viaje. Se aceptan reservas entre las 8 a. m. y las 4:30 p. m., los siete días de la semana. Los viajes pueden solicitarse para cualquier propósito.

El servicio de van es un servicio de puerta a puerta. Si se solicita, los conductores de las van proporcionarán asistencia a los usuarios por el primer conjunto de puertas tanto en el punto de partida como en el de destino, a menos que el usuario esté viajando con un PCA (asistente de cuidado personal). Sin embargo, los conductores no proporcionan asistencia más allá de la primera puerta exterior.

Servicio de taxi

El servicio de taxi está disponible para personas ambulatorias y usuarios de sillas de ruedas que puedan trasladarse sin ayuda dentro y fuera del taxi. El servicio de taxi puede utilizarse si el usuario no necesita un vehículo accesible y puede viajar con una asistencia mínima. Si un usuario de silla de ruedas no puede pasar de forma independiente de la silla de ruedas al asiento trasero de un taxi, el usuario debe utilizar el servicio de van Transit Plus para sus necesidades de transporte. El servicio de taxi está limitado a los viajes dentro del condado de Milwaukee.

El servicio de taxi es un servicio **no ADA** de acera a acera. Los taxistas no están obligados a ayudar a los pasajeros a llegar a la puerta. **Los taxistas no llaman por teléfono a los pasajeros a su llegada, y solo deben esperar cinco (5) minutos a que los pasajeros se acerquen al taxi. Si un pasajero no está esperando, puede ser considerado "ausente"**. Para obtener más información sobre el uso de los taxis, consulte "Servicio de taxi" en la página 23.

Tarjetas de identificación de Transit Plus

Debe llevar consigo una tarjeta de identificación de Transit Plus cuando viaje. También se recomienda viajar con el nombre y el número de teléfono de una persona de contacto, en caso de emergencia.

Si pierde su tarjeta, llame a Transit Plus al (414) 343-1700. **Se cobrará un recargo de \$10.00 por la sustitución de la tarjeta.**

Para evitar una interrupción del servicio: usted DEBE informar a la oficina de Transit Plus de cualquier cambio de dirección y teléfono. Llámenos al (414) 343-1700.

Horario del servicio

Viajes de Transit Plus

Siete (7) días a la semana, los 365 días al año durante el mismo horario de funcionamiento como las rutas de autobús de MCTS. Para comprobar los horarios específicos de funcionamiento en su área, consulte los horarios de las rutas en www.ridemcts.com/routes-schedules

Reservas de Transit Plus

Póngase en contacto con su proveedor de van para hacer una reserva, los siete (7) días de la semana, los 365 días del año de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

FIRST TRANSIT

(414) 817-9860

TRANSIT EXPRESS

(414) 264-7433

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 ver el mapa actualizado del área de servicio.

www.ridemcts.com/accessibility/transit-plus/traveling-with-transit-plus

Días festivos y actividades especiales (Fiesta del Verano, Feria Estatal, etc.)

Recomendamos reservar con la mayor antelación posible, hasta 7 días antes de la fecha de viaje solicitada en los días festivos y durante las actividades especiales para ayudarlo a obtener los tiempos de viaje que prefiere.

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

Comentarios de los pasajeros

¡Queremos saber de usted! ¿Cómo lo estamos haciendo?

En Transit Plus nos tomamos muy en serio las preocupaciones de nuestros clientes. Nuestro personal documenta e investiga todas las quejas relacionadas con la seguridad y el servicio al cliente.

Para hacer un comentario o 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
- Visite el sitio web www.ridemcts.com/rider-information/accessibility/transit-plus
- Comuníquese con la Oficina Ejecutiva del Condado de Milwaukee para Personas con Discapacidades al (414) 278-3935 o por fax al (414) 278-3939

Para garantizar que podamos investigar adecuadamente su preocupación, asegúrese de proporcionar al menos lo básico: qué, quién, cuándo y dónde. Tener esta información nos ayudará a entender cómo podemos ayudar a mejorar su experiencia de servicio.

Si tiene preguntas específicas sobre sus reservas o viajes, póngase en contacto directamente con su proveedor de van o taxi.

TRANSIT EXPRESS

(414) 264-7433

FIRST TRANSIT

(414) 817-9860

AMERICAN UNITED

(414) 220-5011

Elegibilidad



El servicio Transit Plus está destinado a personas con discapacidades físicas, sensoriales o intelectuales que les impiden utilizar el Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee. Sin embargo, el simple hecho de tener una discapacidad no significa que una persona sea automáticamente elegible para el servicio de paratransito. Más bien, la elegibilidad para el servicio de paratransito Transit Plus de la ADA se basa en las capacidades funcionales de una persona para poder acceder y navegar por el sistema de autobuses.

Proceso de elegibilidad

Para ser elegible para el servicio Transit Plus un individuo debe solicitar y ser aprobado para el servicio. Los clientes potenciales de Transit Plus deben presentar primero una solicitud de Transit Plus llenada. Estas solicitudes están disponibles en nuestra oficina o en nuestro sitio web www.ridemcts.com/rider-information/accessibility/transit-plus. Las solicitudes deben presentarse por correo, correo electrónico o en persona. No se aceptan solicitudes por fax. Una vez presentada la solicitud completa en la oficina de Transit Plus, se puede programar una evaluación funcional en persona. No se pueden concertar citas hasta que se reciba una solicitud totalmente llenada en la oficina de Transit Plus. Las solicitudes incompletas se devolverán al remitente para que las llene y las vuelva a presentar. El último paso en el proceso de elegibilidad es una evaluación funcional en persona. Cualquier cliente potencial que no pueda participar de forma independiente en esta evaluación, que necesite asistencia para el cuidado personal o supervisión del comportamiento, deberá estar acompañado por un cuidador o defensor. La determinación de la elegibilidad de Transit Plus se hará dentro de los 21 días siguientes a la finalización de todos los pasos de este proceso. A los solicitantes se les informa por correo la determinación.

Tipos de elegibilidad

Hay dos tipos de elegibilidad:

- **Elegibilidad incondicional:** para personas que no pueden utilizar el Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee bajo ninguna circunstancia o condición. Esta elegibilidad puede ser temporal, a corto o largo plazo.

- **Elegibilidad condicional:** para personas que pueden utilizar el Sistema de Transporte del Condado de Milwaukee bajo ciertas circunstancias o condiciones (es decir, para viajes familiares, con capacitación de viajes, o cuando el clima no es inclemente). Esta elegibilidad se puede conceder temporalmente, a corto o largo plazo. Las personas con elegibilidad condicional solo podrán utilizar Transit Plus cuando se cumplan las condiciones de su tarjeta. Por ejemplo, una persona que tenga la elegibilidad condicional para "Nieve y Hielo" no utilizaría Transit Plus durante los períodos en los que no hay nieve o hielo, por lo que para viajar durante los meses de verano utilizaría el sistema de autobuses. *El incumplimiento de las condiciones puede dar lugar a la suspensión de la elegibilidad de Transit Plus.*

Apelación de la elegibilidad

Los solicitantes a los que se les niegue la elegibilidad de Transit Plus o se les conceda algo menos que la elegibilidad incondicional pueden 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 incluir los motivos por lo que no están de acuerdo con la decisión, así como cualquier documentación de apoyo, pero no están obligadas a hacerlo. El primer paso de la apelación es una revisión interna por parte del director de Paratransito en la que se evalúa si la decisión fue razonable en base a toda la información proporcionada y siguió los estrictos criterios de elegibilidad según 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 su audiencia de apelación, y se le proporcionará material adicional relativo a su caso antes de la fecha de la audiencia. Los apelantes serán informados de la fecha de la audiencia en un plazo de 30 días a partir de su solicitud de apelación.

Renovación de la elegibilidad

La fecha de vencimiento de elegibilidad para Transit Plus está impresa en la parte delantera de su tarjeta Transit Plus. Si desea renovar su servicio, debe presentar una solicitud completa por correo, correo electrónico o en persona (no se aceptan faxes) **antes de la fecha de vencimiento de su elegibilidad.** Estas solicitudes están disponibles en nuestra oficina o en nuestro sitio web www.ridemcts.com/rider-information/accessibility/transit-plus. Una vez presentada la solicitud completa en la oficina de Transit Plus, el personal de la oficina se comunicará con usted para programar una evaluación funcional en persona. No se pueden concertar citas hasta que se reciba una solicitud totalmente llenada

en la oficina de Transit Plus. 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 se garantiza, independientemente del estado de elegibilidad anterior.**

Asistentes de cuidado personal (PCA)

Los clientes autorizados de Transit Plus pueden viajar con un asistente de cuidado personal. Un PCA es una persona que puede llevar con usted durante el viaje para permitirle viajar con seguridad o para ayudarlo en el destino del viaje.

Sin embargo, el estado de PCA no debe utilizarse por conveniencia, es decir, llevar a un amigo para que lo acompañe. Es necesario que se le *haya concedido elegibilidad* para poder viajar con un PCA y que su tarjeta de identificación Transit Plus *indique PCA*. El PCA puede ser una persona diferente cada vez que viaje, y puede ser su cónyuge, un amigo o un familiar. Los conductores de Transit Plus no proporcionan asistencia adicional más allá de la primera puerta exterior del lugar de partida o destino.

Un PCA no paga una tarifa, pero debe subir y bajar del vehículo en los mismos lugares y horarios que usted. Su PCA debe llevarlo y sacarlo del vehículo si puede hacerlo. El conductor debe ayudarlo a entrar y salir del vehículo, y colocarle el cinturón de seguridad cuando esté dentro. **Notifique al encargado de las reservas** si necesita viajar con un PCA para que se le reserve otro asiento. *Los conductores **no pueden llevar** pasajeros que no estén en el programa de viaje (manifiesto).*

Acompañantes

Un acompañante es una persona que usted quiere llevar para compartir el viaje con usted, pero que no se considera un PCA. Puede llevar un acompañante en cualquier viaje. Los acompañantes adicionales pueden viajar en función del espacio disponible. Notifique al encargado de las reservas si desea llevar un acompañante en cada viaje que reserve para asegurarse de que se reservará otro asiento. **Los acompañantes deben pagar la tarifa completa y deben subir y bajar del vehículo en los mismos lugares y horarios que usted.**

Niños en los vehículos

Transit Plus cumple la ley 347.48 de Wisconsin. La ley incluye la siguiente progresión de cuatro pasos para la protección eficaz de la seguridad de los niños en los vehículos. **Transit Plus no proporciona asientos de seguridad ni asientos elevadores.**

- Se requiere un asiento de seguridad para niños orientado hacia atrás en el asiento trasero* cuando el niño:
 - es menor de 1 año 0
 - pesa menos de 20 libras
- Se requiere un asiento de seguridad para niños orientado hacia delante en el asiento trasero* cuando el niño:
 - tiene al menos 1 año pero menos de 4 años
 - pesa al menos 20 libras pero menos de 40 libras
- Se requiere un asiento elevado cuando el niño:
 - tiene al menos 4 años pero menos de 8 años
 - pesa al menos 40 libras pero menos de 80 libras
 - mide menos de 57 pulgadas
- El cinturón de seguridad es obligatorio cuando el niño:
 - tiene 8 años o más 0
 - pesa 80 o más libras 0
 - mide 57 pulgadas o más

* *El asiento de seguridad del niño debe estar en el asiento trasero si el vehículo está equipado con un asiento trasero.*

Están prohibidos los cochecitos no plegables.

Animales de servicio

Un animal de servicio se define como cualquier perro guía, perro de señales u otro animal que realice tareas para una persona con discapacidad. Estas tareas pueden incluir, entre otros, guiar a personas con problemas de la vista, alertar a personas con problemas de audición de intrusos o sonidos, proporcionar una protección mínima o trabajos de rescate, tirar de una silla de ruedas o recoger objetos que se hayan caído. Le rogamos que informe al encargado de las reservas, en el momento de reservar su viaje, de que va a viajar con un animal de servicio.

No se cobra ninguna tarifa por los animales de servicio. Los animales de servicio deben estar debidamente aseados y su comportamiento debe estar controlado en todo momento.

Visitantes de fuera de la ciudad

Los visitantes del condado de Milwaukee que reúnen los requisitos para el servicio de paratransito de la ADA en sus comunidades de origen; o, los visitantes cuyas discapacidades son aparentes; o, los visitantes que no tienen documentación de elegibilidad de paratransito de sus comunidades de origen y cuyas discapacidades no son aparentes, pero pueden proporcionar otra documentación de su discapacidad; pueden viajar con Transit Plus hasta 21 días en un período de 365 días.

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): La lista en línea de la APTA de enlaces de transporte locales y estatales de los Estados Unidos se encuentra en:

www.apta.com/research-technical-resources/public-transportation-links/

La agencia de transporte local también debería poder guiar a los pasajeros hacia el proveedor local de paratransito de la ADA.



Cómo funciona el servicio de van

Respuesta a la demanda y viajes de suscripción

Hay dos tipos de viajes, los de respuesta a la demanda y los de suscripción:

Viaje de respuesta a la demanda: Una solicitud para un viaje, como ir a una cita médica o a una tienda de comestibles.

Viaje de suscripción: Un viaje de ida y vuelta al mismo lugar a la misma hora regularmente, por ejemplo, viajes para realizarse diálisis. Si está en el servicio de suscripción, solo tiene que llamar cuando NO vaya a viajar, por ejemplo, cuando esté enfermo o de vacaciones. El servicio de suscripción es limitado.

Es posible que, de vez en cuando, un pasajero tenga que programar un viaje de vuelta "Will Call" (Por confirmar) desde una cita médica. Esto requiere que el pasajero llame al servicio de van en cuanto sepa a qué hora estará listo para que lo recojan. Los viajes "Will Call" (Por confirmar) se despachan en función de la disponibilidad, generalmente en el plazo de una hora. La van puede llegar en cualquier momento después de que el pasajero llame para solicitar el viaje de vuelta, y el pasajero debe esperar y estar listo en el lugar de partida designado. Se recomienda que los pasajeros programen una hora específica cuando hagan todas las reservas.

A quién llamar para el servicio de van

A cada cliente se le asigna un proveedor de van dependiendo de su lugar de residencia. Póngase en contacto con el proveedor de van designado para todas las solicitudes de viaje. *

** Para obtener más información sobre los condados de Waukesha y Ozaukee, póngase en contacto con Transit Plus al (414) 343-1700. El personal de Transit Plus puede ayudar a remitir a los pasajeros a recursos para viajar fuera del condado.*

Puede reservar viajes en van de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., los siete (7) días de la semana. Debe programar las reservas con uno (1) a 7 días de antelación. Transit Plus es un servicio de reserva anticipada, por lo que no se pueden solicitar servicios de van para el mismo día.

Proveedores de servicios de van

FIRST TRANSIT

(414) 817-9860

TRANSIT EXPRESS

(414) 264-7433

Sistema de Retransmisión de Telecomunicaciones de Wisconsin, marque el 711

El Sistema de Retransmisión de Telecomunicaciones de Wisconsin permite a un usuario de teléfono de texto que pueda tener una discapacidad auditiva o del habla llamar o recibir una llamada de cualquier persona que use un teléfono de voz. El servicio de retransmisión proporciona asistentes de comunicación especialmente capacitados. Se puede llamar las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Todas las llamadas son confidenciales.

Voice and Voice800-947-6644 Voz a Voz800-833-7637

ASCII800-272-1773 Español a inglés877-490-3723

Para obtener más información, llame al 800-395-9877 (voz) o al 800-283-9877 (TTY).

O acceda al sitio web del Servicio de Retransmisión de Wisconsin en www.wisconsinrelay.com/

Cómo hacer una reserva

Para programar un viaje, proporcione la siguiente información:

- Nombre del cliente, número de identificación y número de teléfono celular
- Fecha y hora deseadas de recogida y retorno, y la **hora de la cita** (si la hay)
- Dirección exacta, entrada específica y un número de teléfono para todos los lugares de partida y destino
- Si va a viajar con un acompañante, un PCA o un animal de servicio

Establecer una hora de partida acordada

Cuando solicite una hora de partida, el encargado de las reservas intentará acomodar la hora de partida solicitada. Sin embargo, puede ser necesario programar la hora de partida hasta una hora antes o una hora después de la hora deseada. En ocasiones, es posible que la hora solicitada no esté disponible. El encargado de las reservas coordinará con usted una hora dentro del plazo de dos horas descrito anteriormente. **Asegúrese de avisar al encargado de las reservas si tiene una cita programada, por ejemplo, para una cita médica.**

Cambiar o cancelar un viaje: Necesitamos su ayuda

Si sus planes cambian, póngase en contacto con su empresa de transportes lo antes posible. Es **muy importante** hacer esto para que la van no pierda tiempo valioso en ir a su lugar de partida, y así otra persona pueda tener la oportunidad de viajar. Si no cancela su viaje o lo cancela tarde (menos de dos [2] horas antes del viaje), es posible que la van ya esté en ruta hacia el lugar de partida. No espere a que llegue la van para cancelar su viaje, ya que los conductores no hacen cambios en las reservas.

Cuando cancele un viaje, **asegúrese de indicar si el viaje de vuelta también debe ser cancelado**. Asegúrese de que usted y el encargado de las reservas tienen claro qué parte del viaje se va a cancelar. SOLO el encargado de las reservas o el despachador pueden programar, cancelar o cambiar los viajes, **los conductores no pueden hacer ningún cambio de viaje para los pasajeros**.

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

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

Definiciones:

- **Ausencia (NS, No-Show):** Un conductor llega a su destino en un plazo de 0 a 30 minutos pero el pasajero no se encuentra en el lugar de partida 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 a su destino en un plazo de 0 a 30 minutos para recoger al pasajero y éste 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 partida 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 un plazo de recogida acordada. Este plazo es de 30 minutos después de la hora de partida acordada.
- **Valores por evento:**
 - **NS** = 1 punto
 - **CD** = 1 punto
 - **CL** = 0.5 puntos
- **Período para las sanciones:** Las sanciones se contarán 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 le intentará contactar por teléfono o en el punto de partida 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 por el que se cometió la infracción, para evitar la suspensión del servicio. El costo total de un viaje dependerá del año fiscal más reciente de Transit Plus.

Apelaciones

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

Cualquier persona que presente una apelación puede ver reincorporado su servicio a la espera del resultado de la misma, 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.

Consejos para las reservas

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

- Programar con antelación: de uno (1) a 7 días antes de la fecha en que desea viajar.
- Evite las horas punta de la mañana y de la tarde si es posible. Su encargado de reservas puede indicarle los días y horarios más convenientes para programar un viaje.
- **Informe siempre al encargado de las reservas si necesita llegar a su destino a una hora determinada (por ejemplo, para una cita a las 9:00).**
- Si no tiene una hora concreta para la cita, intente ser flexible en cuanto a los días y horas de sus viajes. Es posible que haya viajes disponibles antes o después de lo solicitado inicialmente, o en otro día.
- Disponga de suficiente tiempo para el viaje. Transit Plus es un servicio de transporte compartido. Pueden producirse retrasos inesperados debido al clima, al tráfico, a otros pasajeros, etc. Recuerde que los viajes de Transit Plus están pensados como viajes comparables a los de los autobuses de ruta fija, por lo que un viaje puede tener la misma duración que un viaje similar en autobús, incluidos los tiempos de ida y vuelta a la parada de autobús. Para comprobar los tiempos de viaje en autobús, utilice el planificador de viajes de Google Transit en la página web de MCTS en www.ridemcts.com/
- Si tiene una cita, planifique llegar temprano y deje tiempo suficiente para terminar sus asuntos en su destino.
- Esté preparado antes de la hora de partida programada. **La van puede llegar hasta 30 minutos después de la hora de partida acordada.** Si la van llega temprano y usted está ya listo, puede abordar y comenzar su viaje más temprano. Si el conductor llega dentro del plazo de 30 minutos y usted no está listo, *el conductor está obligado a esperar tan solo cinco (5) minutos antes de irse.*

- Asegúrese de organizar su viaje de vuelta al momento de la reserva. Si usted deja su hora de retorno abierta, o pide un retorno "Will Call" (Por confirmar), tenga en cuenta que estos viajes se envían según la disponibilidad y están sujetos a un plazo de tiempo de 60 minutos.
- Considere los horarios de apertura y cierre de su destino al hacer la reserva de su viaje, para no quedarse esperando fuera en su destino.

Políticas de invierno

Para que todas las personas puedan viajar con seguridad, las rampas, los escalones y las pasarelas **no deben tener nieve ni hielo, y deben ser lo suficientemente anchas como para permitir un paso seguro (incluso para las sillas de ruedas)**. Las calzadas o pasillos de la acera también deben estar despejados para permitir el descenso seguro de la rampa o el elevador del vehículo.

- Anticípese a los retrasos en la llegada de los vehículos y al aumento del tiempo de viaje.
- Compruebe que el lugar al que viaja está abierto y que no cerrará antes de tiempo debido a las condiciones climáticas.
- Vístase adecuadamente para el clima de invierno.
- En épocas de mal tiempo o temperaturas extremas, considere la posibilidad de reprogramar su viaje para otro día.
- Cancele su viaje al menos dos horas antes de la hora de partida si no tiene previsto realizarlo.

Tarifas

Clientes de Transit Plus

La tarifa completa para cada viaje de ida es de \$4.00. Los conductores no dan cambio, así que asegúrese de tener la tarifa exacta cada vez que suba al vehículo. Si los pasajeros no pagan la tarifa al subir al vehículo, los conductores no podrán proporcionar el transporte.

Tarifas de la agencia

Los programas como Family Care, IRIS, Community Care, etc. requieren el pago de un subsidio de viaje para sus participantes que utilizan Transit Plus. La tarifa actual para estas agencias y para los participantes es de \$20.55 por viaje de ida.

Acompañantes

Los acompañantes también pagan \$4.00 por cada viaje de ida en van. Los acompañantes se deben programar en el momento de hacer la reserva.

Asistentes de cuidado personal

Los asistentes de cuidado personal (PCA) viajan sin cargo cuando acompañan a un cliente de Transit Plus certificado por PCA. El PCA se debe programar en el momento de hacer la reserva.

Niños

Los niños que viajen como acompañantes también pagarán la tarifa completa por cada viaje de ida en van.

Animales de servicio

No hay cargo para los animales de servicio que viajen con pasajeros elegibles.



Métodos de pago

Los únicos métodos de pago aceptados son el efectivo (cambio exacto) y los boletos Transit Plus. *La tarifa se debe pagar al **comienzo** del viaje.* Los conductores no llevan efectivo, por lo que no pueden dar cambio. Si no se paga la tarifa requerida, el servicio será cancelado. Tampoco se debe dar propina a los conductores de las van.

Boletos Transit Plus

Los boletos Transit Plus están disponibles en talonarios de diez (10) a un costo de \$40.00 por talonario, o por \$205.50 a la tarifa de la agencia (consulte "Tarifas de la 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.

En caso de pérdida o robo de los boletos, éstos no serán sustituidos.

Llame al 414-343-1701 si tiene preguntas sobre los pedidos de boletos.

Consejos para facilitar su viaje

Hora de llegada del vehículo

Al ser un servicio de transporte compartido, los vehículos llegarán en cualquier momento durante un plazo de recogida acordado. **Este plazo es de 30 minutos después de la hora de partida acordada.** Asegúrese de estar listo para salir a tiempo para ayudar a todos a llegar a su destino a tiempo.

Si la van llega antes de la hora acordada, puede subir y comenzar su viaje antes si usted ya está listo. Los viajes "Will Call" (Por confirmar) están sujetos a un plazo de 60 minutos; los pasajeros deben esperar y estar listos para subir cuando llegue el vehículo.

Prepárese temprano y espere en la puerta. Si el conductor llega dentro del plazo de llegada y usted no está listo, el conductor no está obligado a esperar más de cinco (5) minutos antes de irse sin usted. Esto es para que los demás pasajeros sigan el horario programado.

Dónde esperar el vehículo

El vehículo de Transit Plus llegará a buscarlo a la dirección y a la entrada designada que le haya dado al encargado de las reservas. Utilice una entrada accesible si es necesario.

El conductor se reunirá con usted en la primera serie de puertas exteriores (a menos que viaje con un PCA) y lo ayudará a llegar al vehículo; esto incluye apoyo al caminar, ayuda para subir y bajar un escalón o rampas aprobadas por los códigos locales de construcción, y empujar al usuario de la silla de ruedas hacia y desde la entrada del edificio (no aplicable a los taxis).

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 ayudarlos a salir del edificio. Si necesita ayuda para llegar a la entrada del edificio para esperar su transporte, **deberá pedir a alguien que lo ayude.** Para la seguridad de todos los pasajeros, el conductor debe ser capaz de mantener la van a la vista en todo momento.

Los pasajeros que necesiten un nivel de asistencia mayor que la política de "ayudar a subir un escalón y atravesar una puerta exterior" deben ponerse en contacto con la Oficina para Personas con Discapacidades al (414) 278-3935.



Formas de ayudar

El pasajero es una parte importante para que el programa Transit Plus funcione. A continuación se indican las formas en que puede ayudar:

- **Dirección visible:** asegúrese de que su dirección sea claramente visible desde la calle, especialmente durante las horas de oscuridad.
- **Proporcione indicaciones exactas:** si la dirección es difícil de encontrar, dé al encargado de las reservas las indicaciones exactas y una descripción del edificio.
- **Indique el edificio y la entrada exactos:** si lo van a buscar a un edificio o área grande, especifique qué entrada va a utilizar. Espere cerca de la entrada donde pueda ver el vehículo cuando llegue.
- **Esté preparado:** esté preparado con antelación y espere en la puerta donde le dijo al encargado de las reservas que estaría.
- **No pida al conductor que haga cambios en el viaje:** los conductores no pueden hacer cambios en el horario. Llame a la compañía de van con antelación para cambiar los detalles del viaje.

Artículos de mano

Los conductores pueden ayudar a los pasajeros con dos (2) artículos con un total de 40 libras de peso. Las sillas de ruedas o los andadores que usted utilice no se consideran artículos de mano. Debido a las limitaciones de capacidad, es posible que el conductor no pueda subir a alguien que intente subir con más de dos (2) artículos de mano. Tenga esto en cuenta a la hora de planificar su viaje.

Transit Plus o sus proveedores de servicios no son responsables de los artículos que se dejen o se pierdan en los vehículos.

Servicio de taxi

El servicio de taxi está disponible para personas ambulatorias y usuarios de sillas de ruedas que puedan trasladarse sin ayuda dentro y fuera del taxi. El servicio de taxi puede utilizarse si el usuario no necesita un vehículo accesible y puede viajar con una asistencia mínima. Si un usuario de silla de ruedas no puede pasar de forma independiente de la silla de ruedas al asiento trasero de un taxi, el usuario debe utilizar el servicio de van Transit Plus para sus necesidades de transporte. El servicio de taxi está limitado a los viajes dentro del condado de Milwaukee.

El servicio de taxi es un servicio **no ADA** de acera a acera. ***Por lo tanto, los taxistas no están obligados a ayudar a los pasajeros a llegar a la puerta. Los taxistas no están obligados a llamar por teléfono a los pasajeros a su llegada, y solo deben esperar cinco (5) minutos a que los pasajeros se acerquen al taxi. Si un pasajero no está listo ni esperando cuando llegue el taxi, puede ser considerado "ausente".***

A quién llamar para el servicio de taxi

AMERICAN UNITED

(414) 220-5011

El servicio de taxi no requiere una reserva previa. Las personas que necesiten un viaje desde un lugar público no pueden llamar con antelación para que las recojan. Deben llamar cuando estén listos para salir, a menos que haya una parada de taxis en el lugar.

Los taxis pueden acomodar a los usuarios de sillas de ruedas que pueden transferirse de forma independiente a un asiento y que utilizan un dispositivo de movilidad plegable.

El servicio de taxi se presta el mismo día y los tiempos de espera pueden variar según la época del mes, la hora del día o el clima. La disponibilidad de los taxis depende de la demanda general del servicio en toda la comunidad. Cuando la demanda es alta, los tiempos de espera pueden ser más largos.

NOTA: La solicitud de un tipo de vehículo específico (por ejemplo, un sedán) aumentará el tiempo de espera.



Información que necesita la empresa de taxis

Cuando llame para pedir un taxi:

- Identifíquese como cliente de Transit Plus y proporcione su número de identificación y su número de teléfono.
- Tenga una dirección específica de partida y de destino para su viaje.
- Especifique el lugar exacto de partida.
- Indique al encargado de las reservas si tiene dispositivos de ayuda como silla de ruedas, andador o animal de servicio.
- Usted **debe** proporcionar al conductor la identificación adecuada de Transit Plus. **Si no tiene su tarjeta de identificación de Transit Plus, deberá pagar la tarifa completa del taxi.**

Tarifas de los taxis

Las tarifas de los taxis pueden costar más de \$4.00. Dado que los viajes en taxi se pagan según el tiempo y la cantidad de millas del taxímetro, es posible que el costo total de un viaje en taxi no se cubra en su totalidad con la tarifa inicial de \$4.00.

*Si el taxímetro supera los \$14.60, el usuario deberá pagar la tarifa inicial de \$4.00, **más cualquier cantidad que supere los \$14.60.*** A los acompañantes se les cobrará \$1.00 cada uno, por cada viaje. Los asistentes de cuidado personal no pagan tarifa. No se cobra por los animales de servicio. Puede haber un cargo adicional por paquetes y viajes que salgan del aeropuerto.

Todos los usuarios de taxis deben pagar la tarifa inicial de \$4.00 en efectivo o con un boleto Transit Plus. Los boletos de tarifa solo pueden utilizarse para la parte inicial de \$4.00 de la tarifa, y cualquier cantidad que se deba después de que el taxímetro llegue a \$14.60 debe pagarse en efectivo. El excedente del parquímetro no puede pagarse con boletos Transit Plus.

*Nota: Cada viaje debe ser solicitado como una orden separada. No se permiten las paradas múltiples. No se permiten los viajes con paradas intermedias. **Debe comunicarse con la empresa de taxis para pedir un taxi para cada viaje que requiera una parada, y debe pagar la tarifa del conductor para cada viaje.***

Las tarifas de los taxis pueden aumentar a instancias de la ciudad de Milwaukee.

Pedir un taxi y no estar presente cuando llega el vehículo se considera una “ausencia”. Un patrón documentado de ausencias puede dar lugar a la suspensión del servicio y al cobro de una cuota al cliente para su reincorporación. Un patrón crónico de ausencias podría dar lugar a una suspensión indefinida del servicio de taxi. El servicio de van de la ADA se mantendría.

Requisitos de seguridad y dispositivos de asistencia

Conducta adecuada

Todos los clientes de Transit Plus tienen derecho a viajar de forma cómoda y segura, sin la amenaza de abuso físico o verbal. Se espera una cortesía mutua por parte de los pasajeros y los conductores. Los pasajeros deben seguir las indicaciones de los conductores al subir y bajar de las van y durante el transporte. El comportamiento que se determine como perturbador o inseguro puede dar lugar a la suspensión del servicio de paratransito de Transit Plus. Vandalizar los vehículos de transporte, tirar basura o crear condiciones insalubres también pueden dar lugar a la suspensión inmediata del servicio.

Tenga en cuenta que los perfumes y las lociones para después del afeitado pueden provocar reacciones alérgicas en algunos usuarios.

No está permitido fumar, beber, comer ni reproducir radios u otros equipos electrónicos en los vehículos de Transit Plus.

Asistencia a los pasajeros

El conductor solo puede ayudar al pasajero a atravesar la primera serie de puertas exteriores del edificio. Si se necesita asistencia más allá de este punto, el pasajero (o su representante) debe hacer arreglos para que alguien le proporcione esta asistencia. Los conductores no levantarán ni llevarán pasajeros en ningún momento.

Seguridad de los pasajeros

Los conductores deben colocar el cinturón de seguridad a todos los pasajeros en los vehículos de Transit Plus. Los pasajeros deben seguir las instrucciones del conductor sobre cómo entrar y salir del vehículo de forma segura. Los conductores no pueden dirigirse a un destino hasta que todos los pasajeros estén con el cinturón de seguridad puesto en el vehículo de Transit Plus.

Sillas de ruedas y otros dispositivos de asistencia

Transit Plus proporcionará servicio a una persona que utilice una silla de ruedas o un scooter si el ascensor 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 pueda acomodar en todos los vehículos de Transit Plus a personas que utilicen dispositivos de movilidad que superen las 30" de ancho o 48" de largo o que pesen más de 600 libras cuando estén ocupados. Cualquier persona que crea que su dispositivo de movilidad puede superar estas medidas debe ponerse en contacto con Transit Plus o con su proveedor de servicios de van con antelación para ver si su dispositivo de movilidad puede ser acomodado.

Si utiliza una silla de ruedas, los conductores de Transit Plus seguirán estas directrices:

- Los conductores pueden ayudarlo a subir y bajar un escalón o una rampa que cumpla con los códigos de construcción locales para subir y bajar de los vehículos.
- Los conductores no pueden ayudar a subir y bajar escalones a las personas que utilizan ayudas de movilidad eléctrica.
- Los conductores también lo ayudarán entre el edificio y el vehículo, a subir y bajar del ascensor, y abrocharán y desabrocharán el cinturón de seguridad dentro del vehículo.
- Los conductores no levantarán ni transportarán sillas de ruedas.
- Los conductores llevarán los dispositivos de ayuda de movilidad desde la puerta hasta el vehículo y viceversa.
- Los conductores no están obligados a manejar o cargar dispositivos de movilidad eléctrica desocupados.

Las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad deben mantenerse en buen estado de funcionamiento. Los equipos con un mantenimiento inadecuado pueden ser un peligro para usted, el conductor y los demás pasajeros. **Si usted desarrolla un patrón de viajar con ayudas de movilidad dañadas, el servicio puede ser suspendido hasta que se hayan hecho las reparaciones.**

Las personas que utilicen sillas de ruedas pueden considerar el uso de un cinturón de seguridad personal como medida de seguridad adicional durante el transporte.



TRANSITPLUS
PARATRANSIT SERVICE

PROVEEDOR DE TRANSIT PLUS MAPA DEL ÁREA DE SERVICIO

