

MCAT, la ADA, ¡Y TÚ!
Transporte público: ¡Para todos nosotros!

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) requiere que las agencias de tránsito brinden servicios que sean accesibles para las personas discapacitadas. **La ADA es una ley importante de derechos civiles aprobada en 1990** que ha aumentado en gran medida las opciones de transporte para personas discapacitadas. La ley exige mejoras a los servicios de transporte, incluyendo los servicios de paratransito que complementan los servicios de rutas fijas. La ADA no requiere que una agencia de tránsito "satisfaga todas las necesidades de transporte de individuos discapacitados"; sin embargo, sí asegura que las personas discapacitadas que no pueden utilizar rutas fijas reciban **servicios comparables a los del sistema de rutas fijas/autobuses regulares.**

¿Qué es el Servicio de Paratransito ADA?

El servicio de Paratransito ADA es una "red de seguridad" requerida para las personas que, debido a sus discapacidades, no pueden viajar en autobuses de ruta fija. El servicio de Paratransito ADA es un servicio complementario a los servicios de transporte de ruta fija. Esto significa que los servicios de paratransito de ADA operan en la misma área y horario que el servicio de ruta fija. **Se trata de un servicio a petición que debe reservarse al menos antes de la 5:00 pm del día anterior al viaje. El servicio recoge a los pasajeros en su casa (o punto de origen) y los lleva a su destino. El vehículo puede hacer varias paradas en el trayecto para recoger o dejar a otros pasajeros;** al igual que el sistema de autobuses regulares, es un servicio de "viaje compartido".

El punto de origen y destino de cada viaje debe de estar dentro del corredor de 3/4 de milla del servicio de ruta fija.

¿Qué es el servicio de Handy Bus?

El servicio de Handy Bus provee servicio de paratransito **ADA para "complementar" los servicios de ruta fija.**

¿Cómo califica alguien para el servicio de autobús ADA/Handy Bus?

La elegibilidad se basa en la incapacidad de una persona para usar el sistema de ruta fija, y los pasajeros deben solicitar la elegibilidad. Llame a MCAT al (941) 747-8621, ext. 3567 para una solicitud de servicio de paratransito de la ADA.

¿Qué determina la elegibilidad para el servicio ADA Paratransito?

En términos generales, la elegibilidad es determinada por la incapacidad para utilizar autobuses de ruta fija, debido a la discapacidad de una persona. La capacidad para usar el servicio de ruta fija puede estar limitada por una discapacidad física o cognitiva. **La elegibilidad no se basa en la edad, el nivel de ingresos o por la inconveniencia percibida del servicio de autobuses.**

¿Cuáles son las categorías para la elegibilidad de ADA Paratransito?

Hay tres categorías de elegibilidad para el servicio de ADA Paratransito:

- 1. Los pasajeros totalmente elegibles** pueden utilizar ADA Paratransito cuando/ donde el servicio esté disponible.



Departamento de obras publicas

Tránsito del Área del Condado de Manatee
2411 Tallevast Road
Sarasota, FL 34243
(941) 747-8621



www.mymanatee.org/mcat

apóyanos en Facebook
facebook.com/ridemcat

mapéanos Google Maps

Veenos YouTube
Ride with Us - MCAT

PRÁCTICO AUTOBÚS — SERVICIO DE PARATRANSITO ADA

2. Los pasajeros condicionalmente elegibles pueden utilizar el servicio ADA Paratransito para viajes seleccionados; y utilizar tránsito de ruta fija para otros viajes.

3. Los pasajeros temporalmente elegibles reciben el servicio por un período de tiempo limitado y específico.

Si usted no está de acuerdo con la determinación de elegibilidad de MCAT, solicite una apelación por escrito dentro de los 60 días de recibir la notificación de elegibilidad. Envíe la apelación a: Customer Service Team Supervisor 2411 Tallevast Road, Sarasota, FL 34243.

¿Está disponible el servicio de suscripción?

El servicio de suscripción está disponible para viajes programados "regularmente".

¿Hay tarifas prepagadas disponibles?

Las tarifas de Handy Bus se pueden pagar antes de su viaje. El depósito mínimo de tarifa de prepagado es de \$ 50.00 y se puede pagar con cheque o giro postal.

¿Hay un vencimiento para la certificación ADA Paratransito?

La recertificación generalmente se requiere cada tres (3) años a partir de la fecha de aprobación, o con mayor frecuencia para aquellos con elegibilidad temporal.

¿Cómo se programa un viaje de paratransito de ADA en el Handy Bus?

Puede programar un viaje de ADA en el Handy Bus llamando a la línea de reservación de Handy Bus al (941) 748-2317. Los viajes de la ADA están programados entre las 8 a.m. y las 5 pm.

- Plazo mínimo de reserva: **A más tardar a las 5 pm del día anterior a su viaje.**
- La tarifa actual es de \$2.00 por viaje.
- Permita una ventana de programación de 2 horas: la hora de recogida puede ser 1 hora antes o 1 hora después de la hora de recogida solicitada.
- No se permiten cambios de horario el día del viaje.**

¿Dónde/Cuándo operan las rutas fijas de Manatee County Area Transit (MCAT)?

MCAT ofrece un servicio de transporte en autobús de ruta fija que sirve a Bradenton, Ellenton, Palmetto y las comunidades de Gulf Beach. Los autobuses suelen funcionar de 5:30 am a 8:00 pm horas, de Lunes a Sábado. Los domingos no se ofrece ningún servicio de transporte de ruta fija, excepto el **Anna Maria Island Trolley y el Beach Express.**

Para la mayoría de las personas que utilizan



transportación publica la forma más cómoda y flexible de viajar es utilizar las rutas fijas de MCAT. Cuesta menos dinero y requiere menos planificación que el servicio ADA de paratransito. Las características de accesibilidad de las rutas fijas incluyen:

- Ascensores para sillas de ruedas o rampas de piso bajo, y plataformas de embarque de hormigón accesibles en las paradas de autobús**
- Asientos prioritarios para personas con discapacidades.
- Operadores capacitados, competentes y serviciales.
- Anuncio de las paradas de autobús solicitadas.
- Entrenamiento para asistencia de viajes en Ruta Fija.**
- Tarifas con descuento y Pases de Multi-Ride para el autobús.

Para información sobre rutas y horarios, llame a MCAT al (941) 749-7116 o visite el sitio web de MCAT en: www.mymanatee.org/mcat.

¿Cuál es el horario del servicio de días feriados?

Los servicios de ruta fija y Handy Bus de MCAT no están disponibles en los siguientes días feriados:

- Día de Año Nuevo
- Día de la Memoria
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad

¿Qué es un asistente personal (PCA)?

- **Un PCA es una persona designada por el pasajero para atender las necesidades personales y prestar asistencia durante el viaje. El PCA viaja con un pasajero cualificado sin costo alguno.**

- Un asistente de cuidado personal (PCA) es bienvenido a viajar con los pasajeros calificados.

¿Qué son las cancelaciones de viajes de Handy Bus y las ausencias?

Una cancelación de viaje es cuando el pasajero llama al menos dos (2) horas antes de un viaje programado para cancelar su viaje. Para cancelar un viaje de Handy Bus, llame al (941) 748-2317 o (antes de las 8 a.m.), al (941) 748-1135. Si no se avisa a MCAT Handy Bus con un mínimo de dos horas de antelación para un viaje cancelado, se considera un "no show". El servicio de Handy Bus puede ser suspendido por un período de tiempo razonable cuando hay un "patrón o práctica" de ausencias repetidas.

¿Cómo se abordan las quejas de la ADA?

El Condado de Manatee hace todo lo posible para satisfacer las necesidades de transporte de los clientes. En ocasiones, surgen problemas. Por favor, no dude contactar el Centro de Servicio al Cliente de Handy Bus al (866) 642-3318 para informar el personal sobre cualquier problema o duda relacionada al servicio.

¿Existen notificaciones electrónicas?

Sí, el sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) proporciona notificaciones

electrónicas (llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto) y alertas en tiempo real. Llame al (941) 748-2317 para registrarse en el IVR.

- Para asegurar la llegada a tiempo, prevea un tiempo de viaje de hasta una hora.
- Ventana de recogida: el autobús puede llegar 15 minutos antes o después de la hora de programada.
- Si el autobús no ha llegado 15 minutos después de la hora programada, llame al Centro de Contacto de Handy Bus al (941) 748-1135.
- El Handy Bus aparcará lo más cerca posible de la acera frente a su lugar de origen.
- **Una vez el conductor ha llegado dentro de la "ventana" de recogida; el cliente puede ser considerado un "no-show" si no está disponible para abordar en 5 minutos.**
- El conductor está obligado a coleccionar la tarifa total antes de iniciar el viaje. Por favor, tenga a mano los fondos exactos cuando suba a bordo.
- **En caso de ausentarse, no se puede reprogramar el viaje para el mismo día.**
- Por seguridad, los pasajeros en silla de ruedas tendrán el cinturón de seguridad y la correa para hombro abrochados; y la silla de ruedas asegurada.
- Los usuarios de dispositivos de

movilidad de tres ruedas y otros usuarios de sillas de ruedas pueden trasladarse a un asiento en el autobús - la elección de trasladarse es del pasajero. El condado de Manatee no es responsable de las lesiones debidas a asientos no asegurados.

- No se permite comer, beber, masticar tabaco o fumar (esto incluye los cigarrillos electrónicos) en el autobús.
- El conductor no está autorizado a realizar paradas no programadas, proporcionar cambio o esperar mientras un pasajero realiza un recado.
- Por favor, coopere si se le pide moverse temporalmente mientras suben o bajan otros pasajeros.
- Los conductores no están autorizados a entrar en la residencia del pasajero.
- Los pasajeros no pueden utilizar ningún equipo electrónico que pueda atentar contra la comodidad y la seguridad de los pasajeros o perjudicar la capacidad del conductor para transportar a los pasajeros de forma segura.
- Los clientes de Handy Bus son responsables de sus paquetes, bultos y objetos personales.

¿Se les permite viajar a los visitantes de ADA?

Los visitantes que son elegibles para el servicio de paratransito ADA en las jurisdicciones donde residen y tienen documentación sobre su elegibilidad pueden usar el servicio de paratransito MCAT ADA durante su visita al condado de Manatee por hasta veintiún (21) días durante cualquier período de trescientos sesenta y cinco (365) días. Los visitantes que no hayan sido certificados como elegibles por otro proveedor de tránsito y que afirmen que no pueden usar el tránsito de ruta fija tendrán elegibilidad presunta. Se les pedirá que proporcionen documentación de su lugar de residencia y (si la discapacidad del visitante no es evidente), documentación de discapacidad (firmada por un profesional con licencia) antes del primer día de servicio y también se les puede proporcionar el servicio de paratransito ADA por hasta veintiún (21) días durante cualquier período de trescientos sesenta y cinco (365) días. Los visitantes que necesiten más de veintiún (21) días de servicio deberán solicitar la certificación de elegibilidad de MCAT siguiendo el proceso de solicitud.

| | |
|--|--------------------------------------|
| Registro de Handy Bus (8 a.m. - 5 p.m.) | (941) 747-1739 |
| Horario de Servicio (5:30 a.m - 8 p.m.) | (941) 748-2317 |
| Anulaciones (antes de las 8 a.m.) | (941) 748-1135 |
| Servicio de atención al cliente/reclamaciones | (866) 642-3318 |
| Reservaciones de ADA Handy Bus (8 a.m. - 5 p.m.) | (941) 748-2317 |
| Reservaciones de ADA/Veteranos (domingos y festivos) | (941) 741-3572 |
| Despacho (sábado) | (941) 747-8621 Ext. 0 |
| TTY (para personas con discapacidad auditiva) | (941) 747-7868 |
| Gestión del transporte médico (MTM) | (844) 239-5974 |
| Línea de asistencia de la ADA | (888) 446-4511 |
| Reclamaciones ADA | (800) 514-0301 or TTY (800) 514-0383 |
| Objetos perdidos | (941) 749-7116 |
| Sistema de Notificación IVR | (941) 202-0282 |

Notificación al público de su derecho en virtud del Título VI

El Condado de Manatee opera sus programas y servicios sin tener en cuenta la raza, el color y el origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante el Condado de Manatee. Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de la División de Tránsito del Condado de Manatee, y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con el (941) 747-8621; envíe un correo electrónico a mcats@mymanatee.org; o visite nuestra oficina administrativa en 2411 Tallevast Road, Sarasota, FL 34243.

Se puede presentar una queja directamente a la Administración Federal de Tránsito presentando una queja a la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Title VI Program Coordinator, East building, 5th floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.

Para información en español, llame al (941) 747-8621.

